XXI ENANCIB
Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
50 anos de Ciência da Informação no Brasil: diversidade, saberes e transformação social
Rio de Janeiro • 25 a 29 de outubro de 2021

XXI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXI ENANCIB

GT-3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

BARREIRAS EM PROCESSOS DE APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: ESTUDO JUNTO A ENTREGADORES DE APLICATIVOS EM AMBIENTE DE UBERIZAÇÃO

BARRIERS INTO THE INFORMATION APPROPRIATION PROCESS: A STUDY ALONGSIDE APPLICATION DELIVERERS IN UBER ENVIRONMENT

Rubem Borges Teixeira Ramos – Universidade Federal de Goiás (UFG)
Eliany Alvarenga de Araújo – Universidade Federal de Goiás (UFG)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Análise da relação entre processo de apropriação de informação e barreiras informacionais vivenciadas por entregadores de aplicativo que atuam na cidade de Goiânia/GO. O campo de pesquisa foi delimitado a partir dessa comunidade, cujos membros utilizavam qualquer aplicativo de entrega e que concordaram em participar da pesquisa. As barreiras informacionais mais citadas foram a capacidade de leitura, má comunicação, sentido de ameaça e distorção da informação nova. Ao se estabelecer a relação entre as barreiras informacionais mais citadas e suas dimensões, fica evidenciado que os três elementos (cognição, emoção e situação) são centrais na constituição e permanência delas. O processo de apropriação da informação se caracterizou a partir dos seguintes estágios básicos de uso de informação: esclarecimento, compreensão de problemas e uso instrumental. Conclui-se que o processo de apropriação pesquisado pode ser caracterizado como precário, uma vez que as barreiras informacionais e os estágios básicos de uso da informação evidenciados atuam de forma conjunta e intensa e, desta forma, podem reduzir as possibilidades de a informação auxiliar em processos de geração de conhecimento e de aprendizagem contínua.

Palavras-chave: apropriação da informação; barreiras informacionais; Uberização.

Abstract: Analysis of the relation established between the process of information appropriation and informational barriers lived by Goiania's application deliverers. Field research was defined as of this community, whose members employ any delivery application and agreed to participate in this research. The most mentioned informational barriers were reading ability, poor communication, sense of threat, and new information misrepresentation. Once the most mentioned informational barriers and their dimensions were established, three elements (cognition, emotion, and situation) are highlighted as the barriers' core and continuity. The information appropriation process is characterized by the following basic stages of information use: enlightenment, problem understanding, and instrumental use. As a result, the appropriation process can be considered fragile, once the informational barriers and the basic stages of information use are highlighted act collectively and intensely and, in this way, can reduce the information possibilities on aiding knowledge generation and continuous learning processes.

Keywords: information appropriation; informational barriers; Uberization.

1 INTRODUÇÃO

A apropriação da informação pode ser compreendida como a relação que o indivíduo estabelece com o mundo e com as interpretações dos fatos, eventos e acontecimentos do cotidiano geradas por ele. Já as barreiras informacionais se relacionam com os possíveis problemas e dificuldades advindos dessa interpretação ou d dificuldades no estabelecimento da relação com o mundo em que vive. Assim, tais barreiras se relacionam às dificuldades que restringem ou impedem o acesso a fontes de informação consideradas de qualidade, bem como o seu efetivo uso.

Capurro (2003) acredita que a Informação não deve considerar como referência um único sujeito ou usuário de forma isolada, mas sim uma determinada comunidade e um campo específico de conhecimento ou de ação na qual o usuário se encontra inserido de forma implícita ou explícita. Nesse sentido, ao se focar mais especificamente nos entregadores que trabalham com aplicativos, contempla-se uma ocupação contemporânea, que se apropria de informações para exercer suas atividades profissionais e que se depara com barreiras informacionais, que podem dificultar esse exercício. Neste contexto, aponta-se a seguinte questão: Quais as características do processo de apropriação de informação e barreiras informacionais vivenciados pelos pesquisados (entregadores de aplicativos que trabalham no município de Goiânia/GO)?

Dessa forma, o objetivo geral dessa pesquisa é analisar o processo de apropriação da informação e as possíveis barreiras informacionais vivenciados por entregadores de aplicativos da cidade de Goiânia – GO, durante o exercício de suas atividades profissionais.

2 APROPRIAÇÃO E BARREIRAS INFORMACIONAIS

2.1 Apropriação da Informação

A informação, quando é percebida pelo sujeito, pode lhe despertar o interesse, bem como ser empregada para resolver diversas questões, no âmbito profissional e pessoal. Para que isso ocorra, se faz necessário que a informação chegue até o indivíduo de forma clara, para com isso poder modificar o seu estado ou arcabouço de conhecimento, levando a possíveis soluções e respostas as suas dúvidas e questões, que podem ser de origem e contexto profissional ou mesmo pessoal.

