



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (FCI)
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (PPGCINF)

Fernanda Rodrigues Bertoldo

***Design da informação nas práticas informacionais da leitura digital:
estudo de caso no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios***

Brasília
2022

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (FCI)
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (PPGCINF)

Fernanda Rodrigues Bertoldo

***Design* da informação nas práticas informacionais da leitura digital:
estudo de caso no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Comunicação e Medicação da Informação

Professora Orientadora: Dra. Ivette Kafure Muñoz

Professora Coorientadora: Dra. Lillian Maria Araujo de Rezende Alvares

Brasília
2022

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

BB546Db BERTOLDO, FERNANDA
BERTOLDO / FERNANDA BERTOLDO; orientador IVETTE KAFURE;
co-orientador LILLIAN ALVARES. -- Brasília, 2022.
137 p.

Dissertação (Mestrado - Mestrado em Ciência da Informação)
-- Universidade de Brasília, 2022.

1. PRÁTICAS INFORMACIONAIS. 2. LEITURA DIGITAL. 3.
DESIGN DA INFORMAÇÃO. 4. SAÚDE E BEM-ESTAR. 5. INFORMAÇÃO
DIGITAL. I. KAFURE, IVETTE, orient. II. ALVARES, LILLIAN,
co-orient. III. Título.

FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: “Design da informação nas práticas informacionais da leitura digital: estudo de caso no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios”

Autor (a): Fernanda Rodrigues Bertoldo

Área de concentração: Gestão da Informação

Linha de pesquisa: Comunicação e Mediação da Informação

Dissertação submetida à Comissão Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Faculdade em Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção do título de **MESTRE** em Ciência da Informação.

Dissertação aprovada em: 09 de maio 2022.

Presidente (UnB/PPGCINF): Ivette Kafure Muñoz

Membro Externo (IDA/ DIN/UnB): Virgínia Tiradentes Souto

Membro Interno (UnB/PPGCINF): Murilo Bastos da Cunha

Suplente (UnB/PPGCINF): Cláudio Gottschalg Duque

Em 04/04/2022.



Documento assinado eletronicamente por **Ivette Kafure Munoz, Membro do Colegiado da Pós-Graduação da Faculdade de Ciência da Informação**, em 13/05/2022, às 09:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Murilo Bastos da Cunha, Usuário Externo**, em 16/05/2022, às 10:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Virginia Tiradentes Souto, Professor(a) de Magistério Superior do Departamento de Design do Instituto de Artes**, em 18/05/2022, às 10:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **7932047** e o código CRC **6C406EEE**.

AGRADECIMENTOS

O processo de realização de um mestrado envolve superações constantes de desafios íntimos que nos levam a pequenos crescimentos diários, muitas vezes invisíveis ao longo do caminho. À medida em que nos aproximamos do final desse percurso, a evolução começa a ficar mais aparente e cada pessoa envolvida nesse processo, direta ou indiretamente, passa a ocupar o seu lugar nas lembranças de gratidão.

Agradeço, primeiramente, a Deus, que me fortalece diariamente e me permite viver uma vida repleta de bênçãos e aprendizados!

À minha Orientadora, Professora Ivette Kafure, por todas as conversas e trocas ao longo dos nossos encontros. Alguém que me acrescentou uma leveza necessária que, certamente, aplicarei em outras áreas da vida.

À minha Coorientadora, Professora Lillian Maria Araujo de Rezende Alvares, meu primeiro contato com a Ciência da Informação na UnB, como aluna especial. Foi ela quem me inspirou, apoiou e incentivou a prosseguir na caminhada como aluna regular do mestrado.

Aos demais membros da banca, Prof. Murilo Bastos da Cunha e Profa. Virgínia Souto pelas valiosas contribuições que tanto enriqueceram este trabalho.

Aos colegas da UnB, em especial Anderson e Vitória, também orientados pela Profa. Ivette, pelas trocas de experiências e conhecimentos compartilhados.

A todos os professores e servidores da UnB que se empenharam e se adaptaram às mudanças impostas pela pandemia do COVID-19, de maneira ágil e eficiente, tornando possível a realização desse curso de mestrado em condições tão adversas.

Aos colegas do TJDFT que contribuíram de forma valiosa para esta pesquisa dedicando parte do seu tempo à participação nas entrevistas de forma muito comprometida.

Aos meus colegas e amigos da Escola de Formação Judiciária do TJDFT, em especial aos amigos da COPLAN, por me proporcionarem um ambiente de trabalho tão acolhedor.

À minha irmã Sheyla e à amiga Érika que se alegram genuinamente com as minhas conquistas e, nesses dois últimos anos, estiveram sempre dispostas a me ouvir, vibrando comigo nos dias bons e me confortando em dias mais desafiadores.

Finalmente, aos meus pais, Neide e José Amâncio, que por suas histórias de superação às adversidades ao longo de suas vidas, tornaram o meu caminho tão menos complicado e cheio de possibilidades.

Na vida não existe nada a se temer, apenas a ser compreendido.

(Marie Curie)

RESUMO

Esta dissertação analisa as práticas informacionais em contextos digitais, abordando de forma mais detalhada as práticas envolvidas na leitura da informação digital. O objetivo geral é investigar qual o impacto do design da informação nas práticas informacionais da leitura digital em um segmento do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. A abordagem adotada é, predominantemente, qualitativa com característica descritiva, a partir da realização de entrevistas e amostragem intencional não probabilística. Desse modo, foi realizada revisão de literatura em trabalhos e obras relacionados às práticas informacionais, à leitura da informação digital e ao design da informação. Entrevistas semiestruturadas com 18 participantes também foram realizadas no intuito de observar a implicação dos diferentes contextos nas práticas informacionais dos entrevistados, bem como as reações e experiências dos participantes diante de duas diferentes representações de um mesmo conteúdo, que tratou sobre tema relacionado à saúde e bem-estar. Fatores como a velocidade e o volume de informações são abordados como parte do cenário contemporâneo que contempla telas para acesso à informação, tanto para relações e tarefas pessoais da vida cotidiana como para relações de trabalho. Nessas circunstâncias, a leitura mais superficial e fragmentada foi uma prática identificada de forma recorrente, na bibliografia examinada. Os resultados das entrevistas, assim como a literatura investigada, também indicam que a informação representada a partir do uso de técnicas do design da informação, especialmente com a utilização de elementos visuais, contribui para o estímulo da leitura e para a atração da atenção do leitor da informação no meio digital.

Palavras-chave: Práticas informacionais. Leitura. Informação digital. *Design* da informação. Saúde e bem-estar.

ABSTRACT

This master dissertation analyzes informational practices in digital contexts, approaching in more detail the practices involved in reading digital information. The general objective is to investigate the impact of information design on informational practices of digital reading in a segment of the Court of Justice of the Federal District and Territories. The approach adopted is predominantly qualitative with a descriptive characteristic, based on interviews and non-probabilistic intentional sampling. Thus, a literature review was conducted on bibliographic materials related to informational practices, reading digital information and information design. Semi-structured interviews with eighteen participants were also conducted in order to observe the implication of different contexts in the informational practices of the interviewees, as well as the reactions and experiences of the participants in the face of two different representations of the same content, which dealt with a topic related to health and wellness. Factors such as the speed and volume of information are addressed as part of the contemporary scenario that includes screens for accessing information, both for relationships and personal tasks of everyday life and for work relationships. In these circumstances, the most superficial and fragmented reading was a practice identified in a recurrent way, in the bibliography examined. The results of the interviews, as well as the literature investigated, also indicate that the information represented through the use of information design techniques, especially with the use of visual elements, contributes to the stimulation of reading and to the attraction of the reader's attention of information in the digital environment.

Keywords: Informational practices. Reading. Digital information. Information design. Health and wellness.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo ELIS (Every Day Information Seeking).....	29
Figura 2 – Fontes de informações pessoais	32
Figura 3 - Princípios do <i>Design</i> da Informação	47
Figura 4 - Redesenho de informação sobre saúde em estudo realizado com estudantes de <i>Design</i> ..	52
Figura 5 - Divulgação de Projeto digital na intranet do TJDFT	60
Figura 6 - Divulgação do novo teletrabalho no TJDFT	62
Figura 7 - Divulgação de pesquisa no <i>chat</i> da plataforma Teams do TJDFT	63
Figura 8 - Tela para solicitação de trabalhos de comunicação no TJDFT	64
Figura 9 - Mudança da intranet do TJDFT (antes e depois)	65
Figura 10 - Guia rápido: como escrever em linguagem simples	66
Figura 11 - Glossário de ícones TJDFT	66
Figura 12 - Antes e depois da reconfiguração de uma mesma informação	67
Figura 13 - Divulgação: desafio para simplificação de mandados criminais.....	68
Figura 14 - Divulgação: Histórias em quadrinhos para simplificação da linguagem.....	69
Figura 15 - Divulgação de ginástica laboral na intranet.....	71
Figura 16 - Divulgação de programa sobre saúde mental e emocional.....	72
Figura 17 - Tela do <i>podcast</i> do TJDFT no aplicativo <i>Spotify</i>	73
Figura 18 - Divulgação: Festival de Saúde realizado no TJDFT	75
Figura 19 - Informação publicada no canal “pílulas de saúde” do TJDFT: tecnologia e problemas oculares	75
Figura 20 - Informação sobre o sono representada por texto.....	76
Figura 21 - Conteúdo compartilhado no primeiro pré-teste (textos e imagens).....	78
Figura 22 - Conteúdo compartilhado no primeiro pré-teste (somente textual)	79
Figura 23 - Informação sobre o ciclo do sono publicada pelo TJDFT (texto)	81
Figura 24 - O ciclo do sono (infográfico)	81
Figura 25 - Infográfico redesenhado para terceiro pré-teste	89
Figura 26 - Divulgação de política de incentivo à atuação de diferentes gerações.....	96
Figura 27 - Nuvem de palavras dos participantes que leram o texto	113
Figura 28 - Nuvem de palavras dos participantes que leram o Infográfico	114

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - N.º de artigos publicados com "digital reading" no título ou resumo	21
Gráfico 2 - Distribuição quantitativa de servidores por área de atuação	61
Gráfico 3 - Tempo médio gasto para resposta ao questionário	88
Gráfico 4 - Percentual de participantes em cargos de gestão	97
Gráfico 5 - Dispositivo utilizado para acessar a intranet da Organização.....	98
Gráfico 6 - N.º de participantes que mencionaram a palavra "Teams"	99
Gráfico 7 - A mudança para o teletrabalho fez com que você ficasse mais tempo em contato com os canais de comunicação do tribunal?	101
Gráfico 8 - Percentual de participantes que afirmaram não acessar a intranet do TJDFT com a intenção de buscar informações sobre saúde e bem-estar	102
Gráfico 9 - Você busca informações sobre saúde e bem-estar em fontes externas ao ambiente informacional do TJDFT?	104
Gráfico 10 - Fontes externas ao ambiente informacional do TJDFT mencionadas como fonte de informações sobre saúde e bem-estar.....	105
Gráfico 11 - N.º de comentários por categorias do <i>design</i> da informação.....	116
Gráfico 12 - Tempo médio utilizado pelos participantes para leitura	118

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Conceitos para o Design da informação	45
Quadro 2 - Método, técnicas e instrumentos de coleta e análise	55
Quadro 3 - Identidade estratégica do TJDFT	59
Quadro 4 - Características dos pré-testes realizados	77
Quadro 5 - Comparativo das Práticas informacionais por área de atuação	98
Quadro 6 - Trechos de respostas relacionados à utilização da plataforma <i>teams</i>	99
Quadro 7 - Motivos para não acessar informações sobre saúde e bem-estar na <i>intranet</i>	103
Quadro 8 - Barreiras para leitura de informações sobre saúde e bem-estar na <i>intranet</i> ?	106
Quadro 9 - Interesse de participantes que receberam o conteúdo em formato textual	108
Quadro 10 - Interesse de participantes que receberam o conteúdo em Infográfico.....	109
Quadro 11 - Respostas à pergunta: “A forma como a informação foi apresentada facilitou a leitura e estimulou seu interesse pelo tema?” para participantes leitores do infográfico	109
Quadro 12 - Respostas à pergunta: “A forma como a informação foi apresentada facilitou a leitura e estimulou seu interesse pelo tema?” para participantes leitores do <i>design</i> textual	110
Quadro 13 - Trechos de discursos envolvendo as palavras “conteúdo” e “sono”	114
Quadro 14 - Comentários voluntários dos participantes após visualização da informação representada em outro <i>design</i>	117

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Distribuição da população e amostra na estrutura organizacional do TJDFT	57
Tabela 2 - Índices de avaliação da representação da informação (Pré-teste).....	84
Tabela 3 - Área de formação dos participantes	95
Tabela 4 - Média de idade e de tempo na organização por área de atuação	95

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ACS – Assessoria de Comunicação Social

COPLAS - Coordenadoria de Planejamento e Promoção da Saúde

COVID-19 – Doença do Coronavírus

ELIS – *Everyday Life Information Seeking* (Busca de informações na vida cotidiana)

TJDFT – Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
1.1	Objetivos	19
1.2	Justificativa.....	19
2	REVISÃO DE LITERATURA.....	23
2.1	O usuário e os contextos informacionais.....	23
2.1.1	Práticas informacionais na era da transformação digital.....	28
2.1.2	O contexto informacional digital.....	31
2.2	A Leitura na era da transformação digital.....	34
2.2.1	O processo de leitura	34
2.2.2	A leitura da informação digital.....	37
2.2.3	Características das mídias digitais.....	40
2.3	<i>Design</i> da informação na era da transformação digital.....	40
2.3.1	Comunicação, mediação e <i>design</i> da informação.....	41
2.3.2	Origens, conceitos e fundamentos do <i>Design</i> da informação	43
2.3.3	Princípios do <i>Design</i> da Informação.....	46
2.3.4	O <i>Design</i> da informação contemporâneo em ambientes digitais.....	49
2.3.5	O <i>Design</i> da informação sobre saúde e bem-estar	50
3	METODOLOGIA.....	53
3.1	Caracterização da Pesquisa	53
3.2	População e Amostra	55
3.3	Estudo de Caso: características da Organização	58
3.3.1	Perfil institucional e perfil dos servidores do TJDFT	59
3.3.2	Mudanças do contexto institucional durante a pesquisa	62
3.3.3	O tema saúde e bem-estar no TJDFT	70
3.4	Descrição dos Pré-testes	77
3.4.1	Primeiro Pré-teste	78
3.4.2	Segundo Pré-teste	80
3.4.3	Terceiro Pré-teste.....	89
4	PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	91
4.1	Limitações da pesquisa	93
5	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	94
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	120
6.1	Sugestões para pesquisas futuras	123

REFERÊNCIAS.....	124
Apêndice A – Questionário aplicado no Pré-teste.....	130
Apêndice B – E-mail enviado aos entrevistados.....	134
Apêndice C – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)	135
Apêndice D – Roteiro de entrevista semiestruturada	136
ANEXO I – Aprovação do Projeto de Pesquisa pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais da UnB.....	138

1 INTRODUÇÃO

Os ambientes digitais ocupam um espaço cada vez maior nos contextos informacionais da sociedade, seja por meio das possibilidades que a internet introduziu, como redes sociais, sites e aplicativos, seja por meio da leitura digital de livros (*e-books*) e textos eletrônicos em *smartphones*, *tablets* e computadores pessoais. A afirmação de Capurro (2007), sobre a importância da característica digital da informação no contexto social, torna-se cada vez mais relevante quando o autor alega que “é lugar comum considerar-se a informação como condição básica para o desenvolvimento econômico juntamente com o capital, o trabalho e a matéria-prima, mas o que torna a informação especialmente significativa na atualidade é a sua natureza digital” (CAPURRO, 2007, p. 2).

Em meio a um cenário onde a produção da informação vem sendo realizada, quase que integralmente, em meio digital, é comum encontrar com frequência conceitos para expressões que associam o termo digital à informação. No glossário do Projeto InterPARES ¹, por exemplo, é possível encontrar a presença da palavra “digital” 151 vezes, número que reflete a intensa transformação dos meios informacionais contemporâneos. Nesse contexto, no qual as relações acontecem cada vez mais mediadas por artefatos digitais, a informação clara, estruturada e objetiva torna-se imprescindível para a melhor fluência entre os diversos atores envolvidos em um processo comunicacional - organizações, colaboradores, indivíduos e sociedade.

É importante ressaltar que este estudo teve início em um momento inesperado para a saúde mundial: o surto pandêmico da COVID-19. Os sintomas iniciais da doença como tosse seca, febre alta e dispneia evoluíram para um quadro respiratório grave e, em janeiro de 2020, o surto foi declarado pela Organização Mundial de Saúde. Marques, Silveira e Pimenta (2020) escreveram sobre os desafios dessa pandemia para a história da saúde e do tempo presente e descrevem o que aconteceu a partir desse momento como a alteração da vida em, praticamente, todo o planeta. O ritmo urbano se transformou, ruas e lugares de encontro público se esvaziaram, aulas e diversas atividades foram suspensas, o comércio fechou as portas e pessoas se viram sem trabalho do dia para a noite. Ao refletir sobre “como essa

¹ O Projeto InterPARES (*International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems*) busca desenvolver o conhecimento essencial para a preservação a longo prazo de documentos autênticos criados e/ou mantidos em formato digital e fornecer as bases para padrões, políticas, estratégias e planos de ação capazes de assegurar a longevidade de tais materiais e a habilidade de seus usuários em confiar sua autenticidade.

experiência coloca em evidência e potencializa hábitos, crenças e rituais de uma sociedade, e quais são esgarçados à medida que a doença e as mudanças que provoca se estendem no tempo” (MARQUES, SILVEIRA e PIMENTA, 2020, p. 234), pode-se imaginar inúmeros desdobramentos para os fenômenos que envolvem a Ciência da Informação.

O contexto da pandemia, acelerou transformações nas relações sociais, o que foi observado também nas relações de trabalho. Tal fato, obrigou organizações públicas e privadas a adotarem o trabalho remoto como principal modalidade, quando possível. Diante disso, a informação em telas de computadores e celulares tornou-se, então, a principal ou, por um período, a única forma de estabelecer relações, tanto pessoais quanto profissionais. Somado a isso, o volume de informações recebido por qualquer pessoa nos tempos modernos, independentemente de estar inserida em um ambiente organizacional, cresce de forma rápida, conforme destaca Araújo (2018):

A chamada ‘explosão da informação’ do pós-segunda guerra não pode ser comparada, em volume e intensidade, com a revolução causada pela expansão dos computadores pessoais, da internet e dos smartphones no final do século XX e início do século XXI. Novas unidades de medida de informação (megabyte, gigabyte, terabyte, petabyte, exabyte, zettabyte, yottabyte) são criadas para expressar o crescente e exponencial aumento na produção mundial, num fenômeno também conhecido por big data (ARAÚJO, 2018, p. 6).

Ao analisar este panorama de excesso de informação, Han (2016) atribui à comunicação digital a característica de um vírus contagioso, pois se produz imediatamente no plano emocional e afetivo. “Não pressupõe uma leitura, porque esta só é passível de uma aceleração limitada. Uma informação ou um conteúdo, ainda que de pouca significação, pode difundir-se rapidamente na rede, como uma epidemia ou pandemia” (HAN, 2016, p. 69). O escritor chama de fadiga da informação uma doença psíquica causada pelo excesso de informação, que conduz à atrofia do pensamento a partir de “uma paralisia crescente da capacidade analítica, perturbações da atenção, ansiedade geral ou incapacidade de assumir responsabilidades” (HAN, 2016, p. 74).

Em linha com as inquietações do filósofo Han, Wurman (1991) utiliza o termo ansiedade de informação para expressar o resultado da distância cada vez maior entre o que compreendemos e o que achamos que deveríamos compreender. O autor explica que há um buraco negro entre dados e conhecimento, que ocorre quando a informação não nos diz o que queremos ou precisamos saber. Nessa mesma direção, o físico espanhol Alfons Cornella

criou, em 1996, o termo infoxicação para expressar os perigos de não sabermos lidar com a quantidade massiva de dados que recebemos ao mesmo tempo.

Os termos utilizados pelos autores refletem uma estreita relação entre o excesso de informação e questões relacionadas à saúde e bem-estar do usuário da informação. A comparação da velocidade da transmissão da informação a um vírus contagioso ou a uma pandemia, bem como os vocábulos fadiga, ansiedade e intoxicação associados à palavra informação, retratam as dificuldades enfrentadas pelos indivíduos na atualidade, quando expostos a um crescente volume informacional. Em ambientes organizacionais a demanda pela rapidez em assimilar informações e manter um nível de desempenho crescente pode ser ainda maior.

A mudança do meio físico para o meio digital despertou alterações comportamentais do usuário da informação e diversos outros fenômenos informacionais e sociais. O excesso de dados e informações, por exemplo, suscita ao mesmo tempo dificuldades e facilidades para o leitor. O volume de informações pode proporcionar economia de tempo na resolução de problemas e, por outro lado, pode gerar falta de tempo e dificuldade de atenção para lidar com acúmulo de informações.

Em contextos organizacionais, como no caso dessa pesquisa realizada no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT), percebe-se uma crescente preocupação em apresentar a informação de maneira mais estruturada e funcional. No entanto, ainda é necessário um esforço maior na aproximação da informação às reais necessidades do usuário com relação às novas tecnologias e formas de interação com a informação. Nesse sentido, o *design* da informação é abordado neste trabalho como um facilitador no processo da leitura digital, especialmente em circunstâncias de elevado volume informacional.

Diante do exposto, observa-se um propósito comum entre os conhecimentos das áreas da Ciência da Informação e *Design* da Informação, bem como do TJDFT: contribuir para a aproximação entre o usuário e a informação a partir da sua representação. Fato é que as circunstâncias atuais motivam um olhar concomitante para a informação e para o usuário com o objetivo de facilitar a sua compreensão na leitura da informação digital.

Com esse entendimento, o conceito de práticas informacionais é abordado neste trabalho a partir das práticas de leitura da informação digital, considerando as transformações contemporâneas e as novas possibilidades dos meios digitais.

Desse modo, a presente pesquisa busca entender como o usuário está lidando com a leitura da informação digital em meio às rápidas transformações e excesso de estímulos digitais, bem como explorar elementos no *design* da informação que proporcione a facilitação da leitura e a consequente apropriação da informação pelo usuário de forma eficiente. Ao responder o que fazemos com a sobrecarga cognitiva que nos chega por diferentes dispositivos, na forma de múltiplos gigabytes de informação, Wolf (2019) explica:

Em primeiro lugar, simplificamos. Em segundo lugar, processamos a informação o mais rapidamente possível; mais precisamente, lemos mais em espasmos menores. Em terceiro lugar, triamos. Entramos furtivamente num insidioso toma lá dá cá entre nossa necessidade de conhecer e nossa necessidade de poupar e ganhar tempo. Às vezes, terceirizamos nossa inteligência para os varejos de informações, que oferecem destilações mais rápidas, simples e digeríveis, que nos poupam de pensar por nós mesmos (WOLF, 2019, p. 93).

Com essa abordagem, a pergunta que será explorada no presente trabalho é: qual o impacto do *design* na leitura da informação digital sobre saúde e bem-estar no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT)?

Segundo Creswell (2021), um problema de pesquisa é uma pergunta ou preocupação que tem origem, dentre outros fatores, em problemas da “vida real” encontrados no ambiente de trabalho, em casa ou na comunidade. A problemática apresentada reflete, portanto, percepções e inquietações da própria autora ao observar os fenômenos que circundam a leitura da informação digital, sobretudo quando relacionada ao tema saúde e bem-estar em contextos organizacionais digitais.

Nesse sentido, a pesquisa parte de uma revisão de literatura em trabalhos e obras relacionados às práticas informacionais, à leitura da informação digital e ao *design* da informação. Paralelamente, um levantamento documental foi realizado no TJDFT, instituição objeto deste estudo de caso. De forma a complementar e enriquecer o estudo, foram também realizadas entrevistas semiestruturadas com 18 participantes no intuito de observar a implicação dos diferentes contextos nas práticas informacionais dos entrevistados, bem como as reações e experiências dos participantes diante de duas diferentes representações de um mesmo conteúdo, que tratou sobre tema relacionado à saúde e bem-estar.

1.1 Objetivos

No intuito de responder o problema de pesquisa, foram definidos os seguintes objetivos geral e específicos:

Objetivo geral: Investigar qual o impacto do *design* nas práticas informacionais na leitura digital sobre informações de saúde e bem-estar, no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT).

Objetivos específicos:

- 1) Conhecer o perfil da instituição e dos servidores como usuários da informação do TJDFT.
- 2) Averiguar como é tratado o tema saúde e bem-estar no TJDFT.
- 3) Caracterizar o *design* da informação sobre saúde e bem-estar compartilhada para os servidores do TJDFT.
- 4) Identificar a experiência de leitura sobre saúde e bem-estar dos servidores como usuário da informação do TJDFT.

1.2 Justificativa

A mídia digital contribui para uma mudança transformadora na leitura. Liu (2005) lista uma série de vantagens da leitura da informação em meio digital com relação ao ambiente impresso, como: interatividade, não linearidade, velocidade no acesso à informação e a fluência entre texto e imagens, áudio e vídeo.

Por outro lado, quando olhamos para o usuário, são observadas mudanças de comportamentos relacionadas à qualidade da leitura. Wolf (2019) utiliza a expressão “olhar calmo” para expressar preocupações em relação ao leitor do século XXI. A autora observa um novo comportamento: um leitor com um olhar inquieto, com uma mente que atende a diversos estímulos, como um beija-flor atraído pelos néctares e cuja capacidade de atenção está sendo prejudicada de forma sutil, com consequências imprevisíveis.

A pesquisadora reflete sobre a possibilidade de que a habilidade de percepção esteja efetivamente caindo devido ao excesso de informações e considera o vício na estimulação sensorial intensificado. Wolf (2019) acrescenta que este fenômeno é impulsionado por ambientes contemporâneos que nos impõem estímulos sensoriais exagerados não apenas durante o dia, mas, também, frequentemente à noite, que está cada vez mais encurtada devido à atenção direcionada aos dispositivos digitais.

Este encurtamento da noite, mencionado por Wolf (2019), remete a questões relacionadas ao sono, frequentemente associadas, entre outros fatores, ao consumo exagerado de informações em meios digitais. Crary (2014) afirma que pesquisas recentes mostram o crescimento exponencial do número de pessoas que acordam uma ou mais vezes durante a noite para consultar mensagens ou acessar seus dados. Um comportamento chamado de *sleep mode*, que evidencia de que forma a presença constante de estímulos tende a impedir o desligamento do indivíduo.

A relação entre informação digital e questões pertinentes ao sono motivou a escolha do tema apresentado aos participantes que responderam aos instrumentos de coleta de dados deste estudo. Corroborando com essa relação, Márquez (2018) explica que, ultimamente, fala-se em um novo tipo de "insônia tecnológica" que associa o uso prolongado do telefone celular (e outros dispositivos tecnológicos, como computadores e *tablets*) a casos de insônia, gerando um duplo vício: tecnológico e farmacológico. Marquez afirma ainda que, a luz artificial emitida por dispositivos móveis pode alterar a produção de melatonina – hormônio que auxilia a regular o ritmo circadiano e a adormecer.

Ainda sobre o comportamento de leitura em telas, Liu (2005), estudioso da informação digital, explica que mais tempo é gasto na navegação e digitalização, localização de palavras-chave, leitura única, leitura não linear e leitura mais seletiva, enquanto menos tempo é gasto em leitura em profundidade e concentrada.

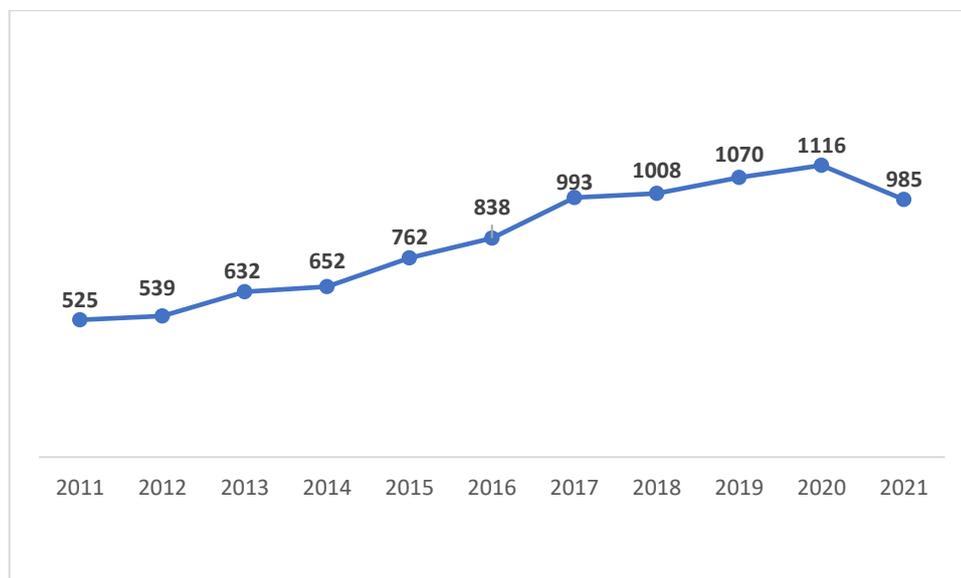
Nessa direção, Wolf (2019) menciona estudos que relatam mudanças na maneira como os leitores captam a sequência dos detalhes de um enredo e, possivelmente, da estrutura lógica de um argumento. Existem diferenças cognitivas e afetivas entre a leitura de textos impressos e na tela. Ou seja, a autora destaca a interferência de questões internas e eternas ao usuário da informação. Os estudos citados por Maryanne Wolf revelaram, por exemplo, que o sequenciamento da informação e a lembrança dos detalhes foram prejudicados na leitura em tela.

As adaptações do leitor aos meios que fornecem informação e conteúdo são frutos da evolução tecnológica constante. A transição da leitura para um formato digital, os novos comportamentos dos leitores e os diferentes contextos em que o usuário está imerso ao interagir com uma informação demandam adaptações, também, na forma como a informação é disponibilizada ao usuário. As pesquisas de Liu (2005) e Wolf (2019) apontam para mudanças no comportamento do usuário da informação que, possivelmente, requeiram adaptações na

representação da informação para este novo perfil de leitor. Adaptações essas que podem ser exploradas a partir do *design* da informação.

Quanto à proeminência do tema “leitura da informação digital”, uma pesquisa realizada no *banco de dados “Proquest”*, mostrou tendência de crescimento no número de publicações sobre o assunto nos últimos dez anos (Gráfico 1) para artigos e periódicos que utilizaram os termos “*digital reading*” no título ou resumo, publicados em oito diferentes bases de dados².

Gráfico 1 - N.º de artigos publicados com "digital reading" no título ou resumo



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do site www.proquest.com

Diante do exposto, a importância desta pesquisa para a Ciência da Informação reside na exploração de atributos do *design* da informação que combinados ao estudo das práticas informacionais possam contribuir para a aproximação entre leitor e informação, a partir da análise do contexto interno e externo ao usuário aliada ao planejamento e organização na representação da informação. De maneira complementar, este trabalho apresenta contribuições para a Comunicação e Mediação da informação na medida em que investiga caminhos para diminuir o esforço cognitivo do leitor no processo de apropriação da informação e para facilitar a sua compreensão a partir do *design* da informação. Em uma

² Termos de busca utilizados nas bases de dados pesquisadas: *Research library; Research library: science & technology; research library: business; Research library: social sciences; Materials science collection; Research library: literature & language, Computer science database; Research library: history; Research library: the arts.*

esfera mais particularizada e voltada para o objeto de estudo desta pesquisa, as iniciativas relacionadas à Comunicação e Mediação da informação, bem como ao *Design* da Informação trarão subsídios que possam contribuir para possíveis melhorias na representação da informação sobre saúde e bem-estar em contextos organizacionais, fato que pode afetar positivamente a conscientização sobre saúde e qualidade de vida dos leitores dessa temática no âmbito do TJDFT.

Por fim, destaca-se que a decisão de realizar o estudo de caso no TJDFT se deu pelas observações da própria pesquisadora, que atua como servidora do Órgão. A possibilidade de encontrar oportunidades de melhorias para a representação das informações sobre saúde e bem-estar aliada à facilidade de acesso aos dados e à população do TJDFT foram determinantes na escolha dessa instituição.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Este tópico aborda uma revisão dos principais temas que ofertam fundamentação teórica para esse estudo. Assim, pode-se afirmar que a pesquisa está apoiada em três pilares conceituais: práticas informacionais, leitura da informação digital e design da informação. Considerando que os contextos das práticas informacionais interferem na leitura da informação, bem como o design da informação deve considerar o contexto do leitor, verifica-se que os três pilares estão interligados e perpassam entre si ao longo dos textos. Ademais, a natureza digital da informação se desdobra em toda a literatura apresentada.

Neste sentido, a revisão de literatura foi estruturada a partir de pesquisas realizadas no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e na Biblioteca Central da Universidade de Brasília (UnB). Foram consultadas também bases de dados da Ciência da Informação, como *Base de dados referencial de artigos de periódicos em Ciência da Informação* (BRAPCI), *Information Science and Technology Abstracts* (ISTA) e *Library and Information Science Abstracts* (LISA). As referências bibliográficas dos trabalhos consultados serviram, igualmente, como fonte de pesquisa. Além disso, alguns livros também foram adquiridos na Livraria Cultura e no *site* da Amazon.

2.1 O usuário e os contextos informacionais

Para introduzir este capítulo, é oportuno recorrer de forma sucinta aos paradigmas identificados na evolução da Ciência da Informação no intuito de compreender a influência dos diferentes aspectos que formaram o objeto de estudo desta Ciência no contexto e no perfil do usuário da informação. Os três paradigmas são inter-relacionados e complementares. No que concerne ao paradigma físico, estabelecido entre 1945 e a década de 1970, Capurro (2003) explica que o modelo foi construído a partir da teoria matemática de Shannon e Weaver, que observava a informação como algo, um objeto físico, que um emissor transmite a um receptor. O conceito de informação nesse paradigma aproxima-se de um sentido estritamente técnico, onde o significado semântico não é considerado.

Cabe observar que para o paradigma físico, a comunicação e mediação da informação se limitam à transmissão, ou seja, a entrega da informação. Para Capurro (2007, p. 18) “[...] no campo da Ciência da Informação, o que esse paradigma exclui é nada menos que o papel ativo do sujeito cognoscente”. Com uma abordagem orientada para o *design* da informação, Frascara (2011) corrobora com a posição de Capurro (2007) e acrescenta que as pessoas não

são dispositivos elétricos e que a terminologia de Claude Shannon, basilar para este paradigma, ignora diferenças nos estilos cognitivos como culturas, expectativas, sentimentos, intenções, sistemas de valores e níveis de inteligência.

O paradigma cognitivo, estabelecido a partir dos anos de 1980, traz a desconstrução do fisicismo informacional ao partir da premissa que a busca de informação tem sua origem na necessidade do usuário. Necessidade que surge quando o conhecimento ao alcance do usuário não é suficiente para resolver um problema. Nessa perspectiva, Araújo (2018) acrescenta que “algo é informacional na medida em que altera as estruturas de conhecimento do sujeito que se relaciona com dados ou documentos” (ARAÚJO, 2018, p. 77).

