

XXV ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - XXV ENANCIB

GT 4 - Gestão da Informação e do Conhecimento

O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL POR MEIO DO MODELO *SENSE MAKING* APLICADO AOS SERVIDORES DA POLÍCIA CIVIL DA PARAÍBA: NECESSIDADES E USOS DA INFORMAÇÃO

INFORMATION BEHAVIOR THROUGH THE SENSE MAKING MODEL APPLIED TO PARAÍBA CIVIL POLICE SERVANTS: INFORMATION NEEDS AND USES

Kamilla Rebeca Souto de Queiroz – Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Maria Cleide Rodrigues Bernardino – Universidade Federal do Cariri (UFCA)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: na era contemporânea, a informação e o conhecimento são fontes essenciais para eficiência e bom desempenho das organizações. Os estudos sobre o comportamento informacional dos usuários, contribuem com o avanço e aperfeiçoamento de soluções relacionadas às necessidades de informação do indivíduo e das diversas instituições, bem como possibilita o entendimento do processo de busca e uso da informação e sua influência nos contextos em que estão inseridos. O gerenciamento policial estratégico utiliza a inteligência policial, visando o aperfeiçoamento do desempenho das forças policiais, com base na utilização da tecnologia e da gestão da informação, disponibilizando maior conhecimento e suporte para tomadas de decisões eficientes. Partindo da aplicabilidade de estudos de comportamento informacional à luz do Modelo *Sense Making* de Brenda Dervin (1983), buscou-se investigar como se manifestam as atividades de comportamento informacional na inteligência policial e investigação criminal dos servidores da Polícia Civil da Paraíba. Foi realizada uma pesquisa descritiva de abordagem quanti-qualitativa, com aplicação de questionário a 61 policiais civis, onde foram analisadas as necessidades e usos da informação. A análise dos dados foi realizada através da análise de conteúdo de Laurence Bardin. Os resultados revelaram que as principais atividades informacionais são elaboração de documentos, coleta e análise de dados. A frequência de busca diária foi mais citada, com foco em demandas administrativas. A principal motivação de busca é identificação de criminosos. Relatam dificuldades no acesso à informação, e consideram as fontes incompletas. As barreiras mais citadas são a falta de recursos tecnológicos, materiais e humanos.

Palavras-chave: comportamento informacional; *sense making*; Polícia Civil da Paraíba.

Abstract: In the contemporary era, information and knowledge are essential sources for the efficiency and good performance of organizations. Studies on user information behavior contribute to the advancement and improvement of solutions related to the information needs of individuals and various institutions, as well as enabling an understanding of the information search and use process and its influence on the contexts in which they are inserted. Strategic police management utilizes police intelligence to improve police performance through the use of technology and information management, providing greater knowledge and support for efficient decision-making. Based on the applicability of information behavior studies in light of Brenda Dervin's Sense-Making Model (1983), this study sought to investigate how information behavior activities manifest themselves in police intelligence and criminal investigation among employees of the Civil Police of Paraíba. A descriptive

study with a quantitative and qualitative approach was conducted, with a questionnaire administered to 61 civil police officers, which analyzed their information needs and uses. Data analysis was performed using Laurence Bardin's content analysis. The results revealed that the main information activities are document preparation and data collection and analysis. Daily search frequency was most frequently cited, with a focus on administrative tasks. The main motivation for searching is identifying criminals. They report difficulties in accessing information and consider the sources incomplete. The most frequently cited barriers are the lack of technological, material, and human resources.

Keywords: informational behavior; sense making; Civil Police of Paraíba.

1 INTRODUÇÃO

Os estudos sobre o comportamento informacional dos usuários estão se tornando cada vez mais indispensáveis para as unidades de informação, por serem capazes de trazer maior conhecimento do que os usuários almejam alcançar em termos de informação, permitindo assim aos profissionais que atuam nessas organizações repensarem as suas práticas e aperfeiçoarem as técnicas por eles utilizadas, visando oferecer produtos e serviços mais adequados aos usuários (Figueiredo; Paiva, 2015).

O policiamento é um trabalho cuja principal base de ação é a informação. Desse modo, a atuação dos organismos responsáveis pela segurança pública, com vistas ao melhor controle e compreensão dos fenômenos da criminalidade e da violência, deve se valer da análise criminal e de estratégias de inteligência policial, com a produção significativa de informações que fundamentem a tomada de decisão por parte do gestor (Durigan, 2011).