Em seu trabalho de pesquisa, Santos Neto, Bortolin e Almeida Júnior (2017) procuraram lançar luz sobre a compreensão da apropriação da informação no campo da Ciência da Informação, tendo por base periódicos e anais de eventos científicos da área. Analisando pormenorizadamente o conteúdo dos artigos contidos nelas, os autores constataram que, no que se refere a definição do termo 'apropriação da informação', esses produtos recorrem a 04 (quatro) categorias, a se saber:

> definição de apropriação (o que é, o que significa); características e elementos da apropriação (aspectos relacionais e elementos materiais e imateriais); complexidade da apropriação (intertextualidade, nível de conexão); repercussão da apropriação (produção de sentido, alteração do estado de conhecimento) (SANTOS NETO; BORTOLIN; ALMEIDA JÚNIOR, 2017, p. 15).

No que se refere a primeira categoria, relativa aos conceitos ou definição do que vem a ser apropriação da informação, constatou-se nos artigos acessados a presença de 04 (quatro) formas de interpretação associadas ao termo. Esta pluralidade de definições possui o seu aspecto positivo, permitindo que a apropriação da informação seja aplicada a diversos contextos e grupos sociais. Entretanto, como lado negativo, pode-se apontar que a ausência de uma definição clara e explícita na área de Ciência da Informação pode vir a dificultar seu emprego em pesquisas que justamente se valeriam da mesma.

A segunda categoria – características e elementos da apropriação – defende que o indivíduo exerce escolhas deliberadas e conscientes quando da apropriação, invocando e aplicando fatos e elementos pertinentes de sua vivência e cotidiano (como o ambiente em se encontra no momento da apropriação, seu acúmulo de experiências e o domínio que possui sobre assuntos e recursos para realizar esta ação). Acredita-se na presença de elementos de origem pessoal e coletiva recorridos pelo indivíduo ao efetuar essas escolhas, o que denota uma postura ativa de sua parte no processo de apropriação da informação.

A próxima categoria – complexidade da apropriação – defende que, para ocorrerem alterações significativas no arcabouço de conhecimento de um indivíduo, é essencial se contar com a capacidade de interpretação e de discernimento do indivíduo, sobretudo durante o recebimento e a compreensão da informação.

A última delas – repercussões da apropriação – é onde se revelam os possíveis resultados advindos da apropriação da informação pelo usuário, onde cabem ser listadas as alterações quanto a forma e estruturas cognitivas, tanto no propiciar novos pensamentos quanto na

ampliação de conteúdos e do saber do indivíduo, com vistas a modificação do caráter subjetivo da cada um que de fato se apropriou da informação.

De posse do entendimento quanto a natureza e o teor dessas 04 (quatro) categorias, os autores procuraram compilar o que acreditam ser

> um conceito embrionário de apropriação da informação [...] é todo ato cotidiano realizado [...] com intenção de apoderar-se e atribuir significados aos conteúdos nos mais variados ambientes e suportes, com o intuito de suprir necessidades simples ou complexas, de cunho profissional, educacional, psicológica e cultural, podendo repercutir em uma alteração no arcabouço cognitivo do cidadão, bem como na produção de sentidos (SANTOS NETO; BORTOLIN; ALMEIDA JÚNIOR, 2017, p. 14).

Tendo em vista esse conceito inicial, é natural se considerar seu emprego em uma variedade de contextos e de situações cotidianas, o que também desperta o interesse da Ciência da Informação, fato reconhecido por Batista (2018). A autora comunga do conceito anteriormente exposto de apropriação da informação, pois considera que o ato de se apoderar praticado por um ou mais indivíduos deve necessariamente envolver uma "ação de deslocamento de uma coisa à outra, movimento em que o objeto deslocado permanece junto ao outro". Ao realizar essa ação, o indivíduo estabelece o movimento de deslocamento, podendo reter o objeto deslocado – neste caso, a informação – para si. E, nesse processo de apropriação da informação, o sujeito não se mantém passivo no contato com o objeto, devendo ele passar por uma transformação que o prepara para relacionar-se nova e ativamente com o objeto, num movimento dialético de desenvolvimento, capaz de modificar o seu estado cognitivo.