Ao final do século XX surge o paradigma social que é mencionado por Araújo (2018) como uma resposta à crítica ao modelo cognitivo, que via o usuário como um ser isolado da realidade e apenas numa dimensão cognitiva. Segundo o autor, no paradigma social, busca-se reinserir o usuário nos seus contextos concretos de vida e atuação.

Os paradigmas físico, cognitivo e social da Ciência da Informação são orientadores para este trabalho e estão representados também a partir do estudo do *design* da informação quando são abordados aspectos relacionados à qualidade da transmissão e do meio em que a informação é processada, quando busca diminuir o esforço cognitivo do usuário e a facilitação da leitura, bem como quando analisa o contexto em que o usuário está inserido no momento em que acessa e lê a informação.

O estudo de usuários é um campo do conhecimento que atrai um interesse crescente na história da Ciência da Informação e segue em evolução constante, tendo em vista a necessidade de adaptação do campo às transformações sociais, inovações tecnológicas e ao próprio desenvolvimento das ciências que estudam fatores humanos. Araújo C. (2017) narra que o campo de estudos sobre usuários da informação surgiu na década de 1930 sendo desenvolvido desde então a partir de uma extensa tradição de estudos. De uma abordagem tradicional na década de 1970, caracterizada pela objetividade da informação, mecanicismo e passividade do usuário, os estudos passaram a seguir, a partir de 1980, uma abordagem alternativa, também conhecida como abordagem cognitiva ou estudos de comportamento informacional, que considerava como os indivíduos lidavam interiormente com a informação ou a falta dela.

Araújo C. (2017) explica essa transição de uma abordagem tradicional para uma abordagem alternativa a partir de um olhar para o usuário de uma perspectiva quase que o

destituindo da condição de sujeito. O usuário que era visto como um “processador de dados” ou um portador de demandas, passa a ter um olhar que observa as etapas existentes e os fatores intervenientes entre a manifestação da necessidade de informação e o uso. Entre outros fatores intervenientes dessa segunda abordagem, Araújo C. (2017) lista as características emocionais, cognitivas, fisiológicas, o ambiente de trabalho e o ambiente cultural. Desse modo, sob o paradigma da visão alternativa foram desenvolvidos alguns modelos, dentre eles o comportamento informacional, concebido por Thomas Wilson, em 1981, definido como:

Todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação. Isso inclui a comunicação pessoal e presencial, assim como a recepção passiva de informação, como a que é transmitida ao público quando este assiste aos comerciais da televisão sem qualquer intenção específica em relação à informação fornecida (WILSON, 2000, p. 49).

A experiência de Wilson em busca de informações em um contexto prático o levou a desenvolver um modelo de comportamento de busca de informação estimulado pelas necessidades fisiológicas, cognitivas e efetivas do indivíduo (Wilson, 2000), percebendo que o contexto de qualquer uma dessas necessidades pode ser a própria pessoa, incluindo demandas da vida profissional ou pessoal, ou os ambientes dentro da qual essa vida ou trabalho ocorre. Para o pesquisador, os principais elementos que dão origem ao comportamento de busca de informações incluem a situação dentro da qual uma necessidade de informação surge, as barreiras que podem existir para iniciar ou completar um comportamento de busca por informações e o próprio comportamento de busca de informações.

A partir do modelo de Wilson (2000), diversos outros surgiram abordando novas etapas e direcionamentos, porém, de acordo com Araújo C. (2017), reproduziram um esquema teórico similar e “o usuário continua sendo compreendido numa lógica mecanicista [...]. Ou, então, é apenas um ser “cognoscente”, que acumula dados sobre a realidade externa” (Araújo C., 2017, p. 228).

O modelo de Brenda Dervin, também orientado para o usuário, apresenta uma abordagem construtivista *sense making*, ou construção de sentido, e considera que “o caminho do conhecimento é uma estrada por onde o sujeito segue, encontrando constantemente lacunas, necessitando construir pontes para ultrapassá-las” (Pinto e Araújo,

2019, p. 5). Em seu modelo, Dervin (2000) descreve a situação, em tempo e espaço, como o contexto no qual surge o problema informacional; a lacuna seria a distância entre a situação contextual e a situação desejada; e o resultado, representa a consequência do processo de *sense-making*.

Na mesma direção, Choo (2003) também considerou aspectos individuais e situacionais, além da dinamicidade da informação e apresentou um modelo que ressalta três propriedades da busca e do uso da informação. Quais sejam: a) o uso da informação a partir do significado que o indivíduo lhe impõe, à luz de suas estruturas emocionais e cognitivas; b) o uso da informação situacional, no qual o indivíduo faz parte de um meio, profissional ou social, que afeta, diretamente, suas escolhas para o uso da informação; e c) o uso da informação como um componente dinâmico, que interage com os elementos cognitivos, emocionais e situacionais do ambiente, que impulsionam o processo de busca da informação, modificando a percepção do indivíduo em relação ao papel de informação e os critérios pelos quais a informação é julgada sob um dado assunto.

Courtright (2007) comenta, no entanto, que a pesquisa centrada no usuário, enfrenta o desafio de conceituar as influências contextuais, devido à complexidade do contexto e do ator, já que os atores estão incorporados em circunstâncias complexas, múltiplas, sobrepostas e dinâmicas, nas quais incluem a sociedade, a cultura, as regras institucionais, recursos, mudanças tecnológicas e relações de poder. Estudar o comportamento do usuário na atualidade pressupõe, então, o estudo de tudo o que envolve o seu contexto social. Nesse sentido, o entendimento descrito por Nhacuongue (2020) de que o paradigma social da Ciência da Informação reflete-se nos estudos sobre o comportamento informacional, reações, emoções e cognições, bem como na democratização de acesso à informação torna-se fundamental para a completude da compreensão do comportamento do usuário.

Nesse horizonte de inseparabilidade entre o usuário, a informação e os contextos que os cercam, a Teoria ator-rede, desenvolvida por Bruno Latour, mostra a possibilidade de diversos agregados interagirem no processo informacional a todo instante. Essa interação é composta de fontes de incerteza que envolvem a natureza dos grupos, das ações, dos objetos e dos fatos. Fontes de incerteza que geram relações mutáveis. Nhacuongue (2020) explica que são nessas relações mutáveis entre agentes atuantes nos processos informacionais que se fundem o objeto da informação e o paradigma social do campo, a partir de controvérsias que

envolvem o volume de informações, a complexidade tecnológica, as formas de representação, a linguagem, a cognição, o comportamento, a mediação, entre outros fatores.

A teoria ator-rede revela a complexidade e a imprevisibilidade da comunicação humana de tal modo que se torna impossível distinguir com precisão o que determinou o resultado. O que Nhacuongue (2020) descreve como uma concatenação de mediadores que a todo instante produzem resultados inesperados. Ao analisar os fundamentos do design da informação, por exemplo, pode-se visualizar essa concatenação de mediadores citada na Teoria ator-rede quando, por exemplo, Frascara (2011) observa a motivação do leitor e seu repertório individual como aspectos atuantes no processo informacional. O autor descreve diversos fatores que influenciam a usabilidade da informação: “clareza expositiva e coerência interna”, “a motivação do leitor, seus conhecimentos que lhe permitem compreender a informação em questão, as ações pelas quais o leitor obtém a informação, e as ações que eventualmente devem seguir de acordo com as informações obtidas” (FRASCARA, 2011, p. 23).

Esse entendimento é corroborado por Almeida Júnior (2007) que entende a mediação da informação como um processo que vai até a transformação do conhecimento do sujeito. O que não se refere, porém, apenas ao sujeito estritamente em sua estrutura individual, mas tendo como dependente e co-construtor também o coletivo (aspectos históricos, sociais, interação com outros sujeitos). Almeida Júnior (2009) relaciona o uso da informação ao conceito de apropriação da informação, que pressupõe uma interferência, uma ação que transforma o usuário em ser ativo na mediação da informação. Para o autor, isso ocorre porque em última instância é o usuário quem determina a existência ou não da informação, a partir da sua relação com o suporte.

Nessa direção, e retomando a abordagem dos modelos de comportamento informacional, Araújo, C. (2017) destaca que apesar de existirem alguns traços que apontam para uma certa consideração aos contextos concretos que permeiam os fenômenos informacionais, eles não fazem parte da própria constituição dos sujeitos, mas sim como algo externo e assim, a dimensão humana dos usuários continua sendo desconsiderada nos modelos de comportamento informacional.

2.1.1 Práticas informacionais na era da transformação digital

Associado à abordagem social, o conceito de práticas informacionais surge, então, como um elemento central de uma nova proposta de pesquisa no campo de estudos de usuários que direciona o enfoque para a completude dos contextos. Alguns autores consideram a abordagem das práticas informacionais como um contraponto ao conceito do comportamento informacional que, segundo Pinto e Araújo (2020):

Ainda é reducionista ao focar em atitudes individuais como se não fossem produto de relações humanas e sociais, negligenciando fatores da interação dos indivíduos em sociedade, se relacionando em determinados contextos histórico-sociais, envolvendo conflitos decorrentes das posições sociais ocupadas pelos indivíduos (PINTO e ARAÚJO, 2020, p. 06).

Para Pinto (2012), as práticas informacionais são necessidades, ações de busca, uso, produção e disseminação de informações num tempo e espaço determinados não somente pelas ideias dos sujeitos, mas pela historicidade, a posição de classe e os conflitos existentes. Nessa linha, Araújo, C. (2017) retoma a ideia de práxis para abordar o conceito de prática informacional na qual todo modo de agir, o agente, sua ação e o produto dessa ação são termos interligados e dependentes uns dos outros. Araújo, E. (2017) destaca que o enfoque no contexto social implica em considerar tanto as formas como o contexto intervenientes nas ações do indivíduo, mas também como as ações do indivíduo são passíveis de alterar o contexto num ciclo contínuo. O usuário, inclusive, passa a ser mais bem referenciado no estudo das práticas informacionais como sujeito informacional, um indivíduo que, de acordo com Araújo, E. (2017), não apenas usa, mas também produz e dissemina a informação em um contexto sociocultural.

Essa indicação do usuário como sujeito da informação é ilustrada por Castells (2000) ao explicar que os usuários aprenderam a tecnologia fazendo e isso resultou na reconfiguração das redes e na descoberta de novas aplicações. Castells (2000) argumenta que as novas tecnologias da informação não são simplesmente ferramentas a serem aplicadas, mas processos a serem desenvolvidos. Dessa forma, para o autor, usuários e criadores podem tornar-se a mesma coisa e, assim, usuários podem assumir o controle da tecnologia. Por outro lado, o autor demonstra que nem todas as classes sociais atuam com esse protagonismo já que “as elites aprendem fazendo e com isso modificam as aplicações da tecnologia, enquanto a maior parte das pessoas aprende usando e, assim, permanecem dentro dos limites do pacote de tecnologia” (CASTELLS, 2000, p. 55).

Sob uma perspectiva de inseparabilidade, Savolainen (1995) propõe no modelo ELIS (*everyday life information seeking*) uma complementaridade entre a dimensão formal (relacionadas às atividades laborais) e as rotinas diárias da vida. Nesse modelo (ELIS), o estudioso do campo de usuários abre caminho para uma compreensão mais completa dos sujeitos e, segundo análise de Araújo C. (2017), mais condizente com o que as pessoas efetivamente são. É importante destacar que o modelo definido por Savolainen (1995) encontrou estreita identificação com a realidade trazida pela pandemia do COVID-19, já que diversas atividades sociais, profissionais e de entretenimento passaram a ser realizadas no mesmo território físico e com a utilização do mesmo meio: as tecnologias digitais. Notou-se, então, de forma mais ostensiva, a mistura dos diferentes papéis dos sujeitos da informação no decorrer da pandemia, especialmente com relação aos fatores situacionais envolvendo os problemas da vida cotidiana.

Nesse contexto, a complementariedade representada no modelo na figura 1 busca ver tanto o caráter ativo dos sujeitos como também as determinações que incidem sobre eles.

Figura 1 - Modelo ELIS (Every Day Information Seeking)



Fonte: Adaptado de Savolainen (1995, p. 268). Tradução Goulart (2018).

Ao referenciar o modelo de Savolainen, Goulart (2018) esclarece que o modelo ELIS prevê o uso de conceitos de (1) modo de vida e (2) domínio da vida para, posteriormente, avaliar questões relativas à busca de informação. O (1) modo de vida corresponde à "ordem das coisas", com base nas escolhas pessoais dos indivíduos, realizadas no cotidiano. Dessa forma, o conceito de "coisas" refere-se às atividades corriqueiras e "ordem" equivale à escala de preferência atribuída a tais atividades.

Com relação ao (2) domínio da vida, Goulart (2018) prossegue explicando que tal conceito diz respeito à preparação para a solução de problemas cotidianos, de forma que as coisas sigam ordenadas, sendo esse o contexto no qual a busca de informação assume um papel de destaque. Nessas circunstâncias, Savolainen (1995) define quatro tipos de domínio de vida: (a) cognitivo-otimista, caracterizado pela confiança em resultados positivos para a resolução de problemas; (b) cognitivo-pessimista, em que a possibilidade de um problema não ser resolvido é admitida; (c) afetivo-defensivo, baseado em visões otimistas a respeito da possibilidade de resolução do problema, e (d) afetivo-pessimista, em que o sujeito descrê nas suas habilidades para resolver algum problema e não confia em suas possibilidades para melhorar a situação na qual se encontra, evitando, portanto, envidar esforços nesse sentido.

Dessa forma, Savolainen (1995) relaciona o domínio de vida com o comportamento de resolução de problemas, considerando também a busca de informação para o cotidiano, em três diferentes estágios: (1) avaliação da importância do problema; (2) seleção de fontes e (3) canais de informação e orientação à busca de informações práticas. Os projetos de vida, as situações problemáticas do cotidiano e os fatores situacionais como, por exemplo, a falta de tempo, também exercem influência sobre o contexto descrito. Ademais, o modelo trabalha com valores e atitudes; capital material; capital social; capital cultural e cognitivo e situação de vida atual, o que significa que todo um conjunto de fatores impactam, ao mesmo tempo, o modo de vida e o domínio de vida (SAVOLAINEN, 1995).

Ao referenciar o princípio do mínimo esforço, Savolainen (1995) afirma que as pessoas tendem a procurar as informações por meios mais acessíveis e destaca uma tendência do indivíduo a priorizar fontes humanas, o que se justificaria pelo fácil acesso e pela possibilidade de retorno imediato. Sobre este ponto, o estudioso destaca o impacto da internet nas práticas informacionais ELIS ao fornecer fontes de informações facilmente acessíveis. Savolainen (1995) ressalta, no entanto, que as fontes de informação originárias da internet serão complementares, e não substitutas, dos canais tradicionais.

2.1.2 O contexto informacional digital

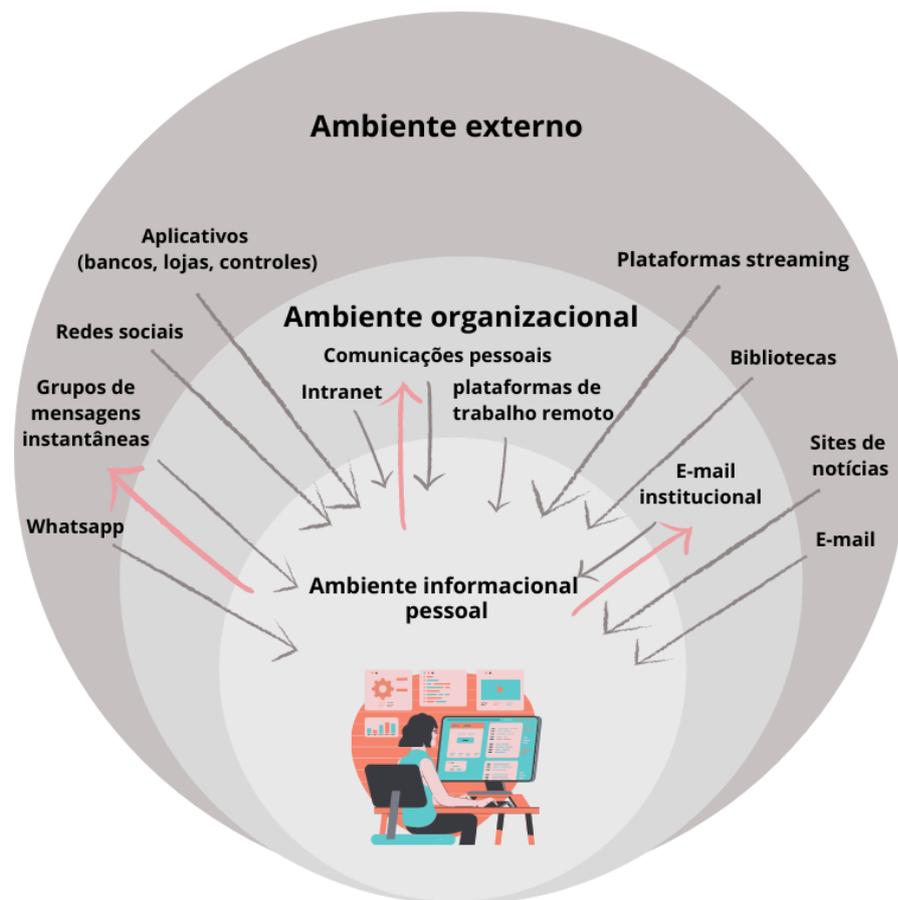
Quando se trata de práticas informacionais e design da informação, torna-se fundamental a análise do contexto em que estão inseridos os sujeitos que compõem o processo informacional. Com a presença da tecnologia na rotina diária dos indivíduos, de modo extensivo às suas práticas sociais, guiadas a partir das suas relações com a informação e com a comunicação, o ambiente social das organizações se mostra cada vez mais dinâmico, sob uma interconexão de estruturas físicas, virtuais e híbridas. De acordo com Pacheco, Santos e Wahrhaftig (2020), estima-se que nesta terceira década do século 21, o volume de dados possa dobrar a cada 24 horas com a computação quântica, cognitiva e com a internet das coisas (IoT).

Nesse cenário, olhar para as necessidades do usuário da informação tornou-se tão importante quanto olhar para a própria informação. Sem o receptor, a informação perde sua finalidade. Davenport (1998), pondera que nosso fascínio pela tecnologia nos fez esquecer o objetivo principal da informação: informar. Informar algo a alguém. O autor reflete sobre a importância do interesse dos usuários para a relevância dos computadores, já que, por exemplo, se os funcionários de uma empresa não compartilham a informação que possuem, esta perde o valor. Davenport (1998) ressalta, então, o papel fundamental das pessoas na atmosfera informacional.

Ao observar o usuário da informação em contextos organizacionais na era digital, percebe-se uma mudança significativa na atmosfera informacional que o envolve. Entendida por alguns estudiosos como as mudanças que a tecnologia digital causa ou influencia em todos os aspectos da vida humana (PACHECO, SANTOS E WAHRHAFTIG, 2020), a transformação digital demandou intensas adaptações em contextos e relações organizacionais. O trabalho remoto, que passou a fazer parte da realidade de grande parte das organizações e foi reforçado durante a pandemia do COVID-19, evidenciou a influência da transformação do contexto no comportamento do usuário da informação em ambientes organizacionais. As informações circulam entre os colaboradores da organização mediadas em sua totalidade por uma tela de computador, *tablet* ou celular. A era digital trouxe uma diversidade de recipientes para a informação, mas é o uso e a valorização do conteúdo pelo usuário que confere valor ao conteúdo.

Assim, a informação em telas passa a fazer parte de todo o tempo de trabalho daquele que atua na modalidade de teletrabalho (Figura 2), caracterizando o usuário da informação organizacional como um receptor e autor de grande volume e diversidade de informações digitais. Cunha (2015, p. 36) reforça essa descrição de contexto e explica que o ambiente informacional, na perspectiva da Ciência da Informação, “se expande com a inclusão das organizações, entendidas na ótica da gestão da informação e do conhecimento como organizações que aprendem, ambiente de aprendizagem organizacional, onde a informação e o conhecimento se destacam”.

Figura 2 – Fontes de informações pessoais



Fonte: Adaptado de Davenport (1998, p. 120)

Para além do contexto organizacional, as práticas informacionais surgem como uma nova vertente no campo dos estudos de usuários em busca de uma potencialização de conhecimentos voltados para o contexto interacional e social. Savolainen (2007) expande a pesquisa de informação e inclui no foco a busca, o uso e o compartilhamento de informações,

transcendendo para ambientes fora do local de trabalho, fora das organizações, na preocupação com a busca e o uso da informação na vida cotidiana de modo contextual.

Ainda sobre a atmosfera organizacional, uma abordagem mais recente localiza o usuário da informação atual na chamada 4ª revolução industrial, caracterizada, além do alto volume de dados e informações, pela transformação digital, hiper conectividade e por seus efeitos exponenciais. Para Ottonicar, Valentim e Mosconi (2018), este cenário requer dos profissionais contemporâneos a competência de letramento informacional. Os autores relacionam esta competência às capacidades e comportamentos desenvolvidos ao longo da vida dos indivíduos. Assim, esclarecem que letramento é também relacional e depende do contexto estudado e descrito em um complexo ambiente informacional, é a capacidade de pensamento crítico e julgamento equilibrado. Nessa mesma linha, Pacheco, Santos e Wahrhaftig (2020) ressaltam que, com o tempo, as expressões letramento digital e competência digital mudaram de um foco exclusivamente operacional e técnico do uso da tecnologia digital para perspectivas orientadas ao conhecimento, ou seja, cognitivas, críticas e responsáveis. Os autores reforçam, ainda, a importância da formação das competências digitais para as interações não somente entre indivíduos, mas também com os artefatos digitais:

Na sociedade digital, a abstração dos fluxos de informação e conhecimento é percebida como redes de interações interpessoais e interagentes, e não exclusivamente por indivíduos. Nesta visão, organizações são entendidas como redes de interações, gerenciadas pela comunicação, com análise sistêmica sobre objeto abrangente, que vai para além do indivíduo. São enfatizadas tanto as interações entre pessoas, como delas com artefatos e com agentes não humanos de conhecimento (Pacheco, Santos e Wahrhaftig 2020, p. 108).

Em consonância com Pacheco, Santos e Wahrhaftig (2020), e observando o contexto contemporâneo por um ângulo mais ampliado, Castells (2000) descreve cinco pontos que caracterizam os paradigmas da tecnologia da informação. O primeiro deles diz respeito ao fato de que a informação é a matéria-prima desse novo paradigma. O segundo ponto refere-se à penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias, já que “a informação é uma parte integral de toda atividade humana, todos os processos de nossa existência individual e coletiva são diretamente moldados pelo novo meio tecnológico” (CASTELLS, 2000, p. 78). O terceiro aspecto é definido pela lógica de redes em qualquer sistema de relações, que, graças a tecnologia da informação, pode agora ser implementada materialmente em todos os tipos de

processos e organizações. Já a quarta característica do paradigma da tecnologia é a flexibilidade e sua capacidade de reconfiguração, considerando que as organizações podem ser modificadas pela reorganização de seus componentes. O quinto e último tópico considera a convergência de tecnologias específicas para um sistema altamente integrado, onde tudo é integrado a um sistema de informação.

Todas essas mudanças provocadas pela disrupção digital alteram contextos e comportamentos e percebe-se uma continuidade e abrangência cada vez maior nas mudanças individuais e organizacionais para muito além dos meios tecnológicos, o que corrobora com a noção de transformação digital como “um fenômeno que, embora seja viabilizado por tecnologia, não é de natureza exclusivamente tecnológica” (Pacheco, Santos e Wahrhaftig (2020, p. 99). Avaliar e redefinir processos de trabalhos e estruturas organizacionais também trará outras transformações para o ambiente informacional no qual cada usuário está inserido.

2.2 A Leitura na era da transformação digital

Neste tópico, estão descritos conceitos e reflexões sobre o ato de ler e questões sobre a mudança de comportamento do leitor provocada pela migração da informação do meio físico para o meio digital. A importância da observação dos fenômenos que surgem a partir das novas formas de leitura é associada, também, às características das mídias digitais. Desse modo, são expostas neste item questões cognitivas e intrínsecas ao usuário da informação relacionadas ao processo de leitura e aos novos comportamentos do leitor em meios digitais.

2.2.1 O processo de leitura

A leitura é um dos atos que proporciona conexão do usuário à informação. “Como parte do processo leitor, a apropriação da informação por meio da leitura implica a produção de novos conhecimentos e a criação de novas relações” (ALVES, 2017). Assim, a leitura torna-se essencial para a existência da informação. Além disso, Wolf (2019) acrescenta que o que lemos, como lemos e por que lemos afetam o modo como pensamos. No entanto, para a autora, a qualidade da nossa leitura não é somente um índice da qualidade de nosso pensamento, é o melhor meio que conhecemos para abrir novos caminhos na evolução cerebral de nossa espécie. Nessa linha, Silveira (2011) complementa que os fatores que levam ao desenvolvimento de um comportamento informacional eficiente colaboram também para

a abordagem do comportamento leitor, já que a leitura constitui uma das práticas que melhor contribui para moldar o cérebro para a profundidade de raciocínio.

Ao investigar o processo de leitura no cérebro, Silveira (2011) destaca que o leitor competente é aquele que adquire progressivamente a capacidade de decodificar a mensagem (processo intimamente relacionado com as áreas destinadas à leitura), de interpretar o seu conteúdo (processo que se relaciona com a maturação cognitivo-racional/emotiva desenvolvida no córtex frontal) e de compreendê-la (processo através do qual todo o cérebro entra em funcionamento já que através da compreensão o homem confere sentido ao que leu, percebe-se da utilidade do ato e cria). Assim, de acordo com Wolf (2019), para desenvolver capacidades totalmente desconhecidas e que vão além de suas funções originais, como ler e lidar com números, o cérebro cria novos caminhos e conexões, realocando componentes de suas estruturas mais antigas para as novas funções.

A complexidade do processo de leitura requer do cérebro a alocação de formas diferentes de atenção a cada um dos numerosos passos. Wolf (2019) descreve uma pequena parte daquilo que acontece quando lemos uma palavra ao comparar o processo de leitura a um espetáculo em uma enorme tenda de circo:

Como por obediência a uma ordem, uma enorme imagem de uma palavra que ainda não conseguimos decifrar corretamente é iluminada através da aba maior da parte superior da lona, bem abaixo do nível de nossos olhos. Temos que mudar nossa atenção rapidamente para seguir os feixes repentinamente iluminados de vários refletores que acabam de ser ligados pela caixa e controle pré-frontal. [...]. Os primeiros refletores, que funcionam como um sistema atencional de orientação, têm três tarefas, todas de execução rápida. Em primeiro lugar, ajudam-nos a desligar do que nos ocupava. (WOLF, 2019, p. 33)

A complexidade da leitura também foi estudada pelo linguista francês Jouve (2002) que apresentou cinco processos envolvidos simultaneamente no ato de ler. O processo neurofisiológico significa que a leitura é algo que acontece dentro do nosso corpo, dentro do nosso cérebro. Nosso olho enxerga os símbolos na tela ou no papel e os envia para nosso cérebro, que os reconhece e decodifica. Por isso o processo de leitura implica no conhecimento prévio de alguns signos, que são comparados pelo cérebro. Já o processo afetivo pressupõe aproximar afetivamente o leitor do enredo. As emoções são a base do princípio de identificação e por isso despertam admiração, piedade, riso ou simpatia na leitura literária. Wolf (2019) explica que mesmo quando fica determinado o sentido exato num dado

contexto, as palavras contêm e ativam momentaneamente repositórios inteiros de sentidos associados, memórias e sentimentos. No processo simbólico, Jouve (2002, p. 2019) mostra que “o sentido que se tira da leitura vai se instalar imediatamente no contexto cultural onde cada leitor evolui”. Em linha com o conceito de práticas informacionais, o autor entende que o texto também não está isolado do contexto social em que foi escrito e, dessa forma, interpretamos o texto a partir do meio em que vivemos.

Os processos argumentativo e cognitivo se fundem na percepção da leitura. Jouve (2002) analisa que ao mesmo tempo que há um esforço para compreender o que foi lido, há momentos em que o leitor argumenta e discute com o texto. Para Jouve (2002), quando lemos, somos influenciados por essa intenção, e passamos a questioná-la e criticá-la, concordando ou não com os pontos de vista do autor. É como se toda vez que lêssemos, estivéssemos participando de um debate com o autor. Wolf (2019, p. 76) compara o pensamento crítico do cérebro leitor aos processos do método científico e acrescenta que o pensamento crítico “sintetiza o conteúdo do texto com nosso conhecimento de fundo, analogias, deduções, induções e inferências, e então usa essa síntese para avaliar as pressuposições, interpretações e conclusões subjacentes do autor”.

Sob um outro ponto de vista, Santaella (1998) apresenta uma classificação baseada em modelos de leitores descrevendo uma sequência histórica no aparecimento de três tipos de leitores. A autora utiliza tipos de habilidades sensoriais, perceptivas e cognitivas envolvidas no ato de ler e separa os leitores em três categorias:

1) Leitor contemplativo, meditativo da era pré-industrial, do livro e da imagem expositiva. Este leitor nasce no renascimento e perdura até meados do século XIX;

2) Leitor do mundo em movimento, dinâmico, mundo híbrido, de misturas sígnicas. Esse leitor nasce com a explosão do jornal e com o universo reprodutivo da fotografia e cinema, atravessa a era industrial, mas mantém suas características básicas quando se dá o advento da revolução eletrônica, era do apogeu da televisão;

3) Leitor que emerge nos novos espaços incorpóreos da virtualidade.

Para Santaella (1998), o aparecimento de um tipo de leitor não significa o desaparecimento do anterior e “não parece haver nada mais cumulativo do que as conquistas da cultura humana. O que existe, assim, é uma convivência e reciprocidade entre os três tipos de leitores (p. 02).” Com esse contexto histórico de mudanças de comportamentos e perfis

do leitor, de acordo com as transformações contextuais, a transição da leitura para o meio digital abre caminhos para novas formas de encontrar e se conectar com a informação.

2.2.2 A leitura da informação digital

A transição do canal que media a informação, é uma realidade que chegou de forma repentina, transformou comportamentos, e possibilitou diferentes formas de acesso à informação. Há que se avaliar nessa migração do físico para o digital, aspectos relacionados ao comportamento de leitura do usuário, pois de acordo com Baptista (2011), são alteradas, também, as formas de se ler e aprender um texto:

A lógica da leitura linear típica do livro convive com a lógica associativa do hipertexto. Nesse aspecto, há que se considerar também a comodidade física (ou ergonomia), e a própria fisiologia da leitura diante de uma página impressa em contraste com a tela do computador. Questiona-se também, nesse cenário, a natureza abundante e dispersa dos conteúdos postos na rede, em contraste com o foco mais específico e direcionado do conteúdo de um livro. (Baptista, 2011, p. 45)

Nessa mesma linha, Wolf (2019) explica que nos últimos dez anos, mudamos o quanto lemos, como lemos, o que lemos e por que lemos, numa cadeia digital que conecta links entre si. A autora sugere, ainda, que é fácil fazer uma confusão sobre nossos hábitos de leitura nestes anos de transição, pois apesar do dilúvio crescente de palavras que nos sentimos obrigados a consumir, é raro que essa leitura seja contínua, constante e concentrada.

A ideia de confusão com relação aos novos hábitos de leitura também é retratada de outra forma por Cull (2011) ao pontuar que o ato de ler está presente todos os dias em muitos aspectos de nossas vidas e, por isso, torna-se fácil esquecer como a leitura continua a ser crucial para a formação e a comunicação do conhecimento humano e essencial para o funcionamento da sociedade moderna. Essa característica discreta e cotidiana da leitura caminha lado a lado com a sua relevância, pois de acordo com Cull (2011), uma mudança aparentemente pequena, muito provavelmente, traga profundas ramificações. Ou seja, o texto digital online representa uma revolução na aprendizagem humana e na comunicação que estamos apenas começando a entender.

Ao descrever um breve histórico das mudanças no comportamento de leitura, Liu (2012) destaca que a crescente mecanização da impressão facilitou a mudança da leitura intensiva para a leitura extensiva.

Por volta de 1750, houve uma mudança dramática na maneira como as pessoas leem os documentos. Antes dessa época, as pessoas liam intensamente. Eles tinham apenas alguns livros para ler e os liam indefinidamente. No início de 1800, no entanto, as pessoas começaram a ler coisas extensivamente. Eles liam todo tipo de material, especialmente periódicos e jornais, e iam de um item para outro (LIU, 2012, p. 86).

Com o advento da internet, o autor complementa que ocorreu outra mudança radical na forma como as pessoas leem: navegar ou escanear tornou-se principal padrão de leitura atual. Padrão esse caracterizado pelo ato de se mover pelas superfícies, deslizando, apressando-se de um site para o outro, sem permitir que as palavras ressoem internamente. Santaella (1998) descreve o leitor virtual como um leitor

que navega numa tela, programando leituras, num universo de signos evanescentes, mas eternamente disponíveis, contanto que não se perca a rota que leva a eles. [...] Trata-se de um leitor implodido cuja subjetividade se mescla na hipersubjetividade de infinitos textos num grande caleidoscópico tridimensional onde cada novo nó e nexos pode conter uma outra grande rede numa outra dimensão (SANTAELLA, 1998, p. 3).

Para Silveira (2011), essa nova prática leitora, fragmentada e virtual, reflete as atuais tendências e exigências de velocidade e agilidade de raciocínio e ação, impostas pelos contextos informais, laborais e até educativos da sociedade da informação. Liu (2012) reforça que a leitura online tende a encorajar a leitura descontínua, o leitor gasta mais tempo em navegação e varredura, localização de palavras-chave, leitura única, leitura não linear e leitura mais seletiva, enquanto menos tempo é gasto em leitura profunda e concentrada. Apesar disso, o autor aponta que as pessoas hoje passam mais tempo lendo do que no passado, quando acessavam a informação somente no meio impresso.

O fator tempo é um importante indicador neste processo de mutação do comportamento de leitura. Baptista (2011) observa que o acesso rápido e eficiente à informação, aparentemente, dispensaria aquilo que se entende como hábito de leitura, algo que demanda formação, tempo, escolhas, reflexão, senso crítico e sobretudo disponibilidade, não só de tempo, mas também intelectual e cognitiva. Em um contexto de pressa por respostas e pressão por desempenho e produtividade, a economia de tempo na busca e compreensão da informação é um diferencial.

Como resposta a um cenário que fomenta a leitura fragmentada, com pouca profundidade, e ambientes que incitam a diminuição do intervalo entre o estímulo e a ação, Silveira (2011) sugere a animação da leitura como um contra ciclo, com o intuito de

incrementar a necessidade de questionar e explorar, aumentando assim o espaço entre o estímulo e a ação e esclarece:

A partir do momento em que a necessidade e a curiosidade de ler estejam despertas, então o mediador poderá avançar para a leitura da obra, recorrendo à animação da leitura. A esta cabe assegurar o interesse sobre o lido e manter a atenção e a vontade sobre o que se vai ler (SILVEIRA, 2011, p. 307).