Para as organizações policiais, a tecnologia e a atividade de inteligência são fundamentais, pelo fato de o avanço tecnológico facilitar o aparecimento de inúmeras modalidades delitivas. Assim, os organismos de segurança pública também necessitam criar estratégias de avanço, sobretudo no trato com as informações, para caminhar na mesma velocidade, conectividade e poder de inovação dos novos mecanismos das estruturas criminosas (Durigan, 2011).

O uso da informação é imprescindível na elucidação de crimes e laudos dos inquéritos policiais, o envolvimento do cientista da informação e as contribuições advindas da análise comportamental nesse objeto de estudo, revela um excelente campo de pesquisa. As instituições de natureza criminal têm um papel social de trazer à luz os autores dos crimes que perturbam a integridade social e patrimonial. Faz uso da perícia criminal, uma atividade técnico-científica indispensável à elucidação de crimes mediante a busca e recuperação de informações, através de vestígios encontrados em cenas criminais. Seus profissionais são

capazes de entender, compreender e interpretar as informações coletadas, materializando os laudos periciais a fim de dar resposta aos processos criminais que estão ocorrendo (Bezerra, 2017).

A Ciência da Informação reconhece o usuário como um sujeito social que interage e troca informações com o meio, e que é capaz de adquirir conhecimento pelas diversas fontes, canais, sistemas e suportes tecnológicos, com o intuito de acessar, utilizar, recuperar e disseminar a informação, sobretudo no escopo digital.

A informação passa a ser um elemento central na construção de políticas de segurança pública, razão pela qual um dos aspectos mais marcantes nesse processo é a necessidade de mudança cultural nas instituições policiais, a fim de incorporá-la em profundidade. Para efetiva mudança nos padrões de policiamento, a utilização da informação é fundamental. Nesse sentido, há uma relevância entre os problemas levantados pelo campo da ciência da informação, visto que aborda os fenômenos relacionados à produção, ao processamento, à disseminação, à organização, ao armazenamento, à recuperação, ao uso e interpretação da informação (Azevedo; Riccio; Ruediger, 2011).

Na Paraíba, a Polícia Civil é criada com estrutura de carreira pela Lei 4.273 em 21 de agosto de 1981, conhecida como Estatuto da Polícia Civil, com a função de praticar, com exclusividade, todos os atos necessários ao exercício das funções de polícia judiciária e investigativa de caráter criminalístico e criminológico (Paraíba, 1981). No sistema da Polícia Investigadora, adotado pelo Brasil, cabe às polícias judiciárias (polícias civil e federal) a direção da investigação criminal, sendo estas as titulares do procedimento investigativo criminal, observados os limites de suas competências. A Polícia Civil é dirigida por delegados e atua, geralmente, depois que um crime ocorre e busca através da investigação criminal estabelecer a verdade real dos fatos¹.

Relatar e discorrer sobre o comportamento informacional dos policiais civis, que atuam na inteligência policial e investigação criminal da Polícia Civil da Paraíba (PCPB), representa um excelente objeto de estudo para a área acadêmica da Ciência da Informação (CI), bem como para os Estudos de Usuários (EU) e análise de comportamento de busca e uso da informação. Além de contribuir e privilegiar todos os profissionais e órgãos envolvidos no escopo da pesquisa, pesquisadores e agentes pesquisados, através da mutualidade dos

¹ Disponível em: <https://www.policiacivil.pb.gov.br/institucional/institucional>.

saberes interagidos. E favorecendo, sobretudo, com a sociedade em geral, na medida que, desenvolverá conhecimentos que fortalecem o mecanismo da lida com a informação e consequentemente com a gestão estratégica de sua utilização, para o uso eficiente nas atividades policiais científicas-investigativas, responsáveis pelo bem-estar da segurança pública.

Com base nesses argumentos e partindo da aplicabilidade de estudos de comportamento de acesso e uso da informação, esta pesquisa busca investigar: Como se manifestam as atividades de comportamento informacional na inteligência policial e investigação criminal dos servidores da Polícia Civil da Paraíba?

A fim de responder a problemática, estabeleceu-se como objetivo: compreender o comportamento informacional de servidores da PCPB a partir da aplicação do modelo *Sense-Making*, com enfoque na atividade de inteligência policial e investigação criminal. Foi utilizado como metodologia, a pesquisa exploratória, descritiva e delineamento qualitativo, baseada na estrutura do modelo de abordagem alternativa de Brenda Dervin, o *Sense Making* (1983). O estudo contemplou as etapas: pesquisa bibliográfica, documental e de campo.