É possível se aventar a possibilidade de ocorrência da transformação recíproca que a apropriação possibilita no caso desta pesquisa, na medida em que os entregadores de aplicativo necessitam, para operar junto a essa modalidade de ocupação profissional, de um dispositivo móvel conectado à Internet, de modo que possam acessar a plataforma do(s) aplicativo(s) ao qual demonstram interesse de operar como colaboradores e assim exercer essa ocupação. Entretanto, o uso da ferramenta (aplicativo) não serve apenas para o ato fundamental de prestar o serviço de entrega solicitado pelos clientes, pois possibilita também a esse público o gerenciamento de sua carga de trabalho, lhes fornecendo a opção de escolherem o(s) momento(s) em que desejam trabalhar e o período de duração de sua jornada de trabalho, ambas características distintas do modelo tradicional de trabalho, que até hoje privilegia a realização de tarefas profissionais em turnos ou períodos específicos, geralmente estabelecidos pelo empregador. Tal prerrogativa vai ao encontro do pensamento de Batista (2018) já que, na

relação dialética estabelecida entre entregador e aplicativo, a apropriação da ferramenta proporciona uma construção de sentido ao usuário que recorre a mesma de modo profissional, na medida em que, ao ter a liberdade de escolha quanto ao horário de realização desta atividade, por exemplo, o entregador acaba por contribuir para a modificação das relações profissionais anteriormente estabelecidas no mercado tradicional, desvinculando-as da rigidez de um horário fixo, e lhe conferindo um uso diferenciado, de acordo com a sua disponibilidade, entre outros parâmetros que ele determina, em consonância com sua forma de suprir sua necessidade profissional, atribuindo-lhe uma conotação e compreensão pessoais no seu dia a dia.

2.2 Barreiras informacionais: Abordagem Conceitual e Tipos

As barreiras informacionais podem ser compreendidas como elementos inerentes ao fenômeno informacional, que atuam no sentido de restringir ou impedir o acesso a fontes de informação de qualidade, bem como o uso efetivo das informações acessadas em tais fontes. Dessa forma, as barreiras informacionais atuam de forma constante e intensa nos processos de apropriação da informação.

Starec (2003) cita, entre outras, a barreira de má comunicação, que pode ser relacionada ao ato de comunicar, que é uma necessidade humana básica. Caracteriza-se por fluxos informacionais confusos, interrompidos e mal gerenciados.

Martins (2011) cita, entre outras, as barreiras de sentimento de ameaça (relaciona-se com as sensações que levam as pessoas a sentirem-se ameaçadas, por exemplo, uma mudança) e distorção da informação nova (barreira ligada às crenças que influenciam no entendimento da nova informação acessada).

Araújo (1998) cita, entre outras, a barreira de capacidade de leitura (relaciona-se a reduzida capacidade do usuário em selecionar e ler todas as informações relevantes para atender suas necessidades).

2.2.1 Barreiras informacionais: Dimensões Cognitivas, Emocionais e Situacionais

Choo (2006) propõe o Modelo Multifacetado de Uso da Informação, que se estrutura a partir de dois momentos (busca e uso de informação) e três dimensões (cognição, emoção e situação). Conforme Choo (2006), o pressuposto que orienta este modelo é o de que “a informação é “construída” nos pensamentos (cognição) e sentimentos (emoção) do sujeito

informacional e fica disponível na vida e nos ambientes de convivência (situação) cujas condições determinam seu uso e sua utilidade". Neste sentido, as dimensões (cognição, emoção e situação) são elementos que representam a estrutura da realidade vivenciada pelo sujeito informacional e, desta forma, estão presentes nos processos de apropriação da informação. Assim, a cognição representa as dinâmicas de geração e registro do conhecimento e a emoção representa os aspectos psicológicos que envolvem o sujeito informacional e a situação representa os ambientes que envolvem a vida cotidiana do sujeito informacional.

A partir destas considerações, compreende-se que seja possível adaptar este modelo teórico, objetivando ampliar a compreensão sobre as dimensões das barreiras vivenciadas pelos sujeitos informacionais em processos de apropriação de informação.

No modelo sugerido por Choo (2006), o uso da informação pode ser caracterizado como processo de apropriação da informação, pois o mesmo se desenvolve por meio da seleção e do processamento das informações que poderão resultar em novos conhecimentos ou ações, ou ainda, na confirmação de validade de conhecimentos já existentes no acervo pessoal do sujeito informacional. O modelo proposto considera que os processos de apropriação podem ser caracterizados por meio de oito classes de uso da informação (esclarecimento, compreensão do problema, instrumental, factual, confirmativa, projetiva, motivacional e pessoal ou política). Tal caracterização gera a possibilidade de que cada classe de uso de informação representaria um tipo de processo de apropriação da informação.