A animação considerada pela autora remete ao papel do design da informação como meio que promove o planejamento e organização da informação também a partir de princípios estéticos que consideram a harmonia do conteúdo como o objetivo de tornar a experiência de leitura mais satisfatória e funcional para o leitor. Frascara (2011) ressalta a facilitação da leitura como um dos objetivos do design. De acordo com o autor, o design da informação, deve garantir a efetividade das comunicações a partir da facilitação de processos de percepção, leitura, compreensão, memorização e uso da informação apresentada.

Silveira (2011) também reforça a importância da presença de estímulos que, do ponto de vista cerebral, o uso do ambiente digital reclama, devendo a introdução das tecnologias nos programas de mediação da leitura ser encarada essencialmente como um veículo de aproximação a uma prática que lhes é distante.

A mudança comportamental da leitura ocasionada pela migração do meio analógico para o digital e pela intensidade de estímulos informacionais é apenas uma das transformações observadas desde a difusão da internet. No entanto, é na leitura – de textos e do mundo – que reside a finalidade maior de mídias, registros e suportes (Baptista, 2011). Ou seja, não há finalidade nos meios digitais sem o acesso à informação, pois “o livro não lido torna-se tão inútil quanto a informação não acessada” (Baptista, 2011). O que nos leva a confiar que as adaptações, tanto do usuário quanto dos meios que compartilham a informação, ocorrerão de forma a atender mutuamente as necessidades dos atores envolvidos no processo de leitura da informação digital.

Nesse sentido, com o propósito de otimizar o processo de aquisição de informação, o design surge como transformador da informação para adequá-la a diferentes contextos e necessidades do leitor. Para Jacko (2012) o design visual é uma forma de alfabetização. Ademais também deve ser destacado o papel social do design da informação na leitura, pois tornar a informação clara e verdadeira para todos, proporciona igualdade de oportunidades.

2.2.3 Características das mídias digitais

Um olhar técnico para os meios digitais possibilita entender peculiaridades que interferem na leitura e nas práticas informacionais dos usuários quando se deparam com informações digitais. Pontos como proporção da tela, polaridade da imagem, posição do texto e aspectos tipográficos são delineados para propiciar uma experiência de leitura mais agradável. Souto (2007), aprofunda em questões relacionadas às características do *display*, do usuário e da interface. Para a autora, as particularidades do *display* (telas de *smartphones*, *tablets*, *notebooks*, televisores) são o que mais destacam as diferenças entre o papel e a tela, devendo ser cuidadosamente consideradas na criação de uma interface: “As características do display dizem respeito às características intrínsecas da tela. Aí se incluem a orientação, o ângulo visual, a proporção, a polaridade da imagem, e sua qualidade, e ainda, dinâmica da tela” (SOUTO, 2007, p. 2).

Com relação à orientação da leitura envolvendo aspectos da ergonomia, por exemplo, que trata da relação entre a posição do texto e a do leitor, Souto (2007) chama atenção para o fato de que enquanto o papel está disponível para manipulação, a tela possui uma orientação relativamente fixa e vertical.

Essas ponderações corroboram com os resultados de estudos realizados por Köper, Mayr e Buchner (2016) nos quais foram conduzidos testes para verificar se ainda há diferenças entre a leitura na tela do computador e no papel, mesmo após os recentes desenvolvimentos na tecnologia de *display*. O estudo relatou que a velocidade e a performance da leitura foram iguais, porém ainda havia uma forte preferência pela leitura no papel. As razões mais frequentemente mencionadas para a preferência da leitura no papel se relacionavam com uma experiência de menor fadiga e exaustão ocular, bem como maior conforto na posição da leitura, considerando a mobilidade e flexibilidade do papel e possibilidades de fazer anotações e a sensação de segurar algo nas mãos. Requisitos que, segundo os pesquisadores, poderiam ser atendidos pelo uso de *tablets*.

2.3 Design da informação na era da transformação digital

A transformação digital exige constantes adaptações de processos e pessoas, especialmente no aspecto comunicacional. Dessa forma, este tópico aborda a comunicação em um sentido amplo ao mesmo tempo em que a relaciona com as transformações culturais

e avanços tecnológicos. Este item trata, ainda, da área de conhecimento do *design* da informação como um mediador relevante no contexto da informação digital, especialmente com relação às informações que abordam o tema saúde e bem-estar.

2.3.1 Comunicação, mediação e *design* da informação

A mediação da informação também é tratada neste item e se encontra com o *design* da informação, especialmente em pontos que ressaltam o papel social da mediação da informação ao promover o acesso e a compreensão da informação a partir de um *design* eficiente.

A comunicação é uma dinâmica estrutural para a evolução e desenvolvimento das sociedades. Definida por França e Ferrari (2011) como um processo que se dá à medida que as pessoas constroem, compartilham, discutem e trocam significados, a comunicação humana sofre transformações em uma cadência coordenada com o desenvolvimento social e tecnológico.

Sobre a relevância da transmissão da informação para a organização de um corpo social, Ruben (1993) considera a comunicação necessária para o surgimento e adaptação de sistemas vivos e para a formação e manutenção de relações entre suas partes componentes, entre um sistema e seu ambiente, e entre sistemas. Assim, o autor define a comunicação humana como um processo pelo qual os indivíduos em relacionamentos, grupos, organizações e sociedades recebem, criam e transmitem mensagens para se relacionarem com seu ambiente e uns com os outros.

Castells (2016) evidencia o poder da comunicação ao destacar sua relação com a cultura. O autor explica que a cultura é mediada e determinada pela comunicação e, por isso, as próprias culturas, sistemas de crenças e códigos historicamente produzidos, são transformados pelo novo sistema tecnológico. Ao descrever a relação entre comunicação, cultura e tecnologia, Castells (2016) acrescenta que o surgimento de um novo sistema eletrônico de comunicação, caracterizado pelo seu alcance global, integração de todos os meios de comunicação e interatividade potencial, está mudando e mudará para sempre nossa cultura. O que é corroborado por Le Coadic (1996) ao retratar as tecnologias como reflexo da necessidade de aperfeiçoamento da multiplicação, memorização e comunicação à distância da informação cada vez mais crescente, dada a sua explosão pelo progresso técnico e social

da linguagem e do raciocínio lógico que se traduziram fundamentalmente na transição da oralidade à escrita.

A importância da comunicação para a Ciência da Informação é explicitada, dentre outras considerações sobre a área, a partir das reflexões de Wersig e Nevelling (1975) quando afirmam que “transmitir o conhecimento para aqueles que dele necessitam é uma responsabilidade social, e que essa responsabilidade social parece ser o verdadeiro fundamento da CI”. Semelhante reflexão é feita por Redig (2004) sobre a importância social do *design* da Informação ao afirmar que ele está intimamente ligado à democracia, uma vez que não se pode falar em democracia sem informação clara e verdadeira. Nesse sentido, a mediação da informação contribui para o papel social da Ciência da Informação na medida em que facilita a conexão do usuário à informação. Ruben (1993) corrobora com essa percepção ao defender que a mediação expande ou melhora as habilidades individuais naturais para criar, transmitir, receber e processar mensagens, seja pelo meio tecnológico, seja interpessoalmente por intermédio de humanos.

Ao descrever um breve panorama evolutivo sobre a mediação da informação, Araújo (2018) conclui que a ideia de mediação passou a ser entendida não como algo coadjuvante, mas, sim como algo que interfere em seu próprio objeto. O autor percebe uma transição do conceito de mediação, passando da ideia de transmissão unilinear, defendida pela Teoria Matemática de Comunicação, para um processo que sofre intervenção de diferentes agentes técnicos, sociais e culturais.

Santaella (1983) acrescenta que o mundo social da comunicação é mediado tanto pela língua como por uma rede intrincada e plural de linguagem, que envolve imagens, gráficos, sinais, setas, números, luzes, objetos, sons musicais, gestos, expressões, cheiro e tato, o olhar, o sentir, o apalpar, entre outras formas de leitura, interpretação e significação.

Nesse sentido, o *design* se manifesta como um suporte nos diferentes meios, oferecendo, por exemplo, elementos visuais e tipográficos na apresentação da informação. Conforme Ruben (1993) esclarece, a mediação visual pode envolver formas de texto, ilustrações e outros símbolos e ocorre a partir de ambientes como sistemas formais ou informais de informação, mídias antigas ou contemporâneas, mídias para comunicação de massas, comunicação organizacional ou interpessoal e a partir de interfaces tecnológicas ou humanas.

Desse modo, o *design* da informação pode contribuir para este novo cenário de explosão informacional muito além da entrega de informações planejadas e organizadas com clareza, objetividade e harmonia para o leitor. Cooperar para o que Wolf (2019) chama de ‘paciência cognitiva’ e auxiliar na real apropriação da informação pode ser um papel conjunto do Design e da Ciência da Informação. Além disso, fazer com que a informação relevante ou, no caso deste estudo, que agregue conhecimentos sobre saúde e bem-estar, encontre usuários que estão mergulhados ou perdidos em meio a estimulantes digitais se traduz como mais um papel de áreas do conhecimento que exploram o fenômeno da informação.

2.3.2 Origens, conceitos e fundamentos do *Design* da informação

O objetivo deste tópico é apresentar as origens e os principais marcos que contribuíram para o surgimento do *Design* da informação como disciplina. Fatos relevantes ao longo da história são elencados com o intuito de ressaltar a evolução da comunicação humana e a relevância do *design* neste processo. Nessa linha, o *design* da informação destaca-se como um tema presente na evolução da humanidade de diferentes maneiras ao longo das civilizações e na comunicação entre culturas e gerações. Ao descrever um breve histórico das origens deste campo de estudo, com marcos antigos e recentes, Coates e Ellison (2014) destacam que o *design* da informação não é uma invenção contemporânea e acompanha a comunicação humana há muito tempo:

Pinturas em cavernas muito antes das primeiras versões da escrita se originaram na Mesopotâmia, por volta de 3000 aC, as imagens foram usadas como forma de comunicação por milhares de anos. [...] Pouco se sabe por que os primeiros humanos criaram essas imagens, mas elas podem ser interpretadas como um meio de registrar e educar as comunidades, bem como uma forma de autoexpressão (COATES E ELLISON, 2014, p. 13).

Outro importante marco na história da humanidade relacionado à evolução da comunicação é a invenção do alfabeto, por volta do ano 700 a.C. Castells (2016) relata que a partir dessa tecnologia conceitual foi possível o preenchimento da lacuna entre o discurso oral e o escrito, possibilitando a separação do que é falado de quem fala e o surgimento do discurso conceitual. O autor explica, porém, que a nova ordem alfabética distanciou a comunicação escrita do sistema audiovisual de símbolos e percepções, elementos importantes para a expressão humana. Castells (2016) prossegue analisando que as transformações tecnológicas contemporâneas permitiram, pela primeira vez na história, a

integração das modalidades escrita, oral e audiovisual da comunicação. Fato relevante para o desenvolvimento de ferramentas e tecnologias que favorecem o design da informação.

O avanço tecnológico, na visão de Quintão e Triska (2014), levou o conceito de *Design* para além de objetos materiais, ocupando também as interfaces gráfico-digitais, a partir das quais o usuário acessa o ciberespaço. Os autores citam o mapa das linhas de metrô de Londres, projetado pelo desenhista Harry C. Beck e, concluído em 1933, e a criação do método Isotype, desenvolvido em 1930, pelo filósofo e economista austríaco Otto Neurath, como dois marcos importantes para a origem do *design* de informação.

O Isotype, acrônimo para International System of Typographic Picture Education – ou Sistema Internacional de Educação pela Imagem Tipográfica – era um método para montagem, configuração e disseminação da informação estatística utilizando meios pictóricos que, na época de sua criação, ajudou a explicar e ilustrar questões sociais e econômicas ao público leigo. (QUINTÃO E TRISKA, 2014, p. 108)

Por outro lado, Dervin (2000) avalia que antes do avanço das novas tecnologias de comunicação, o *design* da informação não apontava como uma necessidade urgente já que a comunicação acontecia de forma eficaz por meios naturais. Para Dervin (2000), historicamente, a informação foi conceituada como uma descrição natural da realidade natural e o *design* da informação surge como uma nova prática para atuar em circunstâncias onde forças não naturais estão em ação no processo de comunicação da informação. Depreende-se, portanto, que, ao contrário de outros autores, Dervin (2000) não considera em sua análise os fatos históricos relacionados ao Design, como, por exemplo, as pinturas encontradas em cavernas.

Ainda assim, ao descrever fatos históricos relacionados às tentativas de organizar a informação e melhorar a comunicação, Jorente (2014) relata que na década de 1940 Ladislav Sutnar fundou o *Design* de Informação como uma disciplina, baseado na prevalência da funcionalidade sobre a estética, com o objetivo de controlar e organizar a informação para comunicá-la com eficácia. Desde da origem da expressão *design*, no século XVIII, passando pelo surgimento da tecnologia de impressão a partir de uma tipografia documental, no século XV e pela invenção da tabela periódica, em 1829, Jorente (2014) narra uma sucessão de acontecimentos que revelam a disposição em comunicar e expressar a informação de maneira estruturada, funcional e clara.

Segundo Pettersson (2002), as primeiras definições do *design* da informação surgiram na década de 1960. Para expressar os seus significados e objetivos há uma variedade de conceitos e, na maior parte deles, observa-se a presença das palavras planejamento e organização em suas composições. Para Frascara (2011), por exemplo, o *design* da informação é desenvolvido em duas etapas: organização da informação e planejamento da sua apresentação. Além desses atributos, Jacko (2012) acrescenta que qualquer forma de design eficaz é resultado de um cuidado com a usabilidade combinada com o conhecimento dos princípios básicos de design de harmonia, equilíbrio e simplicidade. A autora afirma que o design da informação é uma parte da cognição externa, ou seja, o uso do mundo externo para realizar algum processo cognitivo. O quadro 1 apresenta uma seleção de conceitos existentes na literatura sobre a área.

Quadro 1 - Conceitos para o Design da informação

Autores	Conceitos
And Darras (2016, p. 147)	É uma tensão permanente entre muitas prioridades, de um lado, a tradução da riqueza de informações a serem tornadas visíveis e, de outro, os vieses semióticos e estéticos induzidos por essa tradução.
Horn (1999, p. 15–16)	É a arte e a ciência de preparar a informação para que o ser humano possa utilizá-la com eficiência e eficácia. No entanto, o design da informação está passando por uma variedade de tensões.
MOK (1996, p.108)	É o arranjo de modelos de organização para fornecer contexto e significado para a informação.
Schriver (2012)	A arte e a ciência de integrar escrita e <i>design</i> para que as pessoas possam usar o conteúdo de maneiras que atendam a seus objetivos pessoais.

Fonte: Adaptado de Pettersson (2016)

Para o presente estudo, será adotado o conceito estabelecido por um grupo internacional de professores de *Design* da informação, denominado International Institute for Information Design (IIID), para o qual “*design* da informação é a definição, planejamento e modelagem de conteúdos da mensagem e dos ambientes nos quais ela é apresentada, com a intenção de satisfazer as necessidades de informação dos destinatários” (PETTERSSON, 2016, p. 13). Ampliar a cognição, facilitar a compreensão e propiciar um ambiente de leitura que estimule a apropriação da informação envolvem pesquisas e estudos que permeiam o *Design* e a Ciência da informação sob diferentes aspectos que se unem no propósito de levar a informação de forma clara para o usuário.

Nesse sentido, ao reconhecer que a terminologia de Claude e Shannon ignora as diferenças dos estilos cognitivos, Frascara (2011) afirma que as mensagens que produzimos não são recebidas, mas sim interpretadas por pessoas. É nessa interpretação que Frascara (2011) alega que o *design* da informação atua para diminuir a separação entre o que é informado e o que é percebido por cada indivíduo considerando as diferentes culturas, expectativas, sentimentos, intenções, sistemas de valores e níveis de inteligência.

Nessa mesma linha e com um foco ainda mais intenso nas diferenças e construção de sentido individuais, quando aborda o *design* da informação, Dervin (2000) o percebe como uma ferramenta para ajudar as pessoas a fazer e desfazer suas próprias informações, seu próprio sentido. É o que Frascara (2011) também defende quando afirma que o *design* deve convidar o público a pensar por si.

2.3.3 Princípios do *Design* da Informação

Este tópico abordará os princípios do *Design* da informação de forma abrangente e examinará mais detalhadamente aqueles mais estudados e comentados por alguns autores. Os princípios do *design* são apresentados por diversos autores a partir de diferentes perspectivas. No entanto, os aspectos relacionados à clareza, ênfase, simplicidade e organização de dados e informações permeiam a maioria das abordagens. É o que reforçam Gianella e Souza (2015) ao afirmar que do ponto de vista da produção, o processo do *design* da informação ocorre a partir da organização da informação e da codificação e implementação de sua apresentação visual. Nessa linha, Pettersson (2016) ressalta que os princípios do *design* são a base, a origem e as fontes centrais que proporcionam o desenvolvimento de diretrizes eficientes para o *design* de mensagens verbais e visuais.

Os princípios do *design* da informação norteiam a prática e estão implícitos em elementos de forma como, por exemplo, os pontuados por Frascara (2011, p. 22) ao explicar que “a forma como a largura da coluna, o número de palavras por linha, as variações tipográficas e mudanças de linha ajudam ou não à compreensão eficiente dos textos”. O autor justifica que distinguir e codificar visualmente diferentes tipos de informação, ajuda o leitor na escolha da sua estratégia de leitura e o comunica sobre o tipo de texto a ser confrontado.

Pettersson (2016) propõe 16 princípios para o *design* da informação organizados em quatro grupos, conforme representação da figura 3. São eles:

- Princípios funcionais: definição do problema, provisão de estrutura, provisão de clareza, provisão de simplicidade, provisão de ênfase, provisão de unidade.
- Princípios administrativos: acesso à informação, custos de informação, ética da informação, qualidade da segurança.
- Princípios estéticos: harmonia, proporção estética.
- Princípios cognitivos: facilidade de atenção, facilidade de percepção, facilidade de processamento, facilidade de memória.

Figura 3 - Princípios do *Design* da Informação

Harmonia	Acesso à informação	Custos da informação	Ética da informação
Proporção estética	Facilitação da percepção	Facilitação da atenção	Garantia de qualidade
Definição de problemas	Facilitação do processamento	Facilitação da memória	Ênfase
Provisão de estrutura	Clareza	Simplicidade	Unidade

Fonte: Adaptado de Pettersson (2016)

Percebe-se uma estreita relação entre os princípios apresentados pelo autor. Os princípios de provisão de estrutura, clareza, simplicidade e ênfase, por exemplo, contribuem para os princípios cognitivos, uma vez que impactam na facilitação da atenção, da percepção, do processamento e da memória. De outra maneira, os princípios estéticos também reforçam a efetividade dos princípios funcionais. Essa relação entre os princípios é observada por Jacko (2012) ao afirmar que a falta de equilíbrio em uma página faz com que todos os elementos sejam vistos como dispersos e o conteúdo é perdido. Nessa direção, ao tratar dos princípios universais de comunicação e organização visual, Jacko (2012) discorre sobre a relação dos princípios de harmonia, equilíbrio e simplicidade. Em sua narrativa, o autor também menciona o princípio da unidade apresentado por Rune Pettersson:

Os princípios de harmonia, equilíbrio e simplicidade estão relacionados, embora sejam distintos em significado e aplicação. Harmonia é o agrupamento de partes relacionadas, de modo que todos os elementos se combinem logicamente para formar um todo unificado. [...] isso é obtido quando todos os elementos de design funcionam em unidade. As transições de um lugar para outro são fáceis e as técnicas usadas para alcançar essa harmonia não são percebidas pelo usuário. A harmonia visual atinge o mesmo objetivo que a harmonia musical, na qual as notas se combinam para criar um acorde (JACKO, 2012, p. 320).

Os princípios listados por Pettersson (2016) estão alinhados com as concepções de Frascara (2011) quando o autor afirma que “o *design* da informação visa garantir a eficácia das comunicações, facilitando os processos de percepção, leitura, compreensão, memorização e utilização das informações apresentadas” (FRASCARA, 2011, p. 9). Para o autor, o design da informação deve ser centrado no usuário e pautado pela ética, pois ela se baseia no reconhecimento do “outro” como diferente e respeitável em sua diferença.

Ao abordar o aspecto cognitivo, Meirelles (2013) também corrobora com as definições apresentadas por Pettersson (2016) e ressalta que exibições visuais de informações podem fortalecer e complementar nossas habilidades mentais. Meirelles (2013) examina as visualizações em relação aos princípios cognitivos subjacentes, o que para a autora pode resultar em transmissão de significado, aumento de memória, facilitação de pesquisas e descobertas, apoio à inferência perceptiva, melhoria do reconhecimento e manipulação de dados.

Agrupado por Pettersson (2016) no grupo dos princípios funcionais, o princípio da clareza envolve questões sobre a legibilidade de texto e imagens. Ao realizar estudos sobre o texto na tela, Souto (2007) chama atenção para uma questão que parece óbvia: a forma e o tamanho das letras. A autora esclarece que “há diversos aspectos que podem influenciar a legibilidade da letra na tela, tais como o contraste na luminosidade, as características da forma, o uso de caixa alta e baixa, itálicos, negrito, e ainda, a taxa de altura *versus* largura” (SOUTO, 2007, p. 5). Já o princípio da simplicidade, também agrupado por Petterson (2012) entre os princípios funcionais que auxiliam no planejamento da informação de forma clara e adequada aos receptores, preconiza que estabelecer simplicidade em textos, ilustrações e forma gráfica, é um dos mais importantes princípios do *design* da informação. De acordo com Petterson (2012, p. 14), “a simplificação é um conceito atraente e mais rapidamente compreendido do que o *design* da informação, pois traz à mente não apenas uma ação (simplificar), mas também um resultado desejável (simplicidade). Maeda (2010), ao escrever

sobre as leis da simplicidade, recomenda que reduzir é a primeira das regras e explica que “a maneira mais simples de alcançar a simplicidade é por meio de uma redução conscienciosa” (MAEDA, 2010, p. 10). O autor reforça ainda que a simplicidade significa suprimir o óbvio e acrescentar aquilo que é significativo. Nessa mesma vertente de destacar o que é essencial, relevante e significativo, Han (2016) reforça que, em última instância, a capacidade analítica consiste em distinguir o essencial do não essencial, porém o autor alerta que o dilúvio de informação limita a nossa capacidade de redução ao essencial.

2.3.4 O *Design* da informação contemporâneo em ambientes digitais

Ao destacar o contexto de excesso de dados e valorização do tempo e da informação, Gianella e Souza (2015) apontam para a ampliação das possibilidades de atuação do *design* da informação. É um campo do conhecimento que, neste cenário, torna-se um caminho decisivo para controlar a chamada explosão da (não) informação e contribuir para o que Wurman (1991) chama de mundo compreensível. Pádua (2019) também ressalta o impacto do surgimento dos computadores no desenvolvimento de novos recursos como as soluções tipográficas que utilizam estruturas tecnológicas digitais, a exemplo das fontes *pixeladas*. Meirelles (2013) chama atenção para o fato de que, tradicionalmente, infográficos e *design* de sistemas significavam exibições visuais estáticas, porém com os avanços e acessibilidade de tecnologia, atualmente está em expansão a prática de exibições visuais dinâmicas para informações. Souto e Camara (2011) reforçam que as novas mídias têm mudado como os usuários interagem e percebem os produtos e permitem uma grande integração e sobreposição de conhecimentos, o que contribui para novas formas de interação entre os usuários e os objetos.

Ao abordar o que pesquisadores têm escrito sobre as características da nova mídia, Souto e Camara (2011) apontam características como digital, interativa, hipertextual, dispersiva, virtual, *networked* e simulada. Os autores destacam a automação, como um dos princípios das novas mídias, já que “o computador passa a ser também o autor do produto não só pelo seu uso como ferramenta de produção, mas também pelo fato de que ele pode ser utilizado para fazer parte da concepção/criação do produto” (SOUTO E CAMARA, 2011, p. 04).

Outro ponto que merece destaque quando se fala da informação nas mídias contemporâneas se refere às questões de engajamento dos usuários. Souto e Camara (2011)

citam um modelo dividido em três atributos: *attractors*, *sustainers* e *relaters*, de Ernest Edmonds. Esses se complementam com o objetivo de fazer o público perceber o sistema, manter o público engajado e, por último, fazer com que a audiência retorne em ocasiões futuras para checar aquele trabalho ou informação.

- *Informação e infográfico*

O infográfico é uma representação visual familiar para a maioria dos leitores na atualidade e é apenas uma das possíveis opções que compõem a grande disciplina do *Design* da informação. O termo infografia, segundo Pettersson (2016), foi inicialmente usado principalmente para gráficos de informação jornalística e televisiva, mas desde então tem sido aplicado em uma perspectiva mais ampla para a apresentação de todos os tipos de mensagens verbais e visuais em diferentes mídias. O autor argumenta que dados são coleções de fatos que podem consistir em números, imagens ou palavras.

Para Meirelles (2013), de forma sucinta, infográficos representam exibições visuais nas quais gráficos, ilustrações, símbolos, mapas ou diagramas se unem a linguagem verbal para comunicar informações que não seriam compreendidas de outra forma ou, nas palavras de Lima (2015), para “auxiliar o leitor a compreender algo que, comunicado de outra maneira, poderia ser complexo demais” (LIMA, 2015, p. 111). Nesse sentido, o autor reforça o grande valor da utilização da infografia na assimilação de fatos e explicações complexos que precisam ser comunicados e contextualizados.

2.3.5 O *Design* da informação sobre saúde e bem-estar

O tema saúde e bem-estar integra esta pesquisa por duas razões. A primeira delas, abordada na introdução do trabalho, se relaciona com questões de saúde envolvendo o excesso de estímulos e volume informacionais. A segunda razão está associada ao conteúdo que compõem o instrumento de coleta de dados, o qual expõe informações sobre o sono, apresentadas com dois diferentes *designs*. A representação da informação sobre o sono considera ainda um contexto organizacional, no qual os dados foram coletados.

Isto posto, Lopez (2004) ressalta que estudos relacionados à qualidade da informação em saúde na internet vêm sendo realizados, desde a década de 90, e utilizam, dentre outras, as categorias *design*, interatividade e conteúdo como indicadores de qualidade da informação.

É o que mostra uma pesquisa realizada por Eysenbach e Köhler (2002), um dos primeiros estudos concretizado em um laboratório de usabilidade para investigar a recuperação de informações sobre saúde. Os resultados indicaram que os critérios mais frequentemente usados para análise da qualidade de informações em saúde na internet foram os de acurácia, completeza, legibilidade, *design*, informações do provedor da página e as referências bibliográficas. Aspectos como fonte, *design* profissional, abordagem científica ou oficial, linguagem e facilidade de uso foram apontados pelos participantes de grupos focais do estudo como relevantes na avaliação da credibilidade de um *site*.

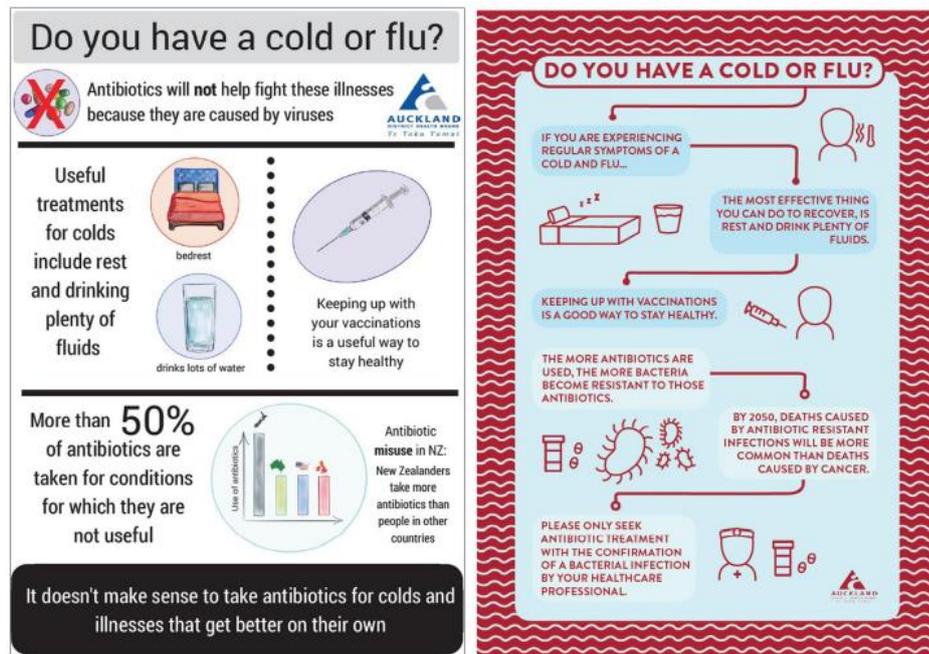
Nessa direção, é apropriado elencar os resultados de uma pesquisa documental na qual foram revisados critérios publicados em documentos tradicionais e eletrônicos para avaliar a informações relacionadas à área de saúde. A pesquisa avaliou bases de dados do Medline e Lexis-Nexis e os mecanismos de busca na web como Yahoo, Excite, Altavista, Webcrawler, HotBot, Infoseek, Magellan e Lycos. De acordo com Lopes (2006), dos 165 critérios extraídos desses documentos, cerca de 132 foram agrupados em 12 categorias específicas, nas quais conteúdo, o *design* e a estética das páginas *web* relacionadas a informações sobre saúde foram os critérios mais frequentemente citados.

Um outro estudo realizado por Martin *et al.* (2019), envolvendo a comparação de informações sobre literatura médica representada por infográfico e por formato somente textual, os resultados sugeriram que para os profissionais de saúde os infográficos podem desempenhar um papel importante no resumo da literatura médica, uma vez que os profissionais preferiram infográficos a resumos somente em formato de texto. A amostra para o estudo considerou 112 profissionais de uma emergência médica para os quais, segundo os autores do estudo, os infográficos exigiam menor esforço mental para revisar e, como resultado, poderiam estar mais inclinados a revisar infográficos do que resumos textuais na busca por conhecimentos de novas literatura.

Sob uma outra perspectiva, a relação do *design* da informação com a empatia foi abordada por POTTER, REAY e THORNHILL (2017) em um estudo sobre a comunicação da informação em saúde. Os autores chamam atenção para o fato de que o *design* é sobre pessoas e, por isso, a necessidade de projetar a informação visual de acordo com o público-alvo. Dessa forma ilustram, a partir da comunicação de uma informação sobre saúde (Figura 4), a importância da empatia para os usuários e do *design* para o outro. Neste caso, alunos de um curso de graduação em *design* reconheceram como projetar para diferentes públicos

exigia uma mentalidade de não projetar para si mesmo, mas para os outros, desenvolvendo soluções de comunicação eficazes para temas relacionados à saúde.

Figura 4 - Redesenho de informação sobre saúde em estudo realizado com estudantes de *Design*



Fonte: POTTER, REAY e THORNHILL (2017)

Nota-se, perante os estudos apresentados, o relevante papel do *design* da informação na representação de informações relacionadas à saúde e bem-estar, especialmente, quanto à facilidade de compreensão e usabilidade das informações.

3 METODOLOGIA

3.1 Caracterização da Pesquisa

Para entender e avaliar as técnicas de pesquisa, Creswell (2007) ensina que é necessário conhecer três elementos de uma estrutura metodológica. O primeiro deles seriam as alegações de conhecimento ou a perspectiva teórica, o que no caso da presente pesquisa é caracterizada a partir de uma concepção pragmática. Estudos pragmáticos, segundo Creswell, são centrados no problema e orientados para a prática no mundo real, considerando o problema mais importante que o método. Dessa forma, este estudo está alinhado à abordagem pragmática, pois busca identificar alterações no comportamento de leitura e nas práticas informacionais do usuário e explorar soluções no *design* da informação com o intuito de adaptar ou promover melhorias na representação e organização da informação que sejam adequadas aos novos comportamentos e contextos contemporâneos. Tal contexto se encaixa ao pragmatismo ao voltar-se para a construção social que, segundo Araújo C. (2017), toma os indivíduos como ponto de partida das investigações, priorizando os atores.

Um enfoque complementar relacionado à perspectiva teórica que merece destaque para este trabalho refere-se à abordagem praxiológica, a qual “reposiciona o pesquisador, que passa a ter como objeto de estudo o sistema de relações objetivas e também o processo de interiorização desse sistema sob a forma de disposições para a ação” (ARAÚJO, 2017, p 220). Essa é uma ideia central para o conceito de “práticas” que está presente na expressão práticas informacionais e, conforme análise de Araújo C. (2017), o raciocínio que conduz a ideia de “práxis” realiza uma crítica tanto ao subjetivismo quanto ao objetivismo no entendimento da ação humana. O pesquisador expressa com clareza a complexidade do paradoxo existente no estudo das práticas informacionais:

Estudar as práticas informacionais constitui-se num movimento constante de capturar as disposições sociais, coletivas e também as elaborações e perspectivas individuais de como se relacionar com a informação, num permanente tensionamento entre as duas dimensões, percebendo como uma constitui a outra e vice-versa (ARAÚJO, 2017, p 221).

O segundo elemento de uma estrutura metodológica, de acordo com Creswell (2007), são as estratégias de investigação. Por tratar-se de uma pesquisa que realizará um levantamento de dados relacionados a um grupo de pessoas que trabalham na mesma organização e, dessa forma, atuam no mesmo ambiente digital, a estratégia de investigação será o estudo de caso. Creswell (2007) explica que no estudo de caso o pesquisador explora

em profundidade um programa, um fato, uma atividade, um processo ou uma ou mais pessoas. No que diz respeito ao tipo de análise, será utilizado o método indutivo, já que a análise será iniciada em particularidades e levada para temas gerais.

O terceiro e último elemento definido por Creswell (2007) são os métodos. A abordagem metodológica utilizada na pesquisa é predominantemente qualitativa, pois apresenta “uma abordagem voltada para a exploração e para o entendimento do significado que indivíduos ou grupos atribuem a um problema social ou humano” (CRESWELL, 2021).

Sobre a evolução das técnicas de estudos de comportamento do usuário ao longo do tempo, também é importante destacar o que Thomas Wilson observa ao estudar o comportamento informacional: “a mudança de uma abordagem centrada no sistema para uma abordagem centrada no usuário foi acompanhada de uma mudança de métodos quantitativos para métodos qualitativos” (WILSON, 2000, p. 51). É o que Araújo C. (2017) também destaca ao explicar que o questionário foi a técnica de coleta de dados utilizada pela maioria dos estudos de usuários realizados na abordagem tradicional e que, nessa perspectiva, “o usuário é quase que completamente destituído da condição de sujeito, assemelhando-se a um processador de dados” (ARAÚJO, 2017, p. 224).

Por outro lado, a técnica de entrevista pode proporcionar uma maior aproximação de fatores ligados a atributos da pessoa, de seu papel social e dos ambientes. Nesse ponto, Cunha, Amaral e Dantas (2015) destacam como vantagens da técnica de entrevista para o estudo de usuários da informação questões como facilidade de criação de oportunidades para aprofundamento de temas, esclarecimento de possíveis perguntas ou terminologias não compreendidas pelo entrevistado, a possibilidade de o entrevistado expressar-se livremente para detalhamento de temas pouco explorados e ampliação da confiabilidade dos dados e flexibilidade do tempo de duração. Creswell (2007) também destaca a característica emergente e não pré-configurada da pesquisa qualitativa e ressalta que o processo pode mudar à medida que as portas se abrem ou se fecham para a coleta de dados.