2 ESTUDOS DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL: MODELO *SENSE MAKING*

Utilizando as contribuições de Wilson (2000), entende-se por comportamento informacional, a integralidade de comportamentos humanos em relação às fontes e canais de informação, desde as ações intencionais que o usuário toma para granjear seu objetivo, às ações não necessariamente intencionais de obter informação, como por exemplo: ouvir a conversas alheias, rádio ou televisão, e até o uso da informação acessada.

Os estudos de comportamento informacional abrangem vários aspectos, conforme Crespo (2005): a identificação das necessidades de informação, o modo como os indivíduos buscam e como usam a informação, bem como os fatores internos e externos que influenciam o processo, entre outros.

A busca e o uso da informação são partes do processo por meio do qual o usuário pretende caminhar para suprir uma demanda ou necessidade. Além disso, os estudos de comportamento informacional pretendem descrever e analisar como o usuário age durante esses processos, o que leva ou não a sua satisfação. Assim, considerando suas necessidades, Ramalho, Hamad e Guimarães (2016, p. 235) referem que “o processo de busca de informação se relaciona com as necessidades do indivíduo e o modo com procura a informação para suprir

a lacuna cognitiva”. Isso faz com que o usuário tenha a possibilidade de adquirir a informação de que necessita em dado momento e de transpor como conhecimento, o que possibilita o uso em momentos diferentes daquele em que foi buscá-la (Silva, 2019).

O modelo *Sense making* entende o usuário como um ser inserido nas vivências cotidianas, que passa por diversas experiências e construções de significados, e quando se encontra diante de determinada situação gerada por algum problema, precisa refletir para identificá-lo e, em seguida, traçar mecanismos que lhe permitam sanar esse *gap* ou lacuna (Linhares; Souza; Paiva; Pinho Neto, 2023).

Trata-se de um conjunto de premissas conceituais e teóricas que analisam como pessoas constroem sentido em seus mundos e como usam a informação e outros recursos nesse processo. Procura lacunas cognitivas e de sentido expressas em forma de questões, que podem ser codificadas e generalizadas a partir de dados diretamente úteis para a prática da comunicação e informação (Costa; Silva; Ramalho, 2009).

O modelo é composto de quatro etapas: **situação, lacuna, auxiliares e ponte**. A **situação** se dá no momento em que o usuário está diante de uma demanda de busca informacional; a **lacuna** dispõe a fase em que o usuário se depara com problemas, questionamentos e sentimentos de incerteza gerados pela falta de informação; os **auxiliares** são os conceitos que possibilitam que o usuário conclua o caminho, ou seja, são os resultados obtidos; e a **ponte** diz respeito às ideias formadas pelo usuário, às conclusões alcançadas, às emoções e aos sentimentos que interligam a situação aos auxiliares (Linhares *et al*, 2023).

A abordagem *Sense Making* oferece subsídios relevantes para o desdobramento de pesquisa e favorecimento a compreensão que os usuários atribuem às informações em contextos complexos e de alta pressão presentes na polícia científica, permitindo analisar os processos que envolvem as informações no ambiente dinâmico policial. O que pode levar ao aperfeiçoamento dos sistemas de informação utilizados, entender como os agentes policiais se adaptam às novas tecnologias, procedimentos e informações em constante evolução. Fatos estes fundamentais para as tomadas de decisões baseadas em evidências e cruciais para eficácia da missão policial criminalística.

3 METODOLOGIA

Para realização do estudo e alcance dos objetivos propostos, foi realizada uma pesquisa exploratória, de caráter descritiva e natureza quanti-qualitativa, baseada na estrutura do modelo de abordagem alternativa de Brenda Dervin, o *Sense Making* (1983). O estudo contemplou etapas, a pesquisa bibliográfica, a pesquisa documental e a pesquisa de campo. A análise de conteúdo foi designada para a análise dos dados da pesquisa, a partir da construção das categorias à luz do modelo *Sense Making* (situação; lacuna; ponte; auxiliares). As questões foram analisadas e categorizadas conforme os critérios que se assemelham as categorias do modelo, e assim, posterior discussão vinculada ao contexto empírico pertinente.

Participaram da pesquisa, 61 policiais da PCPB, que exerceram suas atividades funcionais nas diversas unidades do estado (326), incluindo na unidade da Delegacia Geral, sobretudo na investigação criminal e inteligência policial. O período de coleta de dados se deu no do segundo semestre de 2024 (dezembro) e em janeiro de 2025. Foi aplicado um questionário em formato eletrônico (*Google Forms*) como instrumento de coleta de dados, contendo 24 questões com múltiplas escolhas, dispostas em 3 seções: A- Perfil do usuário, B- Necessidades e usos da informação, e C- Comportamentos informacionais. Após a tabulação dos dados, a interpretação e a análise dos resultados foram realizadas através da estatística descritiva e da Análise de Conteúdo de Bardin (2011). Neste artigo os resultados são baseados no recorte da seção B do questionário, dessa forma o perfil dos usuários e parte das atividades do comportamento informacional não serão abordadas na discussão.