A partir das considerações sobre as barreiras informacionais e as dimensões propostas pelo Modelo Multifacetado de Uso de Informação de Choo (2006), propõem-se uma inter-relação entre elas objetivando gerar um recurso analítico para as análises de barreiras no âmbito de processos de apropriação de informação. Esta configuração pode ser visualizada no quadro 1, a seguir:

Quadro 1 – Barreiras informacionais analisadas e suas dimensões (cognição, emoção e situação)

BARREIRAS	AUTOR (RES)	DIMENSÕES
Má comunicação	Starec (2003)	Cognição, emoção, situação
Sentido de ameaça	Martins (2011)	Emoção, Situação
Distorção da informação nova	Martins (2011)	Cognição, emoção
Capacidade de leitura	Araújo (1998)	Cognição, emoção, situação

Fonte: Araújo e Ramos (2021).

3 UBERIZAÇÃO

O termo “uberização” pode ser compreendido, conforme aponta Kramer (2017), como um neologismo que se aplica justamente a compreensão dessas alterações, que são cada vez mais uma constante no mundo e nas relações trabalhistas, advindas das inovações junto às TIC (tecnologias de informação e comunicação), resultando em um novo formato de atividade profissional, caracterizado pelo aluguel de mão de obra (independente desta mão de obra ser profissional ou não) para a realização de funções específicas. É caracterizada pela liberdade de escolha do colaborador em relação aos horários trabalhados, não existindo vínculo empregatício entre empresa e trabalhadores, usado como renda complementar também conhecido como bico ou *Gig Economy*, apesar de muitos trabalhadores terem sua única fonte de renda nessas plataformas.

As tecnologias de informação que possibilitaram esse modelo de negócio são os dispositivos móveis conectados à Internet, necessários tanto para realizar os pedidos pelos clientes quanto para os entregadores que prestarão o serviço de entrega. Entre as características mais atrativas desses dispositivos. Conforme Taurion (2014), destacam-se a alta personalização, a mobilidade e conveniência de poder ser utilizado em qualquer lugar e, por fim, seu grande número de sensores (GPS, câmera fotográfica, entre outros). Os programas que operam junto a esses dispositivos são denominados aplicativos, caracterizados por possuir uma boa usabilidade e geralmente destinados a cumprir apenas uma função.

Apesar das inovações geradas pelo novo modelo de negócio, várias críticas podem ser estabelecidas quanto ao mesmo. Segundo Abílio (2019), as principais críticas feitas sobre este modelo de negócios se relacionam às suas práticas para com os entregadores, com destaque para as seguintes:

a) Trabalhador superexplorado: Com o valor da jornada de trabalho cada vez menor, para o entregador atingir suas metas pessoais têm que trabalhar cada vez mais;

b) Baixa previsibilidade da carga de trabalho e remuneração: O autogerenciamento do entregador é falso, já que o fato de estar online não significa que será solicitado pelo sistema automatizado das plataformas, o que se traduz em longas esperas por corridas, muito menos possui poder de negociação em relação ao valor das corridas;

c) Não possui garantias e direitos trabalhistas: Denominados autônomos não estão protegidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas, deixando o trabalhador desamparado, em caso de acidente, por exemplo;

d) Juvenilização e amadorismo: As empresas se aproveitam dos altos índices de desemprego da parcela mais jovem e pobre da sociedade, recrutando entregadores na modalidade de bicicleta, o que precariza ainda mais o serviço que já era precarizado.

Conforme tendência presente em diversos setores da economia, o aplicativo Uber pode ser considerado como a "ponta do *iceberg*" de um processo que vem sendo caracterizado como a "Uberização" da força de trabalho. Apesar do destaque a partir da relação entre a empresa UBER e seus inúmeros motoristas em todo mundo, constata-se que a "Uberização" é um fenômeno atual do mundo profissional, resultante de processos associados também ao aumento do desemprego, desregulamentações do trabalho, inovações tecnológicas e iniciativas de empreender um novo negócio, sendo uma tendência forte nas relações de trabalho, já reconhecida mundialmente.

4 METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se como exploratória, pois se propõe a estudar uma recente comunidade de sujeitos (entregadores de aplicativos), no âmbito dos estudos de apropriação da informação e, ao mesmo tempo, é uma pesquisa quantitativa, pois utiliza o questionário de múltipla escolha como instrumento de coleta de dados e analisa e interpreta os dados de forma quantificada. (RICHARDSON, 1989).

O campo de estudo desta pesquisa foi delimitado a partir de entregadores de alimentos, cadastrados para atuar no município de Goiânia/GO e que utilizavam qualquer aplicativo de entrega. O critério de delimitação do campo de pesquisa utilizado foi a aceitação dos entregadores em participar da pesquisa, respondendo ao questionário enviado. O contato com os pesquisados para o envio do questionário foi feito através dos maiores grupos de entregadores de Goiânia localizados no *Facebook.*

A pesquisa foi estruturada por meio de amostra aleatória simples, onde cada membro teve a mesma possibilidade de participação na pesquisa. A justificativa para a escolha deste tipo de amostra se relaciona ao fato de ser inviável obter informações de todos os elementos ou indivíduos que têm as características que se pretende estudar, seja em função da numerosidade de dados, da relação custo-benefício, da limitação de tempo ou da acessibilidade efetiva aos dados. (RICHARDSON, 1989).

