

**Universidade de Brasília**  
**Faculdade de Estudos Sociais Aplicados**  
**Departamento de Ciência da Informação e Documentação**

**A BUSCA DA INFORMAÇÃO POR PARTE DE ENTIDADES  
REPRESENTATIVAS ENQUANTO FORMADORAS DE OPINIÃO:  
UM PROBLEMA GERENCIAL**

Dulce Maria Baptista

Tese apresentada ao Departamento de  
Ciência da Informação e Documentação  
da Universidade de Brasília como requisito  
para obtenção do título de Doutor em  
Ciência da Informação

Orientadora: Profa. Dra. Kira Tarapanoff

Brasília DF

Julho 2000

Universidade de Brasília  
Faculdade de Estudos Sociais Aplicados  
Departamento de Ciência da Informação e Documentação

A BUSCA DA INFORMAÇÃO POR PARTE DE ENTIDADES REPRESENTATIVAS  
ENQUANTO FORMADORAS DE OPINIÃO:  
UM PROBLEMA GERENCIAL

Dulce Maria Baptista

Tese apresentada ao Departamento de  
Ciência da Informação e Documentação  
da Universidade de Brasília como requisito  
para obtenção do título de Doutor em  
Ciência da Informação

Orientadora: Profa. Dra. Kira Tarapanoff

Brasília DF  
Julho 2000

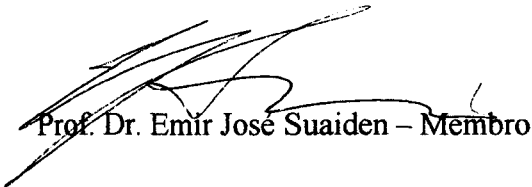
Tese apresentada ao Departamento de  
Ciência da Informação e Documentação da  
Universidade de Brasília como requisito  
parcial para obtenção do grau de Doutor.

Brasília, 07 de julho de 2000.

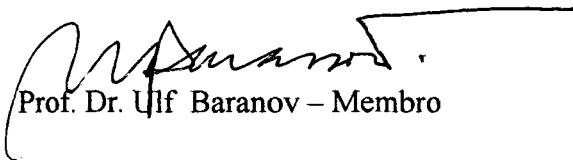
Aprovado por:



Profa. Dra. Kira Maria A. Tarapanoff – Presidente



Prof. Dr. Emir José Suaiden – Membro



Prof. Dr. Ulf Baranov – Membro



Prof. Dr. Luiz Martins – Membro



Profa. Dra. Clélia de Freitas Capanema – Membro

Profa. Dra. Sueli Angélica do Amaral - Suplente

Para Jaime Robredo e Rodrigo António



### **AGRADECIMENTOS**

Ao Departamento de Ciência da Informação e Documentação, da Universidade de Brasília.

À Professora **Kira Tarapanoff** pelo profissionalismo e generosidade na orientação desta pesquisa.

Ao professor Emir Suaiden, coordenador dos Cursos de **Pós-Graduação** em Ciência da Informação.

A Joyce Messias e Regina Mareia de Castro Silva pelo apoio bibliográfico.

A Emerson Cordeiro e **Axell** Nascimento pela confecção de tabelas e figuras.

Um especial agradecimento às professoras Haruka Nakayama e Lydia Alvarenga pelas palavras de estímulo e amizade.

Agradeço ainda a todas as pessoas que gentilmente responderam as minhas perguntas, particularmente a Lúcia Maduro, Marinês Gaia e Lúcia Santana.

## RESUMO

Pesquisa qualitativa destinada a investigar as necessidades de informação, bem como formas e mecanismos de sua obtenção por parte de entidades representativas brasileiras em sua qualidade de formadoras de opinião. Tais necessidades relacionam-se aos **objetivos** de cada entidade e envolvem aspectos políticos e gerenciais. O estudo aborda principalmente os aspectos gerenciais, ao descrever comportamentos de busca de informação, recursos **utilizados** nessa busca, e a própria utilização da informação, a qual serve, de um modo geral, para fundamentar posições e como subsídio indispensável para a influência que as instituições representativas pretendem exercer. Foi **selecionada**, para o estudo, uma amostra composta de nove entidades relacionada aos seguintes setores: indústria, educação, sindicatos, trabalhadores, setor bancário, mulheres, cultura negra e consumidores. Para a **coleta** de dados foi utilizada a triangulação de técnicas, com realização de entrevistas informais, aplicação de questionário e análise documental. Os resultados revelam que as fontes impressas têm, para as entidades, a mesma importância que a Internet; a comunicação informal não constitui o principal recurso informacional; existem convergências tanto em termos de necessidades de informação, como em termos do **comportamento adotado** pelas entidades ao buscarem a informação de seu interesse.

## **ABSTRACT**

Qualitative research with the purpose of investigating information needs as well as the forms and mechanisms for its procurement by representative institutions in their role of opinion makers. Such needs are related to each entity's objectives and involve political and managerial aspects. The study deals mainly with the managerial aspects, in describing information search behavior, resources that are used in this search, and the use of information itself, which is generally meant to work as an input for positions to be assumed and for the influence that entities intend to exert. A sample of nine institutions was selected for the study, being it related to the following sectors: industry, education, unions, labor, banking, women, black culture and consumers. Triangulation was used as a means for collecting data, with complementary use of informal interviews, questionnaire and document analysis. The results show that to the studied entities, paper sources and Internet are equally important; informal communication does not constitute the main informational resource; there is convergence, both regarding information needs and behavior in searching the information that is of interest to the entities.

*Il y a des gens qui ont une bibliothèque  
comme les eunuques ont un harem."*

Victor Hugo

## SUMÁRIO

RESUMO

ABSTRACT

RELAÇÃO DE QUADROS, *p. iii*

RELAÇÃO DE TABELAS, *p. iii. iv*

RELAÇÃO DE FIGURAS, *p. iv*

2. INTRODUÇÃO, *p. 2*

2. ANTECEDENTES, *p. 2*

3. JUSTIFICATIVA, *p. 5*

4. REVISÃO DA LITERATURA, *p. 7*

4.1 A Opinião como Processo Mental e Social, *p. 7*

4.2 A Relação entre Opinião e Informação, *p. 11*

4.3 A Informação como Serviço, *p. 15*

4.4 Comentários, *p. 25*

5. DEFINIÇÃO DO PROBLEMA, *p. 27*

6. OBJETIVOS DA PESQUISA, *p. 29*

6.1 Objetivo geral, *p. 29*

6.2 Objetivos específicos, *p. 29*

7. PRESSUPOSTOS, *p. 30*

8. HIPÓTESES, *p. 31*

9. VARIÁVEIS, *p. 32*

10. DELIMITAÇÃO DA PESQUISA, *p. 33*

10.1 Objeto da Pesquisa, *p. 33*

10.2 Contexto Sócio-Geográfico da Pesquisa, *p. 33*

11. METODOLOGIA, *p. 34*

11.1 Definição, *p. 34*

11.2 Fundamentação teórica da metodologia, *p. 34*

- 11.3 Coleta de dados: técnica selecionada, *p. 37*
- 11.4 Caracterização do universo estudado, *p. 37*
- 11.5 Caracterização da amostra selecionada, *p. 40*
- 11.6 Etapas da pesquisa, *p. 40*
  - 11.6.1 Observação e contatos, *p. 40*
  - 11.6.2 Conclusão da primeira fase, *p. 41*
  - 11.6.3 Definição da amostra, *p. 41*
  - 11.6.4 Elaboração de instrumento para coleta de dados, *p. 41*
  - 11.6.5 Pré-teste, *p. 41*
  - 11.6.6 Aperfeiçoamento do instrumento, *p. 41*
  - 11.6.7 Identificação das pessoas a serem consultadas em cada entidade, *p. 42*
  - 11.6.8 Aplicação do instrumento testado, *p. 42*
  - 11.6.9 Tratamento dos dados, *p. 42*
- 12. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS, *p. 45*
  - 12.1 Caracterização das entidades, *p. 45*
  - 12.2 Identificação da opinião que as entidades desejam formar, *p. 45*
  - 12.3 Tipo de informação procurada, fontes e meios para obtê-la, *p. 49*
- 13. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS, *p. 62*
  - 13.1 Descrição dos resultados obtidos, *p. 62*
  - 13.2 Recursos utilizados pelas entidades para prover suas necessidades de informação, *p. 74*
- 14. VERIFICAÇÃO DAS HIPÓTESES À LUZ DOS DADOS OBTIDOS, *p. 88*
- 15. CONCLUSÕES, *p. 94*
- 16. CONTRIBUIÇÃO E LIMITAÇÕES DA PESQUISA, *p. 99*
- 17. COMENTÁRIOS FINAIS E SUGESTÕES, *p. 101*
- 18. BIBLIOGRAFIA, *p. 104*

ANEXO 1. - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

ANEXO 2. - RELAÇÃO DE ENTIDADES QUE PARTICIPARAM DA PESQUISA

ANEXO 3. - REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DOS DADOS DO QUESTIONÁRIO

## RELAÇÃO DE QUADROS

Quadro 1. - Características do universo da pesquisa, *p. 39*

Quadro 2. - Caracterização do questionário de acordo com pressupostos e variáveis, *p. 43*

## RELAÇÃO DE TABELAS

Tabela I, - Descrição das entidades, *p. 46*

Tabela 1a. - Área de influência prioritária das entidades, *p. 47*

Tabela 1b. - Áreas de influência consideradas muito importantes pelas entidades, *p. 48*

Tabela 2. - Formas de atuação das entidades, *p. 50*

Tabela 3. - Tipos de informação segundo o grau de interesse para as entidades, *p. 51*

Tabela 4. - Importância das fontes de informação para as entidades representativas, *p. 52*

Tabela 5. - Utilização da Internet por entidades representativas, *p. 53*

Tabela 6. - Importância das fontes impressas para as entidades representativas, *p. 54*

Tabela 7. - Causas de dificuldade de acesso à informação segundo as entidades representativas, *p. 55*

Tabela 8. - Utilização de recursos informacionais externos às entidades, *p. 57*

Tabela 9. - Importância das entidades públicas como fontes de informação, *p. 58*

Tabela 10. - Relação entre a existência de rede interna informatizada e a informação buscada pela entidade, *p. 59*

Tabela 11. - Relação entre a existência de arquivo, biblioteca ou setor de documentação no local de trabalho e a informação procurada, *p. 60*

Tabela 12. - Relação entre a existência de arquivo, biblioteca ou setor de documentação no local de trabalho e a informação divulgada pela entidade, *p. 61*

## RELAÇÃO DE FIGURAS

Figura 1. - Informações de interesse prioritário, *p.75*

Figura 2. - Informações de grande interesse, *p.76*

Figura 3. - Fontes muito importantes, *p.77*

Figura 4. - Fontes importantes, *p.78*

Figura 5. - Fontes impressas mais importantes, *p. 80*

Figura 6. - Fontes impressas importantes, *p,81*

Figura 7. - Principal utilização da Internet, *p. 82*

Figura 8. - Causas de eventuais dificuldades de acesso à informação, *p. 84*

Figura 9. - Recursos informacionais externos utilizados com maior frequência, *p. 85*

Figura 10. - Órgãos públicos muito importantes como fonte de informação, *p. 86*

Figura 11. - Órgãos públicos importantes como fonte de informação, *p. 87*



## 1. INTRODUÇÃO

Nos regimes democráticos, a formação de opinião é exercida por diferentes agentes, dos quais o mais conhecido é a imprensa, que utilizando diferentes veículos - jornais, televisão, rádio, etc. - se dirige de forma geral à opinião pública.

Dentre os demais agentes, situam-se as entidades representativas, as quais, como estratégia de competitividade, produzem informação direcionada, buscando sempre formar uma opinião que lhes seja favorável, no contexto do conflito de interesses existente na sociedade. A produção dessa informação requer, por outro lado, que as entidades obtenham, elas mesmas, informações a partir de uma série de fontes cujo acesso pode apresentar grau variável de dificuldade.

A presente pesquisa consiste no estudo da obtenção da informação no âmbito de entidades associativas que representam importantes segmentos da sociedade. Para o estudo, foi selecionada uma amostra de nove entidades representativas dos seguintes setores e categorias da sociedade brasileira: indústria, setor bancário, educação, trabalhadores, sindicatos, mulheres, cultura negra e consumidores.

Embora se tratando de um universo bastante diversificado, é possível identificar padrões comuns, os quais funcionaram como critérios na delimitação do universo da pesquisa. São esses: representatividade, caráter permanente, abrangência nacional, e as próprias formas de atuação, que as convertem em verdadeiras instâncias de mediação entre a sociedade e o poder público.

A pesquisa, de natureza qualitativa, valeu-se da triangulação de técnicas para coleta de dados, com utilização complementar de entrevistas informais, questionário estruturado e aberto, e análise de documentos. Pretende-se com esse estudo, contribuir ao entendimento do binómio informação - opinião no contexto de entidades, trazendo sua discussão para o âmbito da Ciência da Informação.

## 2. ANTECEDENTES

A explosão da informação constatada no contexto do conhecimento científico por Solla Price (1976), é um fenómeno que transcendeu há muito a dimensão teórica e técnica da administração do conhecimento registrado, passando a estar absolutamente presente em todas as esferas da atividade humana.

Essa onipresença vem originando um fenómeno paralelo que é o da fadiga da informação. Em artigo publicado no jornal *Correio Braziliense*, Marzagão (1999: 38) analisa os efeitos da **síndrome** com base numa pesquisa realizada nos Estados Unidos, Inglaterra e outros países, junto a 1300 executivos. A consequência do bombardeio crescente de informações causado pela variedade e celeridade dos meios de comunicação **reflete-se** numa reação de estresse e perda de eficiência no trabalho. É um quadro em que *"a sobrecarga de informações pode redundar em **desinformação**".* E isso porque, embora os instrumentos de comunicação se multipliquem,

*"o potencial de captação do homem - do ponto de vista físico, mental e psicológico - continua **restrito**".*

Ao contrário do que se poderia supor, as novas **tecnologias** da informação e comunicação, que por si sós constituem um dos grandes paradigmas desse final de século, não têm dado conta do fenómeno. Davenport (1998: 11) ilustra bem a situação ao citar **Murray Gell-Mann**, para quem

*"a explosão da informação sobre a qual muito se comenta e escreve, é também, em grande medida, a explosão da informação errada e mal **organizada**(...). A revolução digital apenas agravou os **problemas**."*

Nos diferentes contextos, essa é uma realidade concreta e percebida com preocupação, na medida em que ao ser entendida como **recurso**, a informação, sempre presente e **multi-direcionada**, acarreta um crescimento exponencial de fontes, veículos e registros que passam a exigir um trabalho contínuo de gerenciamento e acompanhamento

por parte dos profissionais envolvidos, sob pena de prejuízo competitivo para organizações e indivíduos.

Como reflexo dessa preocupação, cresce continuamente a literatura referente à gerência da informação, ora voltada para a compatibilização ideal entre tecnologia e organização empresarial, ora colocando a informação como motor mesmo do sucesso das organizações. Bergeron (1996) considera que a informação é um recurso que, tal como os demais recursos organizacionais (financeiros, materiais e humanos), deve ser gerenciado para ajudar as organizações a aumentarem sua produtividade, competitividade e desempenho global. E é a esse propósito que faz uma extensa revisão de literatura, na qual contrapõe duas visões diferenciadas de gerência da informação: 1) a perspectiva tecnológica; 2) a perspectiva integrativa. A primeira, como sugere o próprio nome, privilegia o aparato tecnológico, refletindo uma tendência bastante comum no âmbito das organizações, que é a de se confundir os meios com os fins. Já a segunda abordagem leva em conta a necessidade de integrar responsabilidades na busca de otimizar o uso da informação por parte dos profissionais, tendo em vista os objetivos finais da organização. Tarapanoff (1997: 8) observa que, de acordo com Ackoff (1979) e Checkland (1988),

*"as pessoas, incluindo os gerentes das organizações, não se defrontam com problemas isolados, mas com situações problemáticas que nem sempre são fáceis de identificar e resolver, pois situações problemáticas não são estruturadas e mudam constantemente com o tempo".*

No entender da autora, esse é o cenário típico a ser considerado num planejamento estratégico que sirva, por sua vez, à obtenção da qualidade total nas organizações. E é nesse mesmo contexto que pode se justificar ainda a criação e o desenvolvimento de um sistema de informação gerencial.

No que diz respeito à informação científica, por outro lado, uma grande quantidade de estudos não só revela o estado da arte do conhecimento em determinadas áreas, como também serve para orientar políticas de seleção e aquisição de publicações especializadas que atendam à necessidade de atualização de cursos, bibliotecas, centros de pesquisa, e que ao mesmo tempo se enquadrem nos orçamentos disponíveis. Nessa linha, situam-se os estudos de citações, de frentes de pesquisa, e ainda os estudos bibliométricos e infométricos.

O que se pode constatar é que nos ambientes organizacionais tanto de empresas como de universidades, a gerência da informação assume características próprias, ao buscar atender necessidades específicas de mercado, no primeiro caso, e de preservação e geração do conhecimento científico, no segundo caso. Não se trata aqui de uma diferenciação conceitual rígida, mas apenas metodológica, na medida em que a interpenetração entre ciência e mercado constitui sabidamente uma situação de fato.

Uma outra realidade parece também crescer em importância nos dias atuais, que é a da formação de opinião. Não se circunscrevendo necessariamente a determinado ambiente ou à interação entre ambientes interno e externo de organizações, perpassa toda a sociedade, exercendo impacto variável, conforme o tema em pauta, o público atingido e a informação envolvida. Não constitui, por outro lado, uma prerrogativa exclusiva da imprensa. Embora esta conte, via de regra, com os melhores recursos em termos financeiros e tecnológicos, coexiste com outros formadores de opinião, tais como as entidades representativas, as quais vêm crescendo em importância, à medida que a população tem maior consciência de direitos e deveres, e da possibilidade de interferir no poder público.

Conforme observa Clamen (1997: 45), *"a influência se nutre de informação"*. O agente de influência precisa de muitas informações que se encontram em diferentes fontes tais como textos oficiais, imprensa, conversas profissionais. Recuperá-las já é um trabalho em si. Ainda segundo Clamen (1997: 62),

*"algumas células de influência chegam a criar uma confiança, ~~constam~~ constam, por sua imagem e importância, como o lugar natural da documentação e da informação em seu domínio de influência"*.

A presente pesquisa estuda a obtenção da informação no contexto das entidades representativas, na sua dimensão de *"células de influência"*, entendendo-se a influência, no caso, não como ação manipuladora de consciências, mas como estratégia para busca de adesões na defesa de determinadas causas ou interesses. A influência, nesse sentido, equivale à formação de opinião, e não, conforme dito acima, à manipulação.

### 3. JUSTIFICATIVA

Nas ditaduras, a opinião dos indivíduos não tem o menor interesse, na medida em que é o Estado totalitário que impõe regras de cima para baixo, moldando as formas de pensar e o comportamento coletivo. A necessidade de auto-perpetuação pela imutabilidade do *status quo* não admite em princípio quaisquer manifestações de pensamento que impliquem desvio em relação àquilo que está previsto pelo poder centralizador do Estado.

Nos regimes democráticos, por sua própria natureza de poder que emana do povo, torna-se, ao contrário, cada vez mais visível a importância da opinião - seja ela pública, setorializada ou individual - na medida em que esta constitui ponto de partida na luta por mudanças que tanto possam beneficiar a população como um todo, como atender segmentos específicos da sociedade.

A relação entre opinião e democracia está bem expressada em trabalho sobre grupos de pressão, da autoria de Murillo de Aragão (1994: 111). Ele se refere a Thomas Jefferson, para quem

*"a melhor estratégia para assegurar o bem comum na democracia é a existência de um **eleitorado** bem informado. O caráter verdadeiramente democrático das decisões se dará na medida em que a sociedade possa estar melhor informada acerca dos trabalhos do Congresso. A transparência e a informação serão as chaves do maior equilíbrio de forças nos embates na luta de interesses."*

Embora não haja menção direta ao termo opinião, pode-se considerá-lo como implícito nesse contexto, já que a própria existência de eleitorado se dá em função da necessidade de manifestação de opinião. O voto, dentro do processo eleitoral, constitui, como se sabe, a mais típica manifestação de opinião.

O eleitorado, em seu turno, uma vez fragmentado de acordo com interesses mais específicos, passa a exercer também a prerrogativa de influir continuamente na aprovação de projetos, de ser informado sobre o atendimento de suas reivindicações e de influir cada

vez mais nas decisões. Tais prerrogativas tornam-se evidentes na medida em que a sociedade se organiza e encontra mecanismos para fazer valer seus pontos de vista.

Considerada em conjunto ou nos inúmeros segmentos que dela fazem parte, a sociedade busca se exprimir na defesa de interesses e direitos, e principalmente exercer influência sobre o poder público. E é com essa finalidade que se vale de mecanismos de representação e/ou expressão, dentre os quais se situam as entidades representativas. São sindicatos, associações, confederações e agremiações de diversos tipos, que ao congregarem determinada categoria em torno de princípios, ideias e objetivos, são também, em grande medida, formadoras de opinião.

A formação de opinião não constitui portanto, uma função exclusiva da mídia. Cabe observar ainda, que a mídia se vale de canais e recursos que lhe garantem o acesso contínuo a todo tipo de informação, canais e recursos esses que são muitas vezes exclusivos ou privilegiados. Já as entidades tratam de questões mais pontuais, exercem uma ação mais direcionada, e nem sempre dispõem dos mesmos recursos. São exatamente essas diferenças que levam a um questionamento quanto à busca de informação por parte das entidades representativas. Será que para fundamentar suas próprias posições elas precisam buscar informação em fontes externas à entidade? Que tipo de informação, junto a que canais, e contando com que recursos?

Esta pesquisa justifica-se em função de tais indagações, e mais ainda, ao levar-se em conta o fato de que nem sempre à enorme quantidade de informação que circula em todos os sentidos corresponde a facilidade de acesso àquela informação específica que, num dado momento, o formador de opinião necessita.

#### 4. REVISÃO DA LITERATURA

Com esta revisão de literatura busca-se primeiramente caracterizar a opinião como um processo mental e social que apresenta uma complexidade própria, **diferenciando-a** conotação frequentemente depreciativa atribuída ao chamado senso comum. É interessante observar que talvez por conta dessa conotação, a literatura se refira **predominantemente** à opinião pública. A descrição do processo cognitivo, mental, que ocorre a nível individual, é feita na grande maioria dos casos - se não em todos - em função da temática da opinião pública.

Em seguida busca-se caracterizar a relação entre opinião e informação, na medida em que a opinião já não é mais só individual ou pública, para ser também **setorizada** e **direcionada**. A diversidade de interesses em coexistência e conflito presentes na sociedade atual parece ser justamente o **fator** determinante para a necessidade de uma opinião cada vez mais informada e consciente, a qual **se** constitui em instrumento de mudanças.

Finalmente, busca-se situar a informação no **âmbito** da prestação de serviços, procurando identificar as modalidades e tendências que mais se enquadrem nas necessidades dos formadores de opinião.

##### 4.1 A Opinião como Processo Mental e Social

De acordo com FERREIRA (1986: 227), no seu dicionário, a opinião possui, entre outras, as seguintes acepções: "*modo de ver, de pensar, de deliberar*"; "*parecer, conceito*"; "*idéia, doutrina, princípio*"; "*idéia sem fundamento, presunção*". Em filosofia trata-se da "*atribuição do caráter de verdade ou falsidade a uma asserção sem que tal atribuição se faça acompanhar de certeza*". São acepções evidentemente genéricas embora claras, características de um dicionário. Nesse caso, da mesma forma que contemplam uma variedade de aspectos, sugerem sutilmente uma certa gratuidade ou inconsequência, **refletidas** na ideia que carece de fundamento ou de certeza.

Para Bobbio (1986: 842), a opinião considerada isoladamente, simplesmente não possui definição. É sempre discutível, muda com o tempo e permite a discordância. Para ele, a opinião individual

*"expressa mais juízos de valor do que juízos de fato, próprios da ciência e dos entendidos".*

Por outro lado, diz que:

*"enquanto política, isto é, pertencente ao âmbito do universo político, conviria antes falar de opiniões no plural, já que nesse universo não há espaço apenas para uma verdade política..."*

Em pormenorizado estudo, no qual buscam estabelecer bases teóricas para o conceito de opinião pública, Hovland, Janis e Kelley (1953: 6), definem a opinião como uma

*"reação verbal ou resposta implícita que um indivíduo dá em presença de uma determinada situação estimulante na qual uma questão de ordem geral foi suscitada".*

Lane (1966) identifica duas dimensões que o analista da opinião pública mais usa para descrever uma opinião: direção e intensidade. Diz ele que a opinião tem uma direção, na medida em que nela se inclui certa qualidade afetiva ou emocional conducente à aprovação ou desaprovação de alguma coisa. É uma qualidade "pró- contra". Para esse autor, a primeira coisa a se compreender sobre opinião é sua direção: os padrões individuais da personalidade e cultura podem produzir disposições gerais no sentido de serem dadas respostas positivas ou negativas, mais ou menos independentes do conteúdo da questão. Já a intensidade estaria relacionada ao grau de convicção com que as pessoas defendem suas opiniões.

Lane diz também que as opiniões podem ser: personalizadas, quando focalizam os atores e não os acontecimentos; moralizadoras, por pretenderem que os juízos morais influam nas questões; mistificadas, quando tendem a sugerir a ação de forças misteriosas, fatos incompreensíveis ou grupos secretos agindo às ocultas.

Berger (1957) faz uma descrição psicológica do fenómeno da opinião. Diz ele que, em primeiro lugar, a opinião é consciente e exprime um juízo que tende a afirmar-se. Em



segundo lugar, carrega em si uma intenção de racionalidade, na medida em que quer ser objetiva e quer justificar-se. Outro traço importante além da conscientização e da racionalização é o seu aspecto “*apaixonante*”: a opinião sempre se situa no plano emocional e no da crença.

Para Augras (1970), a opinião contunde-se , no plano individual, com atitude; no plano coletivo aparece como entidade mítica: a opinião pública é o sentimento do povo. Por fim, a opinião é um fenómeno social. Existe apenas em relação a um grupo, é um dos modos de expressão desse grupo e difunde-se utilizando as redes de comunicação do grupo. Ela observa também que o estudo da opinião pública como fenómeno implica o levantamento dos fatores psicológicos (opinião latente ao nível individual); sociológicos (opinião estática em nível social); e históricos (conscientização, levando à opinião dinâmica). Caracteriza os fatores psicológicos como presentes no relacionamento interpessoal, no qual a formação de atitudes e opiniões se dá com a interferência de motivações e mecanismos de defesa. Os fatores sociológicos dizem respeito ao nível social, ou seja, ao terreno em que se constróem as atitudes do grupo. Os fatores históricos ou circunstanciais são aqueles que desencadeiam a conscientização de opinião pública.

Essa mesma autora estabelece diferenças entre opinião e atitude. Para ela, a opinião relaciona-se com o sistema de crenças e ideologias do indivíduo; já a atitude parece ser uma disposição constante para agir em certo sentido. A opinião seria um dos modos de expressão dessa disposição, surgindo a propósito de um acontecimento determinado.

Sendo essencialmente expressão, a opinião é de natureza comunicativa e interpessoal. Para Smith (1956), Brunner (1956) e White (1956), as opiniões servem de mediadores entre o mundo exterior e a pessoa, sob três aspectos: adaptação à realidade, ao grupo, e exteriorização. A função principal da opinião é adaptar o indivíduo ao grupo. É a opinião que faz com que a pessoa seja aceita pelo grupo. As opiniões consideradas como inaceitáveis pelo grupo são apresentadas pelo indivíduo com a maior cautela; inversamente, se alguém tiver necessidade de agressão ou de autonomia, expressá-las-á sem restrições.

Ao buscar conceituar o fenômeno da opinião pública, Melo (1971) propõe duas orientações como sistemática de trabalho:

- a) decompor a estrutura conceitual da expressão;
- b) analisar a evolução do conceito.

Ao decompor a estrutura conceitual, o autor descreve o termo opinião como sinônimo de juízo de valor, **juízo**, tomada de posição, formulação de uma atitude. Considera que, embora subjetiva em sua **essência**, a opinião manifesta-se objetivamente. Ou seja, ela advém de uma situação objetiva, de um fato concreto, com que o indivíduo se depara na sua experiência perceptiva dentro do contexto social. Por outro lado, diz ele que

*"cientificamente a opinião pública só pode ser determinada quando se apresenta de maneira explícita através das opiniões individuais. Quantificadas as opiniões individuais, e definida a tendência majoritária, temos a opinião pública." (Melo, 1971:55)*

Apesar da evolução nos métodos de se levantar a opinião pública, Melo constata que persistem algumas confusões. Segundo ele, há pessoas ou entidades que teimam em querer identificar a opinião pública com a opinião da imprensa. Embora isso seja verdadeiro em alguns **casos**, geralmente a imprensa **reflete** a sua própria opinião, isto é, a opinião dos proprietários das empresas ou dos grupos políticos que estão ligados às organizações jornalísticas. Outras pessoas confundem a opinião pública com grupos de pressão. Esses, no entender do autor, podem contribuir para formar a opinião pública, porém, como tais, não a **refletem** necessariamente.