4 RESULTADOS: NECESSIDADES E USOS DA INFORMAÇÃO

Nessa seção do questionário, foram abordadas 8 questões sobre as necessidades e usos da informação, elementos essenciais para estudos de comportamento informacional. Conceituar 'necessidades da informação' é uma tarefa considerada hermética por diversos autores da área, onde há um entendimento sobre a existência de uma demanda informacional expressa em relação a um propósito específico, para ser empregado dentro de um âmbito particular. A necessidade informacional dos indivíduos envolve processos cognitivos que operam nos diversos níveis de consciência, podendo inclusive, não serem claras as percepções para o próprio sujeito que possui a demanda da informação.

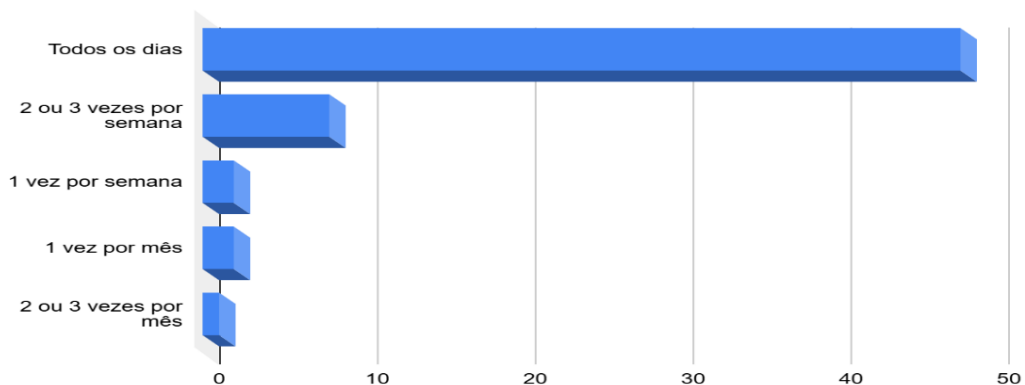
Por conseguinte, a compreensão relativa ao comportamento de usos da informação, consiste nos atos humanos, físicos e mentais referentes à apropriação da informação

**XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025**

encontrada junto às bases de conhecimentos preexistentes. Segundo Wilson (2000), o comportamento de uso da informação é considerado o passo seguinte ao comportamento de busca e pesquisa da informação e envolve os atos relacionados à incorporação da informação encontrada e considerada relevante, para dentro da base de conhecimento humano. Averiguar as necessidades e usos da informação significa, sobretudo, estudar os comportamentos e as experiências dos diversos usuários em confrontação com o cenário existente, bem como os canais e fontes de informação. Foram lançados oito quesitos concernentes a assuntos sobre frequência, propósito de busca, canais, fontes, motivação, e possíveis barreiras encontradas.

Sobre a frequência de busca de informações, 78,7% dos usuários policiais da PCPB responderam que fazem buscas diárias por informações, 13,1% realizam buscas de 2 ou 3 vezes por semana; 3,3% buscam de 1 vez por semana e 1 vez por mês (grupos separados) e 1,6% buscam de 2 a 3 vezes por mês. Os dados revelam uma predominância de alta frequência no uso da informação, corroborando a imprescindibilidade da mesma dentro das organizações responsáveis pela segurança pública.

Gráfico 1 - Frequência de busca de informações dos servidores da PCPB



Fonte: Elaborado pelas autoridades (2025).

Acerca do propósito (objetivos/ intenções) no processo de busca e uso da informação, em que os usuários podiam assinalar mais de uma resposta e sugerir nova opção, 86,9% assinalou as 'necessidades administrativas', como elaboração de documentos oficiais, relatórios, ofícios e outros, como opção mais escolhida; seguida de 32,8% das 'necessidades periciais ou científicas', como consulta a fontes e dados para tomadas de decisão, e 31,1% 'necessidades técnicas', como elaboração de pareceres ou laudos especializados. Outros 26,2% assinalaram as 'necessidades jurídicas', como objetivo de busca e uso da informação;

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

seguidamente de 11,5% das ‘necessidades educativas’, como ministrar aulas, elaborar atividades teóricas de formação, e de 8,1% que sugeriram ‘outras opções’, como investigação e participação de atividades periciais.