Os dados foram coletados por meio de questionário, elaborado e enviado via Google Formulários. A aplicação dos questionários foi feita em maio de 2021. Foram preenchidos 35 questionários, e todos estes foram considerados válidos. Vale salientar que o questionário foi escolhido devido à sua capacidade de descrever as características de um grupo social, além de ser um instrumento que atinge um grande número de pessoas sem quebrar o distanciamento social exigido para a contenção da Pandemia provocada pelo Corona Vírus vivenciada no momento de realização da pesquisa. Os dados coletados são de natureza quantitativa e foram organizados por meio de gráficos.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

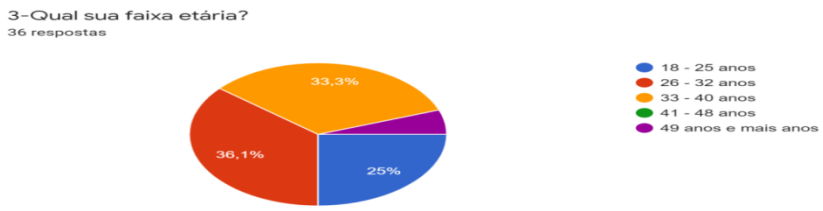
Em um primeiro momento, apresentam-se os dados de caracterização (sexo, faixa etária, nível de escolaridade e aplicativos de entrega utilizados) e, no segundo momento, apresentam-se os dados de conteúdo (apropriação enquanto uso de informação e barreiras informacionais e suas dimensões).

5.1 Dados de caracterização (sexo, faixa etária, nível de escolaridade e aplicativos utilizados)

Em relação ao sexo dos pesquisados, temos que o mesmo é constituído por 100% de pessoas que se classificam como do sexo masculino. A presença majoritária do sexo masculino nesta atividade é uma realidade já registrada em outras pesquisas. Assim, temos que Soares et al (2021) caracteriza dois aspectos para a baixa presença feminina neste setor, o primeiro deve-se a moralidade criada pelos ideais neoliberais que ignora a imagem feminina que executa tarefas masculinas e o segundo aspecto reflete-se na universalização do sujeito portador de direitos pois, uma vez que idealmente as mulheres não pertencem a esses papéis sociais não há a necessidade de direitos para protegê-las apesar das peculiaridades referentes ao exercício do trabalho feminino nesta ocupação.

A faixa etária com maior frequência é de 26 - 32 anos com 36%, seguida de 33 - 40 anos (33,3%) e o grupo mais jovem 18 - 25 anos com apenas 25% dos participantes, os grupos de 49 e mais anos compõem os 5,6% restantes das respostas.

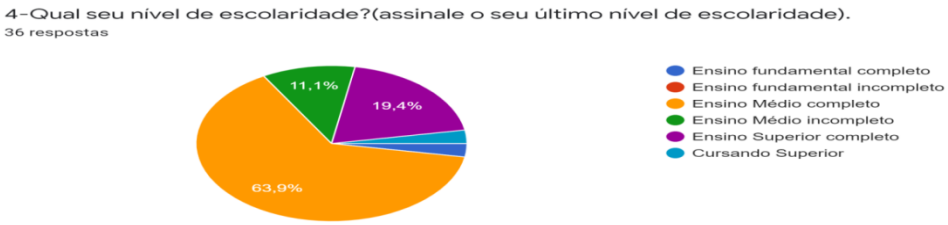
Gráfico 1: Faixas Etárias



Fonte: Dados de Pesquisa (2021)

O nível de escolaridade mais frequente é o Ensino Médio completo com 63.9%. Os outros níveis mais frequentes são ensino superior completo (19,4%) e ensino médio incompleto (11,1%). Estes dados podem ser visualizados no gráfico 2, a seguir:

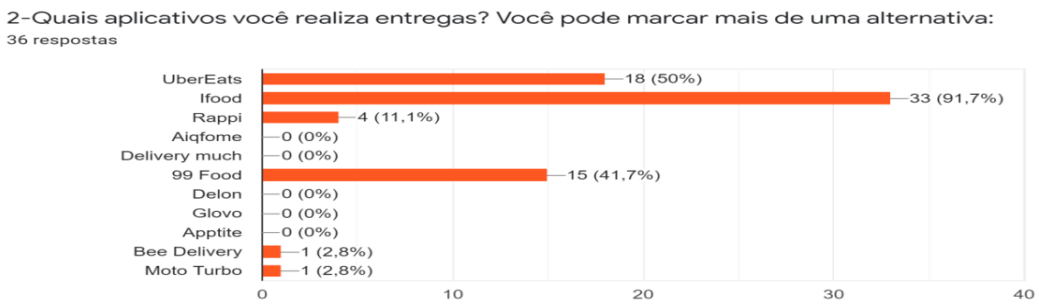
Gráfico 2: Nível de Escolaridade



Fonte: Dados de Pesquisa (2021)