Melo analisa também o processo da formação de opinião. Na formação das opiniões individuais, que depois se convertem em opinião pública, encontram-se o que ele descreve como fatores básicos e **fatores** complementares. Os **fatores** básicos constituem a vida familiar e a participação nos grupos primários. Tanto a vida familiar como os grupos primários - vizinhança, clubes, trabalho, associações, etc. - fornecem os marcos de referência que condicionam a **adoção** de opiniões e atitudes. Já os fatores complementares consistem nos meios de comunicação de massas, nos grupos de pressão e na propaganda.

Na formação da opinião individual, os meios de comunicação difundem os fatos a respeito dos quais os cidadãos irão formar juízos de valor. Os grupos de pressão procuram

canalizar a atenção das pessoas que compõem a sociedade e orientar a opinião pública num determinado sentido. A propaganda finalmente busca persuadir os indivíduos no sentido da mudança de atitudes, ou no da manutenção dos padrões existentes.

Segundo Meynaud e Ducloux (1991), a opinião é sempre um **construto** social, por depender da situação dentro da qual se exprime, sendo ainda bastante fluida para ser captada pela sondagem. Por outro lado, não constitui **exatamente** um traço definidor daquele que fala, o qual pode rapidamente mudar de posição, proferir um outro discurso, ou fazer algo diferente daquilo que diz. A opinião muitas vezes é formulada no decorrer de uma conversa, que é uma **situação** elaborada em conjunto por diferentes pessoas, e na qual seu **status** permanece transitório. Ela se manifesta também nos silêncios, gestos, atos, esses algumas vezes em contradição com as palavras. O levantamento de opinião não somente não leva geralmente em conta essas dificuldades, mas opera como se a estatística apagasse os elementos circunstanciais.

Ao **criticar** as pesquisas de opinião, Bourdieu (1991) assume uma postura radical. Considera que o efeito fundamental desse tipo de pesquisa é o de se criar a ideia de que existe uma opinião pública unânime, a qual serve para legitimar determinada política e reforçar as relações de forças que a instauram e a tomam possível. A opinião que é exibida nas primeiras páginas dos jornais sob a forma de porcentagens é um **artefato** cuja função é justamente dissimular o sistema de forças e de tensões que em um dado momento condicionam a opinião. Para ele, a opinião pública que é revelada pelas pesquisas de opinião simplesmente não existe.

## **4.2 A Relação entre Opinião e Informação**

Embora possa parecer automática numa primeira abordagem, a relação entre opinião e informação apresenta ao longo do tempo algumas características previsíveis, outras curiosas, e em alguns casos até mesmo contraditórias.

Para Lane(1966: 26), existem opiniões informadas e opiniões não informadas. A propósito dessa distinção, ele observa que *"uma coisa é estar informado e outra é ter uma opinião"*. Certas circunstâncias tendem a conjugar as duas coisas e exigir uma opinião informada. Uma dessas circunstâncias é a responsabilidade de ação baseada em opinião.

Como exemplo Lane cita a posição do diretor de empresa e do legislador. Por outro lado constata que

*"as questões públicas são tão periféricas para a vida da maioria das pessoas, ou tão aparentemente remotas em suas consequências, e que ao mesmo tempo, a democracia impõe uma responsabilidade de pensamento ao público, mais onerosa que a determinada por outros sistemas."* (Lane, 1966: 139)

Ao analisarem o componente de informação presente na opinião, Smith, Brunner e White (1956: 36), observam que o "apoio informativo" não se refere tanto à própria opinião quanto à

*"soma de informação disponível que pode intervir na composição da opinião, mas as duas coisas encontram-se de tal modo interligadas que devem ser tratadas em conjunto."*

O que parece ser de fato a matéria-prima para a formação da opinião é o acontecimento. Segundo Augras (1970: 46)

*"o acontecimento influencia a opinião porque funciona como informação."*

Já Sauvy (1956: 30), identifica regras de distorção. Para ele,

*"se há interesses materiais em jogo, a distorção faz-se no sentido que os favorece; se há paixões em jogo, o desvio vai no sentido de justificar ou reforçá-las."*

Diz ainda que se fatos (acontecimentos) interessam à causa coletiva, eles reforçam a coesão do grupo.

Augras (1970: 47) considera como caso limite de distorção a não percepção da informação, a qual pode ocorrer quando a opinião simplesmente se recusa a tomar conhecimento de determinado acontecimento. Como exemplo, cita o fenômeno observado em relação à opinião pública francesa, que durante a guerra da Argélia se negou a encarar o problema da tortura.

Simone de Beauvoir (1963: 389) relata:

*"Meus patrícios não queriam saber de nada... Aqueles que queriam falar, ninguém os escutava; se alguém ouvisse, contudo, alguns rumores, apressava-se em esquecê-los. Vários livros sobre as torturas foram comentados insistentemente por*

*Le Monde e L'Express, que não são jornais clandestinos: todo mundo tapou os ouvidos."*

Embora reconhecendo que as classes que detêm a hegemonia política e económica detêm também a hegemonia ideológica, Melo (1990: 950) considera que

*"o fundamental é que as opiniões e informações diversas que convivem no conjunto das classes hegemónicas possam se **expressar**, e que veículos que **transmitam informações** e opiniões das **classes** que não estão no conjunto das hegemónicas também possam circular livremente".*

Diz ele que

*"do confronto de opiniões e informações conflitantes no mercado da comunicação, é possível, sempre em princípio, que os cidadãos se informem **corretamente** e se exponham a argumentos de várias origens a fim de formarem suas próprias **convicções**."*

Ao discutir os mecanismos pelos quais a sociedade reivindica seu direito à informação e expressa sua opinião, Melo cita as formas espontâneas e organizadas. Dentre as espontâneas, situam-se as **seções** de cartas de leitores em jornais e revistas, e a participação de ouvintes em programas de rádio e televisão. A participação se dá também de forma organizada, quando alguns setores sociais organizados formalmente (sindicatos, associações, clubes) ou informalmente (amigos, **vizinhos**, colegas de trabalho) se articulam para intervir em favor de uma **opinião**, para assim influir não apenas junto aos meios de comunicação, como também junto ao restante da sociedade.

Ainda segundo Melo (1996: 47), a informação e a opinião constituem núcleos de interesse em função dos quais se articula o jornalismo:

*O jornalismo articula-se portanto em função de dois **núcleos** de interesse: a informação (saber o que passa) e a opinião (saber o que se pensa sobre o que **passa**)."*

Em estudo sobre a divulgação científica na grande imprensa, **Epstein** e colaboradores (1996) fundamentam-se na distinção feita por Melo para considerarem as duas modalidades - matérias informativas e matérias opinativas - como macrodivisão de géneros jornalísticos.

Pode-se observar, de um modo geral, que a literatura referente à relação entre informação e opinião - entendida como processo individual - não é das mais abundantes se comparada com aquela que trata da informação científica, da informação gerencial, ou ainda da tecnologia da informação. Tal como ocorre com a própria conceituação de opinião, ela se reporta amplamente à temática da opinião pública.

No Brasil, alguns autores refletem essa vinculação de forma até dramática, como no caso em que, apesar de reconhecer que a democracia brasileira possui hoje todos os elementos institucionais para funcionar, Souza (1992: 33-34) faz uma série de questionamentos:

*"Quem faz a cabeça do cidadão que vota? Quem alimenta a consciência que produz a opinião e depois a posição do cidadão que vota? Como se faz efetivamente a opinião pública brasileira? Quem é o autor da minha opinião?"*

Tais indagações, motivadas por uma crítica contundente à supremacia da Rede Globo, remetem de forma implícita ao próprio nível de informação da população brasileira, questionado frontalmente quando ele pergunta se:

*"A maioria que não lê jornais, nem Veja, nem Isto É, que não pertence a uma organização política, e que se informa através da Globo, pode pensar diferente da Globo?"*

Essas são perguntas que suscitam inevitavelmente a questão específica do acesso à informação, condicionado que é pela própria disparidade social brasileira. Segundo Simões (1996: 85)

*"No Brasil, onde as consequências da desigualdade social se traduzem nas notícias sobre meninos de rua, superlotação de hospitais públicos, conflitos de terra ou altos índices de analfabetismo, o acesso à informação, transformada em produto de consumo pela sociedade contemporânea, assim como o acesso à educação, saúde e moradia, vai se dar de forma diferenciada entre ricos e pobres, reforçando ainda mais essa diferença."*

Seguindo uma outra linha de raciocínio, Kanitz (1998:23) critica os efeitos do pessimismo em relação à situação económica do país, pessimismo esse estimulado pelos formadores de opinião. Observa que:

*"contam-se nos dedos os que orientaram corretamente os empresários a começar a investir já em 1993 (...) mas é uma gota d'água comparado com os 140 artigos de peso publicados dizendo que a crise de 1993 só iria se agravar."*

Para ele, a avalanche de pontos de vista pessimistas é o que mais contribui para o agravamento da situação.

Trata-se, como se pode observar nesses autores, de diferentes níveis de formação de opinião e conseqüentemente de absorção de informação, e que nem por isso são excludentes. Compõem, ao contrário, o amplo espectro das camadas sócio - económicas que, possuindo interesses diferenciados, necessitam dar voz a esses interesses. O que é evidente, por outro lado, é que quanto maior o nível de conscientização política, maior a exigência em termos de informação e maior a capacidade crítica em relação ao que se capta do ambiente.

A formação de opinião é exercida portanto por múltiplos agentes. Em pesquisa realizada justamente sobre os formadores de opinião do país e a reforma do Estado, o Instituto Brasileiro de Estudos Políticos (1997) considera como formadores de opinião as seguintes categorias: jornalista, empresário, político, administrador público, líder associativo, líder trabalhista e intelectual, incluindo os artistas nessa última categoria. A amostra da pesquisa foi composta com base no chamado método reputacional, oriundo das ciências sociais.

### **4.3 A Informação como Serviço**

Conforme descrito acima, a relação entre opinião e informação apresenta uma certa complexidade, não só em função das características intrínsecas de uma e de outra, como também em função dos aspectos sócio-econômicos que condicionam o acesso à informação.

Por outro lado, da mesma forma que a mídia parece proporcionar o acesso indiscriminado a todo tipo de notícia, a sociedade representada nos seus diferentes

segmentos se fragmenta em diferentes públicos para os quais surgem demandas peculiares de informação. É que o grande público dos jornais e televisão formado pelo conjunto da sociedade contém em si uma série de públicos menores - ou clientelas - que apresentam exigências específicas.

De cientistas a estudantes, de executivos a formadores de opinião, a necessidade de informação determina a busca por dados numéricos e textuais, estudos de mercado, pesquisas, legislação, enfim informação especializada para atender objetivos claros e pontuais. Tais objetivos é que determinam, por sua vez, a que tipo de instância ou serviço o indivíduo recorrerá para obter o que deseja.

Lima (1989: 172) considera que

*"o paradoxo da abundância de informações ~~em~~ impossibilidade ~~de~~ defetivo constitui um dos maiores problemas dos serviços de informação".*

Para ele, existe, entretanto, um certo consenso no sentido de orientar sistemas para o objetivo de resolver problemas da sociedade expressos em necessidades e usos.

Saracevic (1997: 15-2 ) atribui importância crescente a toda e qualquer atividade de informação. Para ele, a dimensão estratégica dessas atividades ultrapassa o nível da cooperação regional e global, em direção ao desenvolvimento nacional e ao progresso social, bem como em direção aos avanços organizacionais e vantagens competitivas. No seu entender, a tecnologia, por exemplo, está vinculada à questão da eficácia. E é justamente essa vinculação que o faz questionar

*"até que ponto as aplicações tecnológicas permitem realmente o acesso eficiente à informação e à comunicação de amplos estoques de conhecimento".*

Dentre os ambientes onde mais tradicionalmente se busca informação, situa-se, por exemplo, o da biblioteca, a qual vem sofrendo uma série de transformações. A partir da mudança do paradigma do tamanho das coleções para o de acesso à informação (Tarapanoff, 1997) a biblioteca assume também, e cada vez mais, uma dimensão de prestadora de serviços.

Masuda (1992: 55) faz referência aos serviços de recuperação da informação em bibliotecas, ao identificar o que denomina de *"estágios da informatização do ponto de*



*vista do espaço informaciona* como etapas do desenvolvimento da sociedade da informação.

Gorman (1995) vê como ética da biblioteconomia a prestação de serviço ao indivíduo, à comunidade e à sociedade como um todo. Por serviço ele entende tanto as **ações** individuais de ajuda, como a promoção das mais elevadas aspirações da humanidade. Tal concepção se relaciona, sem dúvida, com a própria evolução da biblioteca como instituição depositária de conhecimento. E foi sempre nessa condição que desenvolveu ao longo do tempo uma série de procedimentos técnicos e rotinas, os quais visaram, entre outros aspectos, a adequação das **coleções** às necessidades de seus **usuários**.

Atualmente os estudos voltados à biblioteca trazem enfoques diversificados, como, por exemplo, aqueles que tentam redefinir serviços de referência em função dos novos desafios criados pelos meios **eletrônicos**. Dentre esses, situam-se os de Reger (1998) que discute justamente a transição de serviços de referência para serviços eletrônicos, e o de Nardi (1998), que coloca tais serviços no âmbito da ecologia da informação. Um outro estudo, da autoria de Koyama (1998), descreve cenários criados a partir do desenvolvimento da referência **remota**. Ele prevê que o contínuo aperfeiçoamento de profissionais e de instrumentos deverá conduzir a modelos mais **sofisticados** de prestação de serviços com base em tecnologia **interativa** e **sincrônica**. Sloan (1998) discute perspectivas para serviços de referência no âmbito da biblioteca **digital**, com ênfase no aspecto da **interação** entre o usuário e o bibliotecário.

Por outro lado, em estudo que discute a questão do direito autoral frente à chamada "**Era Digital**" e suas implicações para os serviços de **referência**, Mann (1998) enfatiza as **especificidades** da biblioteca enquanto instituição. Embora reconhecendo todas as vantagens da Internet, diz ele que o espaço virtual não substitui a biblioteca **real**, concreta. Trata-se de fato de uma tomada de posição em relação a esta última, justamente com base em limitações que ele identifica na rede mundial.

Em um artigo no qual critica o fascínio excessivo que a tecnologia vem suscitando entre os bibliotecários, **aster** (1999: 48) constata que as bibliotecas mais avançadas dedicam a maior parte de sua atenção a usuários remotos que são atendidos por meio

eletrônico mas que nunca precisam fazer uma visita pessoal à biblioteca. Observa que muitos bibliotecários parecem mesmerizados pelo computador, vendo-o praticamente como um fim em si, mais do que como um meio para se alcançar objetivos. Comenta um relatório publicado em 1997 pela Comissão Europeia - *Public Libraries and the Information Society* - segundo o qual

*"o objetivo último (das bibliotecas) no contexto da sociedade da informação é prover o acesso a qualquer tipo de informação, a qualquer tempo, em qualquer lugar. A tecnologia já tem as respostas..."*

Para ele, infelizmente a maioria dos bibliotecários parece pressupor que mais acesso significa melhor acesso. Diz esse autor que, durante trinta anos, os estudos têm mostrado de forma consistente que os usuários de serviços de informação desejam realmente ter acesso à melhor informação. Eles desejam ferramentas ou pessoas que sejam capazes de separar o joio do trigo, ou seja, desejam uma filtragem que se reflita em qualidade.

Nesse mesmo artigo, Lancaster refere-se a uma coluna publicada no número 1 de 1999 da revista *Library Journal*, na qual são identificadas nove habilidades para o novo milênio, as quais são necessárias para criar e manter coleções e serviços digitais, que são: tecnologia de imagem; reconhecimento de caracteres óticos; linguagens de *markup*, catalogação e metadados; tecnologia de indexação e bases de dados; *design* de interface de usuário; programação; tecnologia de rede e gerência de projetos. Sua crítica refere-se ao fato de que tais habilidades lidam com o conhecimento da tecnologia e com a habilidade em explorá-la. Pergunta ele:

*"Mas, o que se sabe sobre os usuários, suas necessidades e comportamento, sobre habilidades interpessoais, ou ética de serviço público?"*

Como um reflexo da tendência a se supervalorizar a tecnologia em detrimento do conhecimento do usuário, Lancaster cita ainda o catálogo de publicações da *Library Association*, em Londres, no ano de 1999, que apresenta trinta e nove livros sob a categoria *information technology*, mas somente quatro livros na categoria *customer needs*. A atual lista de publicações da *American Library Association* mostra tendência semelhante.

De qualquer forma, a caracterização da clientela a ser atendida - público em geral, estudantes, comunidade acadêmica ou especialistas - permite constatar que o tempo do pesquisador, por exemplo, é diferente do tempo do **tomador** de decisão, e ainda do formador de opinião, para efeito da obtenção da informação desejada. Os recursos tecnológicos da atualidade tornaram patente também o fato de que as bibliotecas - tradicionais ou **eletrônicas** - não detêm a exclusividade do acesso à informação. E é a esse propósito que parece pertinente a revisão de algumas definições do próprio fenômeno da informação, na medida em que este assume dimensões específicas referentes a conteúdo e tempo, de acordo com o contexto em que circula. E é também por conta de tais características que os serviços a serem prestados em cada área tendem a se tornar necessariamente especializados.

A propósito do próprio termo *informação*, Cardoso (1996, 71) constata que *"o termo cujo uso remonta à antiguidade (...) sofreu ao longo da história, tantas modificações em sua aceção, que na atualidade seu sentido está carregado de ambiguidade: confundido frequentemente com comunicação, outras tantas com dado, em menos intensidade com instrução, mais recentemente com conhecimento. De toda forma, data deste século o destaque maior ao termo desde sua apropriação enquanto fator de produção no cenário de uma economia estruturada com base em estoques de conhecimento produzidos e disseminados velozmente graças às tecnologias comunicacionais modernas."*

Já Dervin (1977: 16-32) concebe a informação como sendo de dois tipos: objetiva, na medida em que descreve a realidade, e ao **fazê-lo**, reduz a incerteza; **subjetiva** por conter ideias, estruturas ou retratos atribuídos à realidade pelas pessoas. Numa descrição de certa forma análoga à que é dada ao processo psicológico da opinião, apresentada na primeira parte desta revisão de literatura, Dervin se refere ao comportamento de *"dar sentido"* àquilo que se apreende, o qual implica interpretar, tomar decisão e reagir favorável ou desfavoravelmente em relação à informação recebida. Esse comportamento baseia-se na realidade individual de quem busca a **informação**, condicionada que é por seu próprio *"mapa cognitivo, crenças e valores"* Por essa razão, diz a autora que a informação tem valor relativo.

Associando informação a comunicação, Farradane (1979: 13) considerou a primeira como

*"qualquer forma de representação ou substituto de conhecimento, ou de um pensamento específico usado para comunicação."*

Ruyer (1972) considera a informação como a transmissão de uma significação ou noção a um ser consciente por meio de uma mensagem mais ou menos convencional, e com base num suporte espaço-temporal, seja ele impresso, sonoro, eletrônico, etc.

Segundo Le Coadic (1994:18)

*"Que seja pelo simples prazer de conhecer (Freud), de estar informado sobre os acontecimentos políticos, sobre os avanços da ciência ou da tecnologia, ou por aquele, menos simples, de se manter a par dos últimos objetos e resultados da pesquisa (fatos, teorias, hipóteses, etc.), de acompanhar a linha de frente do conhecimento científico, a finalidade da informação continua sendo a apreensão de sentidos ou de seres na sua significação, ou seja, continua sendo o conhecimento (...). O exemplo mais banal é a notícia, a informação fornecida por um jornal, pelo rádio ou pela televisão".*

Le Coadic observa ainda que a informação se transforma em desinformação quando o conhecimento nela contido é alterado ou falsificado. A comunicação é para ele o processo intermediário que permite o intercâmbio de informações entre as pessoas.

A distinção entre comunicação e informação é feita também por Escarpit (1990), para quem a comunicação é um ato, um processo, um mecanismo, e a informação é *"um produto, uma substância, uma matéria."*

Sempre relacionando informação com comunicação, Davenport (1992) considera que as situações interessantes nos ambientes de trabalho são aquelas suscetíveis de exigirem soluções *ad hoc*.

Segundo Rouse e Rouse (1984), o ser humano raramente busca informação como um fim em si. Ao contrário, ela é parte de um processo de tomada de decisão, solução de problemas ou alocação de recursos. Porém, a própria atividade de se buscar informação é um processo em si mesmo. Trata-se de um processo dinâmico em que variam os métodos

e critérios utilizados para selecionar ou rejeitar informações.

Swanson (1986) considera que um dos problemas surge do fato de que grande parte do comportamento de informação não reside na busca propriamente dita da informação, mas no "*achar-se*" a informação, o que inclui quase sempre um componente de imprevisibilidade.

Considerando o ambiente organizacional, Drucker (1988) apresenta uma das concepções mais pragmáticas do assunto ao definir informação como *dados dotados de oportunidade e propósito*, o que permite inferir que no tempo de validade e na adequação aos objetivos reside a própria razão de ser da informação.

Ao analisar a gestão da qualidade em serviços de informação, Belluzzo e Macedo (1993: 126) se referem ao relatório do 2º Congresso de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, no qual se analisa a ideia de que

*"a informação transforma-se em serviços quando ocorre o processo de fato da utilização da informação **manufaturada**."*

Em estudo voltado ao planejamento de bibliotecas, sistemas e unidades de informação, Tarapanoff (1987: 231) pensa a informação como parte de um grande sistema *"que independe de vínculos organizacionais ou geográficos"*. No conceito de organização virtual está embutida a mudança do paradigma organizacional. A nova organização traz estrutura e funcionamento garantido pela tecnologia informacional gerada pelo computador, e é dela dependente. Trata-se, segundo Mowshowitz (1994), da organização que se percebe, e não mais a organização física; é a organização virtual.

Ainda segundo Tarapanoff (1995: 121), a informação consiste em

*"dados e ideias às quais é atribuído **significado** pelo administrador ao usuário do sistema, É o dado trabalhado que permite ao executivo tomar decisões."*

Cabe então indagar: Quem trabalha esse dado? Como se trabalha dados que, ao serem transformados em informação, passam a ter valor agregado? O que parece implícito nessas indagações é, conseqüentemente, a ideia de serviço, na medida mesma em que o dado é algo a ser trabalhado para atender necessidades específicas de determinadas

categorias de usuários. A organização virtual - seja na forma de biblioteca, de unidade ou sistema de informação - parece justamente ampliar as possibilidades de prestação de serviços, os quais, da mesma forma que lidam com grandes massas de informação, podem poupar tempo àquele que procura algo específico diante da massa indiscriminada de dados com que muitas vezes se defronta.

Para Ramos (1996, 19),

*"os recursos informacionais constituem a matéria prima a ser trabalhada pela unidade de informação para a geração de seus produtos e serviços. Não há como gerar produtos e serviços sem recursos informativos. Contudo, isso não implica deter um acervo extenso e completo, ou adquirir todas as fontes de informação. O importante é garantir o acesso, e não a propriedade da informação. Assim, terceirizar a organização de fontes de informação, trabalhar em parceria e em rede, cadastrar e certificar fornecedores de informação são condutas que garantem um baixo custo operacional sem implicar limitação de recursos informativos."*

Ao discutir a questão da cobrança por serviços de informação, Grimwood-Jones (1996), relata a experiência de bibliotecas universitárias inglesas que desenvolveram serviços especializados cobrados e voltados para setores externos específicos, tais como a comunidade de negócios local, instituições locais de saúde, advogados, entre outros grupos profissionais com acesso aos serviços mediante assinatura. Discute critérios para o estabelecimento de preços adequados, os quais não devem, a seu ver, ser tão baixos que transmitam a ideia de baixo nível de qualidade, e nem tão altos que desencorajem a demanda. Diz ela, ainda, que não faz sentido se cobrar por um serviço, a menos que, de um lado, seja identificada uma clara necessidade, e de outro, haja a satisfação em pagar.

É interessante observar também que a quantidade de produtos que a tecnologia continuamente lança no mercado sugere às pessoas no sentido de perceberem a informação como algo que afinal é perfeitamente organizável e fácil de acessar.

Um editorial não assinado da revista *Publisher's Weekly* (1997), por exemplo, argumenta que a globalização dos negócios, a necessidade de se agregar valor às publicações periódicas e os avanços na tecnologia, tudo isso torna o desenvolvimento de um serviço on-line uma necessidade. Anuncia o lançamento, pela *John Wiley & Sons*, da

*Wiley Inter Science*, que proverá acesso a aproximadamente 400 publicações periódicas especializadas. Um aspecto chave desse novo serviço será a habilidade do usuário em criar uma *home page* na qual possa ativar procedimentos de busca automatizados e armazenar revistas, artigos, critérios de busca, etc.

Na mesma linha da propaganda de produtos (entendidos também como serviços), Outing (1997) descreve o *Target News*, um serviço **direcionado** da agência *Reuters*, cujo conteúdo pode ser integrado ao *site* do assinante. Os usuários podem escolher, a partir de um número de "**cestas**" pré-configuradas de notícias, ou podem criar as suas próprias. As notícias automaticamente **selecionadas** são filtradas e extraídas a partir de um " " de **todos** os serviços de notícias gerais e de mídia da *Reuters*. Trata-se no entanto de um produto caro, em função do nível de sofisticação de seus recursos e do porte da empresa que o produz.

São grandes os interesses económicos envolvidos na prestação desses serviços, e mais ainda quando são fornecidos pelas agências de notícias. Kadlec (1997) discute a estratégia de pressão que a agência *Bloomberg* exerce sobre os editores de revistas e jornais nos Estados Unidos. Em troca da instalação de terminais e acesso grátis às informações, as publicações devem divulgar o nome da agência um certo número de vezes. Cerca de 225 redações no mundo inteiro - 125 nos Estados Unidos - possuem quando menos um terminal da *Bloomberg*.

Para jornalistas de negócios e finanças, às voltas com prazos apertados, os terminais viabilizam uma quantidade extraordinária de informações sobre moedas, ações e outros mercados, e de forma tão ágil que acabam sendo considerados como alternativa para a Internet, a qual permanece lenta e confusa. A estratégia agressiva da *Bloomberg* entretanto, leva muitos editores a se questionarem se devem aceitar algo de tal valor de graça, e no final pagar em publicidade impressa. A maioria deles conclui que essa combinação não traz necessariamente problemas éticos.

A variedade de produtos, e paralelamente a necessidade que o usuário da informação tem, de saber **escolhê-los** dentre aqueles que melhor o **atenderão**, levando em conta conveniências de natureza operacional e orçamentaria, motivam Canby(1997),

diretor do departamento de *fact-checking* da revista *New Yorker* a apontar dez materiais de referência (em livro, CD ROM e base de dados) considerados essenciais. Dentre esses, incluem-se a série *Congressional Quarterly* que responde à maioria das perguntas sobre Washington; *The Europa World Yearbook*, em dois volumes, que é fonte de informação sobre todas as nações do globo, bem como sobre 1650 organizações internacionais; o *Hoover's Handbook of American Business*, contendo entradas concisas de 705 companhias americanas; *The Oxford English Dictionary*, em vinte volumes; *The New Encyclopedia Britannica*, a base de dados *Lexis-Nexis*, apresentada como ferramenta revolucionária de referência, na medida em que o assinante obtém acesso imediato a bibliotecas eletrônicas contendo milhares de publicações, e a partir da qual, os textos de interesse podem ser reproduzidos na íntegra.

O desenvolvimento de produtos e serviços no âmbito da organização é considerado por Choo (1998) como um dos processos que compõem o modelo de gerência da informação por ele proposto. Esse processo está associado tanto à necessidade de informação quanto ao próprio uso da informação. E isso porque, segundo o autor, o modelo proposto é centrado no usuário da informação, não se referindo exclusivamente a assuntos de especialização, mas principalmente às pessoas que buscam a informação.

Essa perspectiva centrada no usuário requer que se amplie o entendimento daquilo que o indivíduo deseja saber, para se entender também porque ele precisa e como ele usa a informação. Em outras palavras, no desenvolvimento de produtos e serviços muda-se o enfoque da resposta a perguntas para o da assistência na resolução de problemas.

Choo considera a produção do conhecimento e a tomada de decisão como os principais usos da informação no ambiente organizacional, e ao mesmo tempo observa que não se pode definir tais usos *a priori*, quer em termos semânticos quer em termos pragmáticos, já que uma mesma informação pode ser utilizada com objetivos diferentes.

A consideração de todos esses aspectos faz com que esse mesmo autor atribua importância ao profissional da informação como elemento chave em todo o processo gerencial. Para ele, as atividades de amostragem e seleção constituem atividades intelectuais que exigem um julgamento sensível, o qual se baseia em conhecimento detalhado dos recursos informacionais e dos objetivos da organização. Enquanto a



tecnologia pode e deve ser usada para otimizar o acesso à informação, a atividade humana de processar por meio de amostragem, filtragem, redução de ruído e outros serviços que agregam valor, torna-se insubstituível.

#### 4.4 Comentários

A revisão da literatura, embora não exaustiva, obedeceu ao critério de se estabelecer um fio condutor entre os diferentes aspectos envolvidos na questão da informação voltada para a formação de opinião. Primeiramente, procurou-se caracterizar a opinião como processo individual e social. Em seguida, buscou-se situar a interferência da informação nesse processo e, por fim, procurou-se descrever a "concretização" da informação em serviço.

Os processos individual e social parecem estar bem descritos pelos autores citados, os quais demonstram que tais processos transcendem em complexidade o simples posicionamento "pró" ou "contra" em relação a determinado assunto, embora tal posicionamento constitua, sem dúvida, a manifestação mais visível da opinião - seja ela pessoal ou pública.