Tabela 1 - Propósito de busca e uso de informação dos servidores da PCPB

PROPÓSITO/ OBJETIVO	TAXA
Necessidades Administrativas (Elaboração de Documentos Oficiais, Relatórios, Ofícios e Outros)	86,9%
Necessidades Periciais ou Científicas	32,8%
Necessidades Técnicas (Elaboração de Pareceres ou Laudos Especializados)	31,1%
Necessidades Jurídicas	26,2%
Necessidades Educativas (Ministrar Aulas, Elaborar Atividades Teóricas de Formação)	11,5%
Outras	8,1%

Fonte: Elaborado pelas autorias (2025).

As atividades administrativas dos órgãos de segurança pública, ganham destaque por apresentar maior necessidade para busca de informações devido aos protocolos e políticas de informação, bem como, nivelamento a conformidade legal e normativa, a natureza de investigações e processos, e a transparência e integração com outros órgãos. Esses fatores refletem a complexidade e a responsabilidade das atividades administrativas dentro da Polícia Civil, que exigem que seus servidores estejam constantemente em busca de informações para garantir a eficiência, a legalidade e o sucesso das ações realizadas.

No tocante aos canais de informação utilizados, dentre as opções de respostas, os usuários podiam assinalar mais de uma opção ou sugerir. Os resultados mostram que, 83,6% desses usuários utilizam ‘bases de dados policiais’ e ‘sistemas internos’ como canais informativos; mesmo valor de 83,6% usufruem de ‘informações de colaboradores’ (pessoas/ colegas de trabalho); 78,7% usam ‘fontes abertas’ (sites e aplicativos); 60,7% utilizam ‘legislações e procedimentos’; 55,7% fazem uso de ‘redes sociais’ (Instagram, whatsapp, etc); outros 55,7% para ‘fontes primárias e arquivos da instituição’; 39,3% usufruem dos ‘relatórios de inteligência’; e por fim 3% assinalaram ‘outros’ e citaram livros, artigos acadêmicos e contagem como canal de busca de informação utilizado.

Tabela 2 - Canais de informação utilizados pelos servidores da PCPB

CANAIS DE INFORMAÇÃO	ÍNDICE
Bases de Dados Policiais e Sistemas Internos	83,6%
Informações de Colaboradores	83,6%
Fontes Abertas (Sites e Aplicativos)	78,7%
Legislações e Procedimentos	60,7%

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

Redes Sociais (Instagram, WhatsApp , etc)	55,7%
Fontes Primárias e Arquivos da Instituição	55,7%
Relatórios de Inteligência	39,3%
Outros	3%

Fonte: Elaborado pelas autorias (2025)

A respeito do que se procura nos canais de informação durante o processo de busca e uso da informação, 73,8% referiu 'buscar soluções para problemas imediatos' relacionados às diversas atividades policiais; 68,9% procura 'adquirir conhecimento'; 50,8% almeja 'buscar informações para concluir laudos e cumprir protocolos'; 37,7% deseja 'comunicar-se com parceiros de trabalho'; e apenas 1,6% apontou a opção 'outra' como motivação de busca nos canais informativos da PCPB.

A razão pelo usuário para buscar e acessar canais de informação, oferece *insights* valiosos para os cientistas da informação sobre as tomadas de decisões em relação ao uso de recursos informativos em seus ambientes corporativos, fatores contextuais e preferências que influenciam as escolhas de busca e uso de informação. Fatores relevantes para criação de sistemas de informação eficazes e otimização ocupacional.

Tabela 3 - Objetivos nos canais de informação dos servidores da PCPB
MOTIVAÇÃO - CANAIS DE INFORMAÇÃO

Buscar soluções para problemas imediatos	73,8%
Adquirir conhecimento	68,9%
Concluir laudos e cumprir protocolos	50,8%
Comunicar-se com parceiros de trabalho	37,7%
Outros	1,6%

Fonte: Elaborado pelas autorias (2025)

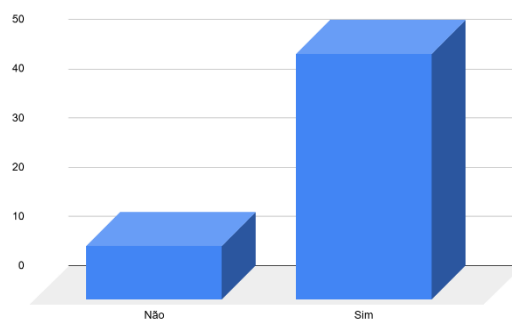
Avaliar a qualidade de fontes de informação requer dos envolvidos no processo uma árdua tarefa para analisar todos esses critérios, sendo eles: conteúdo, confiabilidade, autoridade, atualização, credibilidade, entre outros (Tomaél *et al.*, 2004). Para um usuário conseguir avaliar, adequadamente, uma informação, ele precisa desenvolver habilidades que o permitam analisá-la, diante de todos os critérios relacionados acima. (Silva; Teixeira, 2023)