Em relação aos aplicativos mais utilizados, os mais citados foram os seguintes: *IFood* (91,7%), *UberEats* (50%) e *99 Food* (41,7%). Estes aplicativos são muito populares e acabam por atrair muitos clientes e consequentemente entregadores. Estes dados podem ser visualizados no gráfico 3, a seguir:

Gráfico 3: Uso de Aplicativos



Fonte: Dados de Pesquisa (2021)

A partir dos dados de caracterização pode-se considerar que, em termos gerais, os pesquisados são: homens que atuam como entregadores utilizando de forma concomitante diferentes aplicativos, mas com ênfase nos aplicativos *IFood, UberEats e 99 Food*.

Em termos da faixa etária estes entregadores, em sua grande maioria são adultos, pois se reunirmos os maiores percentuais (faixa etária: 26-32 anos e faixa etária 33-40 anos) teremos 69% dos pesquisados estão nestas faixas. Estes dados nos permitem considerar que estas classes etárias podem revelar uma das faces do desemprego ou do subemprego em nosso país.

No que tange à escolaridade, temos que 83,3% dos pesquisados têm níveis de ensino médio completo (63,9%) e ensino superior completo (19,4%). Estes dados podem estar revelando o desemprego e o subemprego mesmo para os pesquisados que têm níveis de escolaridade mais avançados (ensino médio completo e ensino superior completo). Desta forma, pode-se considerar a hipótese que mesmo com níveis de escolaridade mais avançados os pesquisados não têm obtido sucesso em suas tentativas de ingresso junto ao mercado de trabalho formal diante das dificuldades deste mercado em absorver esta mão de obra qualificada.

5.2 Dados de conteúdo:

Em relação ao segundo momento desta pesquisa, foram coletados dados sobre os seguintes aspectos: apropriação enquanto uso da informação e barreiras informacionais e suas dimensões. As análises relativas a estes dados são apresentadas a seguir:

5.2.1 Apropriação enquanto uso da Informação

Em relação a apropriação da informação, as opções mais selecionadas foram as seguintes:

1º) Uso informações para esclarecer situações do meu cotidiano (44,4%);

2º) Uso as informações para compreender algum problema (33,3%);

3º) Uso as informações para saber como fazer as entregas e/ou usar os aplicativos (38,9%);

4º) Outros usos (28% a 18%).

Considerando-se os 8 (oito) uso de informação propostos por Taylor (1986) e citados por Choo (2006), verifica-se que os usos das informações citados se caracterizam com os estágios

mais básicos (esclarecimento, compreensão de problemas e uso instrumental). Assim, estes estágios se caracterizam da seguinte forma:

a) Uso para esclarecimento: A Informação é utilizada para criar um contexto ou dar significado a uma situação;

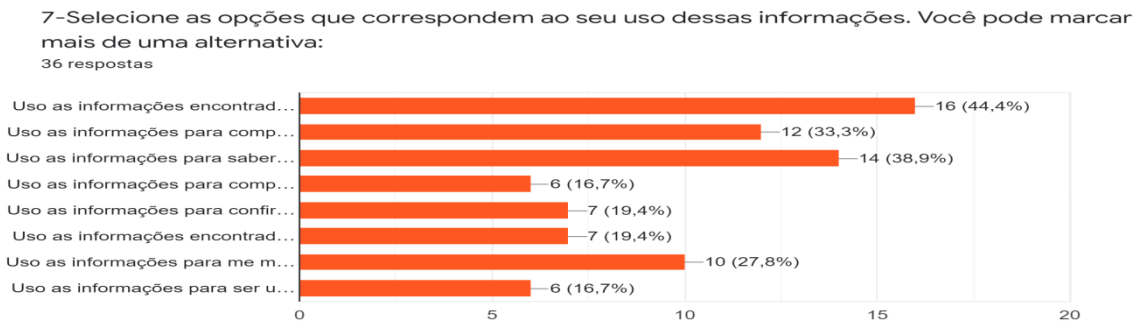
b) Uso para compreensão do problema: A informação é usada de uma maneira mais específica, para permitir melhor compreensão de um determinado problema;

c) Uso Instrumental: A informação é usada para que o indivíduo saiba o que e como fazer. As instruções são uma forma comum de uso instrumental.