A relação da opinião com a informação parece também estar bem descrita pelos autores, na medida em que fica evidenciado que não se trata de uma relação linear de causa e efeito, mas que apresenta uma série de condicionamentos e mesmo de contradições. O que parece claro é que a defesa de interesses específicos, mais que de interesses difusos ou genéricos, demanda opinião informada e consciente.

No que se refere à informação como serviço, a literatura levantada permite observações. Algumas definições do fenômeno da informação foram apresentadas no intuito inclusive de se conferir o máximo de clareza à informação que se pode converter em objeto de serviço. Em outras palavras, não só aquela que é assimilada pelo indivíduo, como também a que é suscetível de ser comunicada.

Conforme os diferentes autores, a informação comporta múltiplas definições, englobando desde aspectos psicológicos a aspectos referentes a utilização e propósito. O que parece ser o aspecto comum considerado pela maioria deles é o da comunicação, que

funciona como o elo indispensável entre a **geração** e a obtenção da informação. E é nesse elo, por sua **vez**, que parece residir o potencial maior da prestação de serviços, tendo em vista não só a diversidade dos usuários da informação, a infinidade de temas sobre os quais se produz informação, a variedade de fontes e de recursos tecnológicos existentes.

Para certos tipos de **público**, tais como pesquisadores, **docentes**, estudantes, entre outros - os serviços de biblioteca parecem em grande medida atender as necessidades. Já o executivo, por **exemplo**, precisa muitas vezes pautar suas decisões em informação que não se encontra na biblioteca, ou seja, ele precisa ter acesso a fontes exclusivas ou a serviços especializados, os quais contribuam ao aperfeiçoamento qualitativo e à vantagem competitiva de sua organização. O modelo de gerência da informação apresentado por Choo (1998) parece justamente levar em conta essas necessidades, podendo algumas de suas orientações ser aplicáveis ao contexto da formação de **opinião**.

No caso da entidade que se pretende formadora de **opinião**, a necessidade de informação se caracteriza por uma dinâmica toda própria, a qual impõe o acesso a fontes extremamente variadas, que vão desde jornais e revistas a endereços na Internet, **contatos** pessoais e literatura especializada. O que importa é que o recurso a essas fontes garanta o acesso, que muitas vezes torna-se urgente, à informação com a qual a entidade irá trabalhar e procurar exercer sua influência. E é nesse aspecto justamente que a literatura parece apresentar uma lacuna. Ao se referir a uma série de produtos altamente sofisticados como bases de dados, CD ROMs, pacotes de notícias - incluídos ou não na Internet - parece faltar uma abordagem mais clara diante de necessidades diferenciadas e específicas de **informação**.

## 5. DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

As entidades representativas são formadoras de opinião na medida em que, ao representarem os interesses de determinada categoria ou setor da sociedade, precisam também construir uma imagem positiva da categoria ou grupo representado. A construção dessa imagem contribui para que os demais segmentos e também o poder público venham a ter opinião favorável em relação às idéias, reivindicações e posições defendidas.

A necessidade de formar opinião se explica, por conseguinte, ao se conceber a opinião duplamente como instrumento mobilizador e fator de vantagem competitiva, numa sociedade em que os interesses são muitas vezes conflitantes.

Como estratégia de formação de opinião, grande parte das entidades desenvolve **atividade** de divulgação e de pesquisa voltada para temas cujo enfoque pode ser não só pontual ou específico, como também mais abrangente, de forma que a opinião favorável possa ser estendida a outros setores, convertendo-se efetivamente em elemento de peso na consecução dos objetivos finais das entidades.

Todo esse trabalho requer, por outro lado, uma grande capacidade de se obter, processar e comunicar informação. É um trabalho que exige grande percepção em relação àquilo que realmente poderá fazer diferença, tendo em vista a constante mudança nos cenários de interesse, o caráter mutável das opiniões que se deseja formar, e que por conta desses aspectos a entidade precisa muitas vezes se antecipar a acontecimentos e concorrentes.

Em função dessas exigências e levando em conta o fenômeno da explosão da informação que só parece crescer nos dias atuais, o que se observa é que nem sempre o acesso à informação é tão fácil ou rápido quanto sugere a propaganda. As pessoas, em geral, permanecem afogadas em papéis e dados a despeito de toda a tecnologia, **enquanto** que a informação, propriamente dita, parece não depender de nenhum suporte

em particular, mas talvez da habilidade individual em encontrá-la. A observação indica ainda que esse é um problema de natureza política e gerencial. Política, por estar inevitavelmente condicionado à orientação daquele que busca a informação e ao uso que dela pretende fazer; gerencial, por envolver recursos e organização.

Este estudo se detém no aspecto gerencial do problema, propondo responder as seguintes questões:

1. Que tipo de necessidade informacional tem a entidade representativa enquanto formadora de opinião?
2. Há algum padrão de comportamento de busca informacional?
3. Que tipos de serviços informacionais poderão apresentar maior utilidade à entidade formadora de opinião?

## **6. OBJETIVOS DA PESQUISA**

### **6.1 Objetivo Geral**

Identificar necessidades informacionais de entidades representativas, considerando-se a importância da informação como subsídio na elaboração e divulgação de pareceres, trabalhos, pesquisas, relatórios e documentos que atendam à necessidade de formar opinião e influir no poder público.

### **6.2 Objetivos Específicos**

1. Identificar que tipo de informação é buscada por formadores de opinião que atuam nas entidades representativas;
2. Observar se há um padrão na busca da informação;
3. Identificar formas de acesso a essa informação;
4. Verificar a facilidade de acesso às fontes utilizadas;
5. Verificar a necessidade de serviços especializados.

## **7. PRESSUPOSTOS**

A revisão da literatura, bem como a observação e o contato preliminar com pessoas e entidades associativas voltadas à representação de categorias profissionais e setores da sociedade, permitiram o estabelecimento dos pressupostos nos quais se baseou a pesquisa. São eles:

- As entidades em estudo são formadoras de opinião.
- O acesso à informação é essencial ao formador de opinião.

## **8. HIPÓTESES**

Com base nos pressupostos estabelecidos, são discutidas as seguintes hipóteses:

1. Para as entidades representativas as fontes de informação impressas são tão importantes quanto a Internet.
2. A comunicação informal tem maior importância que as demais fontes de informação.
3. Há convergência em termos do interesse predominante por uma tipologia específica da informação.

## 9. VARIÁVEIS

Em função dos pressupostos e como base para discussão das hipóteses, são consideradas como variáveis:

- *Em relação às entidades consideradas:*  
Variável independente: Tipo de entidade;  
Variável dependente: Opinião que deseja formar.
  
- t *Em relação ao acesso à informação:*  
Variável independente: Fontes existentes;  
Variável independente: Tecnologia da informação;  
Variável dependente: Tipos de informação procurada;  
Variável dependente: Facilidade do acesso à informação.



## **10. DELIMITAÇÃO DA PESQUISA**

### **10.1 Objeto da Pesquisa**

O objeto sobre o qual versa a presente pesquisa consiste no processo de busca da informação por parte de nove entidades representativas enquanto formadoras de opinião.

### **10.2 Contexto Sócio-Geográfico da Pesquisa**

Entidades associativas brasileiras de caráter permanente, cuja atuação possui abrangência nacional.

## **11. METODOLOGIA**

### **11.1 Definição**

A pesquisa é de natureza **qualitativa**, na medida em que busca conhecer uma realidade e descrevê-la a partir de dados que dizem respeito ao aspecto qualitativo envolvido no acesso à informação por parte de formadores de opinião que atuam nas entidades representativas.

### **11.2 Fundamentação teórica da metodologia**

A formação de opinião constitui assunto pouco explorado no âmbito da Ciência da Informação. Por essa razão, não parece haver *a priori*, nessa ciência, um método que se aplique inteiramente a esse tipo de estudo. A obtenção da informação no contexto de entidades envolve, por outro lado, uma gama de interações de natureza social, interações essas que sem dúvida interferem em maior ou menor grau no próprio fenómeno da circulação da informação. Trata-se portanto de um fenómeno de natureza nitidamente social, o qual engloba não só aspectos políticos, administrativos, tecnológicos, e económicos, como também **comportamentais**. A informação para formação de opinião é algo que envolve sobretudo aspectos qualitativos, principalmente ao se considerar que uma mesma informação pode apresentar impacto ou resultado diferenciado, conforme o público a que se destina ou a forma como é transmitida. E é justamente o carácter **multifacetado** desse fenómeno que recomenda uma análise qualitativa.

Ao afirmar que a informação tem constituído o fundamento do desenvolvimento da sociedade moderna, tanto como conceito abstrato como recurso estratégico, Glazier (1992) considera indispensável que os profissionais da informação tenham acesso à variedade de metodologias de pesquisa e instrumentos de análise que estão sendo empregados por pesquisadores de outras disciplinas. Segundo ele, tem crescido a aceitação dos métodos qualitativos nas ciências sociais, em parte pela constatação de que

a complexidade da sociedade não pode ser entendida a partir de uma perspectiva única. Por outro lado, considera que, tal como utilizados em outras áreas, é interessante que tais métodos possam ser também explorados no âmbito da pesquisa em ciência da informação e biblioteconomia.

Souza (1989:181) sugere a adoção de uma postura crítica frente ao caráter positivista que ela identifica na maioria das pesquisas. Observa que, segundo alguns autores, as consequências da tendência quantitativa nas "*ciências da informação*" se refletem numa abordagem despersonalizada, em que o fornecimento e o uso de informações se encontram isolados das situações em que ocorrem, como se o indivíduo que busca a informação não fosse condicionado por situações sociais. Conclui que os métodos devem servir às ciências, e não o contrário. Assim sendo, considera válidas as propostas de que se utilizem vários métodos ao mesmo tempo, o que não só garantiria a confiabilidade e validade às pesquisas, como evitaria a "*tendenciosidade paradigmática*".

Cassell e Symon (1994) apontam como características definidoras da pesquisa qualitativa: o foco na interpretação e não na quantificação; a ênfase na subjetividade mais do que na objetividade; flexibilidade na condução da pesquisa; uma orientação antes voltada para processo do que para resultado; preocupação com o contexto na medida em que os problemas estudados relacionam-se ao mundo real, isto é, à prática diária de pessoas em seu ambiente de trabalho.

Ao considerarem a importância do contexto na pesquisa qualitativa, essas mesmas autoras ressaltam a influência que a situação tem sobre o comportamento e que o comportamento tem sobre as situações. As abordagens qualitativas procuram justamente obter uma visão holística das situações ou organizações em sua dinâmica e complexidade. Para isso, a visão interpretativa dos fenômenos leva sempre em conta a interdependência de contexto e comportamento.

Referindo-se ainda às bases epistemológicas dos métodos quantitativo e qualitativo, Cassell e Symon reconhecem que um método não precisa necessariamente excluir o outro, ou seja, que podem até ser utilizados de forma complementar em um mesmo estudo. Para elas, deve-se quantificar aquilo que é suscetível de ser quantificado.

Para Van Maanen (1979), o rótulo de *método qualitativo* não possui significado preciso em qualquer das ciências sociais. Trata-se na melhor das hipóteses de um termo guarda-chuva que cobre uma gama de técnicas interpretativas que procuram descrever, decodificar, traduzir, e que antes dão conta do significado e não da frequência de certos fenômenos que ocorrem com maior ou menor naturalidade no mundo social.

Segundo Bryman (1988), um dos traços mais característicos da abordagem qualitativa reside na aceitação da **subjetividade** inerente ao esforço de pesquisa. É essa subjetividade que irá permitir a flexibilidade na condução do processo da pesquisa. A resposta por parte de indivíduos e organizações pode propiciar a formulação de novas hipóteses e a alteração de hipóteses anteriores à medida que a pesquisa progride, e à luz de novos *insights*.

Por outro lado, a necessidade de se coletar dados junto a pessoas que trabalham em ambientes institucionais diversificados **impõe** quando menos a definição de instrumentos que sirvam não só à **coleta** de dados propriamente dita, como também à identificação de convergências e semelhanças, que embora respeitando as características específicas do universo considerado, possam conduzir a um certo grau de **generalização**.

A literatura sobre pesquisa em ciências sociais se refere à complementaridade entre técnicas para **coleta** de dados. Trivinos (1987: 138) cita a entrevista **semi-estruturada**, a entrevista aberta ou livre, o questionário **aberto**, a observação **livre**, o método clínico e a análise de conteúdo como

*"os instrumentos mais decisivos para estudar os processos e produtos nos quais está interessado o investigador qualitativo".*

Observa também que na pesquisa qualitativa a aplicação dos instrumentos não se realiza de forma exclusiva. Para ele (Trivinos, 1987: 171),

*"os resultados do questionário, por exemplo, alimentam o desenvolvimento da entrevista semi-estruturada e a observação livre".*

No caso de um universo heterogêneo como o das entidades representativas, a utilização paralela de técnicas parece ser o mais indicado, tanto em função dos conteúdos a serem analisados como em função das limitações de cada uma dessas técnicas consideradas isoladamente.

### **11.3 Coleta de dados : técnica selecionada**

De acordo com a metodologia explicitada acima e tendo em vista os objetivos da pesquisa e a natureza do universo considerado, não pareceu suficiente a utilização de uma técnica única e exclusiva para a coleta de dados. Por essa razão, os dados foram coletados a partir do que Jick (1983) denomina de triangulação de técnicas. A triangulação consiste na utilização complementar de entrevistas informais, de questionário e de análise de documentos, tais como regimentos, programas e relatórios. Na perspectiva de se considerar como válida toda e qualquer fonte de informação sobre as entidades em estudo, a triangulação de técnicas apresenta uma série de vantagens, entre as quais a de que integra pesquisa de campo e observação, "iluminando" dessa forma, elementos do contexto. Para esse autor, a triangulação pode ser usada não apenas para se examinar o mesmo fenômeno sob múltiplos aspectos, como também para proporcionar elementos novos e enriquecedores ao entendimento da questão.

### **11.4 Caracterização do universo estudado**

O universo em estudo é o das entidades representativas de categorias e setores da sociedade brasileira, em sua qualidade de formadoras de opinião.

Trata-se de um universo amplo e diversificado, o qual entretanto apresenta algumas características comuns e que excluem da análise as entidades cujo caráter associativo é temporário ou que existe em função de outras finalidades, tais como filantropia, esporte, lazer, atividades educativas, sociais, etc. A partir desse universo foi selecionado um grupo de nove entidades para compor a amostra do estudo.

As características do universo mostradas no Quadro I (p.39) permitiram a definição de alguns padrões comuns cuja identificação pudesse servir como base para que as conclusões apresentadas em relação ao grupo analisado fossem aplicáveis ao universo das entidades que apresentam as mesmas características. São essas: **representatividade**, caráter permanente, abrangência nacional, formação de opinião, e mediação entre a sociedade e o poder público.

A representatividade se traduz na delegação de poder que as entidades obtêm para se manifestar ou agir em nome de determinado grupo. Traduz-se também no número de indivíduos representados.

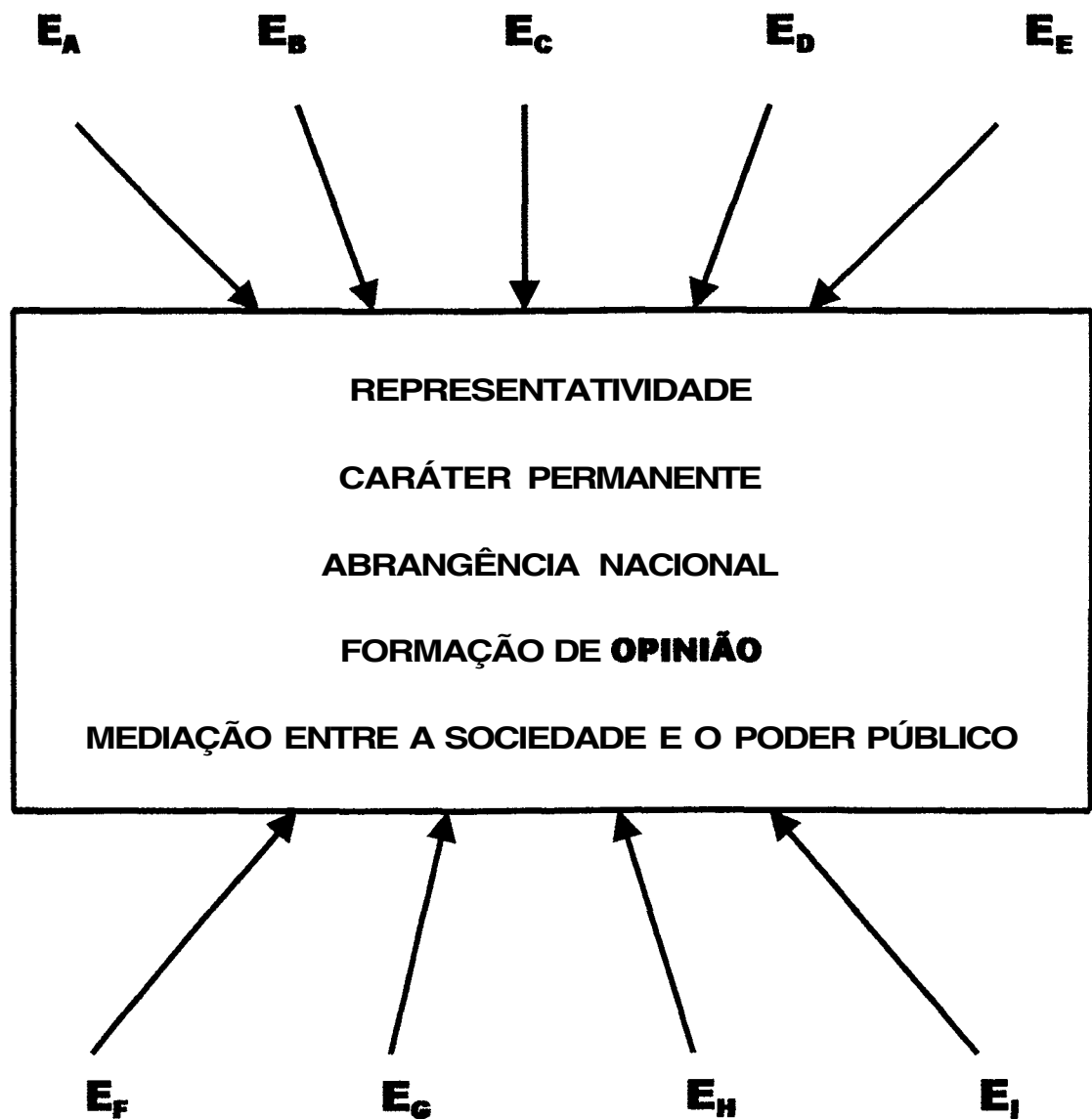
O caráter permanente se refere ao próprio objetivo da entidade, ou seja à representação de uma categoria profissional ou setor da sociedade, em oposição, por exemplo, àquelas associações que são formadas a partir de um episódio fortuito (acidentes, *falcatruas*, etc.), as quais encerram sua missão ao solucionarem as questões problemáticas originadas por tais episódios.

A abrangência nacional é a característica que determina o alcance geográfico das orientações divulgadas e ações empreendidas pelas entidades, na medida em que seus resultados dizem respeito a todos os cidadãos representados nos diferentes pontos do país. Ainda que certas orientações possam produzir resultados diferenciados de uma região para outra, a atuação das entidades dirige-se ao país como um todo.

Para obter a aquiescência dos indivíduos representados e a adesão de outros setores em relação a posições assumidas, as entidades têm na formação de opinião uma de suas principais estratégias. E é justamente a necessidade de formar opiniões que determina as próprias formas de atuação dessas entidades, as quais fazem com que estas passem a constituir verdadeiras instâncias de mediação entre a sociedade e o poder público.

As formas de atuação incluem por sua vez uma série de ações que, embora variando em intensidade e frequência de uma entidade para outra, se resumem em cinco linhas de ação que podem ser identificadas de forma esquemática como: *lobby*, presença na mídia, promoção de debates, publicação de pesquisas e acompanhamento da atuação de concorrentes.

Pode-se observar que praticamente todas as ações voltadas à formação de opinião se enquadram nessas formas de atuação.



*Quadro 1. - Características do universo da pesquisa.*

## **11.5 Caracterização da amostra selecionada**

A amostra selecionada a partir do universo das entidades representativas brasileiras compõe-se de nove entidades voltadas à representação dos seguintes setores e interesses: educação, indústria, setor bancário, sindicatos, trabalhadores, mulheres, cultura negra e consumidores.

A seleção desse grupo baseou-se nos seguintes critérios: identificação das características delimitadoras do universo (ver acima); importância e legitimidade dos interesses defendidos; mais de cinco anos de existência; **representatividade** (número de indivíduos representados superior a um mil); **projeção política**.

Com esses critérios, foram **selecionadas** aleatoriamente nove entidades cuja **atuação** repercute, de modo mais ou menos **direto**, conforme o caso, em áreas relacionadas a educação, trabalho, meio ambiente e direitos humanos.

Não se pretendeu evidentemente, com essa amostra, esgotar o assunto, mas contribuir ao entendimento do binómio informação - opinião no contexto das entidades.

## **11.6 Etapas da pesquisa**

O estudo foi desenvolvido em etapas que incluíram procedimentos teóricos e práticos. Os procedimentos teóricos compreenderam basicamente uma revisão de literatura que, realizada em todo o decorrer do trabalho, procurou servir à construção de um referencial consistente que resultasse na **fundamentação** adequada para a **contextualização** do problema bem como da metodologia adotada.

Os procedimentos práticos obedeceram a uma sequência de etapas cuja descrição baseia-se em elementos da técnica de convergência de opiniões aplicada por Robredo (1995), na Universidade de Porto Rico. São essas:

### **11.6.1 Observação e contatos**

De maio a julho de 1999 foram observadas e contactadas diversas pessoas e entidades a fim de avaliar receptividade e sensibilidade em relação ao estudo.



### **11.6.2 Conclusão da primeira fase**

No final de julho de 1999 foi concluída a primeira fase de contatos com um número aleatório de pessoas e entidades.

### **11.6.3 Definição da amostra**

De acordo com os critérios especificados na caracterização da amostra, foram selecionadas nove entidades representativas para comporem a amostra da pesquisa.

### **11.6.4 Elaboração de instrumento para coleta de dados**

Elaborou-se um instrumento para coleta de dados sob forma de questionário, o qual serviria como roteiro e complemento para entrevistas informais e análise documental.

### **11.6.5 Pré-teste**

Em agosto de 1999 foi realizada uma coleta de dados a título de **pré-teste** junto a duas entidades representativas não integrantes da amostra, com o objetivo de verificar a eficácia dos instrumentos. Em função da metodologia adotada e da triangulação de técnicas de coleta, a análise de documentos como estatutos e relatórios revelou-se suficiente na caracterização das entidades. Já as entrevistas informais contribuíram não só à percepção de alguns aspectos referentes à busca da informação no contexto das entidades, como também forneceram elementos para o aperfeiçoamento do questionário com vistas a uma melhor adequação do mesmo aos objetivos da pesquisa.

### **11.6.6 Aperfeiçoamento do instrumento**

Com base nos resultados do pré-teste, foi aperfeiçoado o questionário, o qual constando de um total de dezessete questões, leva em conta **objetivos**, pressupostos e variáveis da pesquisa, procurando fornecer elementos para a

discussão das hipóteses formuladas. Divide-se para isso em três blocos: I) Caracterização da entidade; II) Opinião que deseja formar; III) Informação que precisa obter (ver Quadro 2, p. 43).

### **11.6.7 Identificação das pessoas a serem consultadas em cada entidade**

Foram selecionadas para a coleta de dados em cada entidade os indivíduos mais diretamente envolvidos com a questão da obtenção da informação, tais como assessores, redatores/jornalistas e executivos, num total de 28 pessoas.

### **11.6.8 Aplicação do instrumento testado**

De setembro a dezembro de 1999 foi aplicado o instrumento testado e aperfeiçoado às nove entidades integrantes da amostra selecionada para a pesquisa, em complementação às entrevistas informais e análise de documentos (relatórios, estatutos, etc.) de cada entidade.

### **11.6.9 Tratamento dos dados**

O tratamento dos dados obedeceu à seguinte sequência de passos:

- a) *Designação das entidades.* Não sendo objeto da pesquisa o estudo de um caso ou casos específicos, mas tratando-se de fato do processo da obtenção da informação no âmbito de entidades representativas, e por outro lado, para preservar a identidade dos respondentes, e para efeito exclusivo da análise, optou-se por atribuir códigos de identificação às entidades consideradas.

Em número de nove, estas passaram a ser identificadas por ordem alfabética, a partir da ordem de devolução dos questionários respondidos. Assim sendo, as nove entidades consultadas passaram a ser respectivamente designadas pelos códigos:

EA; EB; EC; ED; EE; EF; EG; EH; EI

<b>PRESSUPOSTOS</b>	<b>VARIÁVEIS</b>	<b>BLOCOS DE QUESTÕES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ENTIDADES REPRESENTATIVAS SÃO FORMADORAS DE OPINIÃO</li> </ul>	<p><b>INDEPENDENTE:</b> TIPO DE ENTIDADE</p> <p><b>DEPENDENTE:</b> OPINIÃO QUE DESEJA FORMAR</p>	<p>I - <b>CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE (QUESTÕES 1A 4)</b></p> <p>II - <b>OPINIÃO QUE DESEJA FORMAR (QUESTÕES 5 A 7)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ACESSO À INFORMAÇÃO É ESSENCIAL AO FORMADOR DE OPINIÃO</li> </ul>	<p><b>INDEPENDENTES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FONTES EXISTENTES</li>   <li>• TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</li> </ul> <p><b>DEPENDENTES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TIPOS DE INFORMAÇÃO PROCURADA</li>   <li>• FACILIDADE DE ACESSO À INFORMAÇÃO</li> </ul>	<p>III - <b>INFORMAÇÃO QUE PRECISA OBTER (QUESTÕES 9, 11, 13, 14)</b></p> <p>(QUESTÕES 10, 15)</p> <p>(QUESTÃO 8)</p> <p>(QUESTÕES 12, 16, 17)</p>

QUADRO 2. - **Caracterização** do **questionário** de acordo com pressupostos e variáveis

A relação das entidades consultadas é apresentada no Anexo 2.

- b) *Tabulação dos dados.* Os dados obtidos foram tabulados com utilização do programa *Microsoft Excel*, de forma a permitir a visualização dos itens a serem descritos e analisados com vistas à confirmação ou negação das hipóteses formuladas, bem como à elaboração dos comentários pertinentes.
- c) *Descrição dos dados obtidos.* Os dados são descritos de acordo com a sequência de blocos contidos no questionário:
- I- Caracterização da entidade;
  - II- Opinião que deseja formar;
  - III- Informação que precisa obter.

## **12. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS**

Os resultados da pesquisa, apresentados neste capítulo, encontram-se ordenados em seções que acompanham os blocos do questionário utilizado para coleta de dados, reproduzido no Anexo I (ver também Quadro 2).

### **12.1 Caracterização das entidades**

Neste bloco tentou-se caracterizar cada uma das entidades consultadas através das perguntas 1 a 4 do questionário, como pertencente a algum dos seguintes tipos:

- governamental,
- não governamental,
- sindical,
- patronal.

Foram pesquisados também os tipos de membros filiados à entidades, assim como os principais interesses representados. Os resultados encontram-se reunidos na Tabela 1.

### **12.2 Identificação da opinião que as entidades desejam formar**

Tentou-se, em primeiro lugar (pergunta 5 do questionário), identificar o nível de prioridade atribuído pela entidade à área ou às áreas em que pretende exercer sua influência. Essas áreas cobrem um amplo leque de atividades relacionadas a educação, cultura, saúde, direitos humanos, indústria, comércio, relações trabalhistas, etc.

As áreas identificadas como prioritárias ou muito importantes encontram-se reunidas nas Tabelas 1a e 1b. e apresentadas em forma gráfica nas Figuras 1a e 1b do Anexo 3.

**Tabela 1. - Descrição das entidades**

Entidade	Tipo	Tempo de Existência (Anos)	Composição	Interesses Representados
EA	Não governamental, sindical	12	Membros individuais	Funcionalismo do setor bancário
EB	Não governamental	16	Entidades afiliadas	Entidades sindicais
EC	Patronal	61	Entidades afiliadas	Indústria
ED	Sindical	15	Entidades afiliadas	Trabalhadores
EE	Não governamental	20	-	Entidades da sociedade civil organizada
EF	Não governamental	10	Membros individuais	Mulheres
EG	Não governamental	33	Entidades afiliadas, entidades e pessoas	Ensino superior
EH	Governamental (*)	11	-	Cultura negra
EI	Não governamental	12	Membros individuais	Consumidor

(\*) Nas entrevistas, EH responde que congrega grupos afins.

**Tabela 1a. • Área de influência prioritária das entidades**

<b>Influência Prioritária</b>	<b>Entidades</b>
Educação	EE; EG; EH
Comércio	-
Indústria	EC; ED
Setor Bancário	EA; ED
Ciência	EG
Meio Ambiente	EE; EH; EI
Cultura	EH
Relações Trabalhistas	EB; EC; ED
Agricultura	ED; EE
Saúde	ED; EE; EF; EH; EI
Direitos Humanos	ED; EE; EF; EH; EI

**Tabela 1b. - Áreas de influência consideradas muito importantes pelas entidades**

<b>Influência muito importante a ser exercida</b>	<b>Entidades</b>
Educação	EB; EC; ED
Comércio	ED; EI
Indústria	EI
Setor Bancário	<b>EB</b> ; EI
Ciência	EC; ED; EH
Meio Ambiente	EC; ED; EG
Cultura	ED; EG
Relações Trabalhistas	<b>EA</b> ; EH
Agricultura	<b>EA</b> ; EH
Saúde	<b>EB</b> ; <b>EC</b>
Direitos Humanos	EA



Visando complementar as informações anteriores, foi indagado junto às entidades de que forma elas atuam para exercer a influência desejada (pergunta 6 do questionário; ver Anexo 1). Os resultados são apresentados na Tabela 2 e na Figura 2 do Anexo 3.