No que concerne a principal motivação para buscar e usar a informação na PCPB, 65,6% dos policiais civis responderam ser 'identificação de suspeitos e autores de crimes', como alternativa predominante, seguida por 44,3% de 'análise de inteligência'; 41% como 'cumprimento de mandados judiciais'; 34,4% com 'desarticulação de organizações criminosas'; e 13,1% afirmaram ser as 'questões pessoais' como motivação mais importante.

Outras 12 respostas foram dadas na alternativa aberta, a exemplo: “prestar um serviço de qualidade”, ‘elaboração de laudos periciais’, ‘realizar o trabalho correto’, ‘resolver problemas inerentes aos servidores’, ‘realizar um trabalho de qualidade’, ‘produzir documentos com bases técnicas e científicas’, ‘administrativo’, ‘enriquecer laudos’, ‘necessidade do serviço’, ‘nenhuma das alternativas’, e ‘fundamentar ofícios’.

Fazendo oposição à motivação dos usuários da informação, a sexta questão da seção B indagou sobre a possibilidade de dificuldade para encontrar informações nos sistemas disponíveis para os servidores da PCPB. Para pequeno espanto, 82% responderam que ‘sim’, já tiveram dificuldade para encontrar informações nos sistemas dispostos pelos quais trabalham diariamente, contra 18% respectivamente que responderam ‘não’, nunca tiveram adversidade ou embaraço.

Gráfico 2 - Dificuldade para obter informações pelos servidores da PCPB

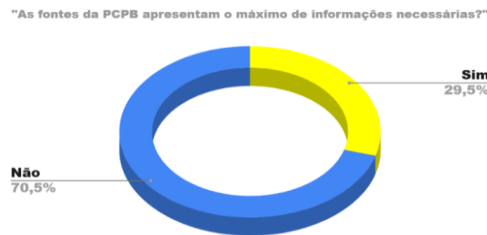


Fonte: Elaborado pelas autorias (2025)

Acerca das fontes de informação disponibilizadas pela PCPB, foi indagado se estas conseguiam apresentar o máximo de informações e observações necessárias. Em que, 70,5% responderam ‘não’, ou seja, que as fontes não apresentam o total de informações essenciais, em discordância com os outros 29,5% que refutaram, e disseram que ‘sim’, ou seja, que as fontes informacionais do órgão dispõem do desempenho máximo.

Nessa perspectiva, conhecer fontes confiáveis, especializadas ou não e aplicar critérios de seleção, pode garantir a qualidade da informação a ser recuperada. Tanto no caso da pesquisa científica, como empresarial ou comercial, as informações recuperadas devem ser de qualidade, ter confiabilidade e credibilidade, contribuindo para a excelência no acesso, uso e repasse de informação (Baggio; Costa; Blattmann, 2016).

Gráfico 3 - Eficiência das fontes de informações da PCPB



Fonte: Elaborado pelas autorias (2025)

Ao serem questionados sobre as barreiras enfrentadas ao utilizarem a informação em suas atividades na PCPB, 60,7% dos servidores responderam serem os 'recursos tecnológicos deficitários' (sistemas desatualizados, falhas de conectividade); 59% mencionaram os 'recursos materiais e/ou humanos insuficientes'; 47,5% referiram a 'desigualdade de acesso' (servidores com níveis diferentes de alcance às informações); 37,7% citaram a 'estrutura física inadequada'; 31,1% o 'nível de qualidade das informações'; 27,9% a 'falta de capacitação'; 23% a 'sobrecarga de informações'; 19,7% 'falta de tempo/ pressão psicológica'; e 3,3% citou a opção 'outras'.

Segundo Soares Filho e Araújo (2025), as barreiras (variáveis intervenientes) podem ser definidas como obstáculos que impedem ou inviabilizam o acesso, a busca, o uso e a disseminação de informações pelos interagentes e possuem a prerrogativa de afetar a capacidade das pessoas e organizações, comprometendo tomadas de decisões, aprendizagem e inovações.