Conforme Choo (2006), o uso da informação ou a apropriação da informação é o estágio no qual o indivíduo age com a informação encontrada, com o intuito de resolver o seu problema, tomar uma decisão ou aumentar a sua compreensão sobre determinada situação. A informação que é selecionada para uso pode ser apenas uma parte do total de informações obtidas e a forma como ela será processada e utilizada depende de aspectos cognitivos, da situação emocional relacionada ao processo e ao indivíduo e do contexto organizacional e social dentro do qual acontecerá seu uso.

Desta forma, considera-se que, os pesquisados poderiam evoluir para estágios mais avançados em termos da apropriação de informação, e desta forma, usufruir de forma mais completa os benefícios de tal ação, por meio da geração de conhecimento próprio sobre as questões mais importantes para a vida pessoal e profissional deles. Estes dados podem ser visualizados no gráfico 7, a seguir:

GRÁFICO 7: Usos de Informação



Fonte: Dados de Pesquisa (2021).

5.2.2 Barreiras Informacionais

Em relação às barreiras informacionais, temos que as mais citadas foram as seguintes: Barreira de Capacidade de leitura (39,9%); Barreira de má comunicação (33,3%); 3º) Barreira de sentido de ameaça (39,9%; 4º) Barreira de distorção da informação nova (27,8%). Estas barreiras podem ser assim conceituadas:

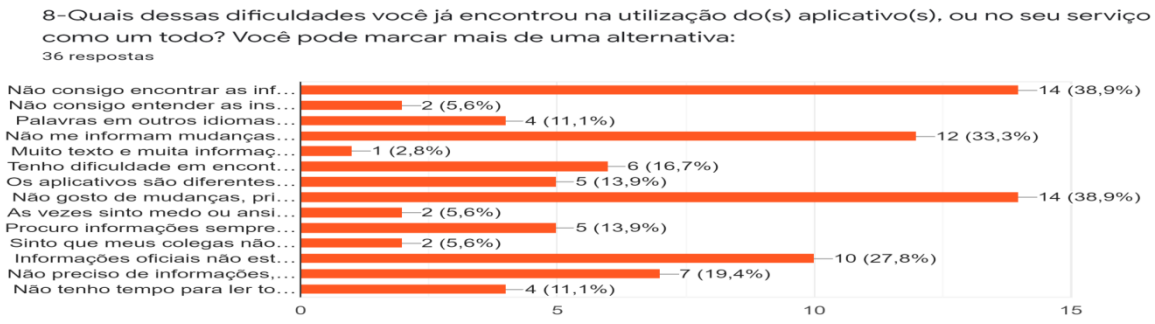
a) Barreira de capacidade de leitura: Relaciona-se a reduzida capacidade do usuário em selecionar e ler todas as informações relevantes para atender suas necessidades. Araújo, (1998).

b) Barreira de má comunicação: Relaciona-se a reduzida capacidade dos usuários da informação em comunicar suas necessidades de forma clara e consequentemente em obter informações relevantes para resolver ou reduzir seus problemas cotidianos. Starec (2003).

c) Barreira de sentido de ameaça: Relaciona-se às sensações que levam as pessoas a sentirem-se ameaçadas, por exemplo, mudanças em determinado contexto de suas vidas cotidianas; Martins (2011).

d) Barreira de distorção da informação nova: Relaciona-se às crenças e valores do usuário da informação que influenciam a compreensão completa da nova informação acessada e podem reduzir a capacidade desta nova informação gerar novos conhecimentos. Martins (2011). Estes dados podem ser visualizados no gráfico 8, a seguir:

Gráfico 8: Barreiras Informacionais



Fonte: Dados de Pesquisa (2021)

Ao se estabelecer a relação entre as barreiras informacionais mais citadas e suas dimensões, fica evidenciado que os três elementos (cognição, emoção e situação) são centrais na constituição e permanência das barreiras informacionais, que por sua vez, auxiliam na geração de processos de apropriação de informação incompletos e, por consequência, pouco efetivos. Estes dados estão contemplados no quadro 2 a seguir:

Quadro 2: Barreiras mais citadas e suas dimensões

Barreiras mais citadas	Dimensões: Cognição, Emoção e Situação
Capacidade de leitura - Fontes: Wersig (1976) apud Freire (1991); Araújo (1998)	Cognição, situação
Má comunicação - Fonte: Starec (2003)	Cognição, situação
Sentido de ameaça - Fonte: Martins (2011)	Emoção, situação
Distorção da informação nova - Fonte: Martins (2011)	Cognição e Emoção

Fonte: Araújo e Ramos (2021).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da problematização proposta - Quais as características do processo de apropriação de informação e barreiras informacionais vivenciados pelos pesquisados entregadores de aplicativos que trabalham no município de Goiânia/GO)? - e da análise dos dados sobre os processos de apropriação da informação, ficou evidenciado que os usos das informações se caracterizam com os estágios mais básicos propostos por Taylor e citados por Choo (2006) (esclarecimento, compreensão de problemas e uso instrumental). Tal situação pode indicar processos de apropriação da informação deficientes. Considera-se que este momento (apropriação da informação) pode ser vivenciado como uma possibilidade de ampliação dos conhecimentos já adquiridos (conhecimentos tácitos) e consequentemente, a ampliação de habilidades para a atuação no mercado de trabalho, bem como, na vida social como um todo. Entretanto, no contexto pesquisado, tal cenário não se efetivou.