### **12.3 Tipo de informação procurada, fontes e meios para obtê-la**

O terceiro bloco do instrumento de coleta de dados pretende caracterizar o tipo de informação que a entidade busca, de acordo com seus objetivos (pergunta 8 do questionário; ver Anexo 1).

A Tabela 3 apresenta o resultado referente ao tipo de informação procurada e ao grau de interesse atribuído a cada tipo. A Figura 3 do Anexo 3 é uma representação gráfica dos mesmos resultados.

As fontes onde as entidades obtêm a informação, classificadas também em função do seu grau de interesse, foram identificadas através da pergunta 9 do questionário.

As fontes consideradas são classificadas pela sua importância, como mostram a Tabela 4 e a figura 4 do Anexo 3.

O interesse pelo uso da Internet por parte das entidades, indagado nas perguntas 7 e 9 do questionário, é focalizado especialmente na pergunta 10 do instrumento de coleta de dados (Anexo 1).

A Tabela 5 e a Figura 5 do Anexo 3 mostram a finalidade e a frequência da utilização da Internet pelas entidades pesquisadas.

Diversas fontes impressas foram avaliadas pelos entrevistados do ponto de vista de sua importância em relação à informação procurada e encontrada.

O resultado dessa apreciação, procedente das respostas à pergunta 11, encontra-se na Tabela 6 e na Figura 6 do Anexo 3.

A maior ou menor dificuldade de acesso à informação procurada foi tratada na pergunta 7 (Anexo 1) e o resultado é apresentado na Tabela 7 e na Figura 7 do Anexo 3.

**Tabela 2. - Forma de atuação das entidades**

<i>Ação Empreendida</i>	<i>Entidades</i>
Fazem <i>lobby</i> junto ao Congresso sempre	EA; EB; EC; EE [EF]*
Fazem <i>lobby</i> junto ao Congresso algumas vezes	ED; EI
Divulgam <b>informações</b> na mídia sempre	EB; EC; ED; EE; EF; EH; EI
Divulgam informações na mídia algumas vezes	<b>EA; EG</b>
Publicam pesquisas sempre	EB; EC; ED; EI
Publicam pesquisas algumas vezes	EA; EE; EF; EG; EH
Acompanham atuação de concorrentes sempre	<b>ED; EI</b>
Acompanham atuação de concorrentes algumas vezes	EG
Promovem debates sempre	EB; EC; ED; EE; EG; EH
Promovem debates algumas vezes	EA; EF; EI

\* EF: faz "**advocacy**" junto ao Congresso sempre.

**Tabela 3. - Tipos de informação segundo o grau de interesse para as entidades**

<i>Tipo de informação</i>	<i>Grau de interesse</i>	<i>Entidades</i>
Econômica	Prioritário	<b>EC; ED; EI</b>
	Grande	EA; <b>EB; EE; EG; EH</b>
	Médio	EF
Política	Prioritário	EA; EB; ED; <i>EE</i> ;
	Grande	EC; EF; EG; EH; EI
	Médio	
Legislativa	Prioritário	EA; EB; EC; EE; EF; EH; EI
	Grande	<b>ED; EG</b>
	Médio	
Científica	Prioritário	<b>EG (*)</b>
	Grande	EB; EC; EE; EH; EI
	Médio	EA; ED; EF
Tecnológica	Prioritário	EC; EG
	Grande	ED; EE; EH
	Médio	EA; EB; EF

(\*)EG: Outros: educação

**Tabela 4. - Importância das fontes de informação para as entidades representativas**

<b>Tipos de fonte</b>	<b>Grau de importância</b>	<b>Entidades</b>
Internet	Muito importante	EA; EB; EC; EE; EF; <b>EG</b> ; EH; EI
	Importante	ED
Fontes impressas	Muito importante	EA; EC; ED; EE; EF; EG; EH; EI
	Importante	EB
Bancos de dados	Muito importante	EB; EC; EE; EF; EG; EH
	Importante	EA; ED; EI
Comunicação informal	Muito importante	EB; ED; EE
	Importante	EA; EF; EG; EH; EI
Empresas de consultoria	Muito importante	EE
	Importante	EB; EG; EH

**Tabela 5. - Utilização da Internet por entidades representativas**

<b>Finalidade</b>	<b>Frequência</b>	<b>Entidades</b>
Saber notícias do dia	Sempre	EA; EB; EC; ED; EE; EG
	Com frequência	
	Algumas vezes	<b>EF; EH</b>
Acessar entidades públicas	Sempre	EA; EB; EC; EE
	Com frequência	ED; EF; EG; <b>EH</b>
	Algumas vezes	
Acessar bibliotecas	Sempre	EC
	Com frequência	EB; EE; EG
	Algumas vezes	EA; ED; EF; EH
Pesquisar dados económicos	Sempre	EC; ED; EE
	Com frequência	<b>EB; EH</b>
	Algumas vezes	EA; EF; EG
Localizar endereços	Sempre	ED
	Com frequência	EB; EC; EE; EH
	Algumas vezes	<b>EF; EG</b>
Pesquisar legislação	Sempre	EB; EF; EG; EH
	Com frequência	<b>EC; EE</b>
	Algumas vezes	EA; ED

**Tabela 6. - Importância das fontes impressas para as entidades representativas**

Tipo de fonte	Grau de <b>importância</b>	Entidades
Livros	Muito importante	EB; EC; EE; EF; EG; EH
	Importante	EA;EI
Jornais de <b>grande</b> circulação	Muito importante	EA; EB; EC; ED; EE; EF; EG; EH
	Importante	<b>EI</b>
Jornais de entidades congêneres	Muito importante	EA; ED; EE; EG; EH
	Importante	EB; EC; EF; EI
Revistas de grande circulação	Muito importante	<b>EA; EE</b>
	Importante	EB; EC; ED; EF; EE; EI
Revistas <b>especializadas</b>	Muito importante	EC; EF; EG; EH
	Importante	EA; EB; ED; EE; EI
<b>Clippings</b>	Muito importante	EA; ED; EE; EF; EG;
	Importante	
Boletins	Muito importante	ED
	Importante	EA; EB; EE; EF; EG; EH
Publicações <b>oficiais</b>	Muito importante	EA; EB; EC; ED; EE; EF; EH; EI
	Importante	EG
Correspondência	Muito importante	ED; EE; EH
	Importante	EA; EG; EI
Documentos de circulação interna	Muito importante	EB; EC; ED; EE; EG; EH; EI
	Importante	<b>EA; EF</b>

**Tabela 7. - Causas de dificuldade de acesso à informação segundo entidades representativas**

Causas	Frequência	Entidades
Excesso de informação	Sempre	EG
	Algumas vezes	EA; EB; EC; ED; EE; EF
Escassez de informação	Sempre	EH
	Algumas vezes	ED; EF; EI
Burocracia	Sempre	
	Algumas vezes	EF; EG; EH; EI
Desconhecimento de fontes	Sempre	
	Algumas vezes	EA; EC; ED; EE; EF; EG; EH; EI
Tecnologia	Sempre	EG
	Algumas vezes	EA; EB; ED; EH; EI
Interesses contrários	Sempre	
	Algumas vezes	EB; ED; EI (*)

(\*) EG alega interesses contrários na entrevista informal, mas não os considera no questionário

A frequência com que as entidades recorrem às fontes externas e a importância das entidades públicas como fontes de informação foram pesquisadas nas perguntas 13 e 14 do questionário (Anexo 1), respectivamente.

Os resultados correspondentes encontram-se nas Tabelas 8 e 9 e nas Figuras 8 e 9 do Anexo 3.

No que diz respeito aos recursos de informação da própria entidade, dois aspectos foram tratados:

- a existência na entidade de uma rede interna informatizada (Intranet) e a importância a ela atribuída (pergunta 15 do questionário; Anexo 1), e
- a existência na entidade de arquivo, biblioteca ou centro de documentação e a importância atribuída aos mesmos como fonte de informação e como alicerce da informação divulgada pela entidade (perguntas 16 e 17; Anexo 1).

A Tabela 10 mostra a relação entre a existência de uma rede interna informatizada e a informação que a entidade procura.

Enfim, as Tabelas 11 e 12 mostram, respectivamente, a relação entre a existência de arquivo, biblioteca ou centro de documentação, na própria entidade, e a informação procurada ou divulgada (perguntas 16 e 17 do questionário; Anexo 1).



**Tabela 8. - Utilização de recursos informacionais externos às entidades**

Fontes externas	Frequência de uso	Entidades
Entidades Congêneres	Sempre Com frequência Algumas vezes	EI; EA;EC;EE;EF;EG;EH EB;ED
Entidades Públicas	Sempre Com frequência Algumas vezes	EB;EC EG;EH EA;ED;EE;EF;EI
Bibliotecas / Centros de Documentação	Sempre Com frequência Algumas vezes	EC EB;EG EA;ED;EE;EF;EH;EI
Internet	Sempre Com frequência Algumas vezes	EB;EC;EE;EF;EH EA;ED;EG
Contatos Pessoais	Sempre Com frequência Algumas vezes	EA;EB;ED EE;EF;EG;EH EC;EI

**Tabela 9. - Importância de entidades públicas como fontes de formação**

<b>Fontes externas</b>	<b>Grau de importância</b>	<b>Entidades</b>
Câmara dos Deputados	Muito importante Importante Pouco importante	EA; EB; EC; EE; <b>EF</b> ; EG; <b>EH</b> ; EI ED
Câmara Legislativa	Muito importante Importante Pouco importante	<b>EH</b> ; <b>EI</b> EC; ED; <b>EE</b> ; EG EA; EB; EF
Ministérios	Muito importante Importante Pouco importante	EB; EC; EG; EI EA; ED; EE; EF; EH
Senado Federal	Muito importante Importante Pouco importante	EA; EB; EC; EE; EF; EG; EH; EI ED
Tribunais	Muito importante <b>Importante</b> Pouco importante	<b>EH</b> ; <b>EI</b> EA; EB; EC; ED; EE EF
Universidades	Muito importante Importante Pouco importante	EG EA; EB; EC; ED; EE; EF; EH; <b>EI</b>

Nota: EC considera também importantes diversas organizações **internacionais**.

**Tabela 10. - Relação entre existência de rede interna informatizada e a informação buscada pela entidade**

Grau de importância	Entidades
Fundamental	EA;EB;EC;EE;EF;EG
Importante	ED;EH
Pouco importante	EI

**Tabela 11. - Relação entre a existência de arquivo, biblioteca ou centro de documentação no local de trabalho e a informação procurada**

<b>Grau de Inportância</b>	<b>Entidades</b>
Fundamental	ED; EF; EH; EI
Importante	EA; EB; EC; EE
Pouco importante	

**Tabela 12 . • Relação entre a existência de arquivo, biblioteca ou centro de documentação no local de trabalho e a informação divulgada pela entidade**

Grau de importância	Entidades
Fundamental	EA; EF; EI
Importante	EB; EE; EH
Pouco importante	EC; ED

## 13. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 13.1 Descrição dos resultados obtidos

De acordo com os critérios para apresentação dos resultados explicitados acima (ver Capítulo 12), a coleta e tabulação de dados referentes a cada uma das entidades possibilitou a seguinte descrição:

#### **Entidade EA**

*Caracterização:* não governamental e sindical; 12 anos; congrega membros individuais e representa funcionalismo do setor bancário (ver Tabela 1).

A *opinião que deseja formar* determina como área de influência prioritária o setor bancário, e como muito importantes as relações trabalhistas, agricultura e direitos humanos (Tabela 1b).

Como *forma de atuação* mais frequente, faz *lobby junto* ao Congresso.

Em relação à *informação que precisa obter*, interessa-se prioritariamente pela informação política e legislativa, tendo grande interesse também pela informação econômica (Tabela 3).

Como *fonte de informação*, considera muito importantes a Internet e as fontes impressas, e importantes os bancos de dados e a comunicação informal (Tabela 4).

Utiliza sempre a *Internet* para saber notícias do dia e para acessar entidades públicas. Algumas vezes recorre à rede para acessar bibliotecas, pesquisar dados econômicos e legislação (Tabela 5).

Como *fontes impressas*, considera muito importantes: jornais de grande circulação;

jornais de entidades congéneres; revistas de grande circulação; *clippings*, publicações oficiais. Considera importantes: livros; revistas especializadas; boletins; correspondência; documentos de circulação interna (Tabela 6).

Essa entidade considera que a *dificuldade de acesso à informação* se deve algumas vezes ao excesso de informação, ao desconhecimento de fontes e à tecnologia (Tabela 7).

Dentre os *recursos informacionais externos*, utiliza-se sempre dos contatos pessoais, e com frequência de entidades congéneres e Internet. Algumas vezes recorre a entidades públicas e a bibliotecas/centros de documentação (Tabela 8).

Os *órgãos públicos* considerados mais importantes *como fontes de informação* são: Câmara dos Deputados e Senado. Ministério, Tribunal e universidades são importantes (Tabela 9).

Para a informação que procura, considera fundamental a existência de *rede interna informatizada*, e importante a existência de arquivo, biblioteca ou setor de documentação. A existência desses últimos é considerada fundamental para a informação que divulga (Tabelas 10, 11, 12).

### **Entidade EB**

*Caracterização*: não governamental; 16 anos; congrega entidades afiliadas e representa entidades sindicais (Tabela 1).

A *opinião que deseja formar* determina como área de influência prioritária as relações trabalhistas. As áreas de educação, setor bancário e saúde são importantes (Tabela 1a e 1b).

Como *formas de atuação* mais frequentes faz *lobby* junto ao Congresso, divulga informações na mídia, publica pesquisas e promove debates (Tabela 2).

Em relação à *informação que precisa obter*, interessa-se prioritariamente pela informação política e legislativa, tendo grande interesse pela informação econômica e científica (Tabela 3).

Como *fontes de informação*, considera muito importantes: Internet, bancos de dados, comunicação informal. São importantes as fontes impressas e as empresas de consultoria (Tabela 4).

Utiliza sempre a *Internet* para saber notícias do dia, acessar entidades públicas e pesquisar legislação. Usa a rede com frequência para acessar bibliotecas, pesquisar dados económicos e localizar endereços (Tabela 5).

Como *fontes impressas* considera muito importantes: livros, jornais de grande circulação, publicações oficiais e documentos de circulação interna. Considera importantes jornais de entidades congéneres, revistas de grande circulação, revistas **especializadas** e boletins (Tabela 6).

Essa entidade considera que a *dificuldade do acesso à informação* deve-se algumas vezes ao excesso de informação, à tecnologia, e a interesses contrários (Tabela 7).

Dentre os *recursos informacionais externos*, recorre sempre a entidades públicas, à Internet e a **contatos** pessoais. Recorre com frequência a bibliotecas e centros de documentação. Algumas vezes recorre a entidades congéneres (Tabela 8).

Os *órgãos públicos* considerados mais importantes *como fonte de informação* são: Câmara dos Deputados, Ministério e Senado. Tribunal e universidades são importantes (Tabela 9).

Para a informação que **procura**, considera fundamental a existência de *rede interna informatizada*.

É importante a existência de *arquivo, biblioteca ou setor de documentação*, tanto para a informação buscada como divulgada pela entidade (Tabelas 10 - 12).

## **Entidade EC**

*Caracterização*: patronal; 61 anos; congrega entidades afiliadas e representa a indústria (Tabela 1).



A *opinião que deseja formar* determina como áreas de influência prioritária o setor de indústria e as relações trabalhistas. São áreas importantes: educação, ciência, meio ambiente e saúde (Tabelas 1a e 1b).

Como *formas de atuação* mais frequentes faz *lobby* junto ao Congresso, divulga informações na mídia, publica pesquisas e promove debates (Tabela 2).

Em relação à *informação que precisa obter*, interessa-se prioritariamente pela informação econômica, legislativa e tecnológica, tendo grande interesse pela informação política e pela informação científica (Tabela 3).

Como *fontes de informação*, considera muito importantes: Internet, fontes impressas e bancos de dados (Tabela 4).

Utiliza sempre a *Internet* para saber notícias do dia, acessar entidades públicas e bibliotecas, e pesquisar dados econômicos. Com frequência utiliza a rede para localizar endereços e pesquisar legislação (Tabela 5).

Dentre as *fontes impressas*, considera muito importantes: livros, jornais de grande circulação, *revistas* especializadas, publicações oficiais e documentos de circulação interna. Considera importantes: jornais de entidades congêneres e revistas de grande circulação (Tabela 6).

Essa entidade considera que a *dificuldade de acesso à informação* deve-se algumas vezes ao excesso de informação e ao desconhecimento de fontes (Tabela 7).

Dentre os *recursos informacionais externos*, recorre sempre *B* entidades públicas, bibliotecas e centros de documentação, e à Internet. Recorre com frequência a entidades congêneres e algumas vezes a contatos pessoais (Tabela 8).

Os *órgãos públicos* considerados mais importantes *como fontes de informação* são: Câmara dos Deputados, Ministério e Senado. Câmara Legislativa, Tribunal e universidades são importantes (Tabela 9).

Para a *informação que procura*, considera fundamental a existência de rede interna informatizada. Também para buscar informação, considera importante a existência de arquivo, biblioteca ou setor de documentação no local de trabalho, sendo esses pouco importantes para divulgar a informação (Tabelas 10 -12).

## **Entidade ED**

*Caracterização*: entidade sindical; 15 anos; congrega entidades afiliadas e representa a classe trabalhadora (Tabela 1).

A *opinião que deseja formar* determina como áreas de influência prioritária: indústria, setor bancário, relações trabalhistas, agricultura, saúde e direitos humanos. São áreas importantes: educação, comércio, ciência, meio ambiente e cultura (Tabelas 1a e 1b).

Como *formas de atuação* mais frequentes divulga informações na *mídia*, publica pesquisas, acompanha atuação de concorrentes e promove debates. Algumas vezes faz lobby junto ao Congresso (Tabela 2).

Em relação à *informação que precisa obter*, interessa-se prioritariamente pela informação econômica e política. Tem grande interesse pela informação legislativa e pela informação tecnológica (Tabela 3).

Como *fontes de informação*, considera muito importantes as fontes impressas e a comunicação informal. São importantes a Internet e os bancos de dados (Tabela 4).

Utiliza sempre a *Internet* para saber notícias do dia, para pesquisar dados econômicos e localizar endereços. Utiliza a rede com frequência para acessar entidades públicas e, algumas vezes, para acessar bibliotecas e pesquisar legislação (Tabela 5).

Dentre as *fontes impressas*, considera muito importantes: jornais de grande circulação, jornais de entidades congêneres, *clippings*, boletins, publicações oficiais, correspondência e documentos de circulação interna. São importantes as revistas de grande circulação e especializadas (Tabela 6).

Essa entidade considera que a *dificuldade de acesso à informação* deve-se, algumas vezes, ao excesso ou escassez de informação, ao desconhecimento de fontes, à tecnologia e a interesses contrários (Tabela 7).

Dentre os *recursos informacionais externos*, utiliza sempre os contatos pessoais, com frequência a Internet e, algumas vezes entidades congêneres, entidades públicas e bibliotecas e centros de documentação (Tabela 8).

Os *órgãos públicos* considerados igualmente importantes *como fontes de informação* são: Câmara dos Deputados, Câmara Legislativa, Ministério, Senado, Tribunal e universidades (Tabela 9).

Para a *informação que procura*, considera importante a existência de rede interna informatizada; também para a informação que procura, é fundamental a existência de arquivo, biblioteca ou setor de documentação, sendo esses pouco importantes para a informação que divulga (Tabelas 10 -12).

## **Entidade EE**

**Caracterização:** não governamental; 20 anos; representa entidades da sociedade civil organizada (Tabela 1).

A *opinião que deseja formar* determina como áreas de influência prioritária: educação, meio ambiente, agricultura, saúde e direitos humanos (Tabelas 1a e 1b).

Como *formas de atuação* mais frequentes faz *lobby* junto ao Congresso, divulga informações na mídia e promove debates. Algumas vezes publica pesquisas (Tabela 2).

Em relação à *informação que precisa obter*, interessa-se prioritariamente pela informação política e legislativa. Tem grande interesse na informação econômica, na informação científica e tecnológica (Tabela 3).

Como *fontes de informação*, considera muito importantes: Internet, fontes impressas, bancos de dados, comunicação informal e empresas de consultoria (Tabela 4).

Utiliza sempre a *Internet* para saber notícias do dia, acessar entidades públicas e pesquisar dados económicos. Com frequência utiliza a rede para acessar bibliotecas, localizar endereços e pesquisar legislação (Tabela 5).

Dentre as *fontes impressas*, considera muito importantes: livros, jornais de grande circulação, jornais de entidades congêneres, revistas de grande circulação, *clippings*, publicações oficiais, correspondência e documentos de circulação interna. São importantes as revistas especializadas e os boletins (Tabela 6).

Essa entidade considera que a dificuldade de acesso à informação deve-se, algumas vezes, ao excesso de informação e ao desconhecimento de fontes (Tabela 7).

Dentre os *recursos informacionais externos*, utiliza sempre a Internet e, com frequência as entidades congêneres e os *contatos* pessoais. Algumas vezes recorre a entidades públicas e bibliotecas ou centros de documentação (Tabela 8).

Os *órgãos públicos* considerados mais importantes como *fontes de informação* são: Câmara dos Deputados e Senado. São importantes: a Câmara Legislativa, Ministério, Tribunal e universidades (Tabela 9).

Para a *informação que procura*, considera fundamental a existência de rede interna informatizada e importante a existência de arquivo, biblioteca ou setor de documentação. Esses são considerados igualmente importantes para a informação que a entidade divulga (Tabelas 10 -12).

## **Entidade EF**

*Caracterização:* não governamental; 10 anos; congrega membros individuais e representa as mulheres (Tabela 1).

A *opinião que deseja formar* determina como áreas de influência prioritária os direitos humanos e a saúde (Tabelas 1a e 1b).

Como *formas de atuação* mais frequentes faz *advocacy* junto ao Congresso e divulga informações na mídia. Algumas vezes publica *pesquisas* e promove debates (Tabela 2).

Em relação à *informação que precisa obter*, interessa-se prioritariamente pela informação legislativa; tem grande interesse pela informação política (Tabela 3).

Como *fontes de informação*, considera muito importantes: *Internet*, fontes impressas e bancos de dados. Considera importante a comunicação informal (Tabela 4).

Utiliza sempre a *Internet* para pesquisar legislação. Usa a rede com frequência para acessar entidades públicas e, algumas vezes para saber notícias do dia, acessar bibliotecas, pesquisar dados econômicos e localizar endereços (Tabela 5).

Dentre as *fontes impressas*, considera muito importantes: livros, jornais de grande circulação, revistas especializadas, *clippings*, publicações oficiais. São importantes: jornais de entidades congêneres, revistas de grande circulação, boletins e *documentos* de circulação interna (Tabela 6).

Essa entidade considera que a *dificuldade de acesso à informação* deve-se, algumas vezes, ao excesso de informação, à escassez de informação e ao desconhecimento de fontes (Tabela 7).

Dentre os *recursos informacionais externos*, utiliza sempre a *Internet*. Recorre com frequência às entidades congêneres e a *contatos* pessoais. Algumas vezes utiliza entidades públicas e bibliotecas ou centros de documentação (Tabela 8).

Os *órgãos públicos* considerados muito importantes *como fontes de informação* são: Câmara dos Deputados e Senado. Ministério e universidades são importantes (Tabela 9) Para a *informação que* considera fundamental a existência de rede interna

Para a *informação que procura*, considera fundamental a existência de rede interna informatizada, bem como a existência de arquivo, biblioteca ou setor de documentação no local de trabalho. Considera também fundamental a existência desses últimos para a informação que divulga (Tabelas 10 -12).

## Entidade EG

*Caracterização:* não governamental; 33 anos; congrega entidades afiliadas e membros individuais e representa o ensino superior (Tabela 1).

A *opinião que deseja formar* determina como área de influência prioritária a educação, e muito importantes o meio ambiente e a cultura (Tabelas 1a e 1b).

Como *forma de atuação* mais frequente promove debates. Algumas vezes divulga informações na *mídia*, publica pesquisas e acompanha a atuação de concorrentes (Tabela 2).

Em relação à *informação que precisa obter*, interessa-se prioritariamente pela informação referente à educação, pela informação científica e tecnológica. Tem grande interesse pela informação econômica, política e *legislativa* (Tabela 3).

Como *fontes de informação*, considera muito importantes: Internet, fontes impressas e bancos de dados. Considera importantes a comunicação informal e empresas de consultoria (Tabela 4).

Utiliza sempre a *Internet* para saber notícias do dia e pesquisar *legislação*. Com frequência utiliza a rede para acessar entidades públicas e bibliotecas, e algumas vezes usa a rede para pesquisar dados econômicos e localizar endereços (Tabela 5).

Dentre as *fontes impressas*, considera muito importantes: livros, jornais de grande circulação, jornais de entidades congêneres, revistas especializadas, *clippings* e documentos de circulação interna. Considera importantes: revistas de grande circulação, boletins, publicações oficiais e correspondência (Tabela 6).

Essa entidade considera que a *dificuldade do acesso à informação* deve-se sempre ao excesso de informação e à tecnologia. Deve-se algumas vezes à burocracia e ao desconhecimento de fontes (Tabela 7).

Dentre os *recursos informacionais externos*, utiliza com frequência: entidades congêneres, entidades públicas, bibliotecas e centros de documentação, Internet e contatos pessoais (Tabela 8).

Os *órgãos públicos* considerados mais importantes como fontes de informação são: Câmara dos Deputados, Ministério, Senado e universidades. É importante a Câmara Legislativa (Tabela 9).

Para a *informação que procura*, considera fundamental a existência de rede interna informatizada (Tabela 10). Não respondeu às perguntas referentes à existência de arquivo, biblioteca ou setor de documentação no local de trabalho.

### **Entidade EH**

*Caracterização*: governamental; 11 anos; representa a cultura negra (Tabela 1). Embora no questionário não especifique os tipos de entidades ou pessoas que congrega, na entrevista informal se refere a grupos afins.

A *opinião que deseja formar* determina como áreas de influência prioritária: educação, meio ambiente, cultura, saúde e direitos humanos. São áreas muito importantes: ciência, relações trabalhistas e agricultura (Tabelas 1a e 1b).

Como *formas de atuação* mais frequentes divulga informações na mídia e promove debates. Algumas vezes publica pesquisas (Tabela 2).

Em relação à *informação que precisa obter*, interessa-se prioritariamente pela informação legislativa e tem grande interesse pela informação econômica, política, científica e tecnológica (Tabela 3).

Como *fontes de informação*, considera muito importantes: Internet, fontes impressas e bancos de dados. São importantes a comunicação informal e as empresas de consultoria (Tabela 4).

Utiliza sempre a *Internet* para pesquisar legislação, e com frequência para acessar entidades públicas, pesquisar dados económicos e localizar endereços. Algumas vezes usa a rede para saber notícias do dia e acessar bibliotecas (Tabela 5).

Dentre as *fontes impressas*, considera muito importantes: livros, jornais de grande circulação, jornais de entidades congêneres, revistas especializadas, publicações oficiais, correspondência e documentos de circulação interna. Boletins são considerados importantes (Tabela 6).

Essa entidade considera que a *dificuldade do acesso à informação* deve-se sempre à escassez de informação e, algumas vezes, à burocracia, ao desconhecimento de fontes e à tecnologia (Tabela 7).

Dentre os *recursos informacionais externos*, utiliza sempre a Internet e, com frequência, entidades congêneres, entidades públicas e *contatos* pessoais. Algumas vezes recorre a bibliotecas ou centros de documentação (Tabela 8).

Os *órgãos públicos* considerados mais ~~relevantes~~ *fontes de informação* são: Câmara dos Deputados, Câmara Legislativa, Senado e Tribunal. *Mínisterio e universidades* são importantes (Tabela 9).

Para a *informação que procura*, considera ~~importante~~ a existência de rede ~~interna~~ *informatizada* e fundamental a *existência de arquivo, biblioteca ou setor de documentação* no local de trabalho. Esses últimos são considerados importantes para a informação que divulga (Tabelas 10 -12).

Entidade **EI**

*Caracterização:* não governamental; 12 anos; congrega membros individuais e representa os interesses do consumidor (Tabela 1).

A *opinião que deseja formar* determina como áreas de influência prioritária: meio ambiente, saúde e direitos humanos. São muito importantes: comércio, indústria e setor bancário (Tabelas 1a e 1b).



Como *formas de atuação* mais frequentes divulga informações na mídia, publica pesquisas e acompanha a atuação de concorrentes. Às vezes faz *lobby* junto ao Congresso e promove debates (Tabela 2).

Em relação à *informação que precisa obter*, interessa-se prioritariamente pela informação econômica e legislativa. Tem grande interesse por informação política e científica (Tabela 3).

Como *fontes de informação*, considera muito importantes: Internet e fontes impressas. São importantes os bancos de dados e a comunicação informal (Tabela 4).

Não houve resposta quanto à utilização *da Internet*

Dentre as *fontes impressas*, são consideradas muito importantes: publicações oficiais e documentos de circulação interna. São importantes: livros, jornais de grande circulação, jornais de entidades congêneres, revistas de grande circulação, revistas especializadas e correspondência (Tabela 6).

Essa entidade considera que a *dificuldade do acesso à informação deve-se*, algumas vezes, à escassez de informação, à burocracia, ao desconhecimento de fontes, à tecnologia e a interesses contrários (Tabela 7).

Dentre os *recursos informacionais externos*, são utilizadas sempre as entidades congêneres. Algumas vezes, são utilizadas entidades públicas, bibliotecas ou centros de documentação, e *contatos pessoais* (Tabela 8).

Os *órgãos públicos* considerados *mais importantes como fontes de informação são*: Câmara dos Deputados, Câmara Legislativa, Ministério, Senado e Tribunal. As universidades são importantes (Tabela 9).

Para a *informação que procura*, considera pouco importante a existência de rede interna informatizada. Para tanto, considera fundamental a existência de arquivo, biblioteca ou setor de documentação no local de trabalho, como também para a informação que divulga (Tabelas 10 -12).

## 13.2 Recursos utilizados pelas entidades para prover suas necessidades de informação

Em relação ao bloco do questionário "Informação que Precisa Obter", os dados coletados permitem ainda a descrição pontual dos itens contemplados nas questões.

Os dados contidos na Tabela 3, referentes aos *tipos de informação* mais importantes para as entidades, mostram que:

- a informação legislativa possui interesse prioritário para sete entidades,
- informação política é prioritária para quatro entidades, e
- a informação económica é prioritária para três entidades.

Há grande interesse pela informação económica (cinco entidades); política (cinco entidades); científica (cinco entidades) e tecnológica (quatro entidades). As Figuras 1 e 2 ilustram os tipos de informação segundo o grau de interesse.

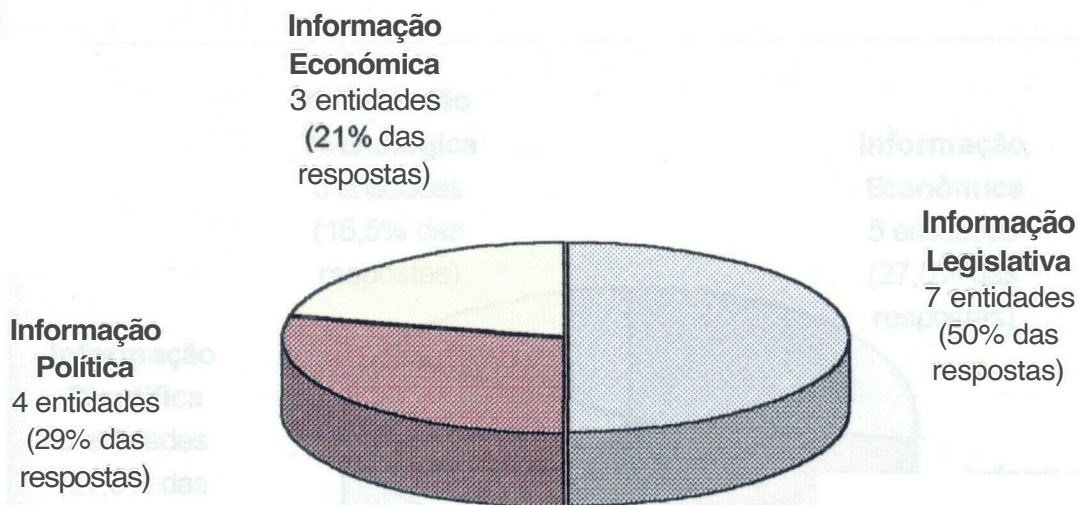
Os diferentes tipos de fontes de informação são assim descritos:

- a Internet é muito importante para oito entidades;
- as fontes impressas são também muito importantes para oito entidades;
- os bancos de dados são muito importantes para seis entidades;
- a comunicação informal é muito importante para três entidades, e
- as empresas de consultoria, para uma entidade.

A Internet e as fontes impressas são consideradas respectivamente importantes para uma entidade; os bancos de dados são importantes para três entidades, a comunicação informal é importante para cinco entidades, e as empresas de consultoria, para três entidades (ver Figuras 3 e 4).

As fontes impressas consideradas mais importantes são:

- jornais de grande circulação, por oito entidades;
- publicações oficiais, também por oito entidades;
- documentos de circulação interna, por sete entidades;



**Figura 1. - Informações de interesse prioritário (\*)**

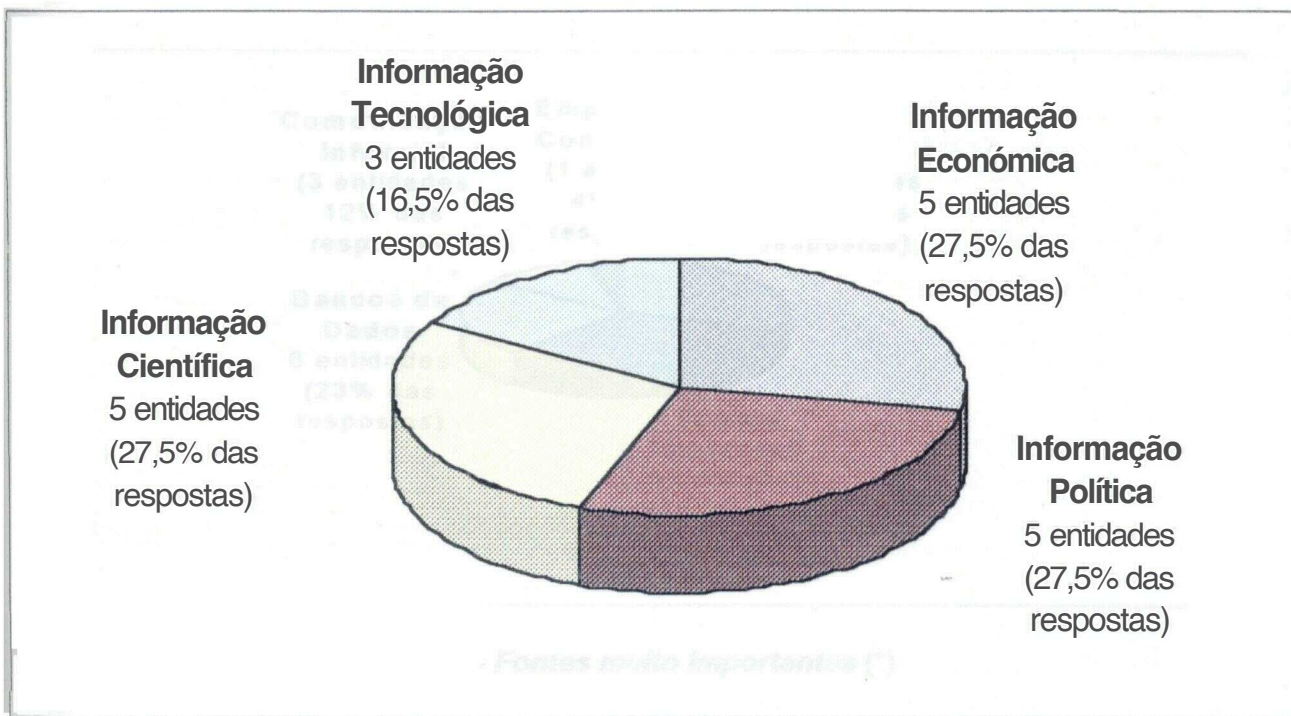
**Informação legislativa:** Foi considerada prioritária por 7 entidades (EA; EB; EC; EE; EF; EH; EI), totalizando, aproximadamente, 50 % de todas as respostas (\*\*);

**Informação política:** Foi considerada prioritária por 4 entidades (EA; EB; ED; EE), totalizando, aproximadamente, 29 % de todas as respostas (\*\*);

**Informação econômica:** Foi considerada prioritária por 3 entidades (EC; ED; EI), totalizando, aproximadamente, 21 % de todas as respostas (\*\*).

(\*) Algumas entidades consideram prioritária mais de um tipo de informação.

(\*\*) Percentuais arredondados.



**Figura 2. - Informações de grande interesse (\*)**

**Informação científica:** Foi considerada prioritária por 5 entidades (EB; EC; EE; EH; EI), totalizando, aproximadamente, 27,5 % de todas as respostas (\*\*);

**Informação política:** Foi considerada prioritária por 5 entidades (EC; EF; EG; EH; EI), totalizando, aproximadamente, 27,5 % de todas as respostas (\*\*);

**Informação económica:** Foi considerada prioritária por 5 entidades (EA; EB; EE; EG; EH), totalizando, aproximadamente, 27,5 % de todas as respostas (\*\*);

**Informação tecnológica:** Foi considerada prioritária por 3 entidades (ED; EE; EH), totalizando, aproximadamente, 16,5 % de todas as respostas (\*\*).

(\*) Algumas entidades consideram de grande interesse mais de um tipo de informação.

(\*\*) Percentuais arredondados.

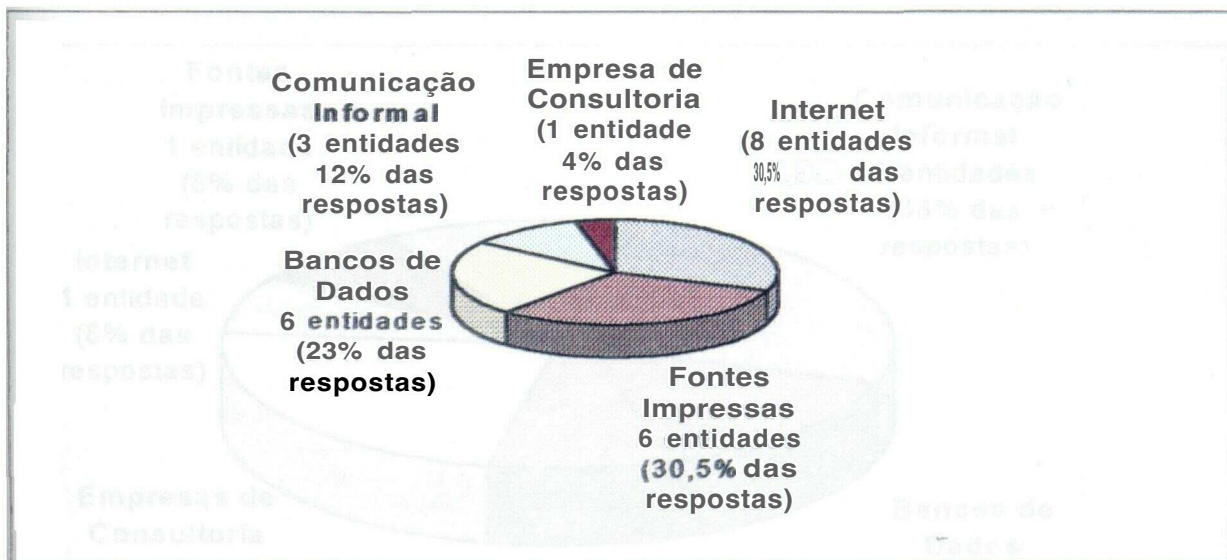


Figura 3. - Fontes muito importantes(\*)

**Internet**: Foi considerada muito importante por 8 entidades (EA; EB; EC; EE; EF; EG; EH; EI), Totalizando, 30,5 % de todas as respostas (\*\*);

**fontes impressas**: Foram consideradas muito importantes por 8 entidades (EA; EC; ED; EE; EF; EG; EH; EI), totalizando, aproximadamente, 30,5 % de todas as respostas (\*\*);

**Bancos de dados**: Foram considerados muito importantes por 6 entidades (EB; EC; EE; EF; EG; EH), totalizando, aproximadamente, 23 % de todas as respostas (\*\*);

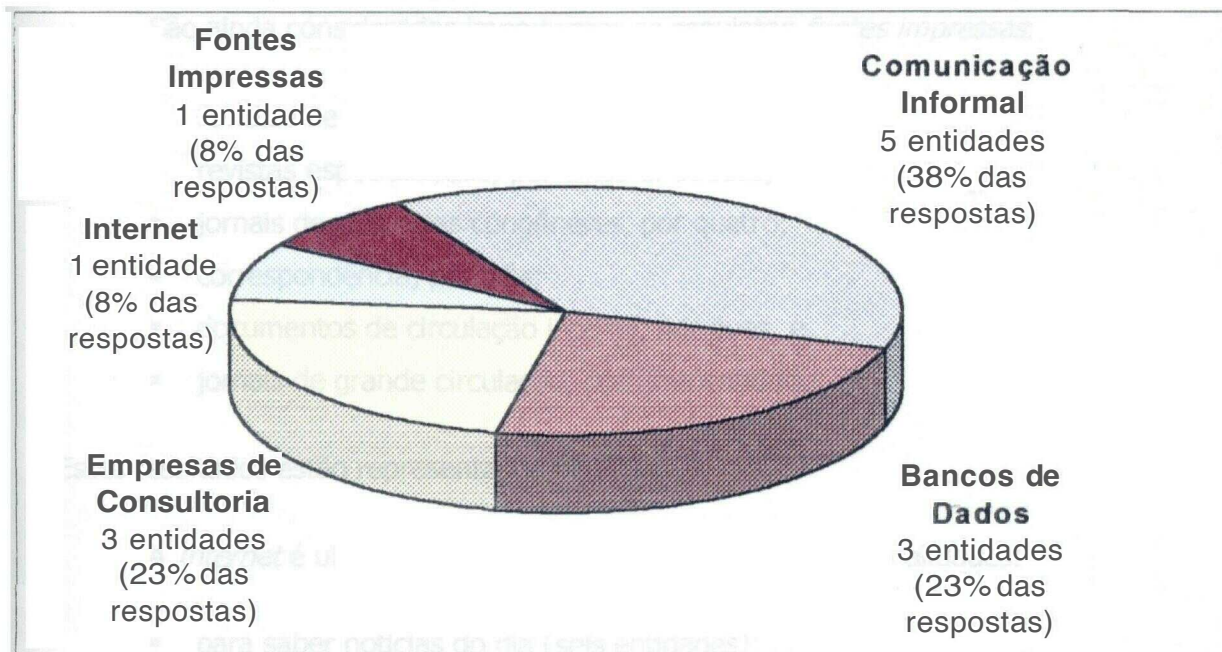
**Comunicação informal**: Foi considerada muito importante por 3 entidades (EB; ED; EE), Totalizando, aproximadamente, 12 % de todas as respostas (\*\*);

**Empresas de** Foram consideradas muito importantes por 1 entidade (EE), Totalizando, aproximadamente, 4 % de todas as respostas (\*\*).

(\*) Algumas entidades consideram muito importante mais de um tipo de fonte de informação.

) Percentuais arredondados





**Figura 4. - Fontes Importantes(\*)**

**Comunicação informal:** Foi considerada importante por 5 entidades (EA; EF; EG; EH; EI), totalizando, aproximadamente, 38 % de todas as respostas (\*\*);

**Bancos de dados :** Foram considerados importantes por 3 entidades (EA; ED; EI), totalizando, aproximadamente, 23 % de todas as respostas (\*\*);

**Empresas de consultoria :** Foram consideradas importantes por 3 entidades (EB; EG; EH), totalizando, aproximadamente, 23 % de todas as respostas (\*\*);

**Internet :** Foi considerada importante por 1 entidade (ED), totalizando, aproximadamente, 8 % de todas as respostas (\*\*);

**Fontes impressas :** Foram consideradas importantes por 1 entidade (ED), totalizando, aproximadamente, 8 % de todas as respostas (\*\*).

(\*) Algumas entidades consideraram importante mais de um tipo de informação.

(\*\*) Percentuais arredondados.

- livros, por seis entidades;
- jornais de entidades congêneres e clippings, cada um por cinco entidades;
- revistas especializadas, por quatro entidades;
- correspondência, por três; revistas de grande circulação, por duas entidades, e
- boletins, por uma entidade.

A Figura 5 ilustra esses resultados.

São ainda consideradas importantes as seguintes *fontes impressas*:

- revistas de grande circulação, por seis entidades;
- revistas especializadas, por cinco entidades;
- jornais de entidades congêneres, por quatro;
- correspondência, por três;
- documentos de circulação interna, por duas, e
- jornais de grande circulação, por uma entidade.

Esses resultados estão representados na Figura 6.

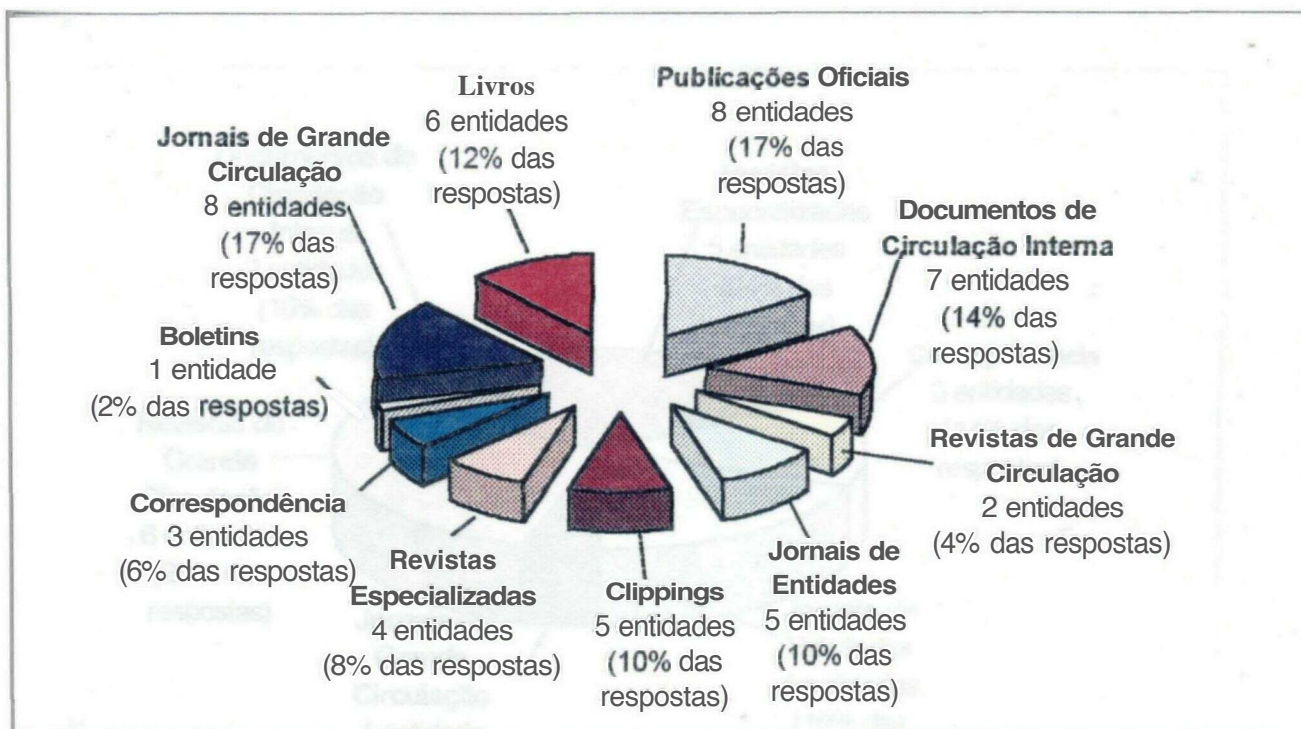
A *Internet* é utilizada principalmente com as seguintes finalidades:

- para saber notícias do dia (seis entidades);
- para acessar entidades públicas (quatro entidades);
- para pesquisar dados económicos (três entidades);
- para acessar bibliotecas (uma entidade), e
- localizar endereços (uma entidade).

A rede é usada com frequência para:

- **localizar endereços (quatro entidades);**
- **acessar entidades públicas (quatro entidades);**
- acessar bibliotecas (três entidades);
- pesquisar dados económicos (duas entidades) e legislação (duas entidades).

A Figura 7 ilustra esses resultados.



**Figura 5. - Fontes impressas mais importantes (\*)**

**Jornais de grande circulação** : Foram considerados como mais importante por 8 entidades (EA; EB; EC; ED; EE; EF; EG; EH), **totalizando**, aproximadamente, 17 % de todas as respostas (\*\*);

**Publicações oficiais** : Foram consideradas como mais importante por 8 entidades (EA; EB; EC; ED; EE; EF; EH; B), **totalizando**, aproximadamente, 17 % de todas as respostas (\*\*);

**Documentos de circulação interna** : Foram considerados como mais importantes por 7 entidades (EB; EC; ED; EE; EG; EH; H), **totalizando**, aproximadamente, 14 % de todas as respostas (\*\*);

**Livros** : Foram considerados como mais importantes por 6 entidades (EB; EC; EE; EF; EG; EH), **totalizando**, aproximadamente, 14 % de todas as respostas (\*\*);

**Jornais de entidades** : Foram considerados como mais importantes por 5 entidades (EA; ED; EE; EG; EH), **totalizando**, aproximadamente, 10 % de todas as respostas (\*\*);

**Clippings** : Foram considerados como mais importantes por 5 entidades (EA; ED; EE; EF; EG), **totalizando**, aproximadamente, 10 % de todas as respostas (\*\*);

**Revistas especializadas** : Foram consideradas como mais importantes por 4 entidades (EC; EF; 6G; EH), **totalizando**, aproximadamente, 8 % de todas as respostas (\*\*);

**Correspondência** : Foi considerada como mais importante por 3 entidades (ED; EE; EH), **totalizando**, aproximadamente, 6 % de todas as respostas (\*\*);

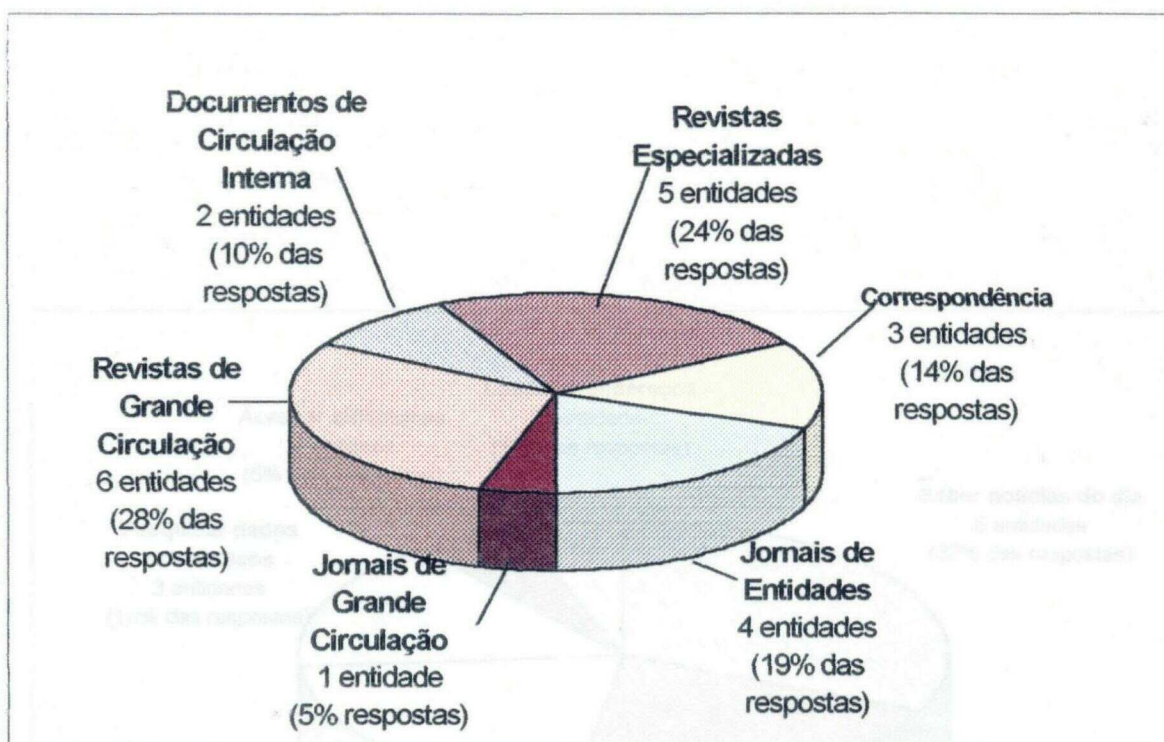
**Revistas de grande circulação** : Foram consideradas como mais importantes por 2 entidades (EA; EE), **totalizando**, aproximadamente, 4 % de todas as respostas (\*\*);

**Boletins** : Foram considerados como mais importantes por 1 entidade (ED), **totalizando**, aproximadamente, 2 % de todas as respostas (\*\*).

(\*) Algumas entidades consideram como mais importante mais de um tipo de informação.

(\*\*) Percentuais arredondados.



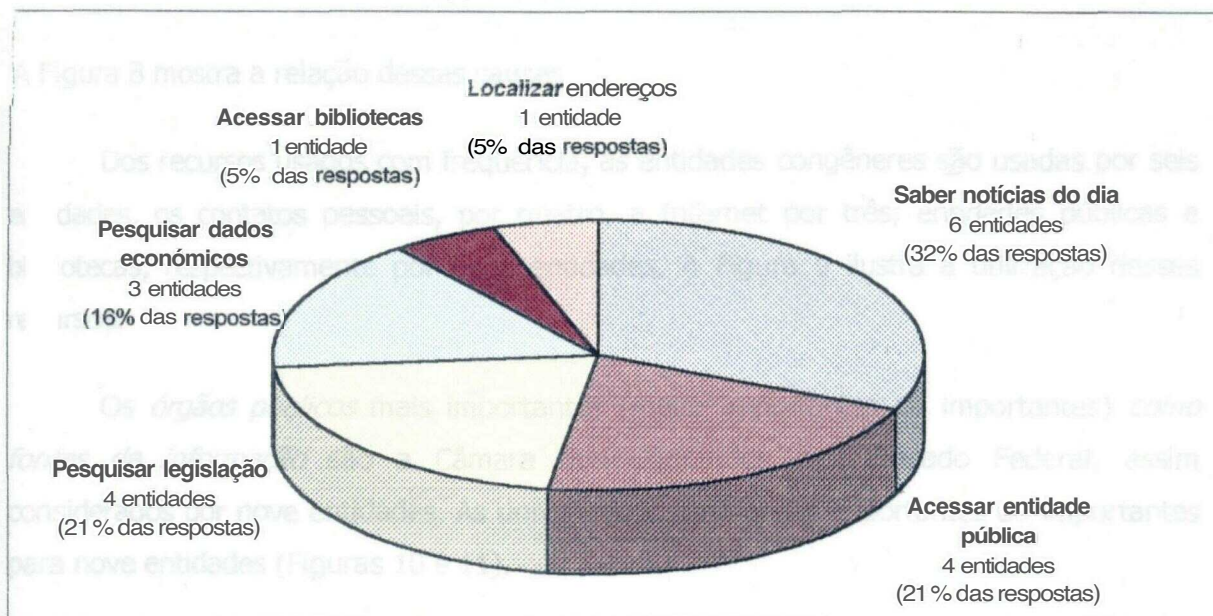


**Figura 6. - Fontes impressas importantes (\*)**

- Revistas de grande circulação** : Foram consideradas importantes por 6 entidades (EB; EC; ED; EF; EG; EI) totalizando, aproximadamente, 28 % de todas as respostas (\*\*);
- Revistas especializadas** : Foram consideradas importantes por 5 entidades (EA; EB; ED; EE; EI), totalizando, aproximadamente, 24 % de todas as respostas (\*\*);
- Jornais de entidades** : Foram considerados importantes por 4 entidades (EB; EC; EF; B), totalizando, aproximadamente, 19 % de todas as respostas (\*\*);
- Correspondência** : Foi considerada importante por 3 entidades (EA; EG; EI), totalizando, aproximadamente, 14 % de todas as respostas (\*\*);
- Documentos de circulação interna** : Foram considerados importantes por 2 entidades (EA; EF), totalizando, aproximadamente, 10 % de todas as respostas (\*\*);
- Jornais de grande circulação** : Foram considerados importantes por 1 entidade (B), totalizando, aproximadamente 5 % de todas as respostas (\*\*).

(\*) Algumas entidades consideram como importante mais de um tipo de informação.

(\*\*) Percentuais arredondados.



**Figura 7. - Principal utilização da Internet (\*)**

*Saber notícias do dia* : 6 entidades (EA; EB; EC; ED; EE; EG), totalizando, aproximadamente, 32 % de todas as respostas (\*\*);

*Acessar entidades públicas* : 4 entidades (EA; EB; EC; EE), totalizando, aproximadamente, 21 % de todas as respostas (\*\*);

*Pesquisar legislação* : 4 entidades (EB; EF; EG; EH), totalizando, aproximadamente, 21 % de todas as respostas (\*\*);

*Pesquisar dados económicos* : 3 entidades (EC; ED; EE), totalizando, aproximadamente, 16 % de todas as respostas (\*\*);

*Acessar bibliotecas* : 1 entidade (EC), totalizando, **aproximadamente**, 5% de todas as respostas (\*\*);

*Localizar endereços* : 1 entidade (ED), totalizando, aproximadamente, 5% de todas as respostas (\*\*).

(\*) Algumas entidades apontam mais de um tipo de utilização.

(\*\*) Percentuais arredondados.

Quanto à *dificuldade do acesso à informação*, esta se deve algumas vezes:

- ao desconhecimento de fontes, para oito entidades,
- ao excesso de informação, para seis entidades,
- à tecnologia, para cinco entidades,
- à burocracia, para quatro entidades,
- à escassez de informação, para três entidades, e
- a interesses contrários, para três entidades.

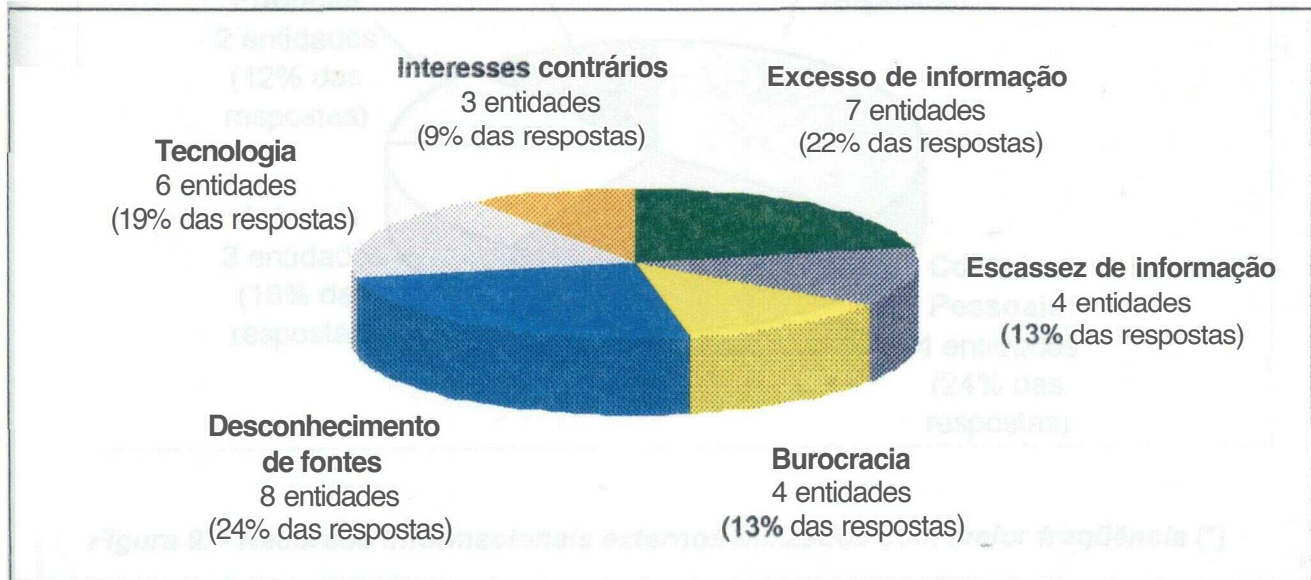
A Figura 8 mostra a relação dessas causas.

Dos recursos usados com frequência, as entidades congêneres são usadas por seis entidades, os contatos pessoais, por quatro, a Internet por três; entidades públicas e bibliotecas, respectivamente por duas entidades. A Figura 9 ilustra a utilização desses recursos.

Os *órgãos públicos* mais importantes (muito importantes ou importantes) como fontes de informação são a Câmara dos Deputados e o Senado Federal, assim considerados por nove entidades. As universidades são muito importantes ou importantes para nove entidades (Figuras 10 e 11).

Para a *informação procurada*, a existência de rede interna informatizada é considerada fundamental por seis entidades, importante por duas e pouco importante por uma entidade. Também para a *informação procurada*, a existência de arquivo, biblioteca ou setor de documentação é considerada fundamental por quatro entidades, e importante igualmente por quatro.

Já para a *informação divulgada* pela entidade, a existência de arquivo, biblioteca ou setor de documentação é considerada fundamental por três entidades; importante por três, e pouco importante por duas entidades.



**Figura 8. - Causas de eventuais dificuldades de acesso à informação (\*)**

**Desconhecimento de fontes**: 8 entidades (EA; EC; ED; EE; EF; EG; EH; EI), totalizando, aproximadamente, 24 % de todas as respostas (\*\*);

**Excesso de informação**: 7 entidades (EA; EB; EC; ED; EE; EF; EG), totalizando, aproximadamente, 22 % de todas as respostas (\*\*);

**Tecnologia**: 6 entidades (EA; EB; ED; EG; EH; EI), totalizando, **aproximadamente**, 19 % de todas as respostas (\*\*);

**Burocracia**: 4 entidades (EF; EG; EH; EI), totalizando, aproximadamente, 13 % de todas as respostas(\*\*);

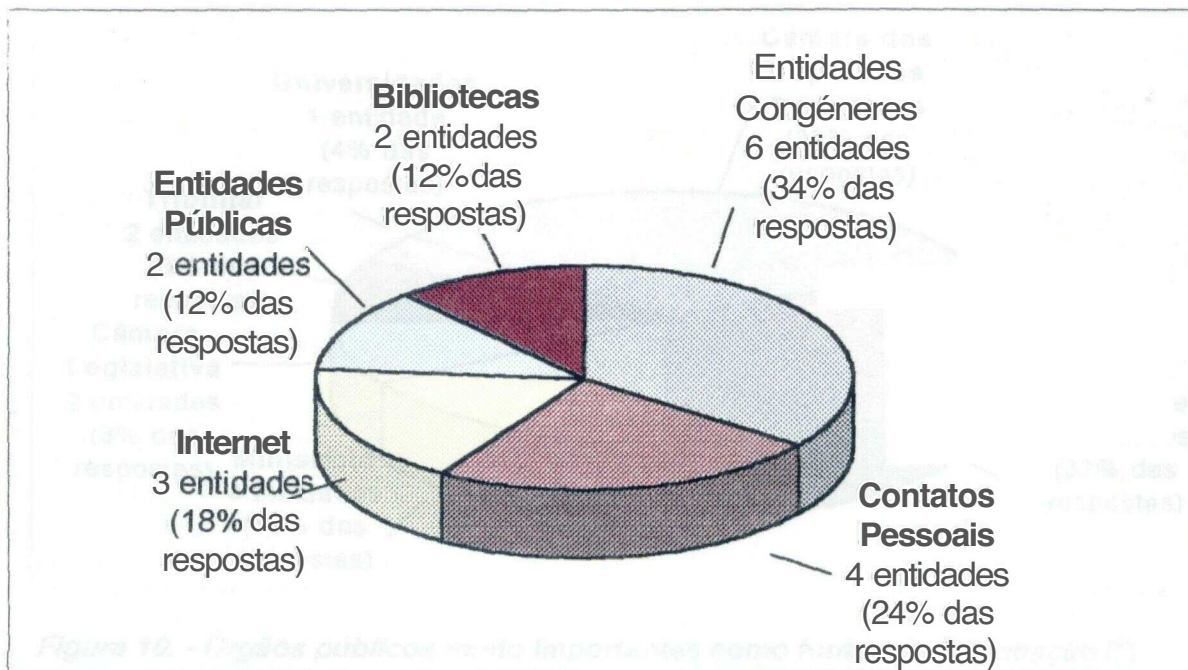
**Escassez de informação**: 4 entidades (ED; EF; EH; EI), totalizando, aproximadamente, 13 % de todas as respostas(\*\*);

**Interesses contrários**: 3 entidades (EB; ED; EI), totalizando, aproximadamente, 9 % de todas as respostas(\*\*).

Algumas entidades apontam mais de uma causa de **dificuldade**.

(\*) Percentuais arredondados.





**Figura 9. - Recursos informacionais externos utilizados com maior frequência (\*)**

**Entidades congêneres** : São utilizadas com maior frequência por 6 entidades (EA; EC; EE; EF; EG; EH), **totalizando**, aproximadamente, 34 % de todas as respostas (\*\*);

**Contatos pessoais** : São utilizados com maior frequência por 4 entidades (EE; EF; EG; EH), **totalizando**, aproximadamente, 24 % de todas as respostas (\*\*);

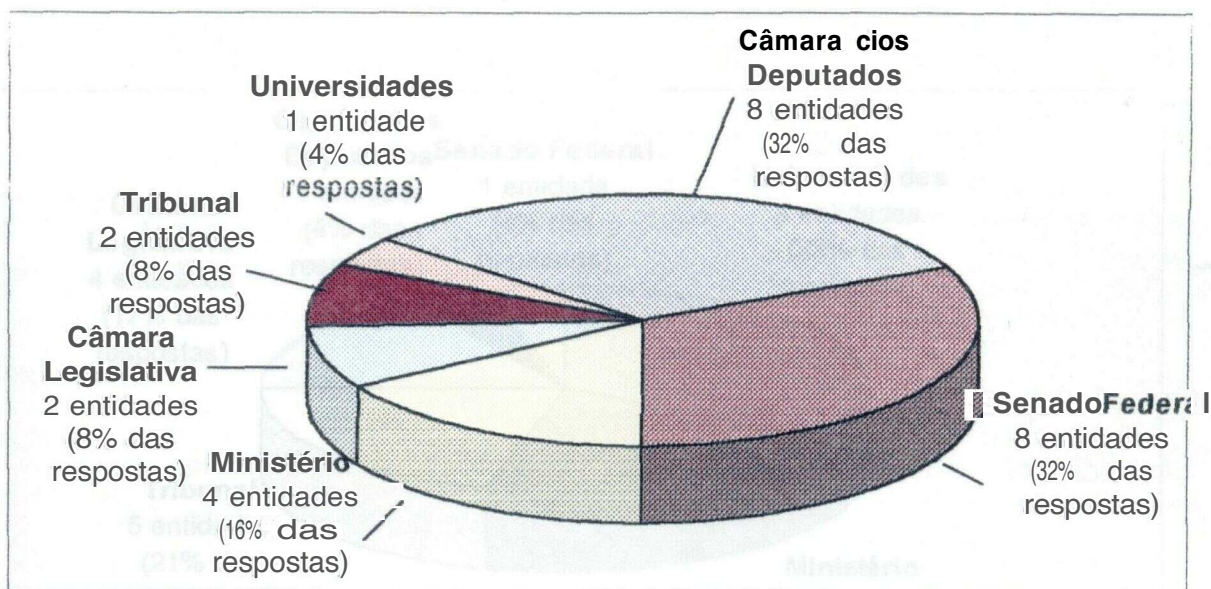
**Internet** : É utilizada com maior frequência por 3 entidades (EA; ED; EG), **totalizando**, aproximadamente, 18 % de todas as respostas (\*\*);

**Entidades públicas** : São utilizadas com maior frequência por 2 entidades (EG; EH), **totalizando**, aproximadamente, 12 % de todas as respostas (\*\*);

**Bibliotecas** : São utilizadas com maior frequência por 2 entidades (EB; EG), **totalizando**, aproximadamente, 12 % de todas as respostas (\*\*).

(\*) Algumas entidades apontam mais de um recurso.

(\*\*) Percentuais arredondados.



**Figura 10. - Órgãos públicos muito importantes como fontes de informação (\*)**

**Câmara dos Deputados** : Considerada muito importante por 8 entidades (EA; EB; EC; EE; EF; EG; EH; EI), totalizando, aproximadamente, 32 % de todas as respostas (\*\*);

**Senado** : Considerado muito importante por 8 entidades (EA; EB; EC; EE; EF; EG; EH; EI), totalizando, aproximadamente, 32 % de todas as respostas (\*\*);

**Ministério** : Considerado muito importante por 4 entidades (EB; EC; EG; EI), totalizando, aproximadamente, 16% de todas as respostas (\*\*);

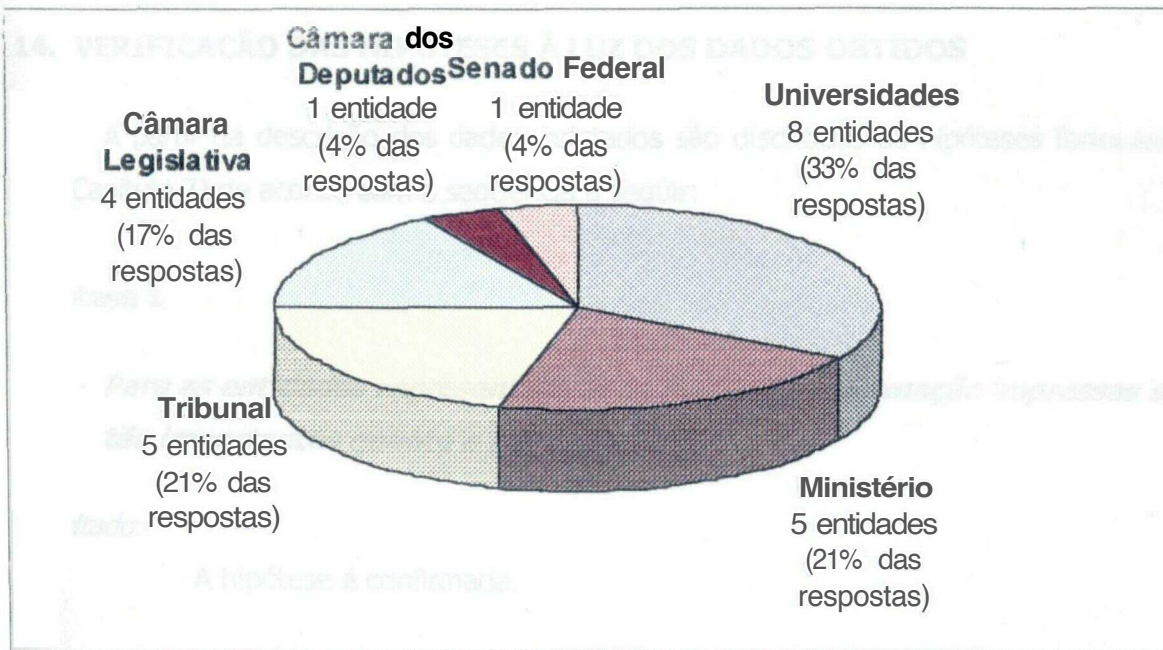
**Câmara Legislativa** : Considerada muito importante por 2 entidades (EH; EI), totalizando, aproximadamente, 8 % de todas as respostas(\*\*);

**Tribunal** : Considerado muito importante por 2 entidades (EH; EI), totalizando, aproximadamente, 8 % de todas as respostas (\*\*);

**Universidades** : Consideradas muito importantes por 1 entidade (EG), totalizando, aproximadamente, 4 % de todas as respostas (\*\*).

(\*) Algumas entidades apontam mais de um órgão público como muito importante.

(\*\*) Percentuais arredondados.



**Figura 11. - Órgãos públicos importantes como fontes de informação (\*)**

**Universidades** : Consideradas importantes por 8 entidade (EA; EB; EC; ED; EE; EF; EH; EI), totalizando, aproximadamente, 33 % das respostas (\*\*);

**Ministério** : Considerado importante por 5 entidades (EA; ED; EE; EF; EH), totalizando, aproximadamente, 21% das respostas (\*\*);

**Tribunal** : Considerado importante por 5 entidades (EA; EB; EC; ED; EE), totalizando, aproximadamente, 21% das respostas (\*\*);

**Câmara Legislativa** : Considerada importante por 4 entidades (EC; ED; EE, EG), totalizando, aproximadamente, 17 % das respostas (\*\*);

**Câmara dos Deputados** : Considerada importante por 1 entidade (ED), totalizando, aproximadamente, 4 % das respostas (\*\*);

**Senado** : Considerado importante por 1 entidade (ED), totalizando, aproximadamente, 4 % das respostas.

(\*) Algumas entidades apontam mais de um órgão público como importante.

(\*\*) Percentuais arredondados.



#### 14. VERIFICAÇÃO DAS HIPÓTESES À LUZ DOS DADOS OBTIDOS

A partir da descrição dos dados coletados são discutidas as hipóteses formuladas (ver Capítulo 7) de acordo com a sequência a seguir:

##### Hipótese I

***Para as entidades representativas as fontes de informação impressas são tão importantes quanto a Internet.***

##### *Resultado:*

A hipótese é confirmada.

##### *Argumento:*

A Internet é reconhecida pelas entidades como o grande recurso tecnológico do momento, e como verdadeira revolução ocorrida em termos não só do acesso à **informação**, como também para a comunicação e divulgação de seus produtos e serviços. As entidades representativas consultadas possuem página na Internet, ou estão em vias de **obtê-la**. A rede **é**, portanto, considerada como ferramenta indispensável de trabalho. Conforme demonstra a Tabela 5, a Internet tem utilização intensiva e direcionada.

Não há dúvida ainda que a rede serve também ao propósito de se evitar o acúmulo desnecessário de papéis, o que de resto tem sido **comumente** considerado como uma das grandes vantagens da informática em **geral**, com a utilização maciça do computador nos ambientes de trabalho e na conseqüente racionalização das rotinas burocráticas.

Por outro lado, o caráter virtual e provisório da informação que disponibiliza, e restrições ligadas notadamente à questão do direito autoral ou da



**confidencialidade** de determinados assuntos, as quais impedem muitas vezes o acesso ao texto integral de certos documentos, fazem com que as entidades não prescindam das fontes impressas. Ocorre também que a informação de interesse que aparece na Internet precisa não raro ser copiada, isto é, impressa.

Constata-se ainda que nem tudo o que se procura está na rede, razão pela qual há uma clara tendência à utilização complementar de Internet e de fontes impressas, sendo que o **caráter** físico e permanente dessas fontes funciona como fator de segurança e **confiabilidade** em relação à **informação** que precisa ser mantida e utilizada pela entidade.

A grande importância atribuída pelas entidades às publicações oficiais e aos documentos de circulação interna **reflete** sem dúvida a necessidade de segurança em relação à informação que a entidade precisa obter e conservar em seu poder.

Quanto aos jornais de grande circulação, embora sejam amplamente consultados via Internet, já que seis entidades utilizam a rede para saber notícias do dia (ver Figura 7), esses foram considerados paralelamente às publicações oficiais como uma das duas principais fontes impressas (Figura 5).

É interessante observar também a posição ocupada pelo livro no conjunto das fontes impressas. Ao contrário do que poderia indicar a crescente tendência à **informatização** de escritórios e acervos, os livros são considerados entre muito importantes e importantes pelas entidades **respondentes**.

Publicações como dicionários, **enciclopédias**, diretórios, alguns estudos e **ensaios**, e legislação, tanto geral como a Constituição, ou específica como a CLT, entre outros exemplos, são consultados preferencialmente em sua forma original de livro.

A Figura 3 demonstra o grau de importância idêntico (muito importante) atribuído pelas entidades à Internet e às fontes impressas, confirmando a hipótese em questão.

## Hipótese 2

*A comunicação informal tem maior importância que as demais fontes de informação.*

### *Resultado:*

Hipótese negada.

### *Argumenta*

As entidades representativas exercem um tipo de atividade que é política em sua essência. Ao representarem categorias ou setores da sociedade, assumem a defesa de interesses que podem ser conflitantes de uma entidade para outra, e para a qual a informação de que precisam se reveste muitas vezes de um **caráter de urgência**, o que significa que nem sempre a informação se encontra disponível nas fontes existentes, sejam elas impressas ou **eletrônicas**. Trata-se de uma situação relativamente **comum**, principalmente no contexto dos interesses económicos e políticos, os quais costumam gerar controvérsias e disputas. As partes interessadas pretendem não raro interferir nos  **fatos**, antes mesmo que esses sejam transformados em informação oficial.

O jogo de poder se **reflete** na capacidade de obter primeiramente a informação e em usá-la em benefício próprio. E é justamente esse jogo que confere grande importância ao relacionamento interpessoal, ou seja, ao conhecimento **prévio** de indivíduos **que**, por ocuparem determinadas posições **chave**, funcionam como fontes de informações inéditas e exclusivas. A atividade de *lobby* desempenhada por grande parte das entidades tende a contribuir para a valorização da comunicação oral, na medida em que o diálogo é considerado como instrumento de trabalho.

A informação, por outro **lado**, apresenta um paradoxo cuja identificação é possibilitada pela análise dos dados obtidos. Tanto os questionários como as entrevistas informais e os documentos consultados (relatórios, estatutos, etc.) levaram à percepção compartilhada entre a autora desta pesquisa e os **respondentes**, de que há um duplo aspecto a ser considerado quanto ao fenómeno

da informação, o qual pode ser formulado nos seguintes termos: o papel que não contém informação é igual a lixo; a informação que não se encontra registrada ou não é suscetível de ser registrada em meio impresso não tem credibilidade.

A comunicação informal se dá via de regra através de contatos pessoais ou telefônicos. A característica da informalidade reside no fato de não ser necessariamente agendada e de não gerar obrigatoriamente um registro. Pode ocorrer tanto em situações de trabalho como sociais, de uma forma premeditada ou não, podendo ainda resultar de situações casuais ou acidentais. Embora revestindo-se de grande importância em certos ambientes, não é suscetível, por conta dos aspectos mencionados, de ser quantificada em relação ao coeficiente de utilização, e menos ainda quanto ao seu conteúdo. Quando muito pode-se considerá-la como um dos diversos tipos de fontes de informação e procurar verificar sua utilização global em relação aos demais.

A Tabela 4 demonstra que, diante das demais fontes, a comunicação informal é considerada muito importante somente por três entidades, sendo precedida pela Internet e pelas fontes impressas, consideradas igualmente como muito importantes por oito entidades, e pelos bancos de dados, esses muito importantes para 6 entidades. Para cinco entidades a comunicação informal é classificada como importante. A Figura 9 mostra que os contatos pessoais constituem o segundo recurso informacional externo em termos de frequência de utilização. É portanto em função desses resultados que a hipótese em questão é negada.

### Hipótese 3

***Há convergência em termos do interesse predominante por uma tipologia específica da informação,***

#### *Resultado:*

Hipótese confirmada.

#### *Argumenta.*

É interessante observar que, em que pese os interesses específicos de cada entidade, algumas áreas de influência são consideradas prioritárias e muito importantes por mais de uma entidade, como é o caso, por exemplo, da educação, da saúde, dos direitos humanos, meio ambiente e relações trabalhistas. Isso significa que as entidades possuem, cada uma delas, mais de uma área de influência que consideram prioritária ou muito importante (ver Tabelas 1a e 1b).

Cada entidade procura exercer influência e formar opinião sobre determinado assunto e sobre assuntos de interesse geral da sociedade. O que varia substancialmente é o enfoque sob o qual cada uma trata os assuntos, enfoque esse condicionado pelo interesse principal que constitui a própria razão de ser da entidade.

As grandes questões e os temas pontuais que constituem objeto de discussão demandam, por outro lado, uma utilização constante de informações, que embora possuindo conteúdo extremamente variável em sua essência, se incluem em categorias que não sendo necessariamente numerosas, possuem escopo definido, tais como as informações de natureza legislativa, política, econômica, científica e tecnológica. E é justamente em função de áreas comuns de influência e do escopo claramente delimitável das informações que se referem a essas áreas, que se pode constatar a convergência em termos do interesse predominante por uma tipologia específica da informação.

Conforme demonstrado na Tabela 3, o interesse prioritário comum por parte de sete entidades é pela informação legislativa. A informação política é

prioritária para quatro entidades, e a informação económica para três. As informações de natureza económica, política e científica são igualmente importantes para cinco entidades, e a informação tecnológica tem grande interesse para três (Figuras 1 e 2).

O que se infere a partir desses dados é que, guardadas as especificidades de cada uma das entidades em estudo, e portanto todas as diferenças, há uma nítida convergência quanto ao interesse pela informação legislativa, sendo que se pode observar também uma quase total simetria no que diz respeito ao grande interesse pelos demais tipos de informação considerados (Figura 2).

A confirmação desta hipótese permite observar também que, provavelmente em decorrência de necessidades comuns em termos da tipologia da informação buscada (seja ela económica, política, legislativa, etc.), dos recursos informacionais utilizados, e do próprio uso da informação, traduzido em linhas de ação que servem à formação de opinião, há também uma convergência quanto ao comportamento de busca por informação. O que se constata, portanto, é que, embora com finalidades inteiramente distintas, as entidades não só têm interesse convergente quanto aos tipos de informação que procuram, como também se comportam de forma semelhante na busca dessas informações.

## 15. CONCLUSÕES

Dentre as hipóteses analisadas, duas foram confirmadas e uma foi negada. A sua análise serviu para responder a duas das questões propostas na definição do problema desta pesquisa (ver Capítulo 5).

A primeira indagação se refere ao tipo de necessidade de informação que tem a entidade representativa enquanto formadora de opinião. Os dados levantados e que levaram à confirmação da terceira hipótese demonstram que as entidades atribuem grande importância à informação legislativa, à informação política e à econômica. A informação científica é importante. Conforme demonstrado, há uma convergência em termos dos tipos de informação mais procurados, principalmente em relação à informação legislativa.

A segunda questão propõe verificar se há algum padrão de busca informacional (ver Capítulo 5).

A importância equivalente atribuída pelas entidades à Internet e às fontes impressas, a preferência por determinados tipos de fontes, a utilização de recursos informacionais externos ao local de trabalho traduzem a existência de padrões comuns na busca da informação. Esses padrões de busca se refletem não só no comportamento em si da busca da informação, como também no próprio acesso à informação, o qual se dá de forma mais ou menos abrangente ou restrita, conforme o assunto em questão e as fontes disponíveis. Dentre as formas abrangentes, destacam-se a consulta a jornais e revistas de grande circulação. As formas restritas incluem pesquisa junto a bancos de dados e endereços da Internet cujo acesso depende de senha, e a própria comunicação informal, esta em função da possibilidade de se obter informações antecipadas ou confidenciais. Todas as entidades consultadas obtêm acesso à informação tanto de forma abrangente como restrita.

A facilidade do acesso à informação varia em parte de acordo com a projeção política de cada entidade, sendo interessante observar que as entidades tendem, em princípio, e de forma semelhante, a negar qualquer dificuldade. Na maioria dos casos, as entrevistas informais permitiram constatar que, talvez em função de uma certa atitude comum de autopromoção, elas tendem inclusive a argumentar que têm acesso fácil a toda e qualquer informação. Admitem, entretanto, que algumas vezes há dificuldades, em decorrência do desconhecimento de fontes (oito entidades); do excesso de informação (seis entidades); da tecnologia (cinco entidades); burocracia (quatro entidades); interesses contrários (três entidades) e escassez de informação (três entidades).

Essas respostas permitem constatar que, além da associação previsível da dificuldade do acesso à informação ao desconhecimento de fontes, o excesso de informação e a tecnologia são também entendidos como fatores de dificuldade.

O excesso de informação parece causar ansiedade nas pessoas, diferentemente do que ocorre com a escassez da informação. Em outras palavras, quando se sabe que determinados dados não existem ou são escassos, é como se, ainda que temporariamente, a busca por determinada informação estivesse solucionada. Já o excesso de informação deixa naqueles que buscam saber e entender algo, uma certa sensação de impotência, principalmente quando se trata de encontrar aquilo que efetivamente interessa em meio à abundância de dados dispersos.

A tecnologia, por outro lado, apresenta alguns aspectos curiosos. Da mesma forma que se encontra incorporada ao cotidiano das organizações, não só com a Internet, como também com os recursos de comunicação viabilizados pela informática (como, por exemplo, fax e correio eletrônico), é vista também como fator de dificuldade. Nas entrevistas informais, a lentidão da Internet e o desconhecimento de endereços dentro da rede são apontados como algumas dessas dificuldades.

Talvez por esses motivos, a Internet seja considerada duplamente como fonte interna (na medida que pressupõe a existência de computador próprio e fax/modem) e externa, já que as entidades recorrem umas às outras para buscar informações na mesma rede.

A Tabela 10 mostra que a maioria das entidades consultadas considera fundamental a existência de rede interna informatizada (Intranet) para a informação que procura. Essa resposta relaciona-se à importância que confere aos bancos de dados (ver Tabela 4), os quais são muitas vezes criados pelas próprias entidades, destinando-se em alguns casos à utilização interna e exclusiva. A grande dificuldade apontada na maioria dos casos não reside propriamente na pesquisa junto a bancos de dados, mas na criação desses bancos, em função de aspectos económicos e também da própria capacitação tecnológica da entidade.

A questão da tecnologia está associada, ainda, a necessidades constantes de treinamento e de gastos com aquisição e manutenção de equipamentos, o que, em alguns casos, tende a inibir a realização de certos projetos.

O recurso frequente a entidades congêneres e a entidades públicas como fontes externas de informação reflete um outro padrão comum (ver Figura 10). As entidades congêneres tendem a constituir uma verdadeira rede, na medida em que mantêm contato frequente e trocam informações que são muitas vezes apresentadas sob forma de jornais, boletins, *clippings*, documentos técnicos *avulsos*, os quais funcionam não só como fontes de informação, como também como instrumentos de coesão e adesão no estabelecimento de linhas de ação comuns e de opiniões que desejam formar (ver Figura 10).

Quanto ao recurso às entidades públicas (ver Figura 11), Câmara e Senado constituem as principais fontes, o que é coerente com a importância atribuída pelas entidades à informação legislativa.

A terceira questão proposta na definição do problema desta pesquisa (ver Capítulo 5) refere-se aos tipos de serviços que poderão apresentar maior utilidade à entidade formadora de opinião.

Essa questão foi suscitada a partir de contatos com pessoas e entidades que vêm a informação como algo que, a par de constituir o principal recurso estratégico da entidade que pretende formar opinião, precisa ser racionalmente administrado. É interessante observar que a ideia de informação associa-se em grande medida à administração dos suportes, sejam eles impressos ou eletrônicos.



As Tabelas 10 a 12, referentes à existência de rede interna informatizada e de arquivo, biblioteca ou setor de documentação no local de trabalho refletem a importância atribuída à organização da informação, tendo em vista a facilidade de acesso a fontes e dados. É curioso observar, por outro lado, que embora sem contar com a organização ideal, algumas entidades parecem cumprir plenamente seus objetivos, em termos da influência que pretendem exercer.

Ainda assim, o que se observa em muitos casos é a situação comum do acúmulo de papéis que ocorre paralelamente ao uso intensivo do computador, a qual parece sugerir que alguma coisa escapa continuamente ao controle da entidade.

Outra situação frequente é a de busca por informação muito recente, não ainda divulgada pela mídia ou de interesse restrito de certos setores. De natureza predominantemente legislativa, econômica ou política, pode exigir o acesso repentino a determinada fonte. Muitas vezes quem procura esse tipo de informação se depara com uma sequência de números telefônicos que embora pareçam indicar o caminho para a informação *desejada*, constitui verdadeira corrida de obstáculos, a qual se torna por vezes impossível de vencer, dadas as etapas - telefônicas ou não - a serem cumpridas. Esse é um dos casos típicos em que o desconhecimento de fontes, aliado à burocracia presente nos órgãos públicos, interfere negativamente na busca da informação.

As situações descritas constituem motivo de queixa comum no âmbito das entidades representativas e suscitaram o questionamento quanto aos tipos de serviços informacionais que lhes apresentariam maior utilidade. Entretanto, ao contrário das questões anteriores que fecham o Capítulo 5 desta pesquisa, esta não é uma questão que possa ser respondida exclusivamente a partir dos dados obtidos.

Embora tenham sido constatados alguns padrões na busca de informação e convergências quanto ao interesse predominante por tipos de informação, não há como, em função das peculiaridades de cada entidade, identificar de forma abrangente os tipos de serviços que seriam mais adequados.

O que parece claro é que *em* todos os casos a informação é um recurso que precisa ser gerenciado, tanto em função do excesso como da escassez de fontes, como das dificuldades de acesso, dos recursos económicos e tecnológicos envolvidos, e da carência de certos instrumentos de referência que poderiam auxiliar grandemente os indivíduos que atuam nas entidades representativas a encontrarem a informação que procuram.

Tais instrumentos poderiam incluir, por exemplo, guias e diretórios especializados sobre fontes governamentais e não governamentais, a partir de áreas específicas de interesse. Por outro lado, a questão da atualização dos dados constitui, como se sabe, um aspecto crucial para a utilidade de quaisquer desses instrumentos. É provável que, por conta da necessidade de atualização, inclusive, o ideal seria que cada entidade (ou grupos de entidades congêneres) elaborassem seus próprios instrumentos de referência, se encarregando de sua atualização constante.

A atualização das páginas na Internet constitui também uma prioridade no gerenciamento dos recursos informacionais. A racionalização dos acervos documentais e a geração e acesso eletrônico a bancos de dados constituem opções a serem consideradas, opções essas que eventualmente resultam de consultorias e assistência profissional, as quais devem buscar sempre a integração de todos os recursos - tecnológicos, financeiros e humanos - em função do objetivo último das entidades.

Todos esses aspectos levam à constatação de que, embora não sendo possível especificar quais os serviços informacionais que mais conviriam a cada uma das entidades, há uma visível demanda por serviços que possam encurtar o caminho que vai da necessidade de uma determinada informação à sua efetiva obtenção, e mais do que isso, que possam contribuir para que a entidade administre proveitosamente a informação que lhe interessa.

São justamente os interesses e objetivos de cada uma dessas entidades que sugerem a necessidade de serviços especializados a serem definidos individualmente em cada ambiente de trabalho.

## 16. CONTRIBUIÇÃO E LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Ao estudar o processo da obtenção da informação pelas entidades representativas, esta pesquisa procurou trazer para o âmbito da Ciência da Informação a discussão de uma questão pouco explorada por essa ciência, qual seja a da informação destinada à formação de opinião.

A Ciência da Informação tem tido como seus objetos mais característicos de estudo a informação para o conhecimento (particularmente a informação científica); a informação para a tomada de decisão (com suas interfaces com a área da administração); a tecnologia da informação (compreendendo uma série de interfaces entre teoria da comunicação, informática e biblioteconomia).

A formação de opinião constitui tradicionalmente um objeto de estudo das áreas de comunicação e jornalismo. Trata-se, via de regra, da opinião pública, a ser informada, condicionada e cultivada pela mídia. Por outro lado, a opinião que se procura formar a partir das entidades representativas fundamenta-se não só nas informações veiculadas pela mídia, como também em outros tipos de informação que são de interesse específico dos diferentes setores, e de circulação mais restrita. Para a obtenção e administração dessas informações, as entidades fazem uso de uma série de mecanismos que diferem em muitos aspectos dos mecanismos e recursos presentes nas agências de notícias e redações.

Os resultados obtidos indicam, de modo geral, que embora não sendo possível definir os serviços que seriam mais adequados para cada caso, há uma ampla gama de serviços e formas de gerenciar a informação que, a partir de conhecimentos próprios da Ciência da Informação, podem apresentar utilidade às entidades representativas.

A partir das observações e constatações acima, pode-se então considerar como contribuições da pesquisa:

- Trazer a discussão da informação destinada a formar opinião para o âmbito da Ciência da Informação;
- Contribuir ao entendimento da relação entre opinião e informação no contexto dos interesses específicos representados por entidades;
- Contribuir ao entendimento de que, tal como ocorre em outros ambientes, nas entidades representativas a informação é um recurso a ser gerenciado em função dos objetivos últimos de cada instituição;
- Fornecer elementos para que as entidades formadoras de opinião tenham um melhor conhecimento das próprias necessidades de informação.

A pesquisa apresenta também algumas limitações. A primeira delas se refere à escassez de literatura sobre o assunto. É extremamente reduzida a bibliografia referente a entidades representativas, as quais são consideradas na maioria dos casos, como grupos de pressão ou de *lobby*.

O estudo de um conjunto de entidades que, embora apresentando características comuns, são diferentes entre si, impõe também certas limitações em relação ao aprofundamento de alguns aspectos que poderiam eventualmente precisar o tipo de serviço que seria mais adequado a determinado caso.

## 17. COMENTÁRIOS FINAIS E SUGESTÕES

É interessante observar que as entidades representativas se percebem mais como produtoras do que propriamente como usuárias da informação. Essa percepção se reflete na sua forma de atuação, a qual inclui além da atividade de *lobby* exercida pela maioria delas, a publicação de textos informativos e promocionais que têm como função dar-lhes visibilidade e poder de persuasão em relação às causas que defendem. Por outro lado, é essa mesma forma de atuação que as converte em grandes consumidoras de um certo tipo de informação cujo efeito se faz sentir a curto e médio prazo na vida dos cidadãos.

Questões referentes a emprego, salário, degradação do meio ambiente e repercussões da globalização na economia do país, são apenas alguns dos inúmeros exemplos dos assuntos atuais que, a par de gerarem informações de interesse geral da sociedade, geram também informações específicas e *setorizadas*, as quais são canalizadas pelas entidades representativas para servirem não só como base para seu posicionamento diante das questões, como também como uma espécie de *matéria-prima* com a qual trabalham para formar opiniões.

Toda essa dinâmica revela, por outro lado, a importância que essas entidades vêm assumindo no cenário nacional, principalmente após a *redemocratização* do país. Talvez não seja apenas coincidência o fato de que a média de vida das entidades analisadas seja de vinte e um anos, período esse que coincide com o da recuperação da liberdade de expressão e da revalorização da cidadania no Brasil. É interessante observar a esse propósito, a verdadeira proliferação de entidades não governamentais que tem ocorrido nos últimos anos, como reflexo também do que vem ocorrendo em todo o mundo.

A literatura consultada nesta pesquisa não deixa dúvidas quanto à estreita vinculação entre informação e cidadania.

Por outro lado, é sabido que toda informação gera conhecimento. Seja, por exemplo, o conhecimento científico gerado nas universidades, seja o conhecimento do mercado (que permite ao gerente tomar decisões com base em informação estratégica), seja o conhecimento de alternativas políticas a serem adotadas pelo governo, seja o conhecimento de opções individuais, todos esses tipos de conhecimento originam-se de uma série de informações e passam a demandar um posicionamento, o qual indique o caminho ou a consequência que o conhecimento deverá ter.

Tal posicionamento se traduz em opinião. Uma determinada decisão, por exemplo, não será tomada sem que o executivo responsável tenha formado sua própria opinião a partir de informações obtidas. O governo não adotará determinada política sem que haja uma opinião que a oriente. Em outras palavras, entre o conhecimento e sua consequência (seja ela traduzida em decisão, ação ou aplicação prática), surge a necessidade de opinião, a qual justamente determina ou condiciona decisões, motiva atitudes e contribui para mudanças.

Conforme demonstram diversos autores citados, o acesso à informação se dá de forma bastante diferenciada na sociedade brasileira e, ao mesmo tempo, só a opinião informada é capaz de contribuir a uma maior conscientização política, a qual se torna cada vez mais necessária para a redução das desigualdades. Tal conscientização deve ser estimulada não só pela mídia, como também por todos os demais formadores de opinião, entre os quais situam-se as entidades representativas.

Compreendendo-se finalmente a importância que as entidades têm e que, mais do que isso, podem vir a ter, não só ao representarem seus próprios interesses, mas também ao apontarem caminhos para a sociedade, pode-se perceber a informação como um recurso que, além de estratégico, torna-se crucial para as entidades representativas. Por essa razão, esta pesquisa se encerra formulando sugestões para estudos futuros, os quais possam contribuir à compatibilização ideal entre a informação e seu objetivo, no contexto das entidades formadoras de opinião. Sugere-se então que:

- Futuros estudos possam contribuir ao entendimento de que a gerência da informação não deve permanecer como atividade periférica no âmbito das

entidades representativas, mas como atividade central, integrada às instâncias decisoras, tendo em vista os objetivos da instituição;

- Se procure verificar o papel a ser desempenhado pelo profissional da informação como elemento chave na consecução dos objetivos finais da entidade formadora de opinião;
- A partir da particularização de casos, se busque verificar o impacto da informação em termos de usos e consequências;
- Se busque caracterizar situações em terceirização, serviços, ou a parceria na criação e utilização de recursos informacionais se constituam em soluções adequadas para a gerência da informação.

- Se busque caracterizar situações em que a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ ou a \_\_\_\_\_

## 18. BIBLIOGRAFIA

- ACKOFF, R. C. The future of operational research is past. *General Systems*, v. 29, p.241-252, 1979.
- ARAGÃO, Murillo de. Grupos de pressão no Congresso Nacional: como a sociedade pode defender licitamente seus direitos no poder legislativo. São Paulo: Maltese, 1994.
- AUGRAS, Monique. *Opinião pública: teoria e pesquisa*. Petrópolis: Vozes, 1970.
- BEAUVOIR, Simone de. *La force des choses*. Paris: Gallimard 1963. Apud AUGRAS, Monique. *Op. cit.*
- BELLUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. *Ciência da Informação*, v.22, n.2, p. 124-132, 1993.
- BERGER, Gaston, et. al. *L'opinion publique*. Paris: Presses Universitaires de France, 1957.
- BERGERON, Pierrette. Information resources management. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 31, p. 263-299, 1996.
- BOBBIO, Norberto et. al. *Dicionário de política*. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1988. 1328 p.
- BOURDIEU, Pierre. L'opinion publique n'existe pas. *Problemes politiques et sociaux*. n. 666, 1er nov. 1991 (Démocratie et sondages d'opinion). Paris: La Documentation Française, 1991.
- BRYMAN, A. *Quantity and quality in social research*. London: Unwin Hyman, 1988.
- CANBY, Peter (comp.). The ten essential reference books. *Forbes Supplement*, p.208-209, Fall 1997.
- CARDOSO, Ana Maria Pereira. Pós-modernidade e informação: conceitos complementares? *Perspectivas em Ciência da Informação*. v. I, n. I, p. 63-79, jan/jun 1996.



- CASSELL, Catherine; SYMON, Gillian. Qualitative research in work contexts. *In*. Qualitative Methods in Organizational Research: A Practical Guide. Ed. by Catherine Cassei and Gyllian Symon. Newbury Park, CA: Sage Publications, 1994, p. 1-13.
- CHECKLAND, Peter. *Systems thinking, systems practice*. Chichester: John Wiley & Sons, 1988.
- CHOO, CHUN WEI. Information management for the intelligent organization: The art of scanning the environment. 2. ed. Medford, NJ: Information Today, 1988 (ASIS Monograph Series).
- CLAMEN, Michel. *Le lobbying et ses secrets: Guide des techniques d'influence*. Paris: Dunod, 1997. 246 p.
- DAVENPORT, Elizabeth. What do we look at when we do information science? *In*: *Conceptions of library and information science: Historical, empirical and theoretical perspectives*. Ed. by Pertti Vakkari and Blaise Cronin. London: Taylor Graham, 1992, p. 286-298.
- DAVENPORT, Thomas H. *Ecologia da informação: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação*. São Paulo: Futura, 1998. 316p.
- DERVIN, Brenda. Useful theory for librarianship: communication not information. *Drexel Library Quarterly*, v. 13, n.3, p. 16-32, 1977.
- DRUCKER, Peter. The coming of the new organization. *Harvard Business Review*, v.66, p. 45-53, jan/feb 1988.
- EPSTEIN, Isaac (coord.) A divulgação científica na grande imprensa: *Folha de S. Paulo* e *Diário Popular*. São Bernardo do Campo: Faculdade de Comunicação e Artes Metodista; Programa de Pós- Graduação em Comunicação Social, 1996 ( Série: Estratégias de Comunicação Científica, 15ª edição Relatos de Pesquisa).
- ESCARPIT, R. *Théorie generale de l'information et de la communication*. Paris: Hachette. 1990.
- FARRADANE, J. The nature of information. *Journal of Information Science*, n.1, p.3-17, 1979.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Novo dicionário da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1988.

- GLAZIER, Jack D. Qualitative Research methodologies for library and information science: An introduction. *In. Qualitative research in information management*. Ed. by Jack D. Glazier and Ronald R. Powell. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 1992, p. 1-13.
- GORMAN, Michael. Five new laws of librarianship. *American Libraries*, p.784-785, Sep 1995.
- GRIMWOOD-JONES, Diana. Charging for information services: Trends in the UK. *Revista Española de Documentação Científica*. v. 19, n.1, p.50-58, 1996.
- HOVLAND, Carl I; JANIS, Irving L; KELLEY, Harold. *Communication and persuasion*. New Haven: Yale University Press, 1953.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS POLÍTICOS. *Os formadores de opinião do país e a reforma do Estado* Relatório de pesquisa. Brasília: IBEP, 1997.
- JICK, Todd D. Mixing qualitative and quantitative methods: Triangulation in action. *In. Qualitative Methodology*. Ed. by John Van Manen. Newburg Park, CA: Sage Publications, 1983, p.135-148.
- KADLEC , Daniel. How Bloomberg pressures editors. *Columbia Journalism Review*, v.36, n.3, p.38-40, Sept.1997.
- KANITZ, Stephen. O custo do pessimismo. *Veja*, 18.09.98, p.23.
- KOYAMA, Janice T. <http://digref.scenarios.issues>. *Reference & User Services Quarterly*, v.38, n.1, p.51-53, Fall 1998.
- LANCASTER, F.W. Second thoughts on the paperless society. *Library Journal*. p. 48-50, Sep 15, 1999.
- LANE, Robert Edwards. *A opinião pública*. Rio de Janeiro: Zahar, 1966. 198 p.
- LE COADIC, Yves François. *La science de l'information*. Paris: Presses Universitaires de France, 1994.
- LIMA, Ricardo Montenegro de. Estudos de usuários de sistemas de informação: contribuição metodológica de epidemiologia. *Ciência da Informação*, v.18, n.2, p.103-119, jul/dez 1989.
- MANN, Thomas. Reference service, human nature, copyright, and offsite service - in a "Digital Age?" *Reference & User Services Quarterly*, v. 38, n.1, p.55-61, Fall 1998.

- MARZAGÃO, Augusto. A fadiga da informação. *Correio Braziliense*, 1999 (Caderno Opinião).
- MASUDA, Yoneji. A sociedade da informação como sociedade pós-industrial. Rio de Janeiro: Editora Rio, 1992.
- MELO, José Marques de. *Comunicação, opinião, desenvolvimento*. Petrópolis: Vozes, 1971. 114 p.
- MELO, José Marques de; SILVA, Carlos Eduardo Lino de. Sociedade civil: direito à informação e direito de opinião. *Ciência e Cultura*. v.42, n.11, p.950-953, nov 1990.
- MELO, José Marques de (org.). *Comunicação e Sociedade*, n. 25, 1996.
- MEYNAUD, Hélène; DUCLOS, Denis. Opinion et opinion publique: Problèmes politiques et sociaux, n.666, 1er nov 1991 (Démocratie et sondages d'opinion). Paris: La Documentation Française, 1991.
- MOWSHOWITZ, Abbe. Virtual organization: A vision of management in the information age. *The Information Society*, v. 10, p. 267-299, 1994.
- NARDI, Bonnie A. Information ecologies: highlights of the keynote address. *Reference User Services Quarterly*, v. 38, n. 1, p.49-50, Fall 1998.
- OUTING, Steve. Tailored news online. *Editor & Publisher*, v. 130, n. 11, p. 28, March 15, 1997,
- PRICE, Derek de Solla. *A ciência desde a Babilônia*. Belo Horizonte: Itatiaia; São Paulo: USP, 1976 ( O Homem e a Ciência, v. 2).
- Publisher's Weekly*. Wiley launches online journal service (Editorial), v.244, n.38, p. 14. Sept. 1997.
- ~~FACS~~ Paulo h. Baltazar. A gestão e organização de unidades de informação. *Ciência da Informação*. v.25, n.1, p. 15-25, jan/abr 1996.
- REGER, Nancy K. Redefining reference services: Transitioning at one public library. *Reference & User Services Quarterly*, v.38, n.1, p.73-75, Fall 1998.
- ROBREDO, Jaime. Tendências del mercado de trabajo en el campo de la bibliotecología y ciência de la información en Puerto Rico. San Juan PR: Universidad de Puerto Rico/Escuela Graduada de Ciência de la Información, 1995.
- ROUSE, W.B.; ROUSE, S.H. Human information seeking and design of information systems. *Information Processing and Management*, v.20, n.1-2, p.129-138, 1984.

- RUYER, Raymond. *A cibernética e a origem da informação*. Trad. de Maria Helena Kühner. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1972.
- SARACEVIC, Tefko. *Information science: Origin, evolution and relations*. In: *Conceptions of library and information science: Historical, empirical and theoretical perspectives*. Ed. by Pertty Vakkari and Blaise Cronin. London: Taylor Graham, 1992, p. 5-27.
- SAUVY, A. *L'opinion publique*. Paris: Presses Universitaires de France, 1958.
- SIMÕES, Adriana Machado. O processo de produção e distribuição de informação enquanto conhecimento: algumas reflexões. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.1, n.1, p.81-86, jan/jun 1996.
- SLOAN, Bernie. *Service perspectives for the digital library remote reference services*. *Library Trends*, v. 47, n 1 p. 117-143, Summer 1998
- SMITH, M. BREWSTER et. al. *Opinions and personality*. New York: Wiley, 1956.
- SOUZA, Cassandra Lúcia de Maya Viana. A problemática dos métodos quantitativos e qualitativos em biblioteconomia e documentação: uma revisão da literatura. *Ciência da Informação*. v. 18, n.2, p. 174-182, jul/dez 1989.
- SOUZA, Herbert de. A opinião global. *Políticas governamentais*, v. 8 n. 84, set/out 1992, p. 33-34.
- SWANSON. D. Undiscovered public knowledge. *Library Quarterly*, v.56, n.2, p.103-118, 1986.
- TARAPANOFF, Kira. Planejamento bibliotecário - em busca de identidade. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 15 n. 2, p. 229-236, jul/dez 1987.
- TARAPANOFF, Kira. *Planejamento estratégico de unidades de informação voltadas para a qualidade*. Brasília, março de 1997.
- TARAPANOFF, Kira. *Técnicas para a tomada de decisão nos sistemas de informação*. Brasília: Thesaurus, 1995.
- TRIVIÑOS, Augusto N.S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. Sao Paulo: Atlas, 1987. 175p.
- VAN MAANEN, 3. Reclaiming qualitative methods for organizational research: A preface. *Administrative Science Quarterly*, n.24, p.520-526, 1979.

**ANEXO I**

**INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS**

**Universidade de Brasília**  
**Faculdade de Estudos Sociais Aplicados**  
**Departamento de Ciência da Informação**

**A BUSCA DE INFORMAÇÃO COMO SUBSÍDIO  
PARA A FORMAÇÃO DE OPINIÃO**

**INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS**

**A BUSCA DE INFORMAÇÃO COMO SUBSÍDIO  
PARA A FORMAÇÃO DE OPINIÃO**

**INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS**

*Solicitamos o obséquio de devolver o presente **questionário**, devidamente preenchido, com a maior brevidade possível, **utilizando-se** do envelope **pré-selado** em anexo.*

**BLOCO I - CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE**

*Este bloco de **questões destina-se** a obter uma descrição da entidade.*

1) Como caracteriza sua entidade:

- Governamental
- Não **governamental**, com fins lucrativos
- Não **governamental**, sem fins lucrativos
- Sindical
- Patronal
- Fiscalizadora**
- Outras [**especifique**].....

2) A entidade congrega:

- Membros individuais
- Entidades afiliadas**
- Entidades e pessoas

3) Qual o tempo de existência da entidade? .....

4) Descreva de forma sucinta os principais **objetivos** de sua entidade: .....

.....  
.....

## BLOCO II - OPINIÃO QUE DESEJA FORMAR

Neste bloco de questões *procura-se* conhecer a atuação da entidade de acordo com seus objetivos.

5) Assinale, de acordo com o grau de prioridade, a área em que sua entidade procura exercer influência:

	Prioritário	Mto Importante	Importante	Sem Interesse
Educação	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Comércio	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Indústria	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Setor bancário	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Ciência	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Meio ambiente	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Cultura	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Relações trabalhistas	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Agricultura	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Saúde	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Direitos humanos	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Outros [especifique].....				

6) Para exercer a influência que deseja, sua entidade atua da seguinte forma:

	Sempre	Algumas vezes	Nunca
Faz lobby junto ao Congresso	[ ]	[ ]	[ ]
Divulga informações na mídia	[ ]	[ ]	[ ]
Publica pesquisas	[ ]	[ ]	[ ]
Acompanha a atuação de concorrentes	[ ]	[ ]	[ ]
Promove debates	[ ]	[ ]	[ ]
Outros	[ ]	[ ]	[ ]
[especifique].....			

7) Para exercer a influência que deseja, a entidade:

Possui página na Internet ?                      Sim [ ]                      Não [ ]



### BLOCO III - INFORMAÇÃO QUE PRECISA OBTER

Neste bloco *procura-se caracterizar* o tipo de informação que a **entidade busca**, bem como as formas de *obté-la*.

8) De acordo com os **objetivos** de sua entidade, classifique o interesse da informação abaixo:

	Prioritário	Grande	Médio	Sem Interesse
Informação económica	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Informação <b>política</b>	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Informação legislativa	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Informação científica	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Informação tecnológica	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Outros	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

[especifique].....

9) Em função de suas necessidades de informação, como classifica as fontes:

	Muito importante	Importante	Menos Importante	Sem Interesse
Internet	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Fontes Impressas	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Bancos de Dados	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Comunicação Informal	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Empresas de Consultoria	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Outros	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

[especifique].....

10) Caso tenha considerado a Internet como muito importante **importante**, qual a sua utilização?

	Sempre	Com Frequência	Algumas Vezes	Nunca
Para saber notícias do dia	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Para <b>acessar</b> entidades públicas	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Para <b>acessar</b> bibliotecas	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Para pesquisar dados económicos	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Para localizar endereços	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Para pesquisar legislação	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Outros	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

[especifique].....

11) Tendo em vista os **objetivos** de sua entidade, como considera as fontes impressas relacionadas abaixo:

	Muito Importante	Importante	Menos Importante	Dispensável
Livros	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Jornais de grande circulação	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Jornais de entidades congêneres	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Revistas de grande circulação	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Revistas especializadas	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Clippings	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Boletins	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Publicações oficiais	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Correspondência	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Documentos de circulação interna da entidade	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Outros	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>[especifique].....</b>				

12) As dificuldades de acesso à informação **encontram-se**, a seu **ver**, relacionadas a:

	Sempre	Algumas vezes	Raramente	Nunca
Excesso de informação	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Escassez de informação	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Burocracia	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Desconhecimento de fontes	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Tecnologia	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Interesses contrários	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Outros	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>[especifique].....</b>				

13) Com que frequência utiliza recursos **informativos** externos à entidade?

	Sempre	Com Frequência	Algumas Vezes	Nunca
Entidades congêneres	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Entidades públicas	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Bibliotecas/Centros de documentação	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Internet	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>Contatos</b> pessoais	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Outros	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

[especifique].....

14) Dentre as entidades públicas abaixo, como as classifica enquanto fontes de informação para sua entidade:

	Muito Importante	Importante	Pouco Importante	Irrelevante
Câmara dos Deputados	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Câmara <b>Legislativa</b>	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Ministério	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Senado Federal	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Tribunal	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Universidades	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Outros	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

[especifique].....

15) Qual a relação entre a existência de rede interna informatizada na sua entidade e a informação que procura?

- [ ] Fundamental
- [ ] Importante
- [ ] Pouco importante
- [ ] **Não** tem relação

16) Qual a relação entre a existência de um arquivo, biblioteca ou setor de documentação em seu local de trabalho e a informação que procura?

Fundamental [ ]

Importante [ ]

Pouco importante [ ]

Não tem relação [ ]

17) Qual a relação entre a existência de um arquivo, biblioteca ou setor de documentação em seu local de trabalho e a informação que sua entidade divulga?

Fundamental [ ]

Importante [ ]

Pouco importante [ ]

Não tem relação [ ]

## **ANEXO 2**

### **RELAÇÃO DE ENTIDADES QUE PARTICIPARAM DA PESQUISA**

## **Relação de entidades que participaram da pesquisa**

Associação Nacional dos Funcionários do Banco do Brasil - **ANABB**

Central Única dos Trabalhadores - **CUT**

Centro Feminista de Estudos e **Assessoria** - **CFEMEA**

Confederação Nacional da Indústria - **CNI**

Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras - **CRUB**

Departamento **Intersindical** de Assessoria Parlamentar - **DIAP**

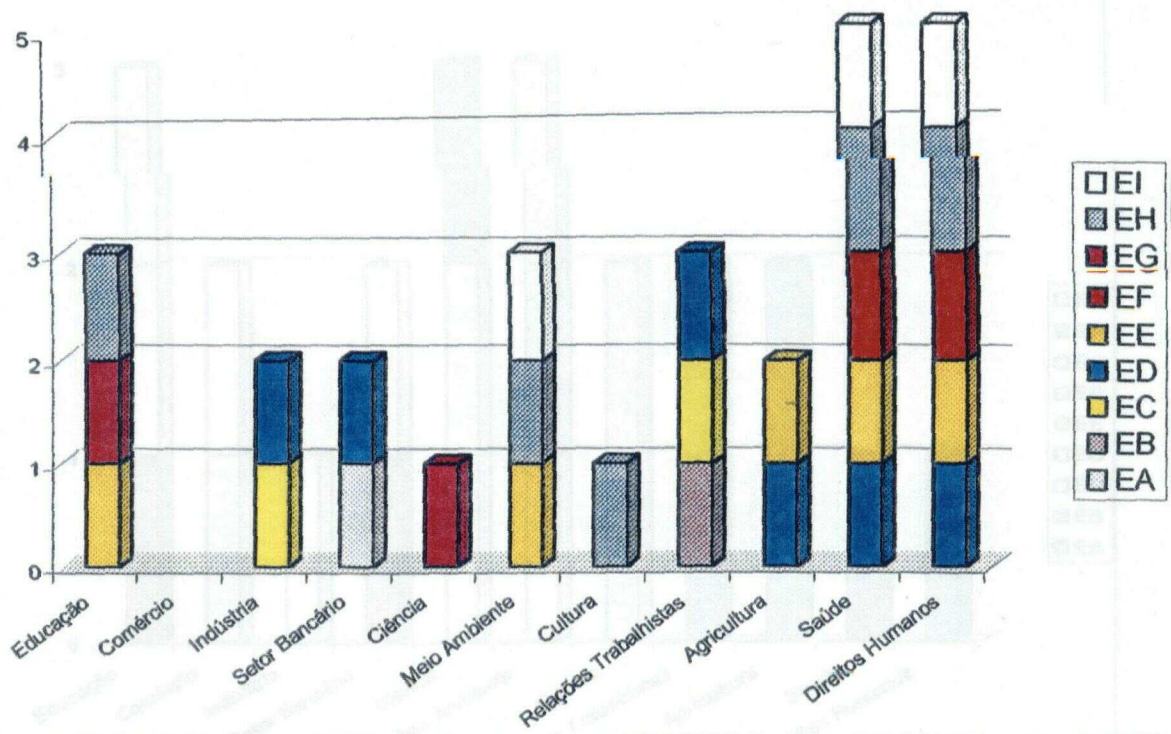
Fundação Cultural Palmares

Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

**Instituto** de estudos Sócio - Económicos - **INESC**

## **ANEXO 3**

### **REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DOS DADOS DO QUESTIONÁRIO**



**Figura 1a. - Áreas de influência prioritária das entidades**

Ordenada: Entidades

*Figura 1b. - Áreas de influência consideradas muito importantes pelas entidades*

*Ordenada: Entidades*



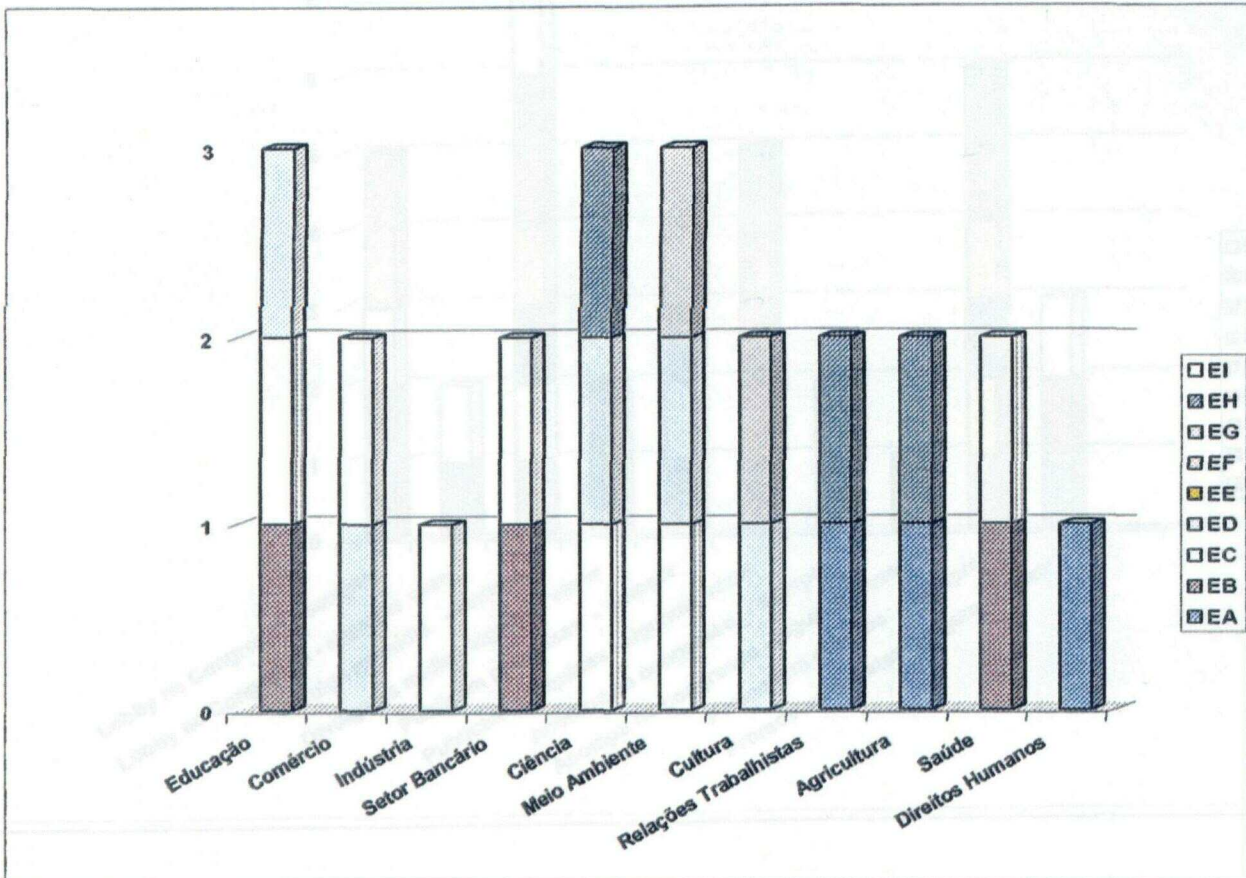
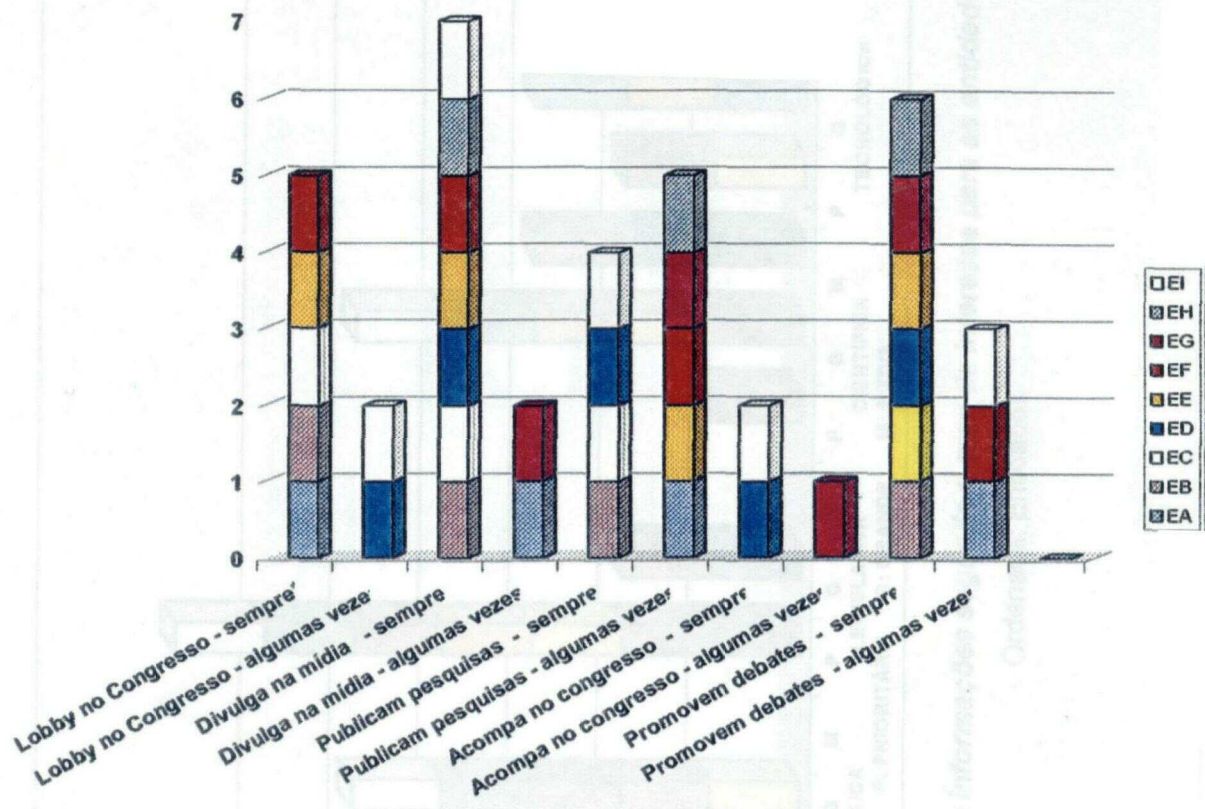


Figura 2. - Área de atuação das entidades

Figura 1b. - Áreas de influência consideradas muito importantes pelas entidades

Ordenada: Entidades



**Figura 2. - Forma de atuação das entidades**

Ordenada: Entidades

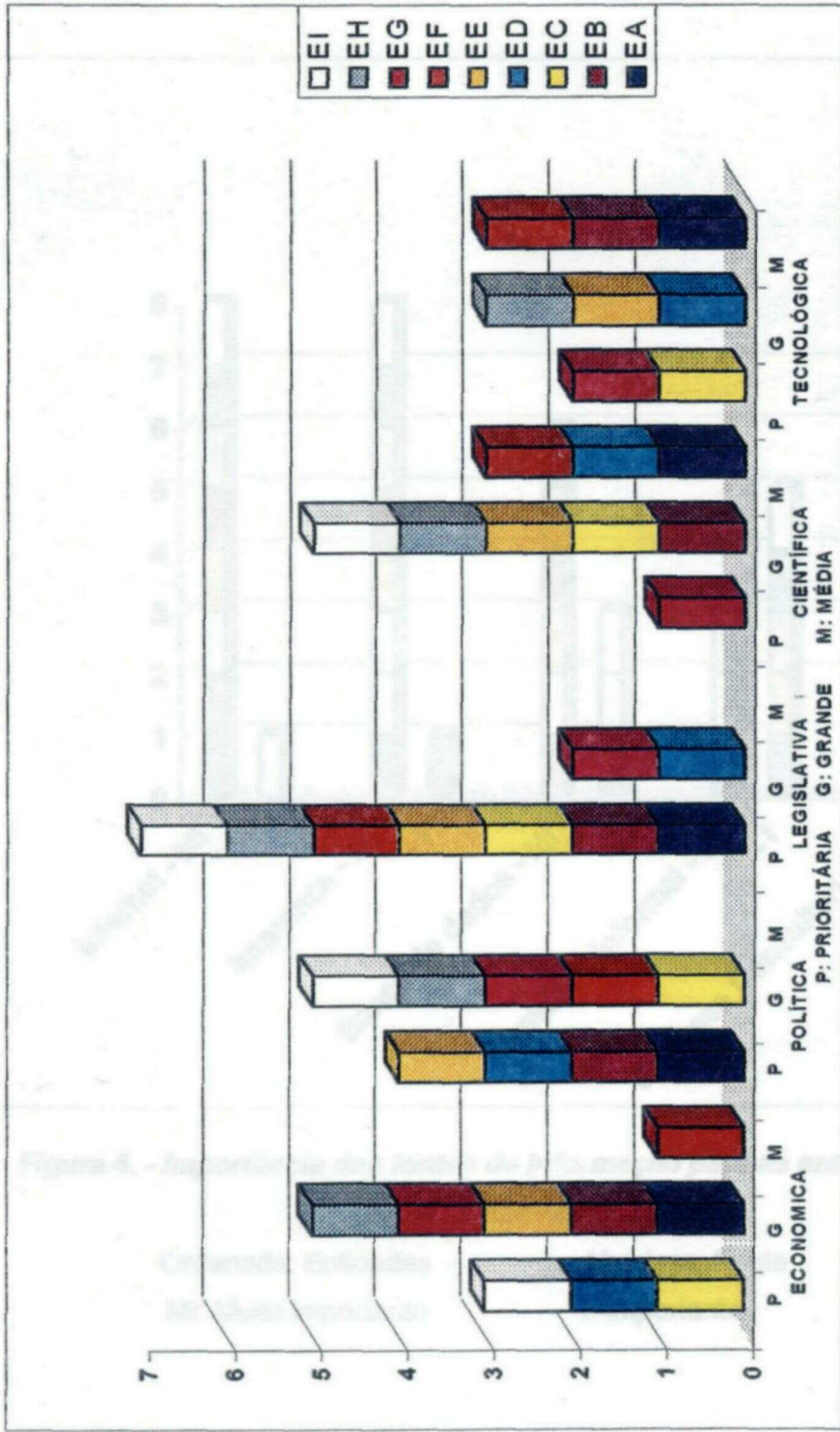
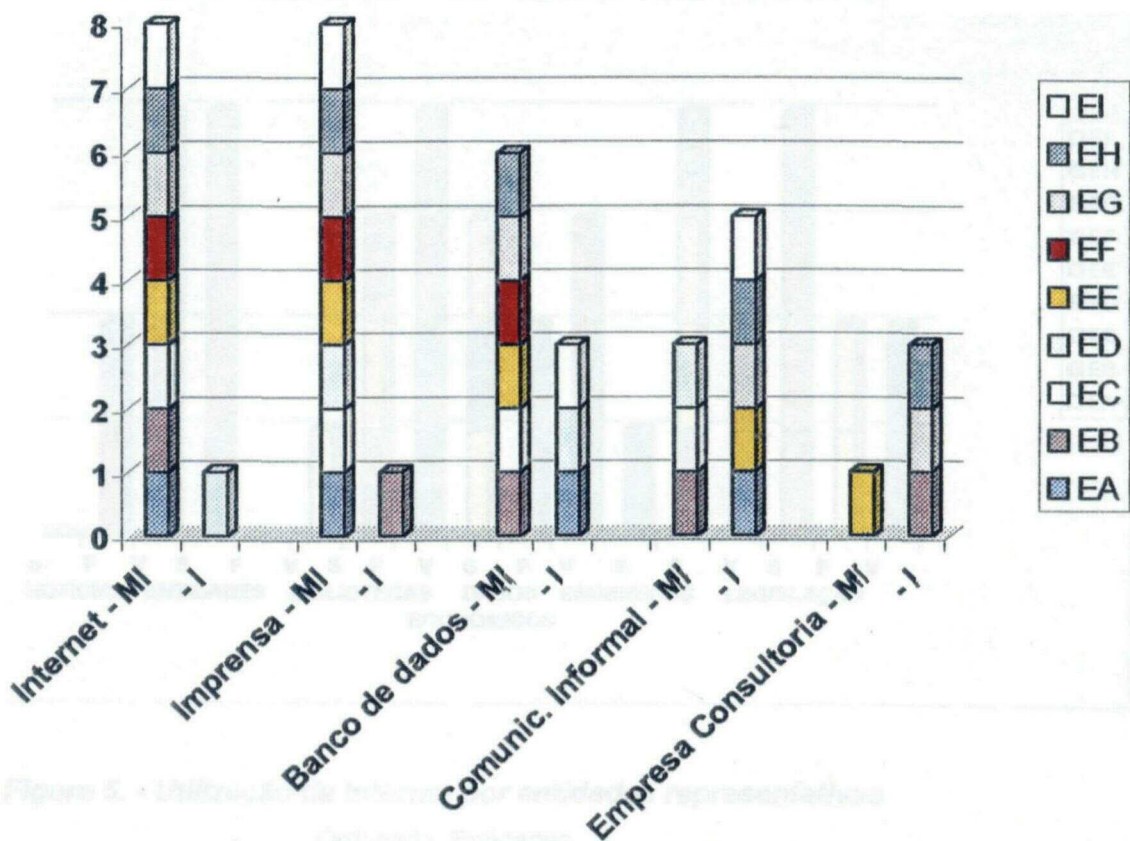


Figura 3. - Tipos de informações segundo o grau de interesse para as entidades

Ordenada: Entidades





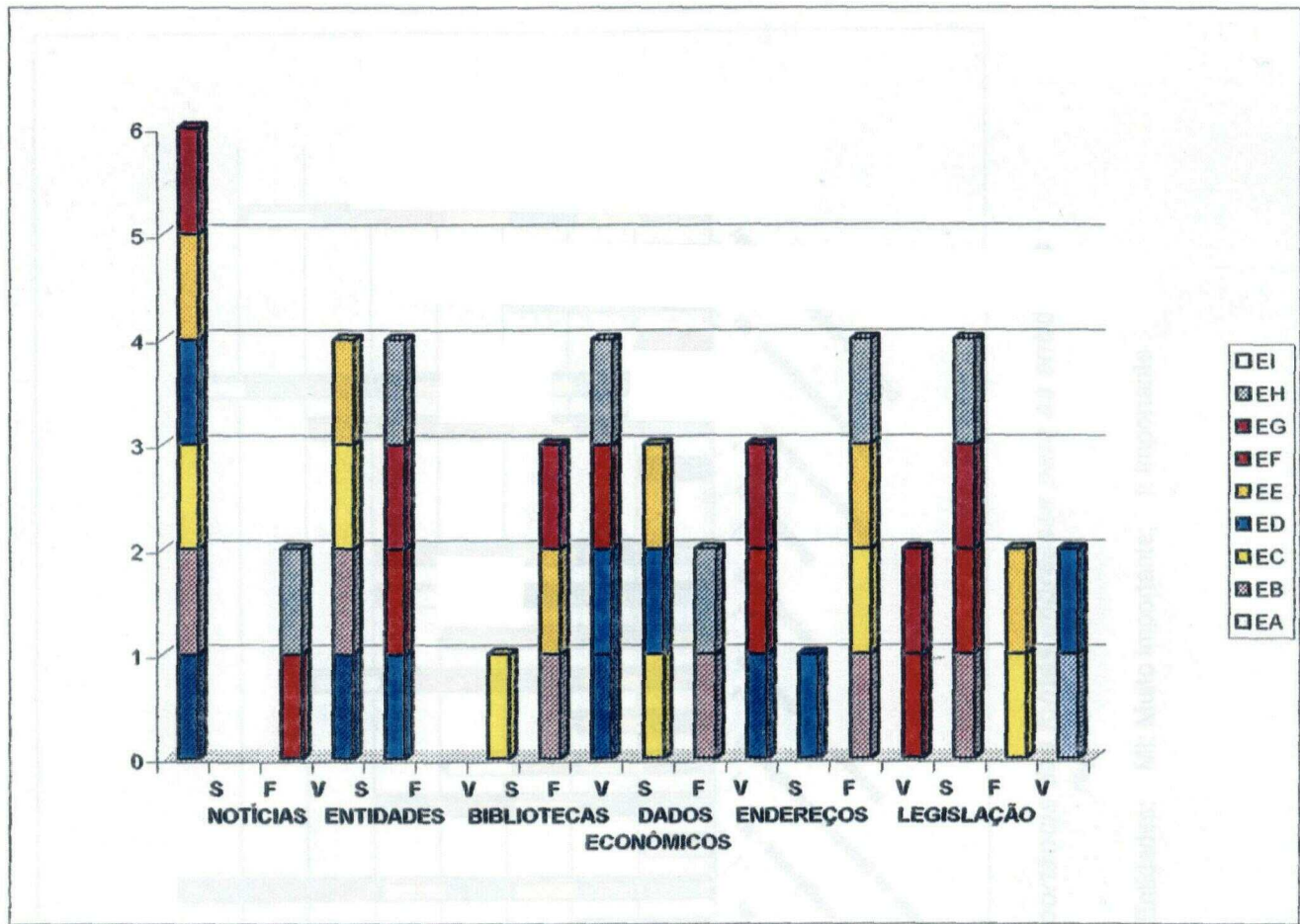
**Figura 4. - Importância das fontes de informação para as entidades representativas**

Ordenada: Entidades

Abscissa: Fonte

MI: Muito importante

I: Importante



**Figura 5. - Utilização da Internet por entidades representativas**  
 Ordenada: Entidades

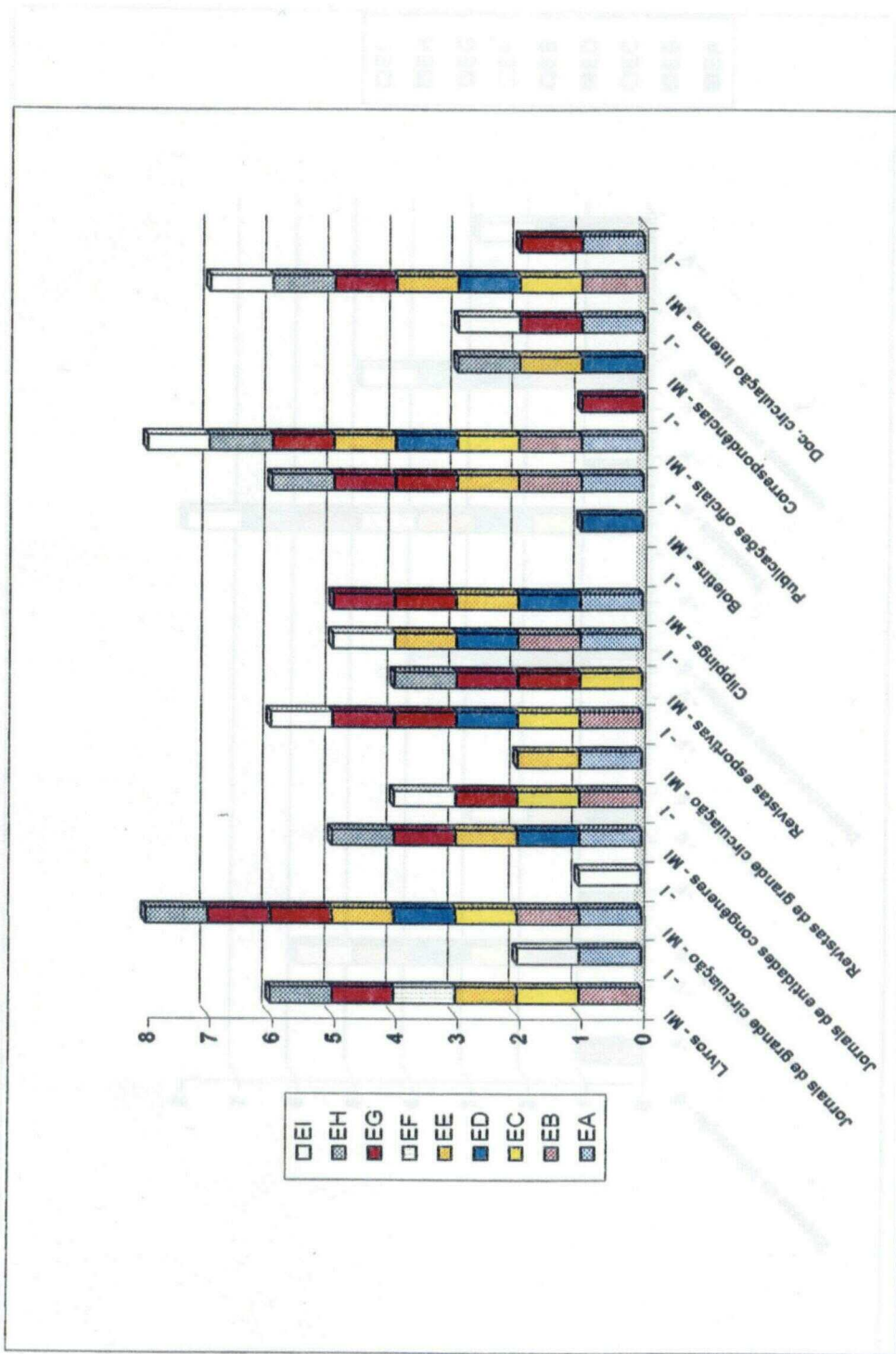


Figura 6. - Importância das fontes impressas para as entidades representativas

Ordenada: Entidades; MI: Muito importante; I: Importante



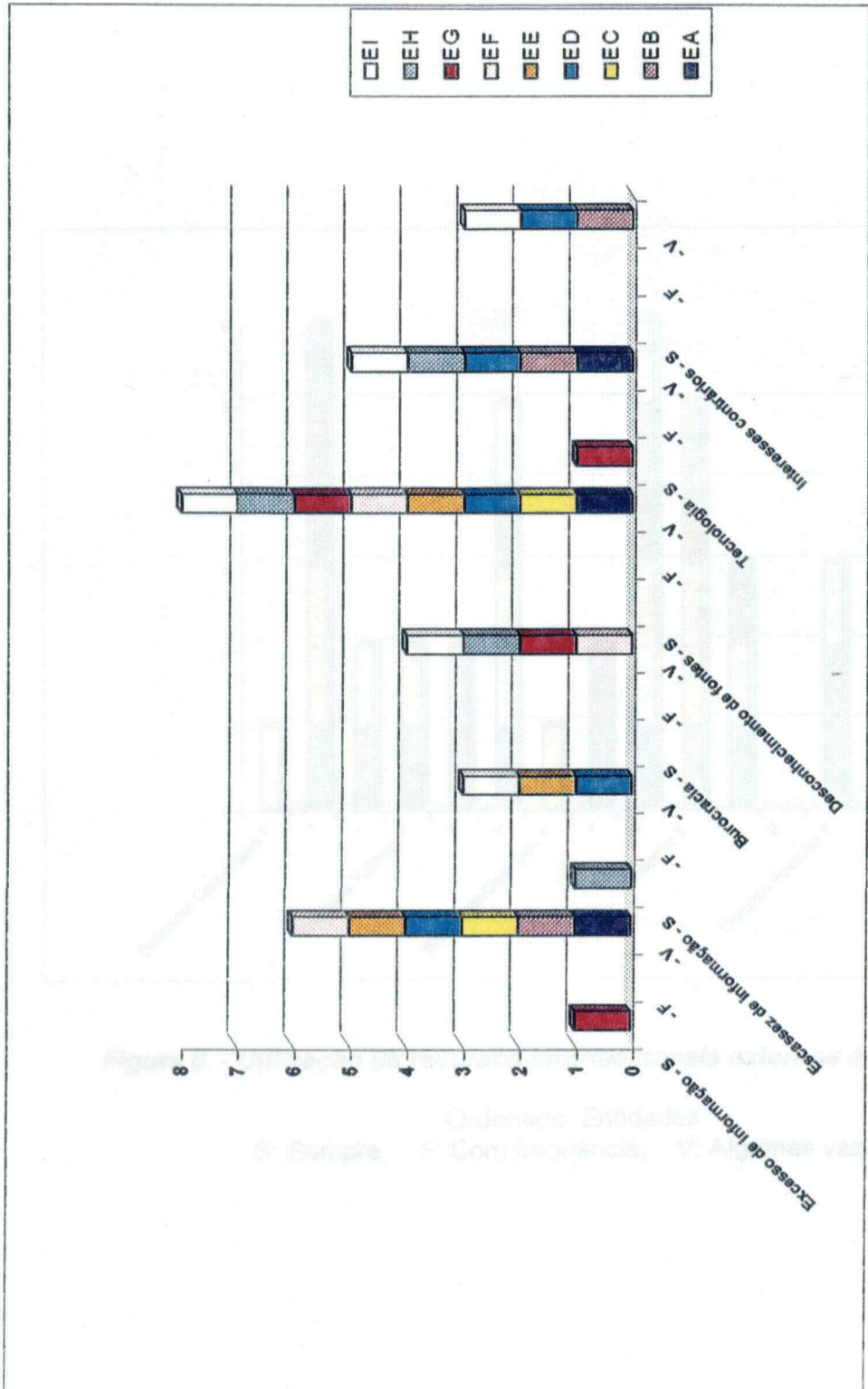


Figura 7. - Causas de dificuldade de acesso à informação segundo entidades representativas

S: Sempre; F: Com frequência; V: Algumas vezes; Ordenada: Entidades





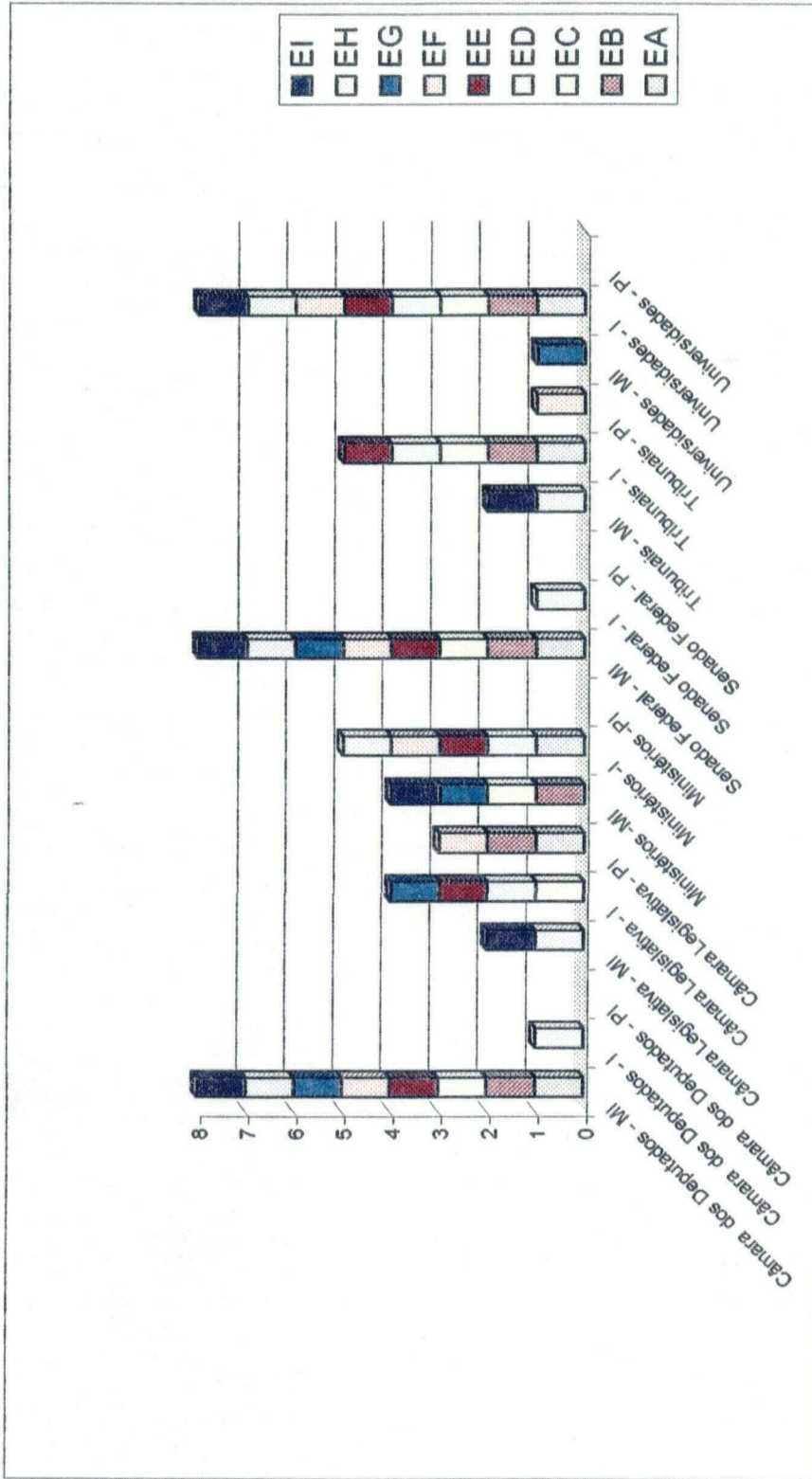


Figura 9, - Importância de entidades públicas como fonte de informação

MI: Muito importante; I: Importante; PI: Pouco importante; Ordenada: Entidades