Tabela 4 - Barreiras à informação encontradas pelos servidores da PCPB

BARREIRAS INFORMACIONAIS

Recursos tecnológicos deficitários	60,7%
Recursos materiais e/ou humanos insuficientes	59%
Desigualdade de acesso	47,5%
Estrutura física inadequada	37,7%
Nível de qualidade das informações	31,1%
Falta de capacitação	27,9%
Sobrecarga de informações	23%
Falta de tempo/ pressão psicológica	19,7%
Outras	3,3%

Fonte: Elaborado pelas autorias (2025)

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

As barreiras informacionais em estudos de comportamento informacional dentro de órgãos policiais referem-se às dificuldades ou obstáculos que limitam a capacidade de policiais de acessar, processar, comunicar e usar informações de maneira eficaz nas suas atividades cotidianas, como investigações, operações, laudos periciais e tomada de decisão. Essas barreiras são analisadas para entender como os usuários buscam, processam, interpretam e utilizam as informações em diferentes contextos. As barreiras podem ser de várias naturezas, como: físicas e cognitivas, tecnológicas e de infraestrutura, linguísticas e culturais, éticas e legais, organizacionais.

Quadro 1 – Categorização das questões sob o modelo *Sense making*

Questão/ Seção	Critério	Categoria
1/ B	Frequência de busca	Situação
2/ B	Necessidades de busca	Lacuna
3/ B	Canais utilizados	Auxiliadores
4/ B	Meios de busca nos canais	Ponte
5/ B	Motivação de busca	Auxiliadores
6/ B	Dificuldades de busca	Lacuna
7/ B	Funcionalidade das fontes	Situação
8/ B	Barreiras encontradas	Lacuna

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Quanto à necessidade, busca e uso da informação dos servidores da PCPB, as respostas concedidas foram agrupadas por semelhanças e relacionadas às categorias do modelo *Sense Making*: situação, lacuna, ponte e auxiliadores. As questões foram categorizadas conforme os princípios da abordagem e estão dispostas de acordo com o quadro 1.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados obtidos pela análise comportamental de busca e uso da informação, otimizam a gestão e qualidade da informação que subsidiam às atividades e os processos decisórios e as tomadas de decisão da PCPB, contribuindo para formação de uma rede de comunicação e troca de saberes entre as áreas de conhecimento, observando a grande relevância da missão social do objeto de estudo. Deste modo, buscou-se discutir sobre o tema, com o intuito de analisar a construção de espaços sociais e científicos de pesquisa na perspectiva do conhecimento acadêmico.

Na seção B, que aborda as necessidades e usos da informação, sobre a frequência de busca, a maioria dos investigados diz realizar atividade de busca de informação todos os dias,

com o propósito principal de necessidades administrativas. Dentre os principais canais de informação utilizados, as bases de dados policiais e sistemas internos, seguido de informação de colaboradores, foram os mais citados. A motivação predominante de busca e uso de informação, foi a identificação de suspeitos e autores de crimes. A maior parte dos policiais referiu ter dificuldade para obter informação e afirmaram que as fontes disponibilizadas pela PCPB não apresentam o máximo de informações necessárias. Acerca das barreiras informacionais encontradas, as mais dominantes foram os recursos tecnológicos e os recursos materiais e/ou humanos insuficientes.

O levantamento dos resultados evidencia pontos de atenção que direcionam para o favorecimento e otimização na gestão das ações voltadas para informação. Uma vez que, a maioria dos participantes apontaram dificuldades para buscar e usar informação, além de citar a falta de recursos e treinamentos especializados como desafios.

A integração do modelo *Sense-Making* às atividades de informação nos órgãos de inteligência policial, representa uma contribuição significativa para o campo da CI, oferecendo uma abordagem mais contextualizada e centrada no sujeito, simultaneamente propõe subsídios para a melhoria da atuação investigativa por meio da qualificação do uso da informação. Este estudo espera ter contribuído para a ampliação do debate interdisciplinar entre Ciência da Informação e Segurança Pública, estimulando futuras investigações que aprofundem a compreensão dos processos informacionais em contextos organizacionais complexos e desafiadores, como o da atividade policial.

A informação exerce relevância significativa, em virtude que, devidamente formada, sistematizada e disseminada, integra um sistema eficiente, apto ao uso inteligente dos dados disponíveis. Considerando-se a complexidade inerente ao campo da segurança pública, torna-se inadmissível a adoção de um planejamento empírico nas ações policiais voltadas ao enfrentamento da criminalidade.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Ana Luísa Vieira de; RICCIO, Vicente; RUEDIGER, Marco Aurélio. A utilização das estatísticas criminais no planejamento da ação policial: cultura e contexto organizacional como elementos centrais à sua compreensão. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 40 n. 1, p.9-21, jan./abr. 2011. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1321/1500>. Acesso em: 05 maio 2025.