Vale salientar que tais barreiras se inter-relacionam, no sentido em que, a reduzida capacidade leitura dos pesquisados pode gerar dificuldades nos processos de comunicação desenvolvidos pelos mesmos, bem como, a distorção de novas informações a partir do uso de valores e tradições recebidos do contexto familiar e de convivências sociais diversas podem gerar desinformações. Uma última barreira, que age como um unificador deste contexto de limitações e dificuldades, é a barreira de sentido de ameaça, uma vez que a mesma se caracteriza pelas sensações que levam as pessoas a sentirem-se ameaçadas, por exemplo, em relação a uma mudança em determinado contexto de suas vidas cotidianas. O ambiente estressante vivenciado pelos entregadores colabora diretamente para a criação de ameaças constantes. Assim, temos que a superexploração dos entregadores; a baixa previsibilidade de trabalho e a reduzida remuneração; a ausência de garantias de direitos trabalhistas e o amadorismo de grande parte dos entregadores são elementos fundantes de um ambiente de

insegurança e de condições insalubres de trabalho, e esses elementos colaboram diretamente para com os processos de apropriação desenvolvidos por esses sujeitos informacionais.

Como forma de aprofundamento das análises relativas a esta temática, objetiva-se desenvolver novas pesquisas, por intermédio de recortes de caracterização étnico – racial e sobre a presença feminina nesse mercado de trabalho. Considera-se que tais recortes, dentre outros possíveis, poderão ampliar, em etapas futuras, a compreensão sobre essa temática.

REFERÊNCIAS

ABILIO, Ludmila Costhek. Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. **Psicoperspectivas**, v. 18, n. 3, p. 41-51, 2019. Disponível em: https://scielo.conicyt.cl/pdf/psicop/v18n3/0718-6924-psicop-18-03-41.pdf. Acesso em 27 mai. 2021.

ARAUJO, Eliany Alvarenga de. **A Construção Social da Informação**: Práticas Informacionais no contexto de Organizações Não-Governamentais-ONGs brasileiras. 1998. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 1998.

BATISTA, Carmen Lucia. Os conceitos de apropriação: contribuições à Ciência da Informação. **Em questão**, v. 24, n. 2, p. 210-234, maio/ago. 2018. Disponível em: https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/74317/47702. Acesso em: 6 abr. 2021.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da Informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais** [...]. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003. (CD-ROM).

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Ed. do SENAC, 2006. p. 425-425.

KRAMER, Josiane Caldas. **A economia compartilhada e a uberização do trabalho: utopias do nosso tempo?** 2017. Dissertação (Mestrado em Direito) - Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2017. Disponível em: http://hdl.handle.net/1884.47786. Acesso em: 17 maio 2021.

MARTINS, Jacqueline Alexandre. **Fluxo de informação no processo de produção de material didático na EaD**. 2011. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011. Disponível em: https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/95587/291224.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 26 mar. 2021.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social:** Métodos e Técnicas. São Paulo: Atlas, 1989.

SANTOS NETO, João Arlindo dos; BORTOLIN, Sueli; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A concepção de apropriação da informação nos periódicos da área "comunicação e informação" e anais do Enancib. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017, Marília. **Anais** [...]. Marília, SP: UNESP, 2017. Disponível em: http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/3631/2017_GT03_CO-25.pdf?sequence=1. Acesso em: 9 abr. 2021.

STAREC, Cláudio. **A questão da informação estratégica no ensino superior**: os pecados informacionais e barreiras na comunicação da informação para a tomada de decisão na Universidade Estácio de Sá. 2003. 109 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2003. Disponível em: https://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/718/1/claudiostarec2003.pdf. Acesso em: 22 fev. 2021.

SOARES, Pollyana Esteves *et al*. A invisibilidade das entregadoras de aplicativo: a uberização como elemento de precarização da divisão sexual do trabalho. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 5, p. 51611-51641, 2021. Disponível em: https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/30272/23809. Acesso em: 12 mar. 2021.

TAURION, Cezar. **Tecnologias emergentes**: Mudança de atitude e diferenciais competitivos nas empresas. São Paulo: Évora, 2014.