Desse modo, o quadro 2, apresenta de forma sucinta as técnicas e instrumentos de coleta e análise de dados para os respectivos objetivos desta pesquisa.

Quadro 2 - Método, técnicas e instrumentos de coleta e análise

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MÉTODO	TÉCNICA/INSTRUMENTO DE COLETA	TÉCNICAS DE ANÁLISE
Objetivo 1: Conhecer o perfil da instituição e dos servidores como usuários da informação do TJDFT.	Levantamento de dados e documentos/ Entrevista	Pesquisa documental Roteiro de Entrevista	Categorização e Análise de conteúdo
Objetivo 2: Averiguar como é tratado o tema saúde e bem-estar no TJDFT.	Levantamento documental na organização	Pesquisa documental Roteiro de entrevista	Revisão de literatura e análise documental
Objetivo 3: Caracterizar o <i>design</i> da informação sobre saúde e bem-estar compartilhada para os servidores do TJDFT.	Levantamento documental na organização	Pesquisa documental na Internet e intranet da Organização em estudo	Categorização e análise de conteúdo
Objetivo 4: Identificar a experiência de leitura sobre saúde e bem-estar dos servidores como usuário da informação do TJDFT.	Entrevista semiestruturada	Roteiro de entrevista semiestruturada	Análise de conteúdo, descritiva e interpretativa

Fonte: Elaborado pela autora

3.2 População e Amostra

Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 171) esclarecem que a população de uma pesquisa “é o agregado de todos os casos que se enquadram em um conjunto de especificações previamente estabelecidas”. Para este estudo de caso, a população é definida pelo número de servidores que atuam no TJDFT, representado pelo total de 6.967 pessoas, distribuídas entre áreas de apoio direto e apoio indireto.

Já o estudo da amostra de uma população, fornece uma descrição quantitativa ou numérica de tendências, atitudes ou opiniões de uma população (Creswell, 2007). Dessa

forma, com o objetivo de levantar a descrição do perfil do usuário da informação e a coleta de opiniões e experiências na interação desse usuário com a informação digital, bem como de mapear as práticas de leitura da informação sobre saúde e bem-estar, foram realizadas entrevistas com 18 servidores, além de levantamento documental na instituição.

Optou-se por selecionar para as entrevistas 10 servidores da área de apoio direto e 10 servidores da área de apoio indireto. Para representar os servidores do apoio direto, foram selecionados aqueles que atuam nos juizados, os quais compõem as Unidades Judiciárias de primeiro grau. Após contatar 30 servidores dessa área de atuação, apenas 8 confirmaram a participação na pesquisa. Já para representar os servidores das áreas de apoio indireto, foram entrevistados 10 servidores da Escola Judiciária, após contato inicial. Essa amostra permitiu a representação de dois universos com diferenças e contrastes no contexto organizacional: área finalística e área de suporte administrativo. A diversidade da natureza do trabalho desses dois setores da Organização se reflete em diferentes contextos, formas e meios de comunicação e processos de trabalho.

Assim, considerando o objetivo do estudo e do exíguo tempo hábil para análise minuciosa dos múltiplos contextos existentes da organização, optou-se pela amostra não probabilística intencional. Cunha, Amaral e Dantas (2015) esclarecem que a seleção dos elementos da população que compõem uma amostra não probabilística depende, de alguma maneira, do julgamento do pesquisador ou entrevistador. Nessa linha, Creswell (2007, p. 189) acrescenta que a ideia por trás da pesquisa qualitativa é “selecionar propositalmente participantes ou locais (ou documentos ou materiais gráficos) mais indicados para ajudar o pesquisador a entender o problema e a questão da pesquisa”. Por tratar-se de um estudo sobre as práticas informacionais na leitura e da relação do usuário com diferentes tipos de *design* da informação digital, é necessário considerar também os contextos sociais e organizacionais nos quais estão inseridos os participantes da pesquisa ao realizar a leitura. Ademais, a natureza digital da informação permite mobilidade ao usuário no momento da leitura, o que amplia as possibilidades e diversidade de práticas informacionais, bem como de contextos que compõem o ambiente informacional do servidor na leitura da informação compartilhada pela organização.

A amostra foi dividida em dois grupos para que parte dos participantes respondesse às perguntas da entrevista a partir da leitura da informação representada exclusivamente por textos e outra parte respondesse às perguntas pautada pela leitura do infográfico. Os

participantes da pesquisa, que incluíram servidores lotados nas unidades judiciárias de 1º grau e na Escola judiciária, estão distribuídos na estrutura organizacional, conforme tabela 1.

Tabela 1 - Distribuição da população e amostra na estrutura organizacional do TJDFT

Estrutura organizacional TJDFT	População	Amostra total	Leitores do texto	Leitores do infográfico
Áreas de apoio direto	4.973	8	4	4
Unidades judiciárias de 1º grau	2.755	8	4	4
Unidades judiciárias de 2º grau	925	-	-	-
Unidades não judiciárias de 1º grau	1.116	-	-	-
Unidades não judiciárias de 2º grau	177	-	-	-
Áreas de apoio indireto	1.994	10	5	5
Escola judiciária	50	10	5	5
Tecnologia da informação	301	-	-	-
Unidades administrativas	1.643	-	-	-
TOTAIS	6.967	18	9	9

Fonte: Elaborado pela autora

Assim, foram entrevistados oito servidores que atuam em juizados especiais para representar a amostra das Unidades judiciárias de 1º grau. De acordo com consulta realizada na intranet do Órgão, verificou-se que a estrutura organizacional do TJDFT apresenta 44 Juizados especiais, atuantes nas áreas cível, criminal, de violência doméstica e de fazenda pública, formados por um quadro total de 441 servidores. Os Juizados Especiais foram criados como instrumento de democratização da justiça e existem para atender aos anseios dos cidadãos, especialmente os mais carentes, que buscam a solução de seus conflitos por meio de uma prestação de tutela simples, rápida, econômica e segura.

A Escola Judiciária foi escolhida para representar a amostra de servidores que atuam em áreas de apoio indireto, que dão suporte à área fim do TJDFT. A unidade, que conta com a colaboração de 50 servidores, tem por missão contribuir para a efetividade da justiça por meio de uma educação corporativa de excelência, disponibilizando aos magistrados e servidores espaços inovadores de aprendizagem que inspirem o auto e pleno desenvolvimento. A escolha da unidade também se deu pela proximidade e fácil acesso da pesquisadora aos integrantes dessa área de atuação.

3.3 Estudo de Caso: características da Organização

Por tratar-se de um estudo de caso que aborda as práticas informacionais, é necessário descrever o contexto institucional no qual os usuários ou sujeitos informacionais, objeto desse estudo, estão inseridos. Dessa forma, (1) conhecer o perfil da instituição e o perfil dos servidores como usuários da informação do TJDFT foi o primeiro objetivo específico estabelecido no projeto desta pesquisa.

Diferentes elementos constituintes desse contexto podem interferir na articulação das práticas informacionais e comunicacionais “como relacionamento, socialização, liderança, poder, estruturas, processos, aprendizagem, inteligência, motivação, satisfação, tomada de decisão” (COSTA E RAMALHO, 2019, p. 134). Nesse sentido, Cunha, Amaral e Dantas (2015) ressaltam que existindo ou não uma unidade responsável pelo serviço de informação na estrutura organizacional de cada instituição, de alguma forma, as pessoas que nela trabalham, precisam se informar. Os autores chamam atenção, então, para o fato de que a diversidade e a individualidade ampliam a complexidade da relação entre indivíduo/grupo e a informação.

Neste ponto, cabe retomar os impactos da pandemia do COVID-19 abordados na introdução deste trabalho. Observou-se que durante o período de realização da pesquisa documental e coleta de dados na Instituição em estudo, especialmente ao longo do ano 2021, ocorreram importantes transformações relacionadas ao contexto digital que trouxeram impactos direto para o ambiente informacional da organização e, por isso, foram descritas neste tópico. Tais transformações retratam o que Marques, Silveira e Pimenta (2020, p. 241) traduzem ao afirmar que epidemias mudam o mundo: “a pandemia de COVID-19 não traz apenas repercussões de ordem biomédica e epidemiológica, mas de efeitos e transformações sociais, econômicos, políticos, culturais e históricos”.

Desse modo, pode-se constatar mudanças relacionadas ao contexto digital que caracterizam o ano de 2021 como um ano disruptivo para a instituição que integra o estudo de caso desta pesquisa. Tais transformações contextuais conduziram esta pesquisa por alguns caminhos diferentes daqueles programados na proposta inicial e trouxeram elementos que enriqueceram o estudo.

3.3.1 Perfil institucional e perfil dos servidores do TJDFT

Órgão integrante do Poder Judiciário Federal, o TJDFT, ambiente informacional objeto de estudo dessa pesquisa, foi instituído em 1960. A identidade estratégica do Tribunal de Justiça em estudo, descrita no quadro 3, é formada por missão, visão e valores que buscam a garantia dos direitos do cidadão, bem como a transformação e pacificação da sociedade.

Quadro 3 - Identidade estratégica do TJDFT

Missão	Garantir os direitos do cidadão e a paz social por meio da solução célere, transparente e ética dos conflitos.
Visão	Ser modelo de excelência na prestação jurisdicional, para transformar e pacificar a sociedade.
Valores	Ética; integridade; acolhimento; governança; inovação; efetividade; comunicação; fortalecimento da imagem do Judiciário; equidade; inclusão da diversidade; sustentabilidade; transparência.

Fonte: adaptado da intranet do TJDFT

Por ser uma organização pública jurídica, sua atuação requer aspectos formais, de controle processual e uma hierarquia funcional rígida. Por outro lado, observa-se o TJDFT como uma organização atenta às transformações sociais e que busca inovar para se adaptar às novas tecnologias e aprimorar constantemente seus processos de trabalho.

Diversas iniciativas ratificam o direcionamento da Organização voltado à inovação e uma atuação atenta às transformações digitais. À título de exemplo e em consonância com o contexto de transformação digital abordado nesta pesquisa, é oportuno citar a ampliação do projeto Juízo 100% digital, iniciativa que facilita o acesso à justiça, promove celeridade, segurança e economia processual utilizando a tecnologia a serviço da justiça. Conforme divulgação, em setembro de 2021, no espaço da intranet do TJDFT (Figura 5), o projeto dá ao cidadão a possibilidade de ter acesso à justiça sem comparecer fisicamente aos fóruns.

Figura 5 - Divulgação de Projeto digital na intranet do TJDFT

TJDFT amplia adoção do Juízo 100% Digital e facilita acesso à Justiça

por ACS – publicado 29/09/2021, Última modificação 29/09/2021

👍 0 🗨️ 0

O Juízo 100% Digital agora alcança **todas as unidades judiciais de natureza cível e criminal** do 1º e do 2º Grau, inclusive os Tribunais do Júri e as Turmas Recursais, [conforme Portaria Conjunta 99/2021, publicada nesta quarta-feira, 29/9.](#)

A Portaria autoriza ainda, no âmbito do Juízo 100% Digital, a realização de sessões plenárias do Tribunal do Júri e audiências de forma presencial ou híbrida, quando a natureza do ato exigir. Além disso, possibilita o cumprimento de mandados de citação de forma eletrônica ainda que direcionados a endereços não pertencentes ao DF.

Inicialmente disponível apenas nos processos do 1º Grau, com exceção do Tribunal do Júri, o Juízo 100% Digital é a possibilidade de o cidadão ter **acesso à Justiça sem precisar comparecer fisicamente aos fóruns**. Isso porque nessa modalidade todos os atos processuais são praticados por meio eletrônico e remoto.

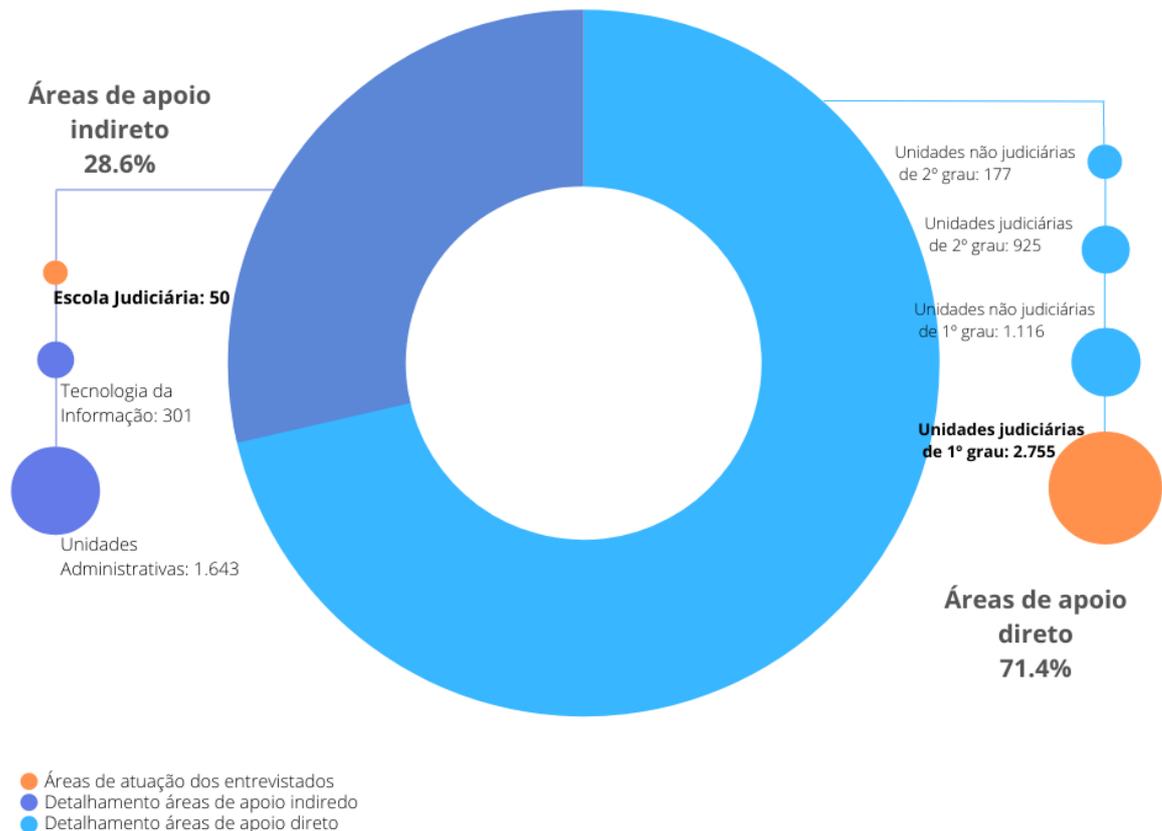
A **adesão ao Juízo 100% Digital é opcional** e pode ser feita, por meio do sistema do Processo Judicial eletrônico – PJe, em qualquer momento do trâmite processual. O atendimento para quem optar pela modalidade é prestado durante o horário do expediente forense, das 12h às 19h, por intermédio do Balcão Virtual.



Fonte: intranet TJDFT

O perfil dos servidores também integra a análise do ambiente informacional em estudo. Costa e Ramalho (2019) consideram o indivíduo o elemento mais importante de uma organização, como um complexo sistema social e destacam as características de personalidade, as expectativas, objetivos pessoais e histórias particulares como determinantes no comportamento frente à informação. Nesse sentido, a descrição das características gerais daqueles que são identificados como sujeitos da informação no contexto organizacional em estudo será feita a seguir.

Os quadros do TJDFT são formados por aproximadamente 369 magistrados, 6.967 servidores e 1.026 estagiários, dados que apresentam uma dinamicidade frequente, em função da rotatividade natural de grandes organizações. O universo desta pesquisa se limitou, então, apenas ao contexto dos servidores do Órgão e não incluiu magistrados e estagiários. Essa limitação possibilitou a uniformização do estudo para uma classe representativa de colaboradores do Órgão que estão presentes em todas as unidades e áreas organizacionais do TJDFT. De outro modo, magistrados e estagiários atuam em atividades muito particulares. Dessa forma, o gráfico 2 ilustra a distribuição quantitativa dos servidores entre áreas de apoio direto, com 71,4% dos servidores e responsáveis pela execução das atividades finalísticas do Órgão, e áreas de apoio indireto, representados por 28,6% dos servidores do Órgão, que prestam suporte tecnológico, de capacitação e administrativo a toda Instituição.

Gráfico 2 - Distribuição quantitativa de servidores por área de atuação

Fonte: Elabora pela autora

O quadro de servidores é formado por técnicos e analistas e, apesar da não exigência de graduação para o cargo de técnico, em torno de 94% dos servidores possuem nível superior completo e, destes, 68% possuem algum tipo de especialização *lato sensu*. A instituição conta ainda com 167 mestres e 38 doutores entre os servidores, em sua maioria nas áreas de direito e psicologia. Esses números refletem um quadro com alto nível de intelectual e amplo acesso à informação.

Em consulta ao observatório de dados do TJDF, a partir da intranet institucional, verificou-se que abrangência geográfica do Órgão envolve todo o Distrito Federal, compreendendo 21 circunscrições judiciárias, e seus servidores, quando atuavam presencialmente, distribuídos entre 40 unidades prediais. No ano de 2021, período em que foi realizado este estudo, quase que a totalidade dos servidores trabalhavam integralmente na modalidade de teletrabalho, desde março de 2020. Esta foi uma medida preventiva para a redução dos riscos de contaminação da pandemia instalada na ocasião, causada pela COVID-19 e que exigiu uma rápida adaptação de todos os atores do TJDF, inclusive no que se refere às práticas informacionais. Dessa forma, o teletrabalho extraordinário foi adotado por toda a

Organização, a partir de 20 de março de 2020, e regulamentado por meio de normativos internos.

3.3.2 Mudanças do contexto institucional durante a pesquisa

Durante a realização deste estudo ocorreu uma importante mudança na instituição relacionada à transformação digital: a ampliação do modelo de trabalho remoto (Figura 6). A modalidade de teletrabalho, já adotada parcialmente pelo TJDFT desde 2015 e ampliada de forma extraordinária ao longo da pandemia do COVID-19, passou a ser adotada de forma permanente e permitida com maior flexibilidade, possibilitando inclusive a adoção pela totalidade dos servidores de unidades com perfil de atividades compatíveis com o trabalho remoto integral, bem como a opção de escolha entre o trabalho presencial e híbrido.

Figura 6 - Divulgação do novo teletrabalho no TJDFT

Notícias > 2021 > setembro > Vem aí o novo Teletrabalho do TJDFT

Vem aí o novo Teletrabalho do TJDFT

por ACS – publicado 27/09/2021, Última modificação 27/09/2021 👍 1 🗨️ 0

Considerando a necessidade de atualização das formas de trabalho para dar continuidade às entregas do Poder Judiciário, com segurança e eficiência, a Administração do TJDFT compôs um grupo de trabalho com a participação do Gabinete da Presidência, do Comitê de Governança e Gestão de Pessoas, da Secretaria Especial da Presidência e da Secretaria de Gestão de Pessoas para **revisar sua Política de Teletrabalho**.

Atenta aos novos tempos e à entrega da prestação jurisdicional com a mesma qualidade que levou o TJDFT a ser reconhecido com o selo Diamante, pela excelência dos seus serviços, **o novo modelo de teletrabalho será compartilhado em evento virtual previsto para o dia 08/10, pelo Teams**.

Durante o encontro, que contará com a participação do Presidente do TJDFT, Desembargador Romeu Gonzaga Neiva, do Juiz Assistente da Presidência, Dr. Jayder Ramos, da Juíza Presidente do CGGP, Dra Caroline Santos Lima e da Secretária de Gestão de Pessoas, Luciana Varella, entre outros, **também será apresentado o Sistema de Teletrabalho, desenvolvido pela ASIS**, no qual deverão ser lançadas as informações do Plano de Trabalho para fins de acompanhamento gerencial.

Ficou curioso para saber mais sobre os novos rumos do trabalho organizacional na nossa Casa? Então, **salve a data e não perca esse evento**.

O que: Apresentação do novo modelo de teletrabalho do TJDFT

Quando: 08 de outubro, às 15h

Onde: Canal Teams (aguarde o convite)



Fonte: Intranet do TJDFT

A Escola de Formação Judiciária do TJDFT, seguindo o movimento de migração do meio físico para o meio digital, lançou, também durante o período desse estudo, uma pesquisa para consultar os servidores e magistrados do Órgão sobre quais eram as expectativas para uma Escola de formação digital. A pesquisa foi divulgada no canal de comunicação do Tribunal pelo *chat* da plataforma *Teams* (Figura 7), por e-mail e pela intranet. Nesta consulta, além de levantar o que os colaboradores da organização esperam de uma escola digital, foram

questionados pontos relacionados à comunicação e aos impedimentos para a participação nas soluções educacionais ofertadas pela Escola de formação que, desde o início da pandemia, já realizava quase que a totalidade dos eventos na modalidade a distância.

Figura 7 - Divulgação de pesquisa no *chat* da plataforma Teams do TJDFT



A Escola de Formação Judiciária está com pesquisa aberta para saber sobre as suas **preferências de capacitação no ambiente digital**. Ela está empenhada em trazer as melhores e mais inovadoras soluções educacionais para o TJDFT. Responda à pesquisa **até o dia 21/11**, pela intranet.

Audiodescrição: Arte de divulgação da pesquisa: O que você

Fonte: Intranet do TJDFT

A migração de processos de trabalho e projetos para o meio digital exige uma concentração de esforço maior na organização e comunicação da informação. O gerenciamento da informação, a padronização da linguagem jornalística e a integração de novas ferramentas de comunicação compete à Assessoria de Comunicação Social (ACS), unidade subordinada ao Gabinete da Presidência do TJDFT. Está também entre as atribuições da ACS alimentar e manter atualizados os canais de comunicação oficiais do TJDFT e fomentar o conhecimento interno acerca do funcionamento da Casa.

Outra importante atuação da área de comunicação do TJDFT que também se relaciona com o objeto de estudo desse trabalho envolve a oferta de serviços relacionados a produções de *design* e publicidade. Para tornar a solicitação de serviços de comunicação mais organizada e transparente, a ACS passou a receber as demandas dos setores por meio da Central de Serviços do TJDFT, na intranet. A partir de uma tela intuitiva ilustrada pela figura 8, serviços como campanhas de comunicação, diagramação, projeto gráfico, identidade visual, vídeos institucionais, entre outros, podem ser solicitados por diferentes áreas internas do TJDFT para a comunicação institucional voltada para o público interno e/ou externo. O serviço possibilita que o *design* da informação de conteúdos elaborados por diferentes áreas seja trabalhado visualmente a partir da atuação de servidores especializados em práticas de *design* e diagramação de conteúdo.

Figura 8 - Tela para solicitação de trabalhos de comunicação no TJDFT



Fonte: intranet TJDFT

Quanto à importância dada pela instituição à mediação e comunicação da informação, verificou-se que o TJDFT demonstra interesse em questões relacionadas à representação, compreensão e simplificação da informação, tanto com foco em seus colaboradores quanto para os cidadãos. Destaca-se, sobre este ponto, que ao longo desta pesquisa, mais especificamente em setembro de 2021, a ACS apresentou uma nova estrutura para a página da intranet do Órgão que passou a contar com uma visualização mais simples e moderna (Figura 9).

Figura 9 - Mudança da intranet do TJDFT (antes e depois)



Fonte: Intranet do TJDFT

Nessa mesma direção, dois outros feitos relacionados à representação da informação foram observados: o projeto “TJDFT+simples” e a oferta de capacitação em *Legal Design* e *Visual Law* (Direito visual).

O “TJDFT+simples” é uma iniciativa institucional, coordenada pela ACS em conjunto com o laboratório de inovação e a Escola de Formação Judiciária da instituição, que une linguagem simples e direito visual para ampliar o acesso da sociedade à Justiça por meio de comunicações mais claras, acessíveis e inclusivas. A iniciativa foi regulamentada pela portaria conjunta do TJDFT nº 91, de 01 de setembro de 2021. O normativo define a linguagem simples como uma técnica de comunicação adotada para transmitir informações de forma simples e objetiva, com o intuito de facilitar a compreensão das comunicações, principalmente escritas, sem prejuízo das regras da língua portuguesa. Além disso, estão entre os objetivos do projeto: (1) favorecer a produção de comunicações claras e objetivas, tanto interna quanto externamente e (2) garantir que o público tenha acesso fácil, entenda e use as informações prestadas pelo TJDFT. Como parte das iniciativas do “TJDFT+simples” estão a divulgação de orientações, como o Guia rápido de como escrever em linguagem simples (Figura 10), e a disponibilização de um glossário de ícones, ilustrado parcialmente pela figura 11, com o intuito de padronizar a criação dos documentos, bem como a criação de uma comunidade digital para o compartilhamento de experiências.

Figura 10 - Guia rápido: como escrever em linguagem simples

Guia rápido
COMO
ESCREVER EM
LINGUAGEM
SIMPLES

1 Use palavras simples
Evite siglas, termos estrangeiros e termos específicos da sua profissão.

2 Escreva frases curtas
Prefira frases curtas e diretas, com cerca de 20 palavras.

3 Escreva as frases na ordem direta
Ordem direta é: Sujeito > Verbo > Predicado.

4 Use verbo para expressar ação
Isso ajuda a deixar claro o que as pessoas devem fazer depois de lerem o texto.

5 Não use termos discriminatórios ou pejorativos
O ideal é usar os dois gêneros, plural indefinido ou termos neutros.

6 Use títulos, subtítulos e marcadores de tópicos para organizar o texto

- Títulos: indicam o assunto;
- Subtítulos: indicam mudanças de assunto;
- Marcadores de tópicos: separam informações dentro de um parágrafo.

Hierarquia: as informações mais importantes devem aparecer primeiro no texto.

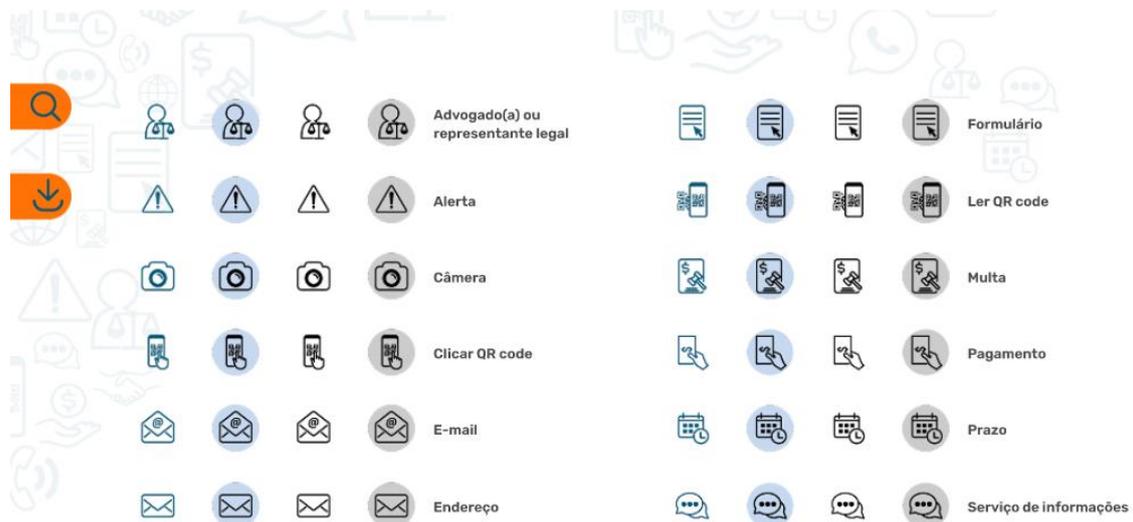
7 Use elementos visuais como fluxogramas, gráficos, ícones e caixas
Use elementos visuais para reforçar a mensagem e deixar o documento mais atrativo.

Cuidado: elementos visuais em excesso atrapalham a comunicação.

TJDFT + simples
Falamos a sua língua

Fonte: intranet do TJDFT

Figura 11 - Glossário de ícones TJDFT



Ícones | 8 | GLOSSÁRIO DE ÍCONES | Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios - TJDFT

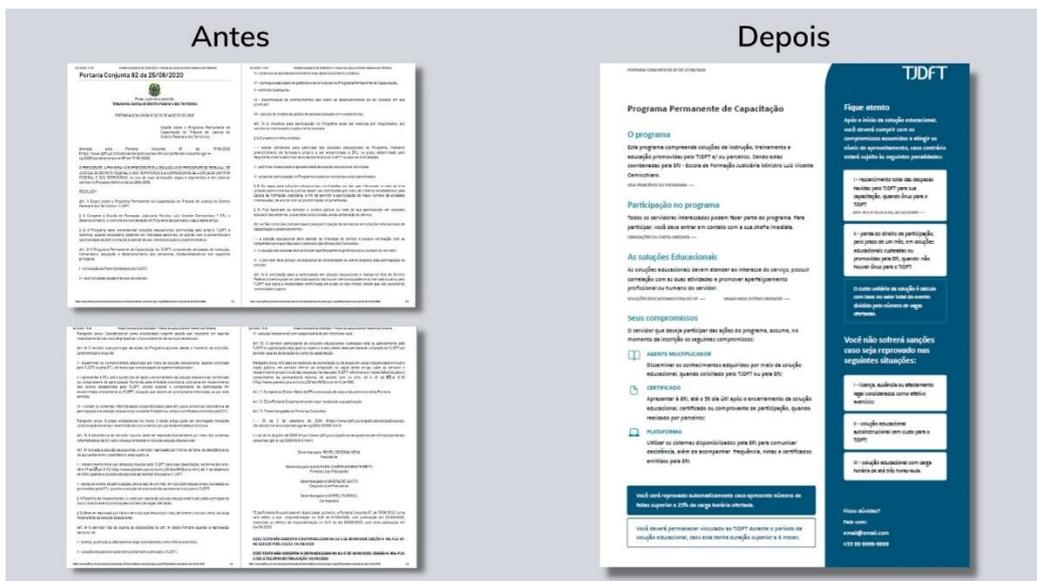
Fonte: intranet do TJDFT

Em consonância com a primeira iniciativa, ocorreu a oferta de soluções educacionais pela Escola de Formação Judiciária do Órgão com o objetivo de capacitar os servidores em temáticas que abordaram aspectos teóricos e práticos do *Legal Design* e sua área de *Visual*

Law aplicados à realidade do Poder Judiciário. O *design* da informação foi trabalhado nessas soluções educacionais, realizadas ao longo do ano de 2021, com o objetivo de tornar a informação jurídica mais clara e possibilitar a melhor compreensão de pessoas que não atuam na área.

Como servidora do TJDFT e pesquisadora de temas relacionados ao *design* da informação, a autora desta pesquisa participou da capacitação com o intuito de agregar percepções para este trabalho, além de buscar conhecimentos para sua prática profissional. Desta forma, ao longo do curso sobre *Legal Design* e *Visual Law* (Direito visual), que ocorreu no mês de setembro de 2021, identificou-se um completo alinhamento entre este estudo e o posicionamento que a instituição vislumbra para a sua comunicação institucional. Percebe-se uma postura voltada para a simplificação e melhor compreensão da informação. Este direcionamento pode ser visualizado a partir da figura 12, que retrata a comparação entre dois diferentes *designs* da informação de um mesmo normativo. A comparação da representação da informação contida no documento antes e depois da aplicação de técnicas do *design* da informação fez parte do material desenvolvido durante a mencionada ação educacional.

Figura 12 - Antes e depois da reconfiguração de uma mesma informação



Fonte: Adaptado pela autora. Material desenvolvido no curso *Legal Design* e *Visual law*

Nota-se, portanto, que o TJDFT está em um processo de inclusão do *design* na comunicação da informação, tanto institucional quanto jurídica, a partir da transformação de

documentos relacionados a sua atuação (contratos, petições, livros, normativos) para melhor atender às necessidades dos sujeitos informacionais que compõem a sua atmosfera de informações.

Além das iniciativas voltadas para a representação e comunicação das informações institucionais, que revelam uma atenção com a experiência do usuário, é importante destacar, ainda, que o TJDFT conta com um laboratório de inovação em sua estrutura, nomeado Laboratório Aurora. Implantado em julho de 2020, o laboratório é definido pela instituição como um espaço lúdico de interação, experimentação e criação conjunta de soluções inovadoras, com foco no usuário. As premissas estabelecidas para a atuação do laboratório de inovação são empatia (compreender os problemas e desenvolver soluções a partir da perspectiva do público), acessibilidade (garantir a ampla participação de todos e todas nas ações e projetos do Aurora) e linguagem simples (comunicar de forma clara, objetiva e acessível).

Como parte das iniciativas do laboratório de inovação do TJDFT relacionadas ao *design* da informação, destaca-se o lançamento de um desafio para a simplificação de documentos jurídicos. A partir desta iniciativa, divulgada na intranet do Órgão (Figura 13) e na plataforma de trabalho remoto *Teams*, os servidores e magistrados foram convidados a contribuir de forma colaborativa para a elaboração de documentos mais simples e que facilitem a compreensão da população em geral.

Figura 13 - Divulgação: desafio para simplificação de mandados criminais

Linguagem simples na área criminal? É pra desafiar!

Chegou a hora de simplificar os mandados criminais. Na sexta-feira (15/10), das 14h às 15h, em um encontro no Teams, o Laboratório de Inovação Aurora vai lançar o desafio: Como os mandados criminais podem ser +simples? O objetivo é mobilizar as Varas Criminais para simplificar a linguagem desses documentos e torná-los mais claros e acessíveis ao público. Para ajudar nesse trabalho, o lançamento do desafio contará com a apresentação das 7 orientações de como escrever em linguagem simples, do passo a passo para simplificar documentos e de como usar o Glossário de Ícones do TJDFT. Quer saber mais? Então continue a leitura.

1 - Como participar do desafio "Como os mandados criminais podem ser +simples"?
 Basta preencher o formulário de inscrição até o dia 14/10 e assistir à apresentação da sexta-feira (15/10), das 14h às 15h, no Teams! O convite será enviado por e-mail.

2 - Como vai funcionar o desafio?
 A partir do lançamento, o grupo de voluntários se organizará de forma independente para produzir modelos de mandados criminais seguindo as instruções de linguagem simples e direito visual. Assim que finalizadas, as propostas deverão ser enviadas para o e-mail auroralab@tjdf.tj.br.

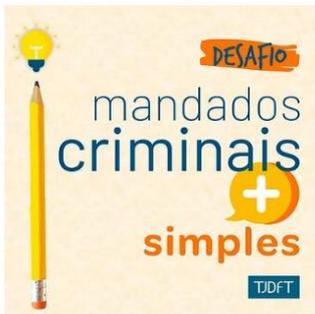
O Laboratório, junto com juizes e juízas das Varas Criminais, da Corregedoria e da Presidência, que já estão envolvidos com o tema, analisarão os documentos e darão retorno sobre as seguintes questões:

- As propostas observam a identidade visual definida pelo Tribunal?
- As práticas de linguagem simples foram utilizadas?
- Todas as informações essenciais estão no documento?

Os modelos finais serão inseridos no PJe e disponibilizados para uso pela Casa.

3 - Qualquer pessoa pode participar?
 Sim. A intenção é estimular a participação de pessoas com experiência na área criminal e de pessoas com outras competências. Assim, poderemos construir documentos que atendam as exigências legais e que se comuniquem com os diversos públicos.

4 - Existe algum modelo de mandado a ser usado como referência?
 O Tribunal já produziu 3 modelos de mandados em procedimento comum cível, para cumprimento por E-carta, Oficial de Justiça e Juízo 100% digital. Sabemos das diferenças entre as áreas Cível e Criminal, mas devemos manter ao máximo a identidade visual criada. Consulte os modelos criados em: Intranet > Institucional > Comunica > TJDFT+Simple > Repositório de documentos.



A atuação inovadora e o esforço voltado para a comunicação e simplificação da linguagem também foram retratados na comemoração do dia internacional da linguagem simples, em 13 de outubro de 2021, quando foi divulgado na intranet do TJDFT (Figura 14) o lançamento de histórias em quadrinhos com o objetivo de ressaltar situações rotineiras que podem facilitar a comunicação com a sociedade e a compreensão das informações.

Figura 14 - Divulgação: Histórias em quadrinhos para simplificação da linguagem

The image shows a screenshot of the TJDFT Intranet website. At the top, there is a navigation bar with the TJDFT logo and 'Intranet' text. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Página Inicial > Institucional > Comunica > Notícias > 2021 > Outubro > TJDFT + Simples lança história em quadrinhos no Dia Internacional da Linguagem Simples'. The main content area features a red headline: 'TJDFT + Simples lança história em quadrinhos no Dia Internacional da Linguagem Simples'. Below the headline, it says 'por ACS – publicado 13/10/2021, Última modificação 13/10/2021'. There are four comic panels illustrating the use of simple language. The first panel shows a person asking 'Como falar?' and another person responding 'Seja simples!'. The second panel shows a person asking 'Como falar?' and another person responding 'Seja simples!'. The third panel shows a person asking 'Como falar?' and another person responding 'Seja simples!'. The fourth panel shows a person asking 'Como falar?' and another person responding 'Seja simples!'. Below the comic panels, there is a paragraph of text: 'A partir de hoje, 13/10, pensar e escrever com linguagem simples ficará mais fácil com as histórias em quadrinhos criadas para o programa TJDFT +simples. A ideia das tirinhas é chamar atenção para situações que acontecem no dia a dia do Tribunal e mostrar como pequenas alterações no texto ou substituições de palavras podem facilitar a comunicação com a sociedade. O lançamento dos quadrinhos coincide com a comemoração do Dia Internacional da Linguagem Simples que, neste ano, traz como tema: o acesso a todos começa com linguagem simples (tradução livre). As histórias em quadrinhos do TJDFT +simples serão criadas a partir das experiências coletadas pelo Laboratório de Inovação Aurora durante oficinas e nas suas interações com o público interno da Casa. A publicação do material será feita toda quarta-feira na Comunidade do Yammer sobre o tema e também nos canais de comunicação internos do Tribunal. Além de narrar uma situação cotidiana e de sugerir como melhorar a comunicação, cada tirinha apresentará uma das 7 orientações de como escrever em linguagem simples. As ilustrações são da servidora Ludmila Couto Maciel, que se inscreveu como voluntária do Laboratório de Inovação Aurora por meio do formulário Revele seu Talento.' At the bottom of the article, it says 'TJDFT + Simples'.

Fonte: Intranet do TJDFT

Diante do exposto, pode-se ter uma visão geral da Organização, especialmente no que se refere à comunicação e mediação da informação organizacional. Observa-se uma dedicação de esforços com o intuito de adequar a informação aos novos contextos digitais e às diferentes práticas informacionais dos usuários, sejam eles internos ou externos ao Órgão. Percebe-se, ainda, que apesar do excesso de formalidade, ritos e regras, atributos comuns às organizações jurídicas, o TJDFT demonstra, em suas recentes iniciativas, empenho para inovar e implantar melhorias em seus processos de trabalho recorrendo ao uso das novas tecnologias e metodologias inovadoras em sua comunicação com o objetivo de se adaptar às transformações oriundas da era digital.

3.3.3 O tema saúde e bem-estar no TJDF

A informação sobre saúde e bem-estar foi selecionada como ponto central desta pesquisa para ser avaliada quanto a sua representação e *design* ao ser compartilhada em ambientes organizacionais. Por esse motivo, averiguar como é tratado o tema saúde e bem-estar no TJDF compõem os objetivos específicos deste trabalho. Além da relevância do tema, foi considerado o fato da temática, para este estudo de caso, não estar diretamente relacionada às demandas de trabalho do leitor, que acessa a informação em um contexto organizacional. Por esse motivo, capturar a atenção para uma informação pode envolver questões como esforço cognitivo, tempo disponível para a leitura e a usabilidade da informação. Nessa perspectiva, a seguir será descrito como o tema é abordado no âmbito do TJDF.

O tema saúde e bem-estar é apresentado aos servidores do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios regularmente. Compõem a estrutura organizacional da Instituição uma área dedicada ao assunto, a Coordenadoria de Planejamento e Promoção da Saúde (COPLAS) que, em parceria com a ACS, compartilha informações e dicas de saúde e bem-estar para os servidores a partir de diferentes canais digitais de comunicação como, por exemplo, intranet, e-mail, plataforma de trabalho remoto e redes sociais.

A importância dada à temática saúde e bem-estar no contexto organizacional fica visível nas competências da unidade COPLAS que, conforme informação publicada na intranet do órgão, é responsável dentre outras atividades, por: I) coordenar, orientar e monitorar as atividades de assistência multidisciplinar de saúde; II) elaborar políticas e estratégias de gestão e planejamento em saúde; III) coordenar as ações e programas de qualidade de vida no trabalho; IV) articular a implementação da Política de Atenção Integral à Saúde de Magistrados e Servidores do Poder Judiciário nas unidades do TJDF; V) consolidar informações sobre as ações de promoção de saúde e qualidade de vida no trabalho; VI) zelar pela construção e manutenção de ambiente de trabalho seguro e saudável no âmbito do TJDF; e VII) coordenar a execução de ações de prevenção das doenças mais prevalentes entre os magistrados e servidores do TJDF.

Em pesquisa ao *site* da Instituição, observou-se uma grande variedade de informações e programas de incentivo a iniciativas voltadas à prevenção de problemas de saúde e busca pela qualidade de vida. Os temas abordados são diversificados, abrangentes e envolvem

questões atuais e relevantes tratadas em diferentes formatos. Alcoolismo, saúde mental, higiene do sono, dicas gerais sobre saúde física e emocional são alguns dos temas encontrados nas páginas da intranet e internet do TJDFT. Essas informações são direcionadas a todos os colaboradores da instituição e, por isso, observa-se uma linguagem simples e de fácil entendimento. À título de exemplo, vale ressaltar a iniciativa voltada para a oferta de ginástica laboral para os servidores e magistrados do Órgão. Uma prática consolidada há anos no ambiente presencial e que em agosto de 2021 foi adaptada para o contexto digital (Figura 15).

Figura 15 - Divulgação de ginástica laboral na intranet

Página Inicial / Institucional / Imprensa / Notícias / 2021 / Julho / Vem aí ginástica laboral on-line!

Vem aí ginástica laboral on-line!

O Pró-Vida vai iniciar aulas on-line de ginástica laboral a partir do dia 19/07, segunda-feira. Serão disponibilizados dois horários, 15h30 e 16h30, de segunda a sexta-feira. A atividade será ministrada por um estagiário de Educação Física com **duração de 10 minutos**.

Para participar, no horário escolhido, você deverá entrar na INTRANET do Tribunal, **clique em "SAÚDE"** (parte inferior da página), **depois clique em "PRÓ-VIDA"**, e **selecione a opção "INSCRIÇÕES ABERTAS"**. Lá você encontrará o link para os dois horários de aula:

Se preferir, copie e guarde o link do horário escolhido para clicar no horário da aula:

Aulas de 2ª a 6ª feira, das 15h30 às 15h45:

<https://teams.microsoft.com/j/meetup->

GINÁSTICA LABORAL ON-LINE diariamente

a partir do dia 19/7, em 2 horários: 15h30 e 16h30

inscreva-se!

Ginástica laboral Pró-Vida TJDFT

Fonte: intranet do TJDFT

Outra iniciativa coordenada pela COPLAS, criada no contexto digital, no ano de 2021, foi nomeada como "Projete-se!" (Figura 16). Divulgado pelos canais de comunicação da instituição (e-mail, plataforma *Teams* e intranet), o programa abordou temas de saúde física, vínculos sociais e afetivos, planejamento financeiro, equilíbrio emocional (autoconhecimento e resiliência), plenitude (neurociência, meditação e espiritualidade), realização profissional e projeto de vida. A partir da plataforma de trabalho remoto *Teams* foram realizados encontros semanais com o objetivo de oferecer ferramentas para melhoria de questões emocionais, físicas, profissionais e pessoais dos magistrados e servidores do TJDFT.

Figura 16 - Divulgação de programa sobre saúde mental e emocional



Fonte: Intranet do TJDFT

- Entrevista com a Coordenadora do planejamento e promoção da saúde do TJDFT

Com o objetivo de apresentar a idealização da pesquisa para representantes da organização, bem como proceder um diagnóstico inicial mais detalhado sobre a abordagem da temática saúde e bem-estar no Tribunal de Justiça em estudo, foi realizada uma entrevista com a gestora da área responsável pelo planejamento e promoção da saúde na instituição (COPLAS). Ressalta-se que o fato de a autora da pesquisa atuar como servidora do Órgão oportunizou um fácil acesso a gestores e servidores da instituição durante o desenvolvimento do trabalho. Assim, em 30 de junho de 2021, foram coletadas, junto à Coordenadora da COPLAS, as informações a seguir.

A gestora relatou que em 2018, a partir da análise do plano de ação da Secretaria de Saúde, verificou-se que a comunicação era um ponto de atenção que necessitava de melhorias. Nesse sentido, foi incluído no Plano de ação da unidade um objetivo voltado ao aprimoramento da comunicação, junto à Assessoria de Comunicação Social (ACS). Esclareceu também que a produção do conteúdo é realizada pela respectiva área da saúde que atua diretamente com o tema abordado, porém os textos são organizados e revisados pela ACS com o objetivo de incluir um viés jornalístico. Foi ressaltado que, com o início da pandemia,

identificou-se a necessidade de reformulação de todos os programas que, até então, eram presenciais. Houve, então, uma atuação na melhoria tanto das ações inerentes à Secretaria de Saúde, como atendimento médico e odontológico, quanto nos programas que atuavam na medicina preventiva ou na promoção de saúde.

Em janeiro de 2021, segundo a Coordenadora, iniciou-se um plano de ação, junto à ACS, com a publicação de uma matéria mensal com temáticas relacionadas à saúde. Além de abordar um tema sobre saúde, a matéria também divulga serviços ou ações do programa relacionados ao tema. Em janeiro, por exemplo, a divulgação tratou sobre o tema saúde mental, que remetia ao janeiro branco. Já em fevereiro, uma matéria sobre doenças ósseomusculares foi divulgada em conjunto com questões da ginástica laboral.

Outra ação que insere a organização em contextos digitais atuais, refere-se à produção de *podcasts* mensais com a intenção de vincular questões de saúde e bem-estar ao trabalho no TJDFT, intitulado “viva bem, trabalhe melhor” (Figura 17).

Figura 17 - Tela do *podcast* do TJDFT no aplicativo *Spotify*



Fonte: Aplicativo *Spotify*

A gestora destacou ainda a utilização do calendário nacional de saúde para a divulgação de datas importantes. No mês de junho, por exemplo, foi realizada a campanha do junho vermelho e laranja que falava sobre a doação de sangue e medula óssea. Paralela a essas iniciativas, existe a publicação semanal das pílulas de saúde, com temáticas pertinentes e associadas ao calendário, bem como a divulgação, pela Assessoria de Comunicação Social (ACS), de matérias associadas às atividades que estão em andamento, como a “saúde além da balança”, “integrando o ser”, “gestão da ansiedade”, entre outras.

Além da *intranet*, as matérias e informações também são compartilhadas por *e-mail* com o objetivo de ampliar o alcance e atingir o público da área finalística da instituição, já que em momento anterior foi identificado que este público não acessa a área da *intranet* com frequência. O Número de participações nas iniciativas da Secretaria de Saúde é um dos indicadores que compõem o Relatório de ações, o relatório do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e o relatório do índice de gestão e governança do Tribunal de Contas da União (TCU).

A Coordenadora da COPLAS acrescentou que a interação dos servidores é pequena e, muitas vezes, o mesmo público participa das diferentes ações. Tal fato justifica um estudo para ampliar o alcance e a participação do público. A gestora, no entanto, relatou ter observado um aumento da diversificação do público nas ações realizadas no contexto da pandemia devido à mudança do modelo presencial para o modelo a distância.

Por fim, a entrevistada ressaltou que há uma preocupação com o envelhecimento da força de trabalho da instituição e uma previsão de aumento de afastamentos devido problemas de saúde ligados à questão mental e emocional oriundos das circunstâncias da pandemia e que o Órgão busca agir preventivamente nessas questões.

Nos meses seguintes à entrevista com a Coordenadora da COPLAS, deu-se continuidade à observação e pesquisa documental sobre questões relacionadas à saúde e bem-estar no âmbito do TJDFT. Dentre as iniciativas levantadas, ressalta-se a realização do Festival de Saúde Total – Fest 2021, que abordou pilares conceituais de saúde integral, como saúde mental, física e espiritual. A divulgação do evento foi realizada na *intranet*, na plataforma *Teams* e no *e-mail* institucional (Figura 18).

Figura 18 - Divulgação: Festival de Saúde realizado no TJDFT

Sair | Internet TJDFT | Webmail | Ouvidoria | Mapa do Site

≡ TJDFT | Intranet | Páginas | buscar | 🔍

Página Inicial > Institucional > Comunica > Notícias > 2021 > Outubro > FEST 2021: "Saúde Integral. Estou bem! Estou saudável?"

COMUNICA

A Semana

Artigos

Clipping

Direito Fácil

Discursos

Entrevistas

Notícias internet

Marca do TJDFT

Redes Sociais

TJDFT+Simples

Notícias

FEST 2021: "Saúde Integral. Estou bem! Estou saudável?"

por ACS – publicado 22/10/2021, Última modificação 22/10/2021

O Festival de Saúde Total realizado sempre em outubro em comemoração ao Dia do Servidor Público, 28/10, irá acontecer de **8 a 12 de novembro**. Com o tema "Saúde Integral. Estou bem! Estou saudável?", o evento traz diversas ações com os pilares conceituais de saúde integral: saúde ocupacional, financeira, física e nutricional, espiritual e de relacionamentos no ambiente de trabalho. **Confira a programação completa!**

A **abertura oficial será dia 8/11, às 16h30**, com a presença da alta administração do Tribunal. Em seguida, 17h, acontecerá o webinar "**Como você está se sentindo hoje?**", ministrado por **Rossandro Klinjey**, escritor, psicólogo clínico e mestre em saúde coletiva. **As inscrições para a palestra de abertura começam nesta sexta-feira, 22/10, e vão até dia 4/11.** Garanta sua vaga!

O webinar de encerramento do Festival também está com **inscrições abertas a partir de hoje até 10/11.** A palestra será com o psicanalista,



Fonte: Intranet do TJDFT

No espaço virtual da Organização voltado para dicas de saúde, denominado Pílulas de Saúde, houve a publicação de temas sobre questões atuais da tecnologia e problemas de saúde. A associação do aumento do uso de tecnologias ao aumento de problemas oculares foi um dos temas tratados na intranet e internet do TJDFT (Figura 19).

Figura 19 - Informação publicada no canal "pílulas de saúde" do TJDFT: tecnologia e problemas oculares



TJDFT Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios

Páginas buscar

2020 CNA QUALIDADE

INSTITUCIONAL CONSULTAS SERVIÇOS INFORMAÇÕES PUBLICAÇÕES ESTATÍSTICA

Página Inicial > Informações > Programas, Projetos e Ações > Pró-vida - Saúde e OVT > Dicas de Saúde > Pilulas de Saúde > Aumento do uso de tecnologias tem causado problemas oculares

INFORMAÇÕES

CIDADANIA

CONCURSOS

EXECUÇÕES PENAIS

EXTRAJUDICIAL

INFÂNCIA E JUVENTUDE

JUIZADOS ESPECIAIS

LEILÕES E DEPOSITOS PÚBLICOS

MANDADOS JUDICIAIS

NOTAS, LAUDOS E PARECERES

PERDIDOS E ACHADOS

PERITOS

PERGUNTAS MAIS FREQUENTES

PROGRAMAS, PROJETOS E AÇÕES

ANJOS DO AMANHÃ

Aumento do uso de tecnologias tem causado problemas oculares

por Pró-Vida – publicado 4 meses atrás

Quanto tempo você costumava passar em frente ao computador, televisão ou mesmo usando o celular? Bastante, não é mesmo?! Com a quarentena, as pessoas têm usado cada vez mais essas tecnologias. Todo dia tem algo diferente: live nas mídias sociais, trabalho home office, maratona de filmes e séries...

Mas o que ninguém pensa é como essas telas podem impactar negativamente na saúde ocular. O oftalmologista Gustavo Serra, do Visão Hospital de Olhos, alerta que, ao se concentrar para ver algo nesses aparelhos, o indivíduo acaba piscando bem menos do que o necessário para manter os olhos hidratados. "A pessoa pisca dez vezes menos do que o normal, fazendo com que a lágrima tenha alterações fisiológicas e, consequentemente, evaporando com mais facilidade. E, assim, o olho fica mais ressecado", explica o médico.

E o olho ressecado dá aquela vontade incontrolável de coçar, o que pode causar diversos problemas. Inclusive, contaminação pelo coronavírus. "Esfregar a mão nos olhos ou mesmo coçá-los pode gerar o ceratocone. Esse ato enfraquece e afina a córnea, aumentando a curvatura dela e deixando-a em formato de cone. E, isso provoca aumento progressivo do grau e piora rápida da visão, podendo levar à cegueira, caso a doença não seja diagnosticada e tratada precocemente", destaca o Dr. Gustavo.

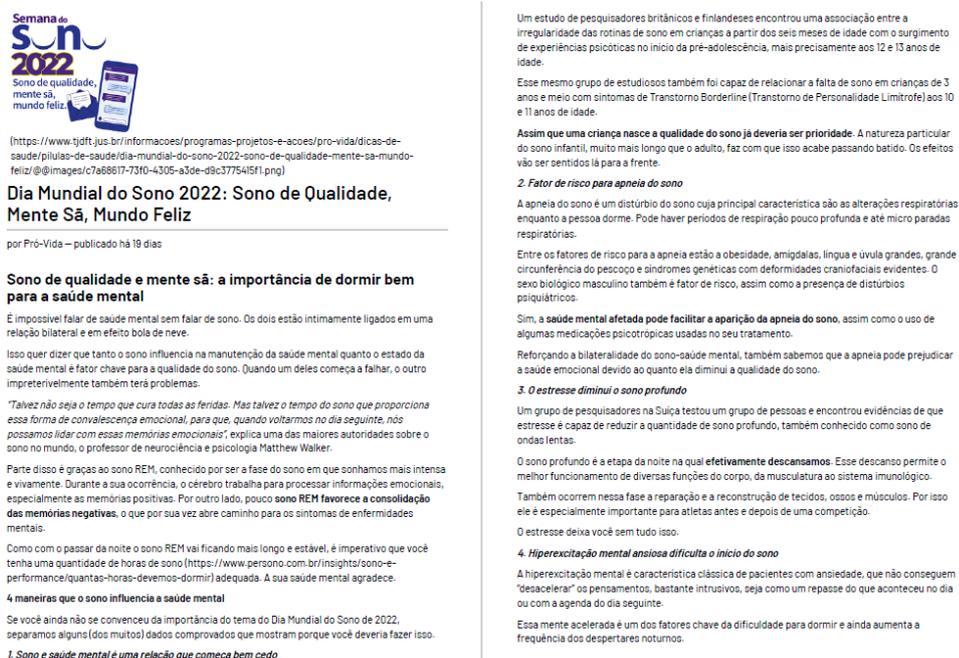
Outro fator, também trazido pela pandemia, que contribui para esse ressecamento é o uso da máscara. "A máscara abafa a



Fonte: www.tjdft.jus.br

Observou-se, ainda, uma segunda publicação sobre a temática em estudo nesta pesquisa. Em comemoração ao dia do sono, em 18/03/2022, verificou-se a divulgação na intranet e internet do TJDFT, de conteúdo informativo abordando a importância do sono. Com a análise voltada ao *design* da informação, verifica-se que o texto informativo (Figura 20) foi representado em formato textual, mantendo a configuração da publicação realizada em 2018 (Figura 23), que compõem esta pesquisa em análise comparativa acerca do *design* da informação.

Figura 20 - Informação sobre o sono representada por texto



Semana do Sono 2022
Sono de qualidade, mente sã, mundo feliz.

[https://www.tjdft.jus.br/informacoes/programas-projetos-e-acoes/pro-vida/dicas-de-saude/pilulas-de-saude/guia-mundial-do-sono-2022-sono-de-qualidade-mente-sa-mundo-feliz/@images/c7a68617-73f0-4305-a3de-d9c37754f5f1.png]

Dia Mundial do Sono 2022: Sono de Qualidade, Mente Sã, Mundo Feliz

por Pró-Vida – publicado há 19 dias

Sono de qualidade e mente sã: a importância de dormir bem para a saúde mental

É impossível falar de saúde mental sem falar de sono. Os dois estão intimamente ligados em uma relação bilateral e em efeito bola de neve.

Isso quer dizer que tanto o sono influencia na manutenção da saúde mental quanto o estado da saúde mental é fator chave para a qualidade do sono. Quando um deles começa a falhar, o outro imprevisivelmente também terá problemas.

"Talvez não seja o tempo que cura todas as feridas. Mas talvez o tempo do sono que proporciona essa forma de convalescença emocional, para que, quando voltarmos no dia seguinte, nós possamos lidar com essas memórias emocionais", explica uma das maiores autoridades sobre o sono no mundo, o professor de neurociência e psicologia Matthew Walker.

Parte disso é graças ao sono REM, conhecido por ser a fase do sono em que sonhamos mais intensa e vivamente. Durante a sua ocorrência, o cérebro trabalha para processar informações emocionais, especialmente as memórias positivas. Por outro lado, pouco sono REM favorece a consolidação das memórias negativas, o que por sua vez abre caminho para os sintomas de enfermidades mentais.

Como com o passar da noite o sono REM vai ficando mais longo e estável, é imperativo que você tenha uma quantidade de horas de sono ([https://www.persono.com.br/insights/sono-e-performance/quantas-horas-devemos-dormir]) adequada. A sua saúde mental agradece.

4 maneiras que o sono influencia a saúde mental

Se você ainda não se convenceu da importância do tema do Dia Mundial do Sono de 2022, separamos alguns (dos muitos) dados comprovados que mostram porque você deveria fazer isso.

1. Sono e saúde mental e uma relação que começa bem cedo

Um estudo de pesquisadores britânicos e finlandeses encontrou uma associação entre a irregularidade das rotinas de sono em crianças a partir dos seis meses de idade com o surgimento de experiências psicóticas no início da pré-adolescência, mais precisamente aos 12 e 13 anos de idade.

Esse mesmo grupo de estudiosos também foi capaz de relacionar a falta de sono em crianças de 3 anos e meio com sintomas de Transtorno Borderline (Transtorno de Personalidade Limitrofe) aos 10 e 11 anos de idade.

Assim que uma criança nasce a qualidade do sono já deveria ser prioridade. A natureza particular do sono infantil, muito mais longo que o adulto, faz com que isso acabe passando batido. Os efeitos vão ser sentidos lá para a frente.

2. Fator de risco para apneia do sono

A apneia do sono é um distúrbio do sono cuja principal característica são as alterações respiratórias enquanto a pessoa dorme. Pode haver períodos de respiração pouco profunda e até micro paradas respiratórias.

Entre os fatores de risco para a apneia estão a obesidade, amígdalas, língua e úvula grandes, grande circunferência do pescoço e síndromes genéticas com deformidades craniofaciais evidentes. O sexo biológico masculino também é fator de risco, assim como a presença de distúrbios psiquiátricos.

Sim, a **saúde mental afetada pode facilitar a aparição da apneia do sono**, assim como o uso de algumas medicações psicotrópicas usadas no seu tratamento.

Reforçando a bilateralidade do sono-saúde mental, também sabemos que a apneia pode prejudicar a saúde emocional devido ao quanto ela diminui a qualidade do sono.

3. O estresse diminui o sono profundo

Um grupo de pesquisadores na Suíça testou um grupo de pessoas e encontrou evidências de que estresse é capaz de reduzir a quantidade de sono profundo, também conhecido como sono de ondas lentas.

O sono profundo é a etapa da noite na qual **efetivamente descansamos**. Esse descanso permite o melhor funcionamento de diversas funções do corpo, da musculatura ao sistema imunológico. Também ocorre nessa fase a reparação e a reconstrução de tecidos, ossos e músculos. Por isso ele é especialmente importante para atletas antes e depois de uma competição.

O estresse deixa você sem tudo isso.

4. Hiperexcitação mental ansiosa dificulta o início do sono

A hiperexcitação mental é característica clássica de pacientes com ansiedade, que não conseguem "desacelerar" os pensamentos, bastante intrusivos, seja como um repasse do que aconteceu no dia ou com a agenda do dia seguinte.

Essa mente acelerada é um dos fatores chave da dificuldade para dormir e ainda aumenta a frequência dos despertares noturnos.

Fonte: Intranet TJDFT

Perante o exposto, constata-se uma atuação do TJDFT com relação às iniciativas que incentivam os servidores a buscar qualidade de vida por meio da saúde e bem-estar. Também fica evidente a importância dada pela instituição na comunicação de informações relacionadas ao tema, a partir da diversificação de ações que associam informação e ação com o objetivo de alcançar públicos com diferentes perfis. A maneira como aconteceu a transição do meio físico para o meio digital também demonstrou um alinhamento entre as áreas de saúde e comunicação do TJDFT, o que tornou possível a conexão entre ações de saúde e bem-estar e a informação no novo contexto digital.

3.4 Descrição dos Pré-testes

Com a finalidade de validar a escolha do instrumento de coleta e verificar a clareza das questões elaboradas, foram realizados três pré-testes (Quadro 4).

Quadro 4 - Características dos pré-testes realizados

Pré-testes	Participantes	Contexto / temática	Instrumento de coleta
1º	2 alunos da pós graduação e 1 professora	<i>Design</i> da informação sobre o tema sorvete	Roteiro de entrevista
2º	10 servidores do TJDFT	<i>Design</i> da Informação sobre o tema sono	Questionário (<i>forms - Microsoft</i>)
3º	2 servidores do TJDFT	<i>Design</i> de Informação sobre o tema sono	Roteiro de entrevista

Fonte: Elaborado pela autora

Sobre a realização de pré-testes, Creswell (2007) ensina que discutir os planos para a realização de um teste-piloto, é importante para estabelecer a validade de conteúdo de um instrumento e para melhorar questões, formato e escalas.

Importante destacar que a ideia inicial da pesquisa já abordava o estudo do *design* da informação. Após a aplicação do primeiro pré-teste houve um maior amadurecimento quanto aos objetivos do estudo, que foi direcionado para a aplicação de um questionário considerando um universo que incluía 6.995 servidores e uma amostra estimada de 263 participantes. Esta decisão motivou, então, a realização de um segundo pré-teste envolvendo a aplicação de um formulário de perguntas virtual para 10 servidores do TJDFT.

Contudo, após a realização do segundo pré-teste e considerações dos examinadores, na ocasião da apresentação do Relatório intermediário para a Banca examinadora, em 30/07/2021, constatou-se que a pesquisa teria melhor resultado a partir da utilização de

métodos qualitativos, com a realização de entrevistas. Ressalta-se que apesar da alteração do instrumento de coleta ao longo do processo de pesquisa, grande parte das questões elaboradas para o questionário do segundo pré-teste foram ajustadas e utilizadas na elaboração do roteiro de entrevistas do terceiro pré-teste.

3.4.1 Primeiro Pré-teste

Com o objetivo de avaliar a reação, o interesse e a interação de usuários com o conteúdo, foram apresentados, para três indivíduos diferentes, dois formatos de documentos que tratavam de um conteúdo que foi identificado de forma aleatória: a diferença entre gelato e sorvete. O pré-teste foi realizado no dia 07 de outubro de 2020, como atividade da disciplina Pesquisa orientada em Ciência da Informação, com o auxílio da ferramenta Teams a partir de chamada de vídeo com os participantes e compartilhamento de tela. Importante observar que os entrevistados se encontravam em local silencioso, em suas respectivas estruturas de home office e concentrados para as atividades da aula da disciplina de pesquisa orientada.

Entre os participantes do primeiro pré-teste, dois deles eram estudantes, sendo uma estudante de mestrado e um estudante de doutorado, e o terceiro participante, professora do Programa de Pós-graduação da Ciência da Informação. Os documentos foram apresentados de forma aleatória para cada entrevistado, ou seja, não houve uma justificativa para apresentação de cada tipo de *design* da informação para determinado entrevistado nem mesmo uma divisão por quantidade de entrevistados. Apenas considerou-se que os dois documentos deveriam ser apresentados. Desta forma, o documento representado pela figura 21, apresentava textos com uma fonte de proporção maior e *design* mais atraente, além de imagens de sorvetes ao longo do conteúdo, foi apresentado para dois participantes.

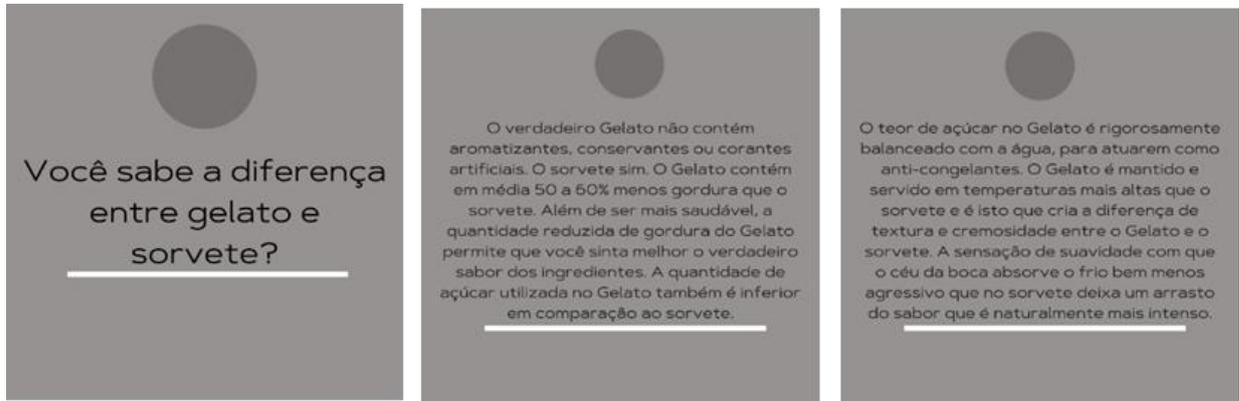
Figura 21 - Conteúdo compartilhado no primeiro pré-teste (textos e imagens)



Fonte: Elaborado pela autora

Já o documento retratado na figura 22, que apresentava exatamente o mesmo texto, porém com fontes menores e não exibia qualquer tipo de imagens, foi apresentado para um participante.

Figura 22 - Conteúdo compartilhado no primeiro pré-teste (somente textual)



Fonte: elaborado pela autora

Cada indivíduo teve 5 minutos para observar e realizar a leitura do documento e em seguida responder a três perguntas em formato de entrevista, seguindo o seguinte roteiro:

- 1) 1ª pergunta (Anterior à apresentação do documento): Você teria interesse em informações sobre sorvete? De zero a 10, qual seria o seu interesse?
- 2) Após a primeira pergunta, o documento foi disponibilizado por meio do compartilhamento de tela e o participante teve 5 minutos para a leitura ou observação do conteúdo.
- 3) 2ª pergunta (Após a leitura): Você gostaria de continuar esta leitura?
- 4) 3ª pergunta: Você concorda em receber e-mails sobre este conteúdo, futuramente?
- 5) Ao final, em grupo, cada participante foi perguntado sobre o que havia absorvido do conteúdo e relatou para os demais.

Destaca-se que a importância deste primeiro pré-teste não se concentra necessariamente nos resultados dos dados coletados, disponíveis, mas sim nas contribuições para o amadurecimento da pesquisa. A realização do teste piloto deixou claro em momento posterior que a temática da informação apresentada no instrumento de coleta representaria um importante direcionamento para o estudo e demandaria um maior aprofundamento em sua definição. Pode-se perceber, ainda, que a ideia de incluir e realizar comparações envolvendo o *design* da informação se

manteve desde o início do projeto de pesquisa e foi aprimorada com a evolução do trabalho.

3.4.2 Segundo Pré-teste

O segundo pré-teste foi realizado em 24 de março de 2021, como resultado de um maior aprofundamento na revisão de literatura e como parte das atividades da disciplina “Fundamentos em *Design*, Informação e Interação” cursada no departamento de *Design* da Universidade de Brasília. Para esta etapa, a informação sobre saúde e bem-estar foi definida como tema central do estudo.

Um questionário que contou com a participação de dez servidores públicos do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios – TJDFT foi aplicado com o intuito de verificar as diferentes reações e experiências de uso na leitura da informação digital sobre saúde e bem-estar em ambientes organizacionais. O teste-piloto comparou uma representação em formato textual e um infográfico sobre um mesmo tema: o ciclo do sono. Os participantes receberam o *link*, enviado por *e-mail*, para acesso ao questionário elaborado na ferramenta *forms* da *Microsoft*. Todos foram convidados a realizar a leitura do arquivo que continha a informação sobre o ciclo do sono, para responder ao instrumento. A representação da informação em formato textual (Figura 23), disponível no site do TJDFT para acesso público, foi enviada para um grupo de cinco pessoas.

Figura 23 - Informação sobre o ciclo do sono publicada pelo TJDFT

Como funciona uma boa noite de sono?

por Pró-Vida — publicado 3 anos atrás



Um processo de sono normal é caracterizado pela redução do nível de consciência, da atividade motora e do metabolismo do indivíduo. Estima-se que as pessoas passem, aproximadamente, um terço da vida dormindo, mas a razão pela qual dormimos não é completamente compreendida. Reconhece-se, sobretudo, a importância de bons hábitos de sono na prevenção de doenças, na restauração física, mental e na consolidação da memória e cognição, tendo em vista os efeitos que noites mal dormidas podem trazer.

Ciclo sono-vigília

Para compreender um sono normal, é importante saber que o ato de dormir faz parte do ritmo biológico de cada indivíduo e que obedece a um ritmo circadiano, isto é, renova-se a cada 24 horas e ao qual chamamos ciclo sono-vigília.

O ciclo sono-vigília é regulado pela quantidade de luz ao qual somos expostos ao longo do dia, por intermédio de um hormônio chamado melatonina. A ausência de luz tem um papel muito importante na secreção da melatonina. Assim, durante a noite, a glândula pineal, localizada no cérebro, percebe a informação de que não há mais luz e assim inicia a liberação de melatonina, que é capaz de induzir o início do sono.

Por isso é importante que próximo ao momento de dormir não se esteja exposto à luz, pois a presença dela inibe a secreção de melatonina. Encontra-se aqui um grande problema do mundo contemporâneo: a luz artificial. A exposição luminosa presente no ambiente e em telas de computadores, tablets e telefones celulares, interfere diretamente no ciclo biológico porque bloqueia a secreção de melatonina, impedindo a indução apropriada do sono. Isso posterga o horário de ir para a cama e reduz o tempo total de sono.

Como é um sono normal?

O sono inicia a partir do momento em que, ao fecharem-se os olhos, ocorre a lentificação no padrão da atividade elétrica cerebral. Este intervalo é chamado de latência do sono. A latência do sono em indivíduo normal é de cerca de 10 a 30 minutos. Suspeita-se de quadros de insônia, por exemplo, quando a latência para início do sono medida pela polissonografia é maior do que 30 minutos. O sono normal é um processo ativo, no qual se observa um padrão cíclico de atividade cerebral que se repete a cada 90 a 120 minutos e envolve duas grandes fases que se alternam durante a noite: *Rapid Eye Movement* (REM) e não-REM. Após 8 horas de sono, por exemplo, um indivíduo experimenta cerca de 5 a 6 ciclos de sono.

Após o início do sono, a atividade cerebral vai se lentificando. A transição entre a vigília e o sono ocorre no estágio 1 da fase não-REM. À medida em que ocorre a lentificação das ondas cerebrais, o sono vai se aprofundando até atingir o estágio 3 da fase não-REM. Este estágio é conhecido como sono profundo, ou sono de ondas lentas, caracterizado por uma baixa atividade cerebral, redução do metabolismo corporal, da pressão arterial, relaxamento motor e liberação do hormônio do crescimento (GH).

Após o sono de ondas lentas, costuma iniciar-se a fase REM. Como o próprio nome diz, é a fase que envolve os movimentos rápidos dos olhos. Apesar da movimentação ocular, essa fase é caracterizada por atonia de toda musculatura corporal e intensa atividade cerebral. É durante o sono REM em que predominam os sonhos, a consolidação da memória de curto prazo e aprendizado. A ingestão de bebida alcoólica e alguns medicamentos como benzodiazepínicos e antidepressivos tricíclicos podem inibir o sono REM, diminuindo a qualidade do sono.

Tempo de Sono

Nem todo indivíduo precisa da mesma quantidade de sono, ou seja, cada pessoa e cada fase da vida do ser humano possuem características próprias. A duração das fases mais profundas do sono muda ao longo da vida e isto afeta o tempo total de sono ao comparar crianças, adultos e idosos. O estágio 3 da fase não-REM corresponde a cerca de 10 a 20% do tempo total de sono e diminui gradativamente com o envelhecimento. A fase REM chega a durar 50% do tempo total de sono de um recém-nascido e decresce para próximo de 20% ao redor dos 5 anos de idade, permanecendo relativamente estável com o passar do tempo.

Em média, um recém-nascido, costuma dormir 18 horas por dia e não tem ciclo sono-vigília bem estabelecido. Uma criança pré-escolar requer de 10 a 12 horas de sono, um adolescente, 9 horas, e um adulto, de 7 a 8 horas, diminuindo conforme o envelhecimento. Isto, no entanto, não é uma regra, pois as necessidades de sono variam conforme a genética. Desta forma, existem indivíduos considerados "grandes dormidores", classificados pela Medicina do Sono como adultos que necessitam de mais de 9 horas de sono por noite; e outros, denominados "pequenos dormidores", ou seja, adultos que necessitam de menos de 6 horas de sono por noite para sentirem-se renovados. Há também a preferência por horários, classificando os "matutinos", cuja maior pico de atividade cognitiva é pela manhã e, por esta razão, preferem dormir cedo e acordar cedo. Já os "vespertinos" apresentam comportamento de sono oposto e preferem dormir e acordar em horários mais tardios. Sobram ainda a maioria, os "indiferentes", os quais necessitam apenas de um horário regular para o início e término do sono.

Consideração Final

Uma boa noite de sono ocorre ao adormecer facilmente, em horário regular, respeitando o próprio relógio biológico, sem acordar mais cedo do que o necessário e a sensação de revigoração pela manhã. Dormir bem é tão importante quanto ter uma alimentação equilibrada e praticar atividade física. Ao sujeito saudável, cabe a conscientização de que uma boa noite de sono deve ser primordial no seu dia-a-dia, pois é uma das formas de obter qualidade de vida, tendo a saúde sempre em primeiro lugar.

Fonte: site do Hospital Albert Einstein

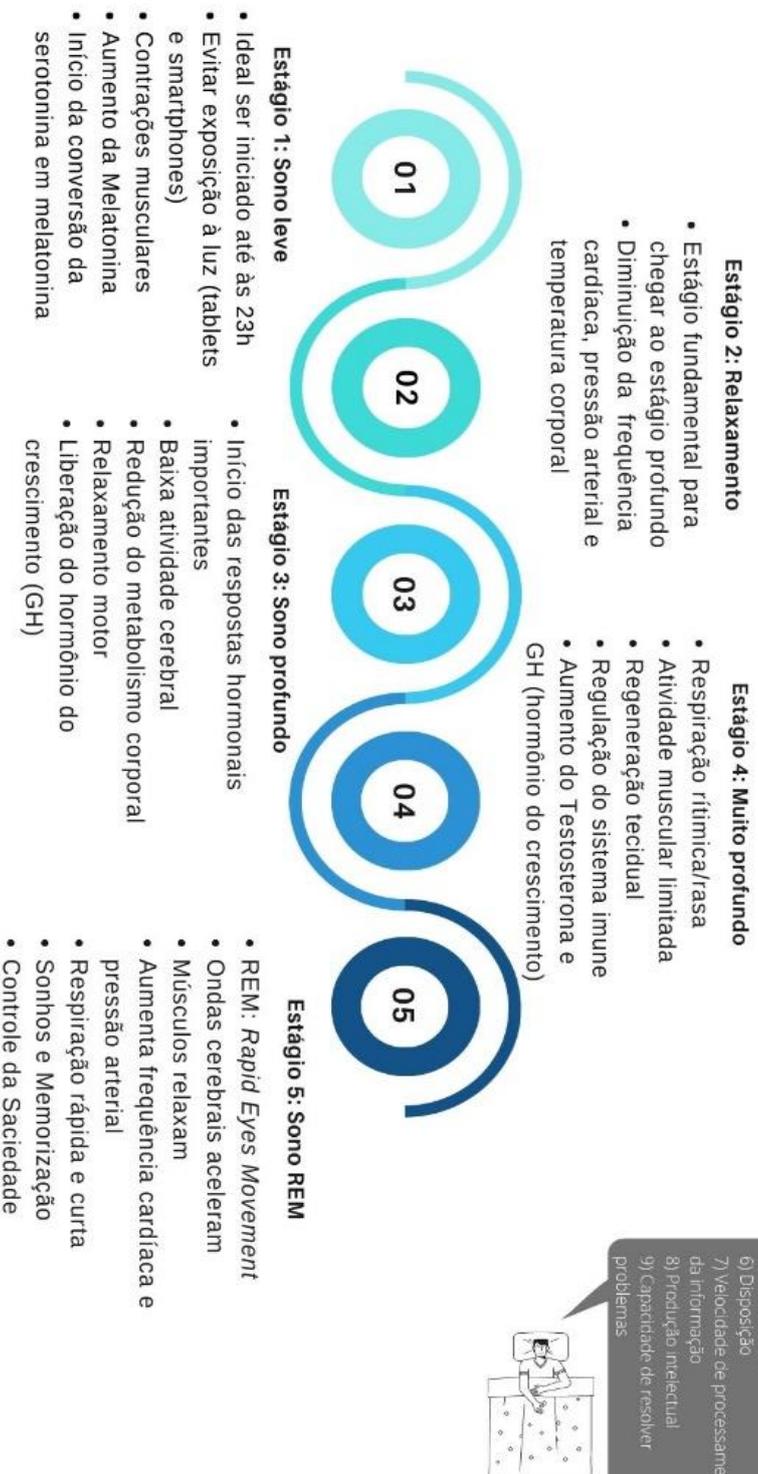
Fonte: www.tjdft.jus.br

A segunda informação (Figura 24) foi representada por meio de um infográfico e apresentada ao segundo grupo, também composto por cinco pessoas.

Figura 24 - O ciclo do sono (infográfico)

CICLO DO SONO

4 a 6 ciclos por noite → cada ciclo: 90 a 120 min



Fonte: Adaptado de Nassau (2019)

Buscou-se neste infográfico, atender aos princípios do *design* da informação definidos por Pettersson (2016). Ao representar a informação de forma clara, simples e organizada de

modo a exigir menor esforço cognitivo do leitor, objetivou-se alcançar o que dispõem os princípios cognitivos quanto à facilidade de atenção, percepção, processamento e memória da informação. A simplicidade foi explorada no infográfico tanto a partir do recurso visual, como a partir da busca por um texto conciso, limitando-se às características de cada estágio do sono. Jacko (2012) destaca que os princípios de harmonia, equilíbrio e simplicidade estão relacionados, embora sejam distintos em significado e aplicação.

Recursos visuais, como cores e formas, juntamente com recursos tipográficos, como uso do negrito, contribuíram para a aplicação do princípio da ênfase ao destacar cada estágio do sono e possibilitar que o leitor recuperasse as informações dos estágios de forma fácil e rápida. Ainda sobre os elementos visuais, as cores utilizadas buscaram atender ao princípio estético indicado por Pettersson. A utilização de diferentes tons de azul foi baseada na psicologia das cores, estudada por Heller (2013). O efeito calmante e a associação da cor a contextos que remetem ao sono, como por exemplo dormitórios, são alguns dos significados que a autora relaciona à cor azul.

Os dados coletados se relacionam ao interesse e estímulo da leitura das informações apresentadas, à facilidade de compreensão da informação, à possibilidade de mudança de comportamento a partir da leitura e à avaliação da forma de apresentação da informação. O tempo médio de resposta para os questionários que incluíram consulta prévia à informação representada em texto foi de 9:05 (9 minutos e 05 segundos). Já para o grupo que respondeu o instrumento após a leitura do infográfico, o tempo médio de resposta foi de 4:18 (4 minutos e 18 segundos).

Dentre os participantes que participaram do pré-teste, 7 são do sexo feminino e 3 do sexo masculino, com uma faixa etária média de 44 anos. Cinquenta por cento ocupam cargos de gestão na organização. Quanto ao perfil dos usuários que responderam ao instrumento, todos exercem suas atividades profissionais pela modalidade de teletrabalho e todos utilizam com frequência o computador, e não tablets ou celulares, para a execução de suas atividades.

Quanto ao acesso à *intranet* do órgão, local onde as informações sobre saúde e bem-estar são divulgadas, 60% dos indivíduos pesquisados informaram que acessam diariamente. Por outro lado, dentre os 10 participantes, apenas 1 informou que lê com frequência as informações sobre saúde e bem-estar disponibilizadas no canal de comunicação mencionado. Ou seja, os usuários acessam o canal de comunicação, mas não são atraídos por informações sobre saúde e bem-estar. Sobre este ponto, é oportuno destacar que as informações que

abordam dicas de saúde no site do TJDFT são apresentadas em formato exclusivamente textual, seguindo o mesmo padrão de *design* da informação demonstrado na figura 23.

A seguir estão descritas melhorias realizadas no processo de coleta e na versão final do questionário, identificadas após aplicação do pré-teste:

- Inclusão de identificação inicial sobre o tipo de representação da informação foi disponibilizada: textual ou esquemática (infográfico);
- Inserção do *link* para acesso às informações dentro do próprio instrumento de coleta (opção);
- Aprimoramento da comunicação visual encaminhada aos participantes com o objetivo de criar uma experiência mais satisfatória para os respondentes;
- Aperfeiçoamento do texto que introduz e explica os objetivos e contexto da pesquisa, incluindo uma explicação relacionada à leitura do texto ou infográfico sobre o ciclo do sono, que compõem o questionário;
- Redesenho do infográfico com o objetivo de melhorar a interpretação na leitura da informação;
- Ajuste no “zoom” do arquivo;
- Padronizar as opções de escala de resposta do questionário e incluir orientações prévias ao inserir grupo de perguntas com escala e opções de resposta diferentes.

○ *Análise dos resultados do segundo Pré-teste (Questionário)*

Para avaliar o interesse dos participantes com relação ao conteúdo apresentado, bem como a percepção de compreensão e o *design* da informação, foram elaboradas três questões com opções de respostas, em escala visual de 1 a 5, as quais obtiveram os índices médios apresentados na tabela 2, como resultado:

Tabela 2 - Índices de avaliação da representação da informação (Pré-teste)

Pergunta do questionário	Representação da Informação	
	Texto	Infográfico
Qual o seu grau de interesse pelas informações apresentadas no arquivo?	4,2	4
Como você avalia o seu nível de compreensão das informações apresentadas no arquivo?	4,6	4,4
Qual a sua avaliação sobre a apresentação do conteúdo, considerando aspectos como a organização, legibilidade e estética das informações apresentadas?	3,4	4,4

Fonte: Elaborado pela autora

Observou-se que tanto o interesse pelas informações quanto o nível de compreensão do conteúdo mantiveram médias muito próximas entre as duas representações, com uma pequena diferença positiva para a representação em formato exclusivamente textual. A avaliação sobre a apresentação do conteúdo, no entanto, revelou uma preferência de 1 ponto superior para a informação apresentada em forma de infográfico. O item considerou aspectos como a organização, legibilidade e estética das informações.

Com relação ao item “as informações apresentadas despertaram o meu interesse em aprofundar a leitura sobre os benefícios e ciclo do sono”, os dois grupos apresentaram reações análogas, em termos numéricos, ou seja, tanto para o grupo que leu o texto quanto para o grupo que leu o infográfico, 60% dos participantes de cada grupo concordaram parcialmente que as informações apresentadas despertaram algum tipo de interesse, 20% concordaram totalmente e outros 20% discordaram totalmente.

Considerando que os dados não retrataram diferença no nível de interesse, a partir das distintas representações da informação, outros fatores devem ser observados. Frascara (2011) cita a motivação do leitor como um dos fatores adicionais importantes, além da clareza e coerência interna da informação para a usabilidade. Pode-se inferir, portanto, que a existência de um interesse prévio sobre a informação, neste caso relacionada ao ciclo do sono, seja um motivador da leitura, para a maioria dos participantes (80%).

Os dados qualitativos também trouxeram relatos que apontam para o interesse e a relevância do conteúdo. No entanto, críticas objetivas à informação representada somente por texto, mais especificamente quanto a sua extensão, foram registradas. Nas palavras de um participante:

“A informação apresentada é de interesse de todo mundo, pois permeia a vida de todos. No entanto, a maneira como ela foi apresentada, com textos longos e com parágrafos extensos, faz com que o conteúdo seja menos apropriado pelo leitor”.

A apresentação de textos longos, citada no comentário, remete ao princípio da simplicidade. De acordo com Pettersson (2016), estabelecer simplicidade em texto, ilustrações e forma gráfica é, provavelmente, um dos mais importantes princípios do *design* da informação. O autor afirma que simplicidade em uma mensagem resultará em uma percepção, processamento e memória mais fácil e eficiente dessa mensagem. “Frases complexas e longas requerem maior capacidade cognitiva para serem processadas mentalmente do que frases curtas e simples” (PETTERSSON, 2016, p 65).

Além de extenso, o texto foi considerado pouco atrativo e de leitura cansativa, o que originou menção ao infográfico como uma solução referenciada por participantes da pesquisa, dentre àqueles que receberam a informação representada apenas em texto:

“Com o devido respeito, o próprio texto dá sono. É longo, não traz nenhum conforto visual para o leitor. Restringe-se ao texto, sendo que poderia utilizar imagens, infográficos e uma linguagem dialógica para deixá-lo mais leve e direto”.

“Acho que a informação poderia ter sido apresentada, também, de forma mais visual, não apenas textual. Fica um pouco cansativo ter apenas texto”.

O conforto visual também é associado à legibilidade da informação, aspecto trabalhado pelo princípio da clareza, conforme explica Pettersson (2016): “Uma mensagem tem boa legibilidade se for fácil de ler e se o leitor puder ver e distinguir facilmente todas as diferentes partes da mensagem” (PETTERSSON, 2016, p 65).

Para a informação representada na figura 23, observa-se, ainda, a ausência de um dos objetivos, previstos na ISO 9241³, como indicador de usabilidade: a satisfação. Percebe-se pelas respostas qualitativas a presença de desconforto na leitura e a ausência de atitudes positivas. O trecho do comentário de um dos participantes “poderia utilizar imagens, infográficos e uma linguagem dialógica” corrobora com as indicações de uso das informações visuais, abordadas por Marsh (1983), em alguns guias que indicam quando informações visuais devem ser priorizadas para facilitar a compreensão do usuário final. O autor citou situações como “quando a mensagem é complexa”, “quando as mensagens são longas ou “quando o ambiente é barulhento”.

Os diferentes tipos de representação da informação também não indicaram interferências relevantes com relação ao item que mencionou a possibilidade de mudança comportamental ou de atitudes relacionadas ao sono, a partir da leitura das informações apresentadas. Ou seja, os dados não revelaram influência do tipo de representação da informação no uso da informação. Neste ponto, cabe resgatar o que Wolf (2019) coloca sobre o fato de a atenção estar recortada em intervalos mais curtos, o que interfere no desenvolvimento de pensamentos mais profundos e, possivelmente, na apropriação e uso efetivo da informação.

³ A ISO 9241-11 define usabilidade e explica como identificar a informação necessária a ser considerada na especificação ou avaliação de usabilidade de um computador em termos de medidas de desempenho e satisfação do usuário

O uso da informação pode ser observado como um indicativo de eficácia⁴. Frascara (2011) salienta que a gestão da informação não termina com a interpretação e que no *design* da informação, geralmente, as pessoas não devem apenas entender as mensagens: elas também devem agir. Nesse sentido, sobre a possibilidade de alteração dos hábitos relacionados ao sono, após a leitura das informações, os dois grupos tiveram, igualmente, 60% de respostas no item “concordo parcialmente”. Para este item, é importante recordar que Frascara (2011) aborda o repertório individual e o perfil de cada usuário como grandes influenciadores na intenção de mudança de hábitos ou comportamento.

A maior disparidade entre as respostas dos dois grupos que participaram do estudo ocorreu no item que abordou a interferência da forma de apresentação da informação na facilidade de leitura e estímulo do interesse do leitor. Sessenta por cento dos respondentes do grupo que leu a informação representada na figura 5, concordou totalmente com esta relação. Para os outros 40% do grupo, ou seja, dois participantes, um deles discordou totalmente e outro parcialmente da afirmação que relaciona a forma de apresentação e a facilidade de leitura. Já para o grupo que acessou o infográfico (figura 6), 4 participantes (80%) concordaram totalmente ou parcialmente com a afirmação e 1 participante discordou parcialmente.

Os dados quantitativos são reforçados pelos dados qualitativos quando se verifica relatos para a informação representada por meio de infográfico (figura 6) relacionados diretamente com a facilidade da leitura como, por exemplo: “Conteúdo muito bem organizado, de fácil leitura e entendimento” ou “[...] conteúdo bem detalhado e de fácil compreensão [...]”.

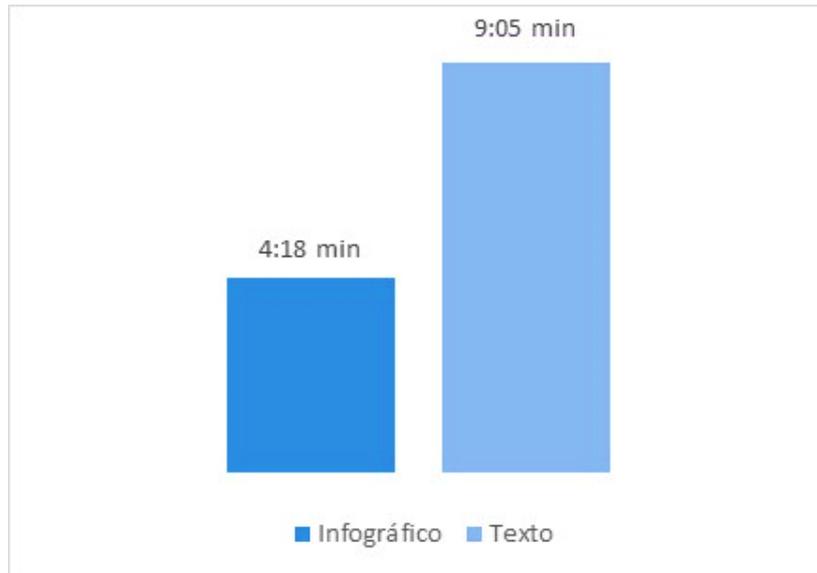
Com relação à memorização e retenção da informação apresentada, a pergunta “ Em que estágio ocorre o início do sono profundo, caracterizado pela baixa atividade cerebral, relaxamento motor e liberação do hormônio do crescimento (GH)” obteve igual índice de acertos nos dois grupos, 60% dos participantes de cada grupo responderam corretamente.

Dessa forma, os resultados não apontaram o uso do infográfico ou do texto como um diferencial na retenção da informação. Entretanto, cabe destacar o tempo utilizado para finalização do preenchimento das respostas dos dois grupos (Gráfico 3). O grupo que leu a informação representada somente por textos (Figura 22) utilizou, em média, 9 minutos e 5

⁴ Eficácia: Acurácia e completude com as quais usuários alcançam objetivos específicos.

segundos. Já o grupo que analisou a informação representada por infográfico (Figura 23) finalizou o preenchimento do questionário em um período de tempo médio de 4 minutos e 18 segundos.

Gráfico 3 - Tempo médio gasto para resposta ao questionário



Fonte: Elaborado pela autora

Considerando a abordagem de eficiência, apresentada na ISO 9241, que a define como “recursos gastos em relação à acurácia e abrangência com as quais usuários atingem objetivos”, os resultados relacionados ao tempo de resposta, aferido durante a pesquisa, apontam para a maior eficiência na leitura da informação representada pelo infográfico. Os dois grupos obtiveram o mesmo percentual de acertos na questão que aferiu a retenção da informação. No entanto, o tempo médio gasto pelo grupo que teve acesso à informação visual para preenchimento de todo o instrumento foi 53% menor do que o tempo médio gasto pelo grupo que acessou à informação textual.

Diante dos dados e tendo em vista que todos os participantes concluíram o preenchimento total do questionário, com igual número de acertos para a questão que avaliou a retenção e compreensão de parte da informação, os resultados sugerem uma maior eficiência da informação representada por meio de um infográfico.

Ademais, os dados qualitativos demonstraram a preferência dos participantes pela representação visual devido, principalmente, à facilidade da leitura. Esta predileção corrobora com estudos que apontam, segundo Liu (2005), para um “novo normal” onde ler digitalmente

é “ler por cima”. Wolf (2019) complementa e aponta a leitura superficial como um processo que envolve simplificar, processar a informação o mais rápido possível e selecionar. O que significa ler mais em espasmos menores com o intuito de aliviar a sobrecarga cognitiva ocasionada por múltiplos dispositivos.

3.4.3 Terceiro Pré-teste

O terceiro pré-teste foi aplicado com o objetivo de avaliar o roteiro de entrevista e validar semanticamente os itens, bem como ratificar as percepções sobre o novo *design* desenvolvido para infográfico (Figura 25). As entrevistas foram realizadas com dois participantes, abordados, inicialmente, pelo chat da plataforma *Teams* e que, em seguida, receberam por e-mail orientações gerais sobre a entrevista. A primeira entrevista foi realizada em 4 de outubro de 2021 por meio de vídeo chamada na plataforma *Teams*. Durante a entrevista, após as perguntas iniciais, foi disponibilizado pelo chat um arquivo com informações relacionadas ao sono. O *design* da informação apresentado nesta etapa passou por melhorias, após o questionário aplicado no segundo pré-teste, com o objetivo de melhor retratar as informações contidas no texto de origem. As melhorias envolveram a reconfiguração do documento com o objetivo de incluir maior número de informações contidas no texto original, bem como o agrupamento e sequenciamento das informações em blocos, de forma a facilitar a compreensão do leitor.

A segunda entrevista foi realizada em 6 de outubro de 2021 e a participante foi orientada a proceder a leitura de documento representado em formato de texto, o mesmo documento utilizado no segundo pré-teste (Figura 22).

Figura 25 - Infográfico redesenhado para terceiro pré-teste

O SONO

Por que ele é tão importante?

33% 
Passamos um terço da vida dormindo

Um sono normal passa pela redução dos níveis de consciência, da atividade motora e do metabolismo.

Bons hábitos de sono favorecem:

- Memória
- Concentração
- Aprendizado motor
- Produção intelectual
- Aprendizado cognitivo
- Restauração física e mental

Início do ciclo: sono-vigília



A glândula pineal, localizada no cérebro, percebe a informação de que não há mais luz e inicia a liberação de melatonina, hormônio que induz o início do sono.

Por isso é importante que você não se exponha à luz próximo ao momento de dormir, pois ela inibe a produção de melatonina.

E o que acontece depois?



Tempo de sono necessário



Em uma boa noite de sono, você adormece facilmente, em horário regular, respeitando o próprio relógio biológico, não acorda mais cedo do que o necessário e sente-se revigorado pela manhã.

4 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Após a realização dos pré-testes, a metodologia eleita para a coleta de dados consistiu na realização de entrevistas semiestruturadas. Para Cunha, Amaral e Dantas (2015), a escolha desse método permite ao entrevistador a formulação de novos questionamentos e o detalhamento de temas considerados importantes a partir de um roteiro estabelecido e de cada resposta obtida:

A entrevista semiestruturada requer a existência de um roteiro previamente preparado, que serve para orientar o desenrolar da aplicação dessa técnica. Procura garantir que os entrevistados respondam as mesmas questões sem a exigência de uma ordem rígida, possibilitando que o seu desenrolar vá se adaptando ao entrevistado (CUNHA, AMARAL E DANTAS, 2015, p. 221).

As entrevistas foram realizadas entre os meses de outubro e novembro de 2021, após a aprovação, em setembro do mesmo ano, do projeto de pesquisa pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais (CEP/CHS) da Universidade de Brasília.

Sobre os cuidados preliminares para a entrevista, Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 215) orientam que para a condução de uma entrevista, o entrevistador deve contatar o entrevistado previamente, apresentar-se verbalmente e marcar local, data e hora da entrevista, bem como expor os objetivos, a natureza da entrevista e o tempo médio de duração. Quanto às orientações dos autores, foram necessárias adaptações para o modelo on-line, considerando que os servidores do TJDFT estavam trabalhando na modalidade de teletrabalho no período de realização da pesquisa. Dessa forma, o planejamento preliminar e a execução das entrevistas seguiram o seguinte roteiro:

1) A autora da pesquisa fez uma primeira abordagem enviando mensagens pelo *chat* da plataforma *Teams* para os servidores da Escola de Formação Judiciária e de Juizados Especiais, áreas selecionadas para o estudo. No teor da mensagem a pesquisadora fez uma breve apresentação e consultou se o servidor teria interesse em participar da entrevista indicando possibilidades de datas e horários para a realização. Nesse contato foi informado também o tempo estimado para a duração da entrevista.

2) Após o recebimento de resposta afirmativa, a pesquisadora acordou data e horário com os entrevistados, ainda pelo *chat* da plataforma *Teams*, e enviou por e-mail (Apêndice B) informações mais detalhadas sobre o procedimento da entrevista, bem como confirmação da data, horário e local da realização, ao mesmo tempo que agendou no calendário do entrevistado o *link* para o encontro na plataforma *Teams*. Para ciência dos participantes,

também foi anexado ao e-mail o termo de consentimento livre e esclarecido (Apêndice C) garantindo o sigilo das informações.

3) Em data e horário agendados, o entrevistado acessou o link para entrevista. A pesquisadora iniciou as entrevistas esclarecendo de forma breve o teor da pesquisa e parte da metodologia antes do início das perguntas. Todas as entrevistas foram gravadas com permissão dos entrevistados.

4) Após a conclusão das entrevistas, a pesquisadora realizou a transcrição dos dados da entrevista para fichas em documentos do *word* e, em seguida para uma planilha em *excel*, na qual foram realizadas análises dos dados com o auxílio do recurso de tabelas dinâmicas.

Os entrevistados dos juizados especiais foram selecionados aleatoriamente. A pesquisadora levantou a lista dos servidores lotados na área de atuação que representa o apoio direto da instituição e realizou um contato inicial pelo chat do *Teams* para averiguar a possibilidade de participação dos possíveis entrevistados. Ao todo, 30 servidores foram contatados pelo *chat* e, desses, 8 concordaram em participar da entrevista. Após o aceite para participação, o servidor ou servidora recebeu um e-mail com maiores detalhes sobre a entrevista incluindo data, horário e link com agendamento na plataforma *Teams*.

Os entrevistados da Escola de Formação Judiciária também foram selecionados aleatoriamente. A pesquisadora entrou em contato com um total de 12 servidores para alcançar o número inicialmente proposto de 10 participantes para as entrevistas. Ressalta-se que a relação mais próxima da pesquisadora com os servidores dessa área facilitou o acesso e abordagem aos possíveis participantes, bem como a marcação das entrevistas.

No período de coleta dos dados, já foi possível observar uma diferença relacionada às práticas informacionais entre os servidores da área meio e os servidores da área fim. Notou-se que os servidores da área de apoio indireto utilizam a ferramenta *Teams* com muita frequência, todos os dias da semana, para a realização de suas atividades no trabalho. Em contrapartida, os participantes lotados na unidade judiciária acessam a plataforma *Teams* de forma mais esporádica, pois utilizam outras ferramentas para comunicação e execução de suas atividades. Dessa forma, a pesquisadora encontrou dificuldades para iniciar o primeiro contato e estabelecer uma comunicação com este segundo grupo de servidores.

4.1 Limitações da pesquisa

Por se tratar de um estudo que envolve a análise comparativa de contextos, percepções e reações dos participantes diante de informações representadas com diferentes *designs* no momento das entrevistas, a realização dos encontros no formato a distância afetou a profundidade e a qualidade da coleta dos dados e demandou diferentes adaptações no momento das entrevistas, bem como impediu a visita da pesquisadora ao contexto organizacional presencial dos entrevistados.

Quanto à comunicação, foram frequentes as interrupções ou falhas na transmissão das chamadas em vídeo por motivos de baixa qualidade da internet de determinados participantes, bem como pela diversidade de locais e dispositivos tecnológicos utilizados na entrevista. Para alguns entrevistados, especialmente, aqueles que trabalham na Escola Judiciária, notou-se uma inquietação ao longo do encontro e desvio da atenção motivado pelo recebimento de mensagens relacionadas às atividades do trabalho, durante a entrevista.

Encontrar pessoas disponíveis para participar das entrevistas foi a principal dificuldade atribuída ao formato a distância, especialmente com relação à população da área finalística do TJDFT, que para esta pesquisa incluiu os servidores dos juizados especiais. Observou-se que a plataforma de trabalho remoto *Teams* não é utilizada de forma constante por esses servidores. Este fato levou a um atraso dos agendamentos das entrevistas e impossibilitou o alcance da amostra prevista inicialmente, que incluía 20 participantes ao total. Dentre as 30 pessoas lotadas em juizados especiais que foram abordadas pelo *chat* da plataforma *Teams*, 20 delas não retornaram respostas, oito confirmaram participação na entrevista e duas pessoas justificaram a impossibilidade de participação, por motivos de manutenção do computador e falta de tempo.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Sobre o processo de análise dos dados, Creswell (2007) ensina que este procedimento envolve a preparação dos dados e a condução de diferentes análises, a representação desses dados e a interpretação do seu significado de forma ampla. De forma mais concisa, (p. 194) “consiste em extrair sentido dos dados de texto e imagem”. Nessa linha, Bardin (2011) instrui que a análise de conteúdo é a descrição objetiva e sistemática do teor das mensagens e tem como objetivo “a manipulação de mensagens (conteúdo e expressão desse conteúdo) para evidenciar os indicadores que permitam inferir sobre uma outra realidade que não a da mensagem” (BARDIN, 2011, p. 52). Assim, a preparação e organização dos dados para análise envolveu a transcrição das entrevistas e a leitura de todo o material para classificação e categorização dos dados.

As entrevistas forneceram subsídios para análise dos objetivos propostos: (1) conhecer o perfil da instituição e dos servidores como usuários da informação do TJDF, (2) caracterizar o *design* da informação sobre saúde e bem-estar compartilhada para os servidores do TJDF e (3) identificar a experiência de leitura sobre saúde e bem-estar dos servidores como usuário da informação do TJDF.

Com a intenção de conhecer o perfil dos servidores como usuários da informação do TJDF, preliminarmente às entrevistas foram levantados dados relacionados ao perfil demográfico dos participantes. Em sequência, o roteiro da entrevista previa perguntas relacionadas ao perfil dos participantes como usuários da informação, conforme dados apresentados a seguir:

a) Perfil demográfico

Sobre o perfil profissional dos servidores entrevistados, identifica-se uma concentração na área de formação dos participantes voltada para as ciências jurídicas, fato justificado pela natureza do trabalho realizado por um Tribunal de Justiça. Dentre os entrevistados, observa-se essa predominância na área finalística. Já na Escola Judiciária, representante da área de apoio indireto, nota-se uma maior diversidade das áreas de formação dos servidores. A discriminação das áreas de formação e quantidades de participantes estão detalhadas na tabela 3.

Tabela 3 - Área de formação dos participantes

Área de atuação / Área de formação	Nº de Participantes
Área de apoio indireto - escola judiciária	10
Ciências biológicas	1
Direito	2
Engenharia química	1
Letras	1
Psicologia	2
Tecnologia em comércio exterior	1
Tecnologia processamento de dados	1
Dado não informado	1
Unidades judiciárias - juizados especiais	8
Direito	6
Dado não informado	2
Total	18

Fonte: Elaborado pela autora

A média de idade dos participantes entrevistados foi calculada em 40,6 anos e a média do tempo de atuação na organização 12,3 anos. Constata-se uma diferença de quatro anos a mais tanto na média de idade como na média do tempo na Organização para os participantes lotados na Escola Judiciária. Além disso, uma diferença de 30 anos separa o participante mais jovem, lotado em juizados especiais, do participante mais antigo, atuante na Escola judiciária.

Tabela 4 - Média de idade e de tempo na organização por área de atuação

Área de atuação	Nº de Participantes	Média de idade	Média de tempo na organização	Menor idade	Maior idade
Escola judiciária	10	42	14	33	60
Juizados especiais	8	38	10	30	51

Fonte: Elaborado pela autora

Os dados de idade e tempo de Casa, apresentados na tabela 4, demonstram uma diversidade geracional, fator importante no contexto de usabilidade das novas tecnologias e de adaptação aos movimentos da transformação digital. Silveira (2014) remete ao termo “imigrantes digitais” para identificar todos os indivíduos que nasceram num ambiente sem acesso e uso massificado do computador, internet e todas as suas derivações, e que, por essa razão tiveram que se adaptar a um ambiente, instrumentos, técnicas e processos distintos do que estiveram na base da sua educação e desenvolvimento. Com um olhar nas circunstâncias individuais, a autora conclui que as expressões “nativos e imigrantes digitais” servem apenas

para fazer uma distinção de contextos educativos com naturais consequências na forma como cada um se relaciona com o meio.

Nessa perspectiva e em consonância com a diversidade geracional observada nos dados levantados, verificou-se em pesquisa na intranet da Organização que o TJDFT iniciou, em 2022, a promoção de iniciativas que incentivam a troca de experiências entre pessoas das diferentes gerações. A divulgação de informações sobre detalhamento das diretrizes que incentivam um envelhecimento ativo e a valorização das gerações em suas diferentes fases foi compartilhada tanto na intranet (Figura 26) como na plataforma *Teams*.

Figura 26 - Divulgação de política de incentivo à atuação de diferentes gerações

TJDFT institui política de envelhecimento ativo e valoriza atuação das diferentes gerações

por ACS — publicado 14/02/2022, Última modificação 16/02/2022



O TJDFT realiza uma ação de vanguarda no que se refere à abordagem do tema e dá um passo importante para promover ações que valorizem a **troca de experiências entre pessoas de diferentes gerações** que compõem seu quadro de pessoal. Por meio da [Resolução 2/2022](#), o TJDFT instituiu sua **política de gestão intergeracional**. A medida estabelece princípios, diretrizes e instrumentos para a promoção do envelhecimento ativo e da capacidade de trabalho de magistrados(as), servidores(as) e estagiários(as) do Tribunal.

A norma descreve **envelhecimento ativo** como "o processo de otimização das oportunidades de saúde, funcionalidade, participação, segurança e aprendizagem que permite às pessoas perceberem seu potencial para o bem-estar físico, social e mental ao longo do curso da vida, bem como a participação na sociedade de acordo com suas funcionalidades, necessidades, desejos e capacidades". O documento também conceitua a **capacidade individual de trabalho** como o "resultado interativo de múltiplas dimensões a saúde e aptidões funcionais, as competências, bem como os valores, atitudes e motivação para uma vida laboral ativa".

Entre as diretrizes estabelecidas pela Resolução 2/2022, está a **valorização das competências acumuladas pelas pessoas ao longo da carreira** e o reconhecimento da idade e da experiência de trabalho como "valioso capital social dos trabalhadores idosos". O propósito da política é também de "**promover a saúde ocupacional**, visando proporcionar a todas as gerações do corpo funcional uma vida laboral ativa compatível com a idade e condição de saúde".



Fonte: Intranet do TJDFT

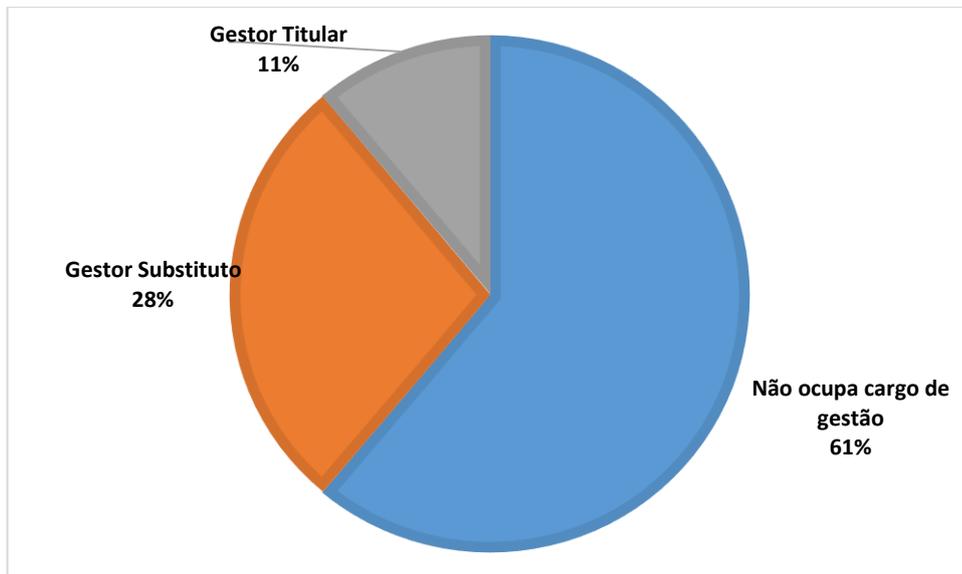
Os dados das entrevistas trouxeram uma informação pontual envolvendo o fator geracional associado às necessidades e preferências da representação da informação. Quando perguntado se a forma como a informação foi apresentada facilitou a leitura e estimulou o interesse sobre o tema, um dos participantes respondeu:

“A forma para mim é quase indiferente. Talvez para o meu filho ele gostaria de gráfico e desenho. Para minha realidade, compreensão e até idade, eu acho que é o suficiente”.

Apesar do teor da resposta do participante aparecer de forma pontual e isolada no conjunto dos resultados, o relato expressa uma possível relação entre a idade do leitor e as preferências relacionadas ao *design* da informação.

Com relação à posição em cargos de gestão, 39% dos entrevistados ocupam alguma função de gestão (Gráfico 4), seja como titular ou substituto. Servidores em posição de gestão tendem a acessar maior número de informações e são mais demandados para a gestão da informação entre as equipes. Quanto às práticas informacionais, no entanto, os relatos das entrevistas não apresentaram diferenças significativas para aqueles participantes que ocupam cargos de gestão.

Gráfico 4 - Percentual de participantes em cargos de gestão



Fonte: Elaborado pela autora (2022)

b) Perfil dos participantes como usuário da informação

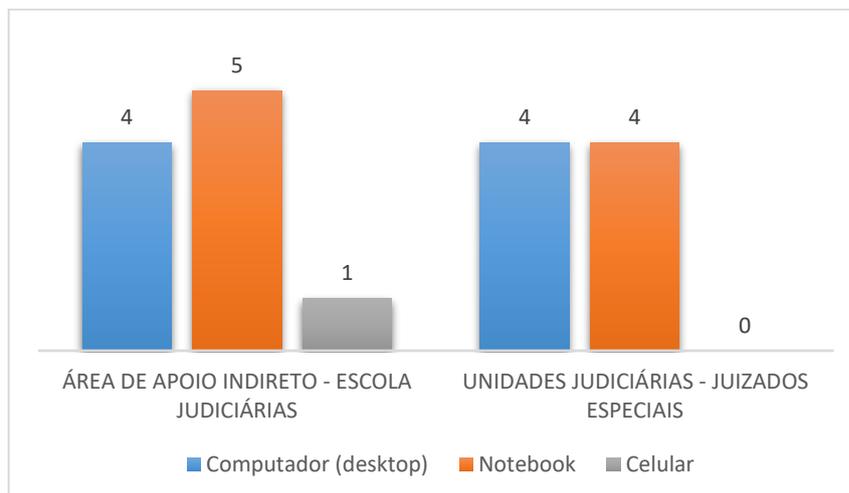
A primeira parte da entrevista foi formada por perguntas sobre as práticas informacionais dos participantes no cotidiano do trabalho. A variável área de atuação foi analisada neste primeiro momento para avaliar possíveis interferências do contexto organizacional nas práticas informacionais dos participantes lotados nas duas diferentes áreas da Organização. O quadro 5 apresenta um resumo comparativo sobre práticas observadas ao longo das entrevistas.

Quadro 5 - Comparativo das Práticas informacionais por área de atuação

	Servidores da Escola Judiciária (área meio)	Servidores dos Juizados Especiais (área fim)
Dispositivo utilizado para acessar a intranet	Computador, notebook, celular e <i>tablet</i> , eventualmente	Computador, notebook e <i>tablet</i> , eventualmente
Aplicativos, sistemas ou sites utilizados para execução do trabalho	<i>Teams</i> , SEI, sistemas de capacitação, ferramentas da <i>Microsoft</i>	PJE, <i>WhatsApp</i> , sistemas jurídicos
Utilização do <i>Teams</i> para o trabalho e comunicação entre a equipe	Utilização diária para o trabalho	Utilizado com pouca frequência. Não é visto como uma ferramenta de trabalho ativa
Tempo de tela para o trabalho	Média de 7 horas	Média de 6h30min
Frequência de acesso à intranet e motivação do acesso	Todos acessam diariamente para a execução do trabalho	Não há uma frequência de acessos regular, na maioria das vezes para consultas de dado funcionais pessoais

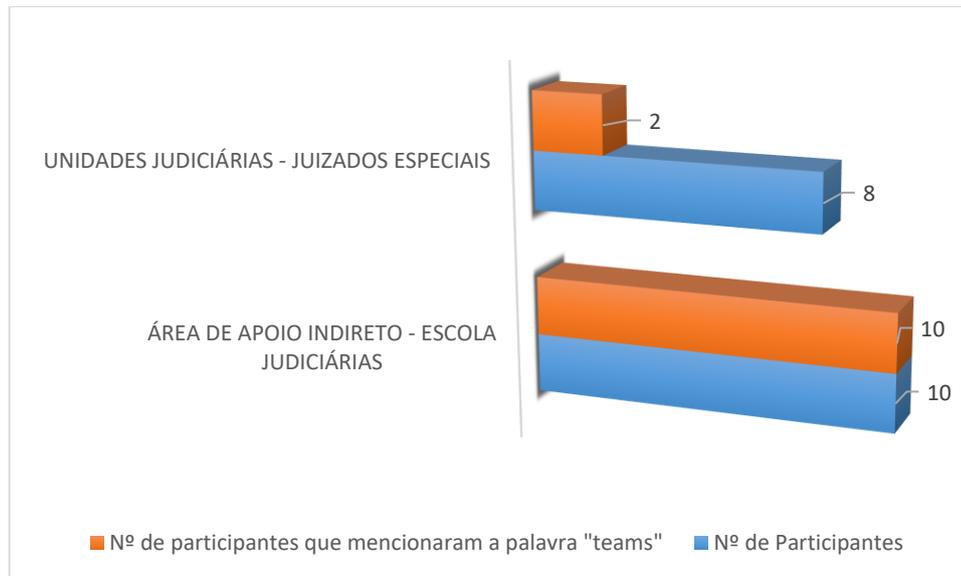
Fonte: Elaborado pela autora

Quanto ao uso do dispositivo para acesso à intranet, espaço onde acontecem as divulgações e principais comunicações do TJDF, incluindo as informações sobre saúde e bem-estar, o gráfico 5 demonstra que os participantes das duas áreas utilizam, predominantemente, computadores e *notebooks*.

Gráfico 5 - Dispositivo utilizado para acessar a intranet da Organização

Fonte: Elaborado pela autora

Quando perguntado quais aplicativos, sistemas ou sites são utilizados para execução do trabalho no TJDF, percebe-se que 100% dos participantes da Escola judiciária utilizam, em algum trecho da resposta, a palavra “*teams*” para responder à pergunta. Por outro lado, entre os participantes dos Juizados especiais, 25% mencionaram o nome da plataforma.

Gráfico 6 - N.º de participantes que mencionaram a palavra "Teams"

Fonte: Elaborado pela autora

Os trechos das respostas para esta pergunta mostram que a menção à palavra teams ocorre 17 vezes nos discursos dos participantes da Escola Judiciária, enquanto para os participantes dos Juizados são registradas quatro ocorrências do termo. Os trechos dos relatos que indicam a utilização da plataforma *teams* estão transcritos no quadro 6.

Quadro 6 - Trechos de respostas relacionados à utilização da plataforma *teams*

ÁREA DE APOIO INDIRETO - ESCOLA JUDICIÁRIAS
A gente tem usado muito o teams . Usamos muito o EAD da Escola por conta das trilhas, o teams para informar sobre a execução do trabalho.
Utilizo as ferramentas da intranet e as ferramentas do office web (teams , Outlook, Word, Excel, etc.).
Basicamente o teams . O WhatsApp não, não uso não. É o teams mesmo.
Eu uso o SICAP, o teams , Wordpress, a própria intranet a página da Escola eu uso bastante.
Eu uso o teams , o pacote Office todo, o asana e alguns sistemas do tribunal como DJE para publicações, o SEI.
Utilizo o ASANA todos os dias. O teams o tempo inteiro e o Outlook, dentro das ferramentas da Microsoft.
O teams e o Sistema de Capacitação.
O teams , o google. Entro também na intranet para pegar algo para fazer a pesquisa no google. O SEI. Uma coisa que é importante falar é que eu não entrava no teams até começar o contato com a Gestora atual. Eu ignorava o teams completamente. Porque onde eu trabalhava antes a gente não tinha comunicação nenhuma, ninguém se comunicava por lá. Eu não sabia direito como mexer, estou aprendendo ainda. Eu trabalhava na área fim e nós nos comunicávamos pelo WhatsApp. Lá não tinha comunicação pelo teams e os sistemas também são diferentes. Lá a gente só utilizava o PJE.

A maioria dos compromissos de trabalho a gente faz pelo **teams** ou pelo zoom. A maioria pelo **teams**.

Teams, google Chrome que é mais fácil e mais rápido. Subsidiariamente o explore porque alguns produtos só rodam lá. Office 365 na parte de e-mails. A dificuldade de acessar o SICAP contrasta demais com o **teams** e o SEI. Eu acumulo para olhar no SICAP tudo de uma vez.

UNIDADES JUDICIÁRIAS - JUIZADOS ESPECIAIS

O **teams** né, de vez em quando para uma reunião de trabalho ou precisa fazer uma audiência que o secretário não está.

Eu utilizo o PJE, o **teams**, o WhatsApp, o OneDrive vinculado ao **teams**. Na verdade, eu utilizo as ferramentas da Microsoft 365, o **teams**, o OneDrive, e-mail. Utilizo o google para buscar às vezes legislação, e utilizo o site do TJ a parte de jurisprudência.

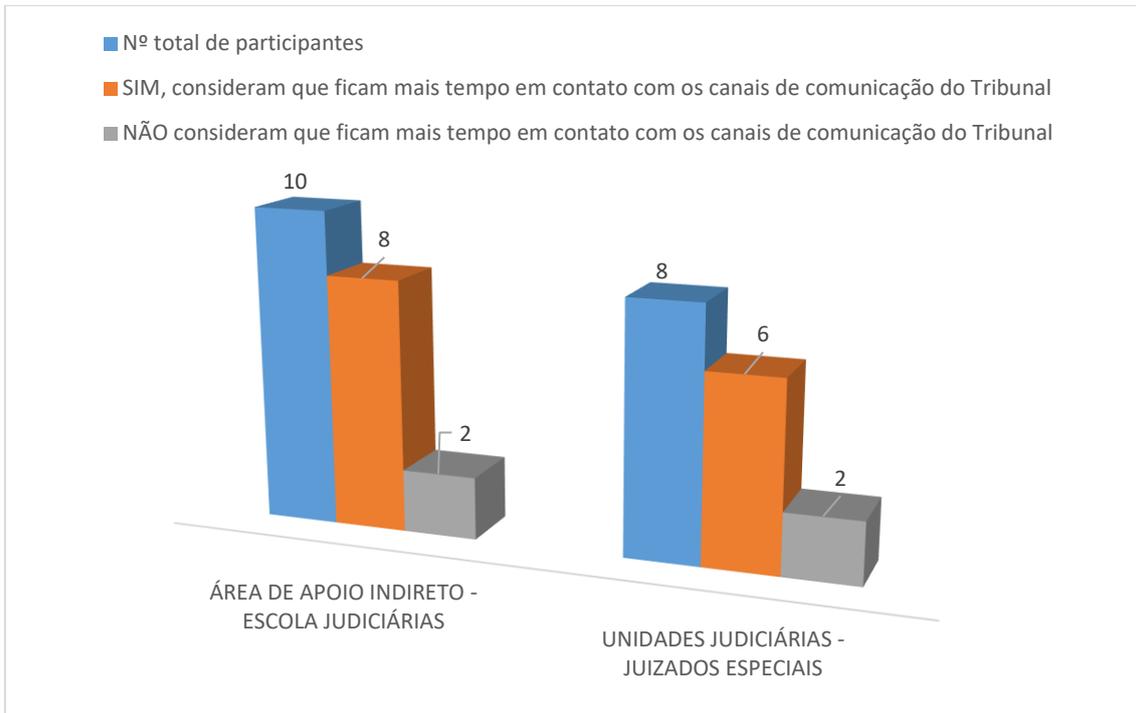
Fonte: Elaborado pela autora

Aos trechos registrados no quadro 7, soma-se o comentário de um participante lotado em Juizado especial, em momento posterior à pergunta supracitada, porém ainda durante a entrevista, no qual reitera as práticas relacionadas ao uso da plataforma *Teams* nas Unidades Judiciárias, com as seguintes palavras: “[...] *por mais que o tribunal insista e estimule para usarmos mais o teams para comunicação interna, comunicação de equipes, infelizmente o WhatsApp assumiu como carro chefe*”. Os dados sugerem uma diferença na relação dos participantes das duas unidades analisadas com a plataforma de trabalho remoto *Teams*, que se tornou a ferramenta oficial de comunicação da Organização.

Importante ressaltar que a ferramenta *Teams* da *Microsoft* está integrada a outras ferramentas como *Outlook*, *Word*, *Excel* e à própria intranet do TJDF. O canal COMUNICA foi criado dentro do *chat* da plataforma *Teams* e exibe *links* com títulos de notícias que levam o usuário direto para as informações divulgadas na intranet. Dessa forma, as diferentes práticas na utilização da plataforma de trabalho remoto *Teams* podem afetar o acesso à divulgação da informação.

Quanto à frequência no acesso aos canais de comunicação do TJDF, após a adoção do teletrabalho integral, 78% dos participantes consideram que com a mudança para a modalidade de trabalho remoto, permanecem mais tempo em contato com os canais de comunicação da Organização. Em termos percentuais, as duas áreas investigadas compartilharam esta percepção de forma semelhante, conforme demonstrado no gráfico 7.

Gráfico 7 - A mudança para o teletrabalho fez com que você ficasse mais tempo em contato com os canais de comunicação do tribunal?



Fonte: Elaborado pela autora.

Os participantes atribuíram o maior tempo em contato com os canais de comunicação do TJDF, após a migração para o teletrabalho integral, principalmente ao fato de não existir mais o contato presencial com os colegas de trabalho e ao aumento do número de canais de comunicação. Nas palavras de participantes lotados na Escola judiciária:

“A gente fica um pouco mais em contato com a tela porque a gente não tem mais aquele atendimento presencial que tinha para algum colega que ia na sala ou ligava pelo telefone”.

“Eu consulto mais e eu levo mais tempo porque na nossa sala a gente dava um grito e perguntava e agora você trabalha sozinha então eu acredito que aumentou o tempo de busca de qualquer informação”.

Participantes que atuam nos Juizados ratificaram as percepções sobre o aumento do tempo de acesso aos canais de comunicação e apontam o *WhatsApp* business como um dos canais de maior acesso quando o trabalho envolve o atendimento ao público:

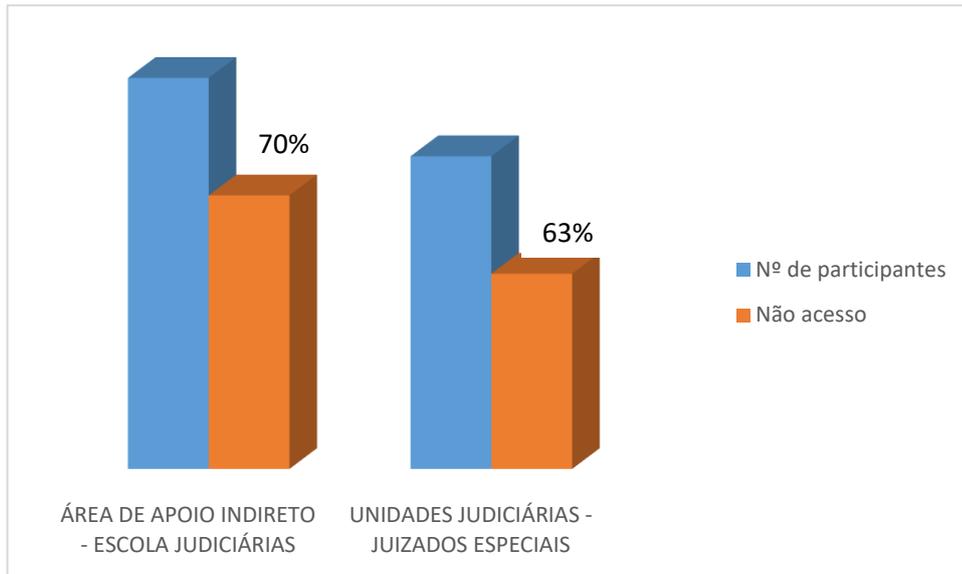
“Acaba que é uma busca individual. Quando estava no presencial um comentava com o outro e já resumia e a gente acaba que tem que ir por conta própria e gasta um pouquinho de tempo a mais. Além de gastar mais tempo, aumentou o número de canais de comunicação. WhatsApp business.”

“Aumentou a quantidade de canais que eu utilizo porque eu não ficava com a tela do WhatsApp aberta. A gente não tinha WhatsApp do gabinete, por exemplo. Hoje eu tenho duas telas de computador e uma fica por conta do WhatsApp do gabinete, porque eu que faço o atendimento do WhatsApp e aí acaba que você fica bem mais conectado. O resto é a mesma coisa porque a gente já usava só sistema. O que mudou de fato do presencial para o teletrabalho foi mais a execução da audiência. Que a audiência era presencial, era gravada num sistema de microfone, tipo um aparelho de som que tinha que era ligada no computador que já transformava aquilo ali num arquivo de som, mas era só som e aí eu saía da sala, fazia identificação das partes presencialmente, conferia documento. Hoje, eu faço tudo isso on line. É muito mais rápido, muito menos trabalho. A gente não teve dificuldade”.

“[...] O balcão virtual, foram criados outros canais e que nos sobrecarregam muito mesmo. Hoje a acessibilidade é muito maior. A pessoa não entende, se ela recebe um mandado ela não compreende, então ela liga para esclarecer dúvida. E ela tem ligado ou no ramal diretamente ou no WhatsApp business. Então hoje a gente se ocupa muito mais do que antes com os canais de comunicação”.

As questões seguintes da entrevista foram elaboradas no intuito de adicionar subsídios para a consecução do objetivo específico n.º 4, que consiste em identificar a experiência de leitura sobre saúde e bem-estar dos servidores como usuário da informação do TJDF. Nesse sentido, ao direcionar a entrevista para a busca por informações sobre saúde e bem-estar na intranet, dos 18 participantes, 12 responderam que não acessam a intranet do TJDF com a intenção de buscar informações sobre saúde e bem-estar. Cinco participantes informaram que acessam raramente a intranet em busca dessa temática e 1 participante afirmou que acessa a intranet com essa motivação de busca. O gráfico 8 mostra que a distribuição das respostas entre as áreas de atuação não apresentou diferenças relevantes quando analisadas separadamente.

Gráfico 8 - Percentual de participantes que afirmaram não acessar a intranet do TJDF com a intenção de buscar informações sobre saúde e bem-estar



Fonte: Elaborado pela autora

Entre as justificativas relatadas pelos participantes para o fato de não acessarem a intranet com a intenção de buscar informações sobre saúde e bem-estar (Quadro 7) estão o excesso de trabalho (trechos com destaque em amarelo), expressado principalmente pelos participantes das Unidades judiciárias, e o foco da atenção direcionado para as atividades profissionais (destaque em verde), ocorrência verificada nos discursos dos participantes das duas áreas de atuação.

Quadro 7 - Motivos para não acessar informações sobre saúde e bem-estar na *intranet*

ÁREA DE APOIO INDIRETO - ESCOLA JUDICIÁRIAS
Não muito. Acho que tem muita coisa interessante de saúde acontecendo. Não sei se sou eu que busco pouco ou se as informações não chegam tanto a mim e não me chamam tanto atenção. Mas, sei que se investe nisso, mas não busco tanto no tribunal. Tenho que deixar claro que tive pouco contato com a nova intranet, pois estava de licença maternidade. [...]. Mas, mesmo quando estava em teletrabalho no período de 1 ano não percebi que tenha tantas informações sobre saúde e bem-estar.
Não, dificilmente. Eu leio as notícias do PRO-SAÚDE no e-mail somente. E quando chega mensagem no e-mail dizendo sobre um curso de alongamento eu leio, mas não entro na intranet para pesquisar especificamente sobre saúde. Eu só pesquiso Escola, sistemas e pessoas, são os três que eu uso.
Não, mas deveria porque tem muita informação.
Não. [...]. Eu até vi que tem laboral no TJ, eu falei poxa vou começar a fazer. Mas, vi de relance porque estava procurando outra coisa. Então, assim, a resposta é não. Eu não abro a intranet para olhar coisas de saúde.
Não. Eu nunca fiz isso. Por exemplo, a gente vai ter esse evento do festsáude e aí sim eu entrei lá no Plone, na página do curso, mas foi a primeira vez que eu fiz com essa finalidade de saber o perfil dos palestrantes, o tema que seria abordado. Mas, eu não tenho esse hábito de olhar.

Não. Não acesso. **Eu entro para uma coisa determinada. Se tiver um banner bem grande eu posso até acessar.**

UNIDADES JUDICIÁRIAS - JUIZADOS ESPECIAIS

Não. Eu vejo, às vezes, que tem alguma informação. É **porque na dinâmica do teletrabalho é tão intensa, pelo menos no meu caso, é tão intensa a sua tarefa diária que raramente a gente tem tempo para acessar o e-mail institucional mesmo.** Você tem que se policiar para abrir o e-mail institucional porque você está tão acelerado que não tem tempo.

Muito pouco. **O servidor de 1ª instância ele está mais ocupado com o processo. O que é ruim.** Não há uma conscientização individual para ver o que eu posso ver de conteúdo para melhorar meu rendimento e a minha vida profissional e pessoal. Então, praticamente zero de acesso a esse tipo de conteúdo, mesmo ciente de que ele poderia nos ajudar.

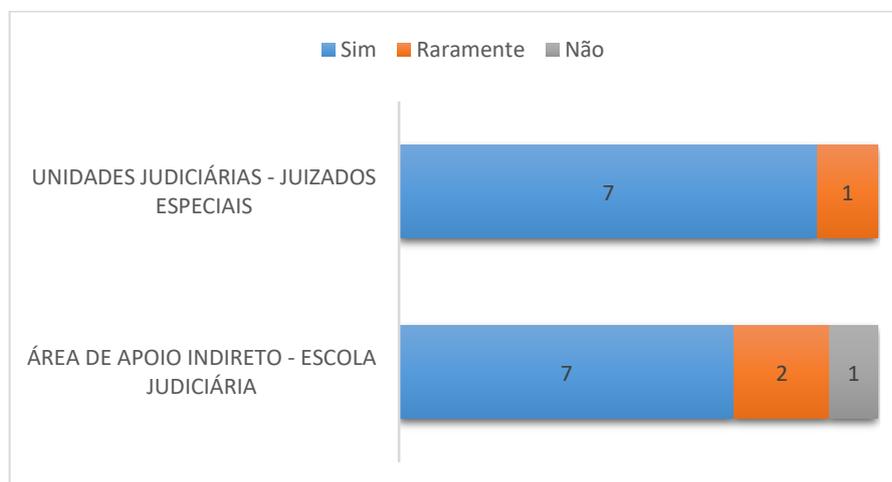
Não. Inclusive eu vejo muitas notícias interessantes até. Mas, eu acredito que é **pela falta de tempo mesmo. Como eu ligo o computador do tribunal para trabalho, acaba que eu ligo para trabalhar.** E aí eu acabo não acessando a intranet para ver outros artigos como saúde, clima organizacional, sei lá, vários outros assuntos. Eu deveria entrar mesmo para navegar nessas outras esferas. Mas, assim, eu tô sempre ligada no e-mail. Entro no e-mail 3 ou 4 vezes ao dia. Eu percebo que tem muitos colegas que esquecem que tem o e-mail funcional. **Intranet para mim é muito trabalho. Eu acabo não dando atenção devida para as outras coisas.**

Não. Eu acho que eu **passo tão batido para ir direto para o que eu vou fazer que eu nem vejo.**

Fonte: Elaborado pela autora

Por outro lado, 78% dos participantes responderam que buscam informações sobre saúde e bem-estar em fontes externas ao ambiente informacional do TJDF, como redes sociais e *sites* da internet. Conforme representado no gráfico 9, entre os 8 entrevistados lotados nas Unidades judiciárias, 7 deles confirmaram este comportamento. Da mesma forma, dos 10 participantes que atuam na Escola judiciária, 7 afirmaram buscar informações sobre saúde e bem-estar em outras fontes informacionais.

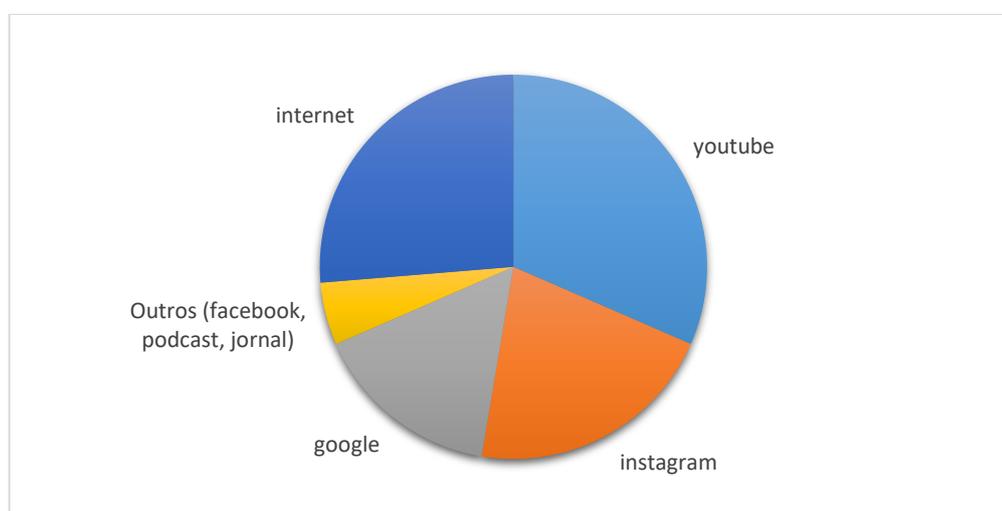
Gráfico 9 - Você busca informações sobre saúde e bem-estar em fontes externas ao ambiente informacional do TJDF?



Fonte: Elaborado pela autora

O percentual aferido nas entrevistas sugere interesse por parte dos participantes em informações que abordem a temática saúde e bem-estar. No entanto, os relatos indicam que a falta de tempo justificada pelo excesso de trabalho e o foco de atenção voltado às informações diretamente relacionadas ao trabalho não propiciam a leitura das informações sobre saúde e bem-estar compartilhadas na intranet da Organização. Dessa forma, a proporção dos principais meios de comunicação citados pelos participantes ao longo das entrevistas, como fonte de informações nas quais buscam esse tipo de informação, estão representadas visualmente no gráfico 10:

Gráfico 10 - Fontes externas ao ambiente informacional do TJDFT mencionadas como fonte de informações sobre saúde e bem-estar



Fonte: Elaborado pela autora.

Considerando a existência de interesse pelo tema e a busca em fontes externas, foi perguntado aos participantes o que impediria a leitura das informações relacionadas à saúde e bem-estar divulgadas pela intranet do TJDFT. Ao longo dos relatos da entrevista, registrados no quadro 8, a falta de tempo e o excesso de trabalho (destacadas em amarelo) foram as principais justificativas apresentadas pelos participantes que atuam nas Unidades judiciárias. Já para os participantes lotados na área de apoio indireto, a confiabilidade ou o não reconhecimento da *intranet* como um canal para este tema, bem como a falta de interesse ou de conhecimento, todas destacadas em verde, foram as razões mais frequentemente apresentadas. O *design* da informação (destacado em azul) também foi apontado por 3 participantes da área de apoio indireto como um dificultador para a leitura do tema.

Quadro 8 - Barreiras para leitura de informações sobre saúde e bem-estar na intranet?**ÁREA DE APOIO INDIRETO - ESCOLA JUDICIÁRIA**

Acho que porque eu já procuro fora. Não seria um lugar para ver o que o tribunal fala sobre estresse. Eu procuro no google. O google é uma ferramenta que vai trazer muito mais informação pra mim do que no tribunal.

Eu acho que é justamente pela confiança que eu tenho nos médicos externos e no tratamento que eu sigo com eles que não me leva a ter vontade de ler nada ali. A não ser renovação de carteira de plano de saúde, essas coisas que você pode ser pega de surpresa.

Eu acho que é um pouco de falta de interesse aliado com **falta de confiança.** **Porque eu prefiro tratar essas coisas diretamente com um profissional que eu sei que vai me dar uma resposta um feedback confiável.** Eu não confio 100% no que eu pesquiso. Até porque eu acho que certas coisas elas são pessoais. Por mais que você procure, você tem aquele contexto geral, muitas vezes o seu bem-estar está relacionado ao que você vive no seu cotidiano. [...].

[...] geralmente quando eu estou na página do Tribunal, quando estou acessando alguma coisa ligada ao tribunal **eu estou com um volume de trabalho muito grande, então meu foco não fica ali.** **Geralmente, eu vou resolver as prioridades do trabalho.** [...]. Como o tempo que eu tenho é fora do expediente, então eu busco outros canais. Mas, só por isso. Eu acho que é a **falta de tempo quando eu estou no horário de trabalho.**

[...] se a intranet ou o e-mail manda uma informação de saúde eu vou lá clico e vejo o que é. Eu não vou atrás daquela informação na intranet, por exemplo. Quando eu recebo um e-mail ou o card do teams eu vou lá e vejo o que tem lá. Eu sou aquela que abre o COMUNICA. Mas, não vou atrás sobre alguma coisa sobre estresse, por exemplo. Nem na intranet nem. **Atribuo isso a falta de tempo e falta de interesse.**

Não reconheço a intranet como um canal de informação sobre isso. Eu não abro a intranet buscando esse tipo de informação. [...]. Se eu tenho um tempo livre de descanso, não será o lugar que eu vou buscar, não reconheço a intranet como uma local para buscar essas informações.

O excesso de informações. **Eu associo muito a intranet como uma ferramenta de trabalho.** Segundo, às vezes por estar como o olhar treinado, eu bato o olho em informações relacionadas ao meu trabalho, orçamento, por exemplo. Por isso, o e-mail tem um impacto maior. **Ela me chama mais atenção no e-mail. No Instagram por ter a questão visual também.**

O que impede é a falta de tempo mesmo. Se é um texto muito grande às vezes não dá tempo, eu consigo ler às vezes metade do texto, talvez depois eu volte ou não a ler. Mas, sendo informações mais compactas ficam mais simplificadas, como se fossem umas pílulas de saúde aí fica mais fácil de ler porque é mais rápida a leitura. [...]. O que facilita hoje é chegar pelo COMUNICA, dar um clique só e acessar e acho também que o tribunal passa informações bem científicas, com muita fundamentação. Mas, são informações confiáveis, acho que isso facilita também. [...].

Se for um texto mais direto, conciso, pequeno, que tiver as informações necessárias, eu leio. Se for um texto muito grande, explicando muita coisa, dificulta. **Gosto de ler, mas coisas menores e mais diretas.** Ainda mais porque a gente está trabalhando. Eu entro na intranet no horário de trabalho e não adianta ser um texto enorme porque não vou parar para ler agora porque estou trabalhando. Então ser for muito enrolado ou muito grande dificulta.

Uma delas é o tempo porque eu não costumo acessar a intranet fora do expediente, então raramente eu vou ter tempo para ler porque geralmente são artigos grandes, médio ou grande. Então eu utilizo o tempo para outras coisas até porque ficar ligado na tela o dia inteiro cansa muito. Os meus momentos de descanso são fora de tela. [...]

UNIDADES JUDICIÁRIAS - JUIZADOS ESPECIAIS

<p>A falta de tempo mesmo. Quando ligo o computador do tribunal eu já vou direto para o trabalho. Eu trabalho com coisas urgente, tudo urgente. Então, não tenho o hábito de usar a intranet para coisas que não sejam de trabalho. Eu só ligo o computador do tribunal para fins de trabalho.</p>
<p>A questão é que estamos sobrecarregados mesmo. Por exemplo, você falou em canais de acesso. E-mail, eu recebo informações institucionais, requisições de processos, de procedimento, eu recebo no meu e-mail institucional pessoal, recebo no e-mail da vara, recebo no malote digital, os réus monitorados a gente recebe comunicação, [...]. Então, é pura falta de tempo mesmo, sobrecarga de informação e sobrecarga de maneira geral. Tudo ao mesmo tempo e para ontem.</p>
<p>Acho que falta de tempo mesmo. Acaba que é um assunto que a gente julga ser diferente e em horário de trabalho e momentos que estou no site eu busco outras informações ou relacionadas à atividade ou algo relacionado a minha vida funcional, não sobre esse assunto. Falta de tempo mesmo.</p>
<p>É mais falta de tempo porque quando eu não estou no horário do expediente eu evito qualquer coisa ligada ao TJ para não entrar no trabalho. Porque a gente acaba, você lê um negócio e daqui a pouco você quer mexer no processo. Eu não gosto disso, eu acabo olhando a caixa, acabo olhando o processo. Então, eu tento evitar de mexer na intranet fora do expediente de trabalho porque eu acredito que isso seja trabalho e eu acho que a gente tem que desligar. Durante o trabalho é mais corrido, mas quando tem uma notícia que me interessa, que me despertou a atenção de alguma forma, eu leio.</p>
<p>Eu acho que assim, por mim eu nem sabia. Você está falando agora, eu vejo coisa na página do Tribunal, às vezes coisa relacionada a julgados, de vez em quando tem notícias que não são diretamente ligadas ao tema jurídico, então eu acabo vendo, mas na intranet mesmo eu nem sabia. Eu sei que tem questão de clima organizacional, tem coisas desse tipo. Isso aí eu sei que existe. Mas, coisas de bem-estar, notícias, eu realmente eu nem sabia.</p>
<p>Falta de interesse, honestamente é falta de interesse. Porque como eu acabo nem entrando é falta de interesse. Eu acabo não entrando para ver. Até porque não sei quando que realmente vai me atender. É algo bastante específico por exemplo fibromialgia o TJ não seria a fonte que eu buscaria.</p>
<p>Quando eu acesso o dispositivo do tribunal é basicamente para trabalhar. Quando eu abro a minha plataforma de trabalho, eu estou voltada para o trabalho. Essas pesquisas que eu faço geralmente é à noite. Busco essa informação quando estou precisando. Outros tipos de informação no período de trabalho eu não vejo.</p>
<p>Talvez uma questão mais de costume, de hábito. Eu não tinha o hábito com a intranet. Eu lia mais as notícias específicas ao concurso. O que me chama são os e-mails. Esporadicamente eu vejo e-mails que me chamam atenção e eu leio.</p>

Fonte: Elaborado pela autora

A segunda parte das entrevistas foi direcionada à investigação de aspectos relacionados ao *design* da informação. Dessa forma, com o intuito de verificar se havia uma disposição prévia dos participantes acerca do conteúdo que seria apresentado, em seguida, para análise do *design* da informação, foi questionado sobre o grau de interesse pela leitura de um conteúdo que abordasse o tema “sono”. Esse questionamento se faz pertinente porque, de acordo com Frascara (2011), a motivação do leitor e seu repertório individual são aspectos atuantes no processo informacional. Ao total, dos 18 participantes, 15, ou seja 83%,

afirmaram ter interesse ou muito interesse sobre o tema, justificando questões pessoais como insônia ou dificuldades para dormir. Outros 3 participantes informaram ter pouco interesse sobre o tema. Dos 18 participantes, 9 receberam o conteúdo representado em formato textual (Figura 22) e os outros 9 participantes em forma de infográfico (Figura 24). Os tipos de representação da informação foram encaminhados de forma aleatória para cada participante, intercalados de acordo com a ordem das entrevistas, ora formato textual, ora formato de infográfico. Importante ressaltar que os 3 participantes que afirmaram previamente ter pouco interesse sobre o tema sono receberam, aleatoriamente, o conteúdo em forma de infográfico.

Após a leitura do conteúdo, 14 dos 18 participantes, ou seja 78%, disseram que as informações apresentadas despertaram o interesse em aprofundar a leitura sobre o sono. Dentre os 4 participantes que afirmaram não haver interesse no aprofundamento da leitura, 3 receberam o conteúdo em formato textual e declararam em pergunta anterior à exibição do conteúdo haver interesse (texto destacado em amarelo) ou muito interesse no tema, conforme relatos descritos no quadro 9.

Quadro 9 - Interesse de participantes que receberam o conteúdo em formato textual

Id.	Qual o seu grau de interesse pelo tema o SONO? (antes da leitura)	As informações despertaram o seu interesse em aprofundar a leitura sobre o sono? (após a leitura)
EJ05	Eu tenho muito interesse porque eu tenho insônia. Eu tenho bastante interesse.	Na verdade, não muito. Porque já são informações que eu conheço, não teve muita novidade.
UJ04	Tenho muito interesse porque meu sono sempre foi irregular e piorou um pouco. Ontem, por exemplo, trabalhei até 1 hora e até desligar e relaxar já deu 2:30 da manhã.	Não porque a informação foi suficiente para a minha realidade, para o meu problema. Esclareceu, sugeriu e definiu o suficiente e o necessário.
UJ07	Sim, teria interesse. De médio para muito. Eu vejo como isso interfere em produtividade e no bem-estar e eu acho que até a longo prazo mesmo, questão de saúde e imunidade, eu acho que interfere bastante.	Não, eu achei muita informação aglutinada, muito junta. E não desperta tanto interesse. Eu li porque precisava ler. Naturalmente eu não leria tudo dessa forma.

Fonte: Elaborado pela autora

Por outro lado, dois participantes que receberam o conteúdo no formato de infográfico e disseram ter pouco interesse no tema antes da leitura, (destaque em verde) responderam, posteriormente à leitura, que as informações teriam despertado interesse (destaque em amarelo), conforme trechos transcritos no quadro 10. Os dados sugerem uma possível interferência do *design* da informação no estímulo ou na falta de interesse desses

participantes referenciados nos quadros 9 e 10, considerando a alteração do interesse no conteúdo ou a intenção de aprofundamento do tema, após a realização das respectivas leituras.

Quadro 10 - Interesse de participantes que receberam o conteúdo em Infográfico

Id.	Qual o seu grau de interesse pelo tema o SONO? (antes da leitura)	As informações despertaram o seu interesse em aprofundar a leitura sobre o sono. (após a leitura)
EJ01	Acho que pouco interessado . Tenho algum interesse, mas não muito.	Talvez.... É eu vi alguma coisa sobre pressão arterial e isso me interessa . Então talvez eu procure sobre isso.
UJ06	Indiferente . Por eu já entender a importância. Eu estudava para concurso e o sono sempre foi muito importante para essa parte de estudo também.	Sim, despertaram.

Fonte: Elaborado pela autora.

Em conformidade com a análise dos conteúdos dos trechos acima, a representação da informação sobre o sono em forma de infográfico (Figura 24) também foi avaliada positivamente como facilitador e estimulante da leitura quando perguntado aos participantes se a forma como a informação foi apresentada facilitou a leitura e estimulou seu interesse pelo tema. Cem por cento dos participantes que receberam o conteúdo nessa configuração (Figura 24), independente da área de atuação dentro da organização, expressaram satisfação com o *design* da informação, conforme trechos das entrevistas registrados no quadro 11. Termos como cativante, organização, instigam, concisa, clara, fluida, orgânica, didático e intuitivo apareceram durante as entrevistas e qualificaram o *design* da informação representado pelo infográfico.

Quadro 11 - Respostas à pergunta: “A forma como a informação foi apresentada facilitou a leitura e estimulou seu interesse pelo tema?” para participantes leitores do infográfico

Área de apoio indireto - escola judiciárias
A apresentação é bem chamativa e é uma leitura fácil. Você pega por tópicos, você pode passar o olho e você consegue concentrar as informações. Como se fosse um bloquinho por assunto. Eu agrupo as informações e facilita muito a leitura. Por serem frases pequenas favorece muito.
É bastante aprazível. Foi assim cativante ler. E as ondas do sono né?
Eu achei interessante, eu gostei. Gostei da forma de apresentação e da organização.
Facilitou. Eu achei bem esquematizada. Ao mesmo tempo é <i>clean</i> . Você consegue as informações de maneira que elas não sejam confusas e de maneira que elas instigam você continuar lendo. Ela

desperta o interesse de você continuar lendo. Foi colocada de maneira concisa, clara de maneira que dê vontade do leitor continuar lendo.

Foi muito diferente, muito legal.

Unidades judiciárias - juizados especiais

Ah sim, muito melhor de ler com as informações mais resumidas, na forma de infográfico. Eu prefiro.

Bastante. O design ficou muito bom mesmo. Da forma como ficou ilustrado chama bem atenção mesmo. Dessa forma é possível fazer a leitura durante o trabalho.

Eu achei bem interessante. Foi feita de uma forma bem fluida e orgânica. Eu me senti interessado pelo texto na forma que a mídia foi colocada, eu gostei, foi rápido.

Sim, achei muito bem apresentado. Muito didático e muito intuitivo. Fica muito fácil a compreensão, gostei bastante.

Fonte: Elaborado pela autora.

No entanto, para os participantes que receberam a informação representada somente em textos, os relatos foram caracterizados por sugestões ou ressalvas quanto à satisfação na leitura da informação. Da mesma forma que ocorreu com o grupo anterior, também não foram identificadas diferenças nas considerações dos participantes quanto à área de atuação. No quadro 12, os trechos destacados em verde ressaltam as sugestões de melhoria de seis, dos nove participantes, sobre o *design* da informação textual. Os trechos com realce em amarelo retratam observações positivas de três participantes e os trechos destacados em azul retratam as considerações de dois participantes voltadas exclusivamente para o interesse no conteúdo, sem avaliar o *design* da informação.

Quadro 12 - Respostas à pergunta: “A forma como a informação foi apresentada facilitou a leitura e estimulou seu interesse pelo tema?” para participantes leitores do *design* textual

Área de apoio indireto - escola judiciárias

Achei interessante, mas podia ser um formato usando mais design, mais atrativo. Teve até umas tirinhas que postaram esses dias no COMUNICA que eu achei até mais interessante. Talvez se tivesse feito assim em forma de tirinhas. Está legal, mas não tem muita gráfica, só o texto. Mas, achei bom que o texto está curto, então foi de fácil leitura, rápida leitura.

Ela poderia ter sido apresentada melhor. Por exemplo, números eu prefiro ver em gráficos, um pouco mais de imagem. Se é só o texto, a fonte influencia. Eu achei o texto longo. Muito longo [...]. Seria mais interessante algo que me chame a atenção para um aspecto e que me faça querer pesquisar, tipo “se informe mais aqui”. Porque aí eu fico com aquilo na cabeça e terminou o expediente eu posso voltar lá e ver com calma. Por isso que a questão visual seria mais interessante.

Eu acho que se o veículo for a intranet, alguma coisa do tribunal, o texto precisaria ser mais curto. Porque geralmente a pessoa está no olho do furacão e se é um negócio longo, embora ela tenha interesse ela pensa “Ah eu tenho interesse, esse texto é longo, então não vou parar para ler”.

Não influenciou, não foi o que me interessou. Eu fiquei interessada realmente pelo conteúdo. O que estimulou foi o conteúdo.

Unidades judiciárias - juizados especiais

Dificultou. Está bem difícil ler tudo. Os parágrafos grandes, muitas informações, muitos números.

Eu acho que olhando pela formatação talvez, pelo número de palavras no mesmo parágrafo, é um texto que a gente vê que parece que tem um caráter mais didático. Parece meio como se fosse uma reportagem de uma revista ou um pedaço de um livro. Então talvez se fosse um pouco mais fragmentado eu acho que ficaria um pouco melhor, talvez com um espaçamento maior também. Mas, no geral foi bem tranquilo. Achei bem objetivo, bem divididas as explicações, o quê é o sono normal, como é que são os ciclos, o que é um sono bom. Então eu acho no geral tá bom.

Não acho que seja a forma. É o próprio tema, o conteúdo. A forma para mim é quase indiferente. Talvez para o meu filho ele gostaria de gráfico e desenho. Para minha realidade, compreensão e até idade, eu acho que é o suficiente.

Quando a gente busca alguma informação, muitas vezes a gente não quer tanto aprofundamento, a gente quer que vá direto ao ponto. Às vezes a exposição por meio de tópicos chama atenção ou então até fazer, por exemplo, na hora que fala dos hormônios. Colocar mais cores, coisas de destaque. Até teve, mas acredito que um pouco mais destaques chamariam mais atenção.

Fonte: Elaborado pela autora

Nota-se que quanto às percepções e preferências relacionadas ao *design* da informação, não há diferenças entre o significado do conteúdo das mensagens dos participantes das duas diferentes áreas de atuação do TJDFT. Quando perguntados mais diretamente sobre os aspectos de organização, legibilidade e estética das informações, diferentes percepções foram manifestadas para os três critérios. Para o item organização, os participantes dos dois grupos emitiram discursos positivos utilizando expressões como “muito bom”, “gostei” ou “estava organizado” para os dois tipos de *designs* da informação apresentados. Porém, quanto à legibilidade e estética das informações, o grupo de participantes que fez a leitura da informação representada apenas em texto relatou insatisfação quanto à praticidade, tamanho da fonte e extensão do texto, conforme trechos dos comentários a seguir:

- “Eu acho que está organizado, mas não está agradável. Letras pequenas, o texto comprido demais. Quem não tiver interesse, vai só passar o olho. Se a pessoa não tiver interessada no assunto não será algo que vai convidar para ler”.
- “Achei os parágrafos são longos, não é atrativo. Mas, está bem escrito, está numa ordem legal. Só não é esteticamente atrativo e nem prático”.
- “Isso está bom, a organização está boa. O que é mais difícil eu vi pelo celular, não é igual ler no computador. Às vezes a gente não pensa no formato que a pessoa está vendo o conteúdo. [...] quando a gente vai olhar algo pelo celular, a gente busca algo um pouquinho menos extenso”.

Em contrapartida, o grupo que leu a informação a partir do infográfico, expressou contentamento com a leitura, considerando a legibilidade e a estética, além do aspecto da organização da informação, em falas como:

- “Deixa eu ver se eu volto lá. Gostei da apresentação, gostei do tamanho das fontes, da cor”.
- “De maneira geral, eu achei que ficou muito bem agrupado para as informações, divididas em bloco facilita muito e os ícones também. A leitura foi muito agradável. Frases curtas, na ordem direta, acho que tudo isso facilita. Palavras usuais”.
- “Eu gostei, muito bem feito, me chamou atenção, mesmo sendo uma leitura rápida, foi interessante, me fez querer olhar mais e não me cansou em nenhum momento. Os gráficos para me lembrar do terceiro estágio foi simples porque da forma que foi colocado os estágios ele bota na sua mente a diferença de cada um”.

A última pergunta da entrevista questionou aos participantes sobre o que mais havia chamado a atenção positivamente na informação apresentada. Para expressar o conteúdo dos discursos proferidos em resposta a este questionamento, optou-se pelo uso do recurso de nuvem de palavras. Ao utilizar essa técnica em sua pesquisa, Goulart (2018) explica que a nuvem de palavras consiste numa disposição espacial do texto, em que as palavras mais usadas são destacadas em tamanho, de modo a ocuparem mais projeção no desenho da representação. Assim, a nuvem de palavras permite uma hierarquia visual das palavras com maior ocorrência. O texto completo das respostas transcritas foi, então, agrupado conforme o *design* da informação encaminhado ao participante e inserido no *site* Wordclouds após eliminação de termos genéricos como “que”, “acho”, “para”, etc. A figuras 27 representa a nuvem de palavras para as respostas dos participantes que realizaram a leitura em formato somente textual.

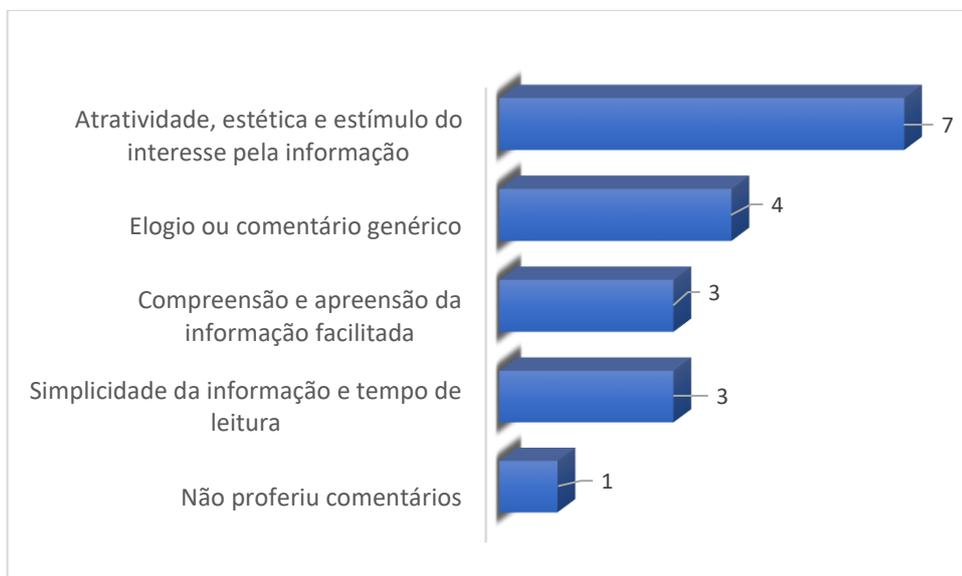
<p>26 formada por respostas dos leitores da informação em formato textual)</p>	<p>falam. Foi uma informação que levou soluções, trouxe soluções [...].</p> <p>Achei o conteúdo muito rico, dá dicas. Não é um texto que só explica. Tem contato com a vida real.</p> <p>O conteúdo e o meu interesse com relação a questão do sono.</p> <p>É um alerta, um chamado ao cuidado com a saúde. O conteúdo.</p> <p>O conteúdo em si propriamente, sobre o sono. Eu estou tão acostumado a ler texto desse jeito que não chamou a atenção.</p>
<p>Trechos com a palavra “sono” (destacada na nuvem de palavras da figura 27 formada por respostas dos leitores da informação em formato de infográfico)</p>	<p>Eu gostei da escolha das cores, o sono tem a ver com tranquilidade e o azul levou a tranquilidade. Está bonito, didático, as informações divididas, tem uma sequência do sono.</p> <p>Tem muita informação médica que às vezes é meio chata de ler. Se fosse ler um texto sobre sono REM, sobre produção de hormônio, nem sempre é muito agradável.</p> <p>Achei muito explicativo a parte de baixo. Muito bem ilustrado a parte do tempo necessário para o sono.</p> <p>Destacaria a parte da especificação das etapas do sono. A parte como foi colocada achei interessante.</p> <p>Mas, eu acho que os resultados que a gente teria por ter bons hábitos de sono são as coisas que mais me chamaram a atenção.</p>

Fonte: Elaborado pela autora

Em sequência, pode-se verificar a frequência recorrente do adjetivo “interessante” seguido de termos como bons, forma, informações, gostei, chamativa e atenção. São observadas associações dessas palavras, de forma dominante, à qualificação da representação da informação como, por exemplo, “Destacaria a parte da especificação das etapas do sono. A parte como foi colocada achei interessante. E as dicas do sono de forma sucinta a questão da luz, da melatonina, achei interessante” ou “Essa chamada é bem interessante, ela pode ser mais chamativa”.

Encerradas as perguntas do roteiro da entrevista, a pesquisadora informou que faria o compartilhamento da tela para que o participante pudesse conhecer o documento disponibilizado ao outro grupo de participantes, ou seja, aqueles que realizaram a leitura das informações sobre o sono a partir de diferente representação (somente textual ou infográfico). Ao compartilhar a tela, a pesquisadora não proferiu nenhuma pergunta e observou os comentários espontâneos dos participantes. Dos 18 participantes, 17 pronunciaram algum comentário de forma voluntária. Nota-se que nos dois grupos, a maior parte dos comentários foram, naturalmente, direcionados à preferência para a representação da informação com elementos visuais, em infográfico. Ou seja, quando trocados os documentos, os participantes que receberam inicialmente as informações somente em texto, ao visualizarem o infográfico, fizeram comentários positivos voltados para o infográfico. Da mesma forma, os participantes que receberam as informações representadas pelo infográfico, ratificaram suas preferências ao visualizarem a representação da informação em formato inteiramente textual. As declarações dos participantes foram agrupadas em categorias conforme características ou princípios do *design* da informação (Gráfico 11).

Gráfico 11 - N.º de comentários por categorias do *design* da informação



Fonte: Elaborado pela autora

As falas espontâneas dos participantes ratificaram a preferência pelo *design* da informação com elementos visuais ressaltando aspectos como a simplicidade da informação associada ao menor tempo de leitura, a atratividade relacionada ao estímulo do interesse pela informação, assim como a facilidade de compreensão e apreensão da informação. No quadro

14, estão os registros da maior parte das declarações dos participantes. As referências ao tipo de representação da informação à qual os participantes se referem, foram inseridas ao longo dos comentários, entre parênteses, pela pesquisadora, de acordo com o contexto das falas no momento da entrevista.

Quadro 14 - Comentários voluntários dos participantes após visualização da informação representada em outro *design*

Categorias (características do <i>design</i> da informação)	Considerações dos participantes
<p>Simplicidade da informação e tempo de leitura</p>	<p>A apresentação da forma como você passou foi bem superior. <u>Muito mais complicado assim (texto).</u></p>
	<p>Ah, bem legal! Bem legal! O Tribunal está bem preocupado com isso né? Tanto que estou participando de um grupo sobre linguagem mais simples sobre mandados. Que busca exatamente isso. <u>Informações mais acessíveis, mais rápidas e mais simples. (infográfico)</u></p>
	<p>‘Balançou a cabeça negativamente várias vezes’. Cara, não ativou a leitura. Não mesmo (texto). A outra (infográfico) é uma <u>leitura dinâmica</u> e ao mesmo tempo informativa. <u>Você consegue captar muita informação de uma maneira rápida.</u> Você bate o olho e você consegue ver e ao mesmo tempo que você começa a ler você começa a ter vontade de ler mais.</p>
<p>Atratividade, estética e estímulo do interesse pela informação</p>	<p>Ah, bem melhor! Era isso aí que eu esperava (infográfico). Até porque <u>a gente vê muita coisa de Instagram, dessas redes sociais e tudo é mais ou menos assim.</u> Até em jornal e revista. Isso aí seria uma atualização bem boa, fica mais gráfico.</p>
	<p>Assim é <u>bem mais atrativo já.</u> Esse daí quando eu falei tópicos é mais ou menos isso, <u>eu acho bem mais interessante. Interessante.</u> Eu pessoalmente acho assim melhor, mesmo não tendo lido. Porque você trabalha não só com a memória da leitura, mas a memória visual mesmo e <u>ela faz com estimule e faça a gente lembrar aquilo. (infográfico)</u></p>
	<p>Como eu te falei, essa informação (textual) <u>não atrai muito.</u> A informação é muito boa, mas é um artigo grande para ler. <u>Não atrai muito. Você só fica com sono só de olhar o título.</u></p>
	<p>Para o servidor <u>é mais interessante assim (infográfico).</u> Até para chamar atenção dele. Se você quer chamar atenção do servidor e coloca um textão, o servidor não vai parar para ler um</p>

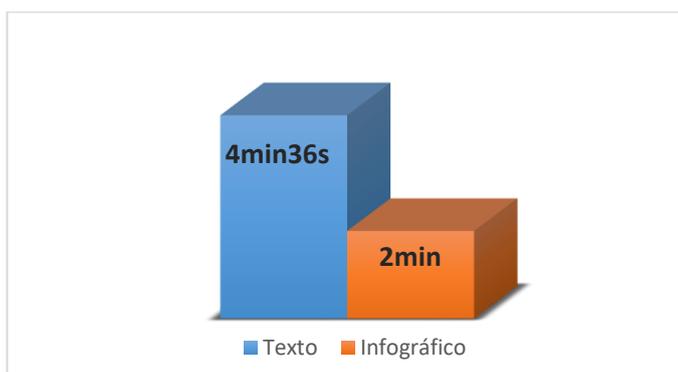
	textão. Assim (infográfico) eu acho mais interessante.
	Tá lindo! (infográfico)
Compreensão e apreensão da informação facilitada	Ah, você judiou de mim. Fantástico. Olha a questão da luz. <u>Olha aí como facilita (ciclo do sono)</u> . Muito! <u>Dá para memorizar muito mais</u> . Você pode me enviar esse daí também (infográfico)? Vou enviar até para minha mãe.
	Ficou bem melhor. Para o texto informativo fica bem melhor porque <u>a gente capta a informação de uma forma mais fácil</u> . Não tem que fazer aquela leitura muito detalhada, os desenhos ajudam.
	Adorei! Gostei mais desse (infográfico)! Muito mais interessante. <u>Alguns parágrafos tive que ler duas ou três vezes no texto</u> .

Fonte: Elaborado pela autora

Outros elogios e comentários mais genéricos também foram registrados acerca da informação em infográfico como, por exemplo, (1) “Deveria passar para o PROVIDA (TJDFT) para eles publicarem de novo” e (2) “Ficou muito bom. É sobre isso que eu estava falando. Esse é o tipo de coisa que eu pararia para ver na intranet”.

Por fim, ao longo das entrevistas notou-se a limitação do tempo como uma das questões centrais para o acesso e leitura das informações de saúde e bem-estar compartilhadas pelo TJDFT. Desse modo, a partir das gravações das entrevistas, foi registrado o tempo gasto por cada participante para leitura do respectivo documento e calculada a média de tempo de leitura por tipo de documento. Notou-se que o tempo médio utilizado para leitura pelos participantes que receberam a informação representada somente em formato textual foi 57% maior que o tempo utilizado pelos participantes que receberam a informação representada em infográfico, conforme representado pelo gráfico 12.

Gráfico 12 - Tempo médio utilizado pelos participantes para leitura



Fonte: Elaborado pela autora

O resultado corrobora com os dados apurados na ocasião da realização do segundo pré-teste, oportunidade em que foi mensurado o tempo de preenchimento de questionário que envolvia a leitura de informações semelhantes ao conteúdo disponibilizado nas entrevistas. Conforme, análise dos dados coletados no pré-teste em questão, o tempo médio gasto pelo grupo que teve acesso à informação visual para preenchimento de todo o instrumento de coleta foi 53% menor do que o tempo médio gasto pelo grupo que acessou à informação textual.

O fator tempo pode ser associado a diferentes princípios do *design* da informação, definidos por Petterson (2002), que promovem e facilitam a compreensão, especialmente, os princípios funcionais que envolvem, por exemplo, a simplicidade, a clareza e a provisão de estrutura da informação e os princípios cognitivos, que trabalham a facilitação da percepção, atenção, processamento e memória. Nesse sentido, diante do contexto organizacional estudado e dos relatos coletados durante as entrevistas, infere-se que a percepção prévia do tempo gasto pelo usuário da informação para realização de uma leitura pode ser determinante entre a decisão de disponibilizar ou não a atenção para uma informação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O levantamento de informações e as investigações realizadas ao longo de toda a pesquisa forneceu subsídios para a organização de ideias, confirmações conceituais e conclusões acerca da interferência do *design* nas práticas informacionais da leitura digital sobre informações de saúde e bem-estar, a partir do estudo de caso realizado no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT).

Considerando a importância dos contextos no estudo das práticas informacionais, esta pesquisa buscou atender aos seguintes objetivos específicos traçados: (1) conhecer o perfil da instituição e dos servidores como usuários da informação do TJDFT; (2) averiguar como é tratado o tema saúde e bem-estar no TJDFT; (3) caracterizar o *design* da informação sobre saúde e bem-estar compartilhada para os servidores do TJDFT e (4) Identificar a experiência de leitura sobre saúde e bem-estar dos servidores como usuário da informação do TJDFT. Desse modo, a seguir, são apresentados os resultados encontrados para cada um desses objetivos.

O perfil institucional e a abordagem dada ao tema saúde e bem-estar foram delineados a partir de pesquisa documental na intranet da Organização, por meio da qual observou-se uma instituição com perfil inovador e atuante em iniciativas que a inserem no contexto da transformação digital. Nesse sentido, a ênfase da pesquisa na comunicação e informação digital encontrou um estreito alinhamento com as ações do TJDFT. A constante adaptação de seus processos de trabalho ao modelo digital nutriu de forma diversificada as possibilidades de análises durante a pesquisa.

Da mesma forma, o perfil dos servidores como usuários da informação do TJDFT foi traçado a partir de levantamento de dados e complementado com a realização de entrevistas. Por tratar-se de uma Organização com elevado número de colaboradores, buscou-se avaliar o contexto de unidades que representam as duas grandes áreas do TJDFT: apoio direto e apoio indireto. A principal diferença relacionada às práticas informacionais observada entre as duas áreas analisadas consistiu na frequência de acesso à intranet e de uso da plataforma de trabalho remoto *Teams*, que se firmou como espaço digital oficial da comunicação organizacional. Apesar da importância dos canais para a comunicação organizacional, verificou-se que os participantes da amostra lotados nos juizados especiais não os acessam com uma frequência regular.

Por tratar-se de um estudo que aborda práticas informacionais relacionadas à leitura da informação digital, o processo de leitura foi investigado com ênfase nas principais alterações de comportamento sucedidas ao longo da transição do meio físico para o meio digital. De acordo com a literatura pesquisada, verificou-se que a informação digital tende a ser lida de forma mais superficial e fragmentada, fato motivado pelo excesso de estímulos e possibilidades informacionais disponíveis a partir de links e outras sugestões de leitura que o ambiente digital dispõe. Ademais, no contexto organizacional estudado, os participantes se deparam ainda com grande volume de informações relacionadas ao teor de suas atividades laborais.

Desse modo, quanto à experiência de leitura sobre as informações de saúde e bem-estar compartilhadas pelo TJDF, apesar de observada a oferta de diferentes iniciativas relacionadas ao tema, percebe-se que não há disponibilidade de tempo para a leitura profunda e concentrada dessas informações. A diversidade e a contemporaneidade dos canais de comunicação que abordam conteúdos relacionados à saúde e bem-estar no contexto informacional do TJDF ficaram evidentes no levantamento de informações realizado na intranet do Órgão, bem como em entrevista com a Gestão responsável à época.

Não obstante o compartilhamento frequente de informações sobre o tema saúde e bem-estar na *intranet*, os dados oriundos das entrevistas indicam pouco acesso a essas informações tanto por parte dos participantes da área de apoio direto, representados por servidores dos Juizados especiais, como dos participantes da área de apoio indireto, representados por servidores da Escola de formação judiciária. Os dados sugerem que a falta de acesso ou falta de interesse dos participantes em buscar informações sobre saúde e bem-estar na intranet se justifica pela limitação do tempo e pelas circunstâncias do trabalho que preenchem todo o período em que os usuários estão em contato com a tela, bem como pelo foco da atenção dos usuários estar, prioritariamente, voltado para a leitura de informações conexas com a execução de suas atividades laborais. Em menor proporção, o não reconhecimento da *intranet* do Órgão como um espaço legítimo para o tratamento de informações sobre o tema e a confiabilidade das informações também foram fatores identificados como causa para esse comportamento.

Com um olhar mais pormenorizado e voltado para as características do *design* da informação, as análises dos dados das entrevistas, bem como do levantamento documental, sugerem que há oportunidades de melhoria na representação dos conteúdos compartilhados.

Tais melhorias, de acordo com relatos proferidos durante as entrevistas, poderiam estimular a leitura dos conteúdos informativos sobre saúde e bem-estar na intranet do TJDFT. Constatou-se que o *design* da informação compartilhada sobre o tema é estruturado, predominantemente, de forma textual. No entanto, a preferência pela informação sobre saúde e bem-estar representada a partir de um *design* projetado de forma mais dinâmica e visual foi observada nos dois diferentes contextos organizacionais analisados, para os diferentes perfis de usuários que compuseram a amostra avaliada. Apesar de diferentes práticas e contextos informacionais observados na organização em estudo, notou-se um alinhamento entre os participantes quanto ao interesse pela leitura de informações não relacionadas ao trabalho, quando representadas com elementos visuais.

Nesse sentido, os princípios do *design* da informação se mostram como um direcionador para a representação da informação que aborda a saúde e bem-estar em um contexto organizacional, de forma a torná-la mais atrativa e ao mesmo tempo de mais fácil compreensão, exigindo menor esforço cognitivo do leitor.

Finalmente, é possível concluir que, o principal impacto do design nas práticas informacionais na leitura digital sobre informações de saúde e bem-estar, no TJDFT, está relacionado ao tempo de leitura. Esta conclusão se fundamenta nos inúmeros relatos das entrevistas que apontam a limitação do tempo como um dificultador para o acesso e leitura dessas informações. Por outro lado, os dados relacionados ao tempo médio de leitura mensurado por cada grupo mostraram que o tempo gasto para realizar a leitura das informações sobre saúde e bem-estar podem ser afetados de acordo com o *design* da informação aplicado.

Além do fator tempo, a satisfação e a preferência do usuário pela informação organizada e desenhada a partir de princípios do design que utilizam elementos visuais, ficaram evidentes nesta pesquisa. Os dados das entrevistas sugerem que a informação sobre saúde e bem-estar, no contexto organizacional analisado, pode ser mais frequentemente acessada e lida por um número maior de servidores, se formatadas a partir do uso de elementos visuais e aplicados os princípios do *design* da informação.

6.1 Sugestões para pesquisas futuras

A natureza contemporânea dos estudos relacionados à transição da informação do meio físico para o meio digital desperta diferentes possibilidades de aprofundamento sobre as questões tratadas na presente pesquisa. Da mesma forma, o *