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

BAGGIO, Claudia Carmem; COSTA, Heloisa; BLATTMANN, Ursula. Seleção de tipos de fontes de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, n. 2, p. 32-47, jul./dez. 2016. Disponível em:

<https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/26798>. Acesso em: 05 maio 2025.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BEZERRA, Lehi Aguiar. **A atuação do bibliotecário em órgãos oficiais de perícia criminal: novos cenários para o desempenho de serviços de informação**. 2017. 73 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/items/77e1a224-e228-44b2-99a5-2e97e718dbcf>. Acesso em: 22 maio 2025.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Cursino Pereira da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re) visitando os Estudos de Usuários: entre a “tradição e o “alternativo”. **Data Grama Zero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, p. 1-13, ago. 2009. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br/download/45404>. Acesso em: 05 maio 2025.

CRESPO, Isabel Merlo. **Um estudo sobre o comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores das áreas de biologia molecular e biotecnologia: impactos do periódico científico eletrônico**. 2005. 120 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal de Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005. Disponível em: https://bdt.d.ibict.br/vufind/Record/URGS_3e4be3a63006a581cf1b51c8b8a975c4. Acesso em: 22 maio 2025.

DERVIN, Brenda. Sense-Making theory and practice: an overview of user interest in knowledge seeking and use. **Journal of Knowledge Management**, [S. l.], v. 2, n. 2, p. 36-46, dez. 1998.

DURIGAN, Gisele Mara. **Informação para tomada de decisão na Polícia Civil do Paraná: a influência dos processos de análise criminal e inteligência policial**. 2011. 120 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação) - Universidade Estadual de Londrina, Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação, Londrina, 2011. Disponível em: <https://repositorio.uel.br/items/d27fb648-a6ba-47ec-9025-6b2aa4b6dc12>. Acesso em: 22 maio 2025.

FIGUEIREDO, Dijanice Alves; PAIVA, Eliane Bezerra. Estudo do Comportamento Informacional dos usuários da Médiathèque Simone de Beauvoir da Aliança Francesa João Pessoa. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 20, n. 42, p. 30-43, jan./abr. 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2015v20n42p30/29134>. Acesso em: 22 maio 2025.

LINHARES, Eliane Mendes; SOUZA, Marilídia de; PAIVA, Eliane Bezerra; PINHO NETO, Júlio Afonso Sá de. Busca e uso da informação por alunos(as) dos cursos de Arquivologia e

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba no período pandêmico: estudo baseado no modelo Sense Making. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 29, p. 1-26, 2023. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/125776>. Acesso em: 05 maio 2025.

OLIVEIRA, Glicia Lany Couto de. **Necessidades e uso de informação na prática dos professores de Ciências**. 2013. 229 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2013. Disponível em: https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/3936?locale=pt_BR. Acesso em: 22 maio 2025.

PARAÍBA. **Lei nº 4.273, de 21 de agosto de 1981**. Estatuto da Polícia Civil do Estado da Paraíba. Disponível em: <https://sindspolpb.com.br/estatuto-da-policia-civil-da-paraiba/>. Acesso em: 22 maio 2025.

QUEIROZ, Kamilla Rebeca Souto. **Comportamento de busca e uso da informação de universitários indígenas do campus IV - UFPB**. 2019. 74 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019. Disponível em: https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/19292?locale=pt_BR. Acesso em: 22 maio 2025.

RAMALHO, Francisca Arruda; HAMAD, Hanna; GUIMARÃES, Ítalo José Bastos. Comportamento informacional dos discentes deficientes visuais da Universidade Federal da Paraíba. **Informação & Informação**, Londrina, v. 21, n. 1, p. 230-256, jan./abr. 2016. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/20359>. Acesso em: 05 maio 2025.

SILVA, Larissa Fernandes. **Formação de Usuários no arquivo judicial da Justiça Federal na Paraíba**. 2019. 150f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/16804/1/Arquivototal.pdf>. Acesso em: 22 maio 2025.

SOARES FILHO, Carlos de Paula; ARAÚJO, Paula Carina de. As barreiras informacionais enfrentadas pelo interagente da justiça durante o uso do site institucional do Tribunal de Justiça do estado do Rio Grande do Sul e do Paraná. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 30, p. 1-24, 2025. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/51510>. Acesso em: 05 maio. 2025.

WILSON, Thomas D. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. **Information Research**, [S. l.], v. 5, n. 3, 2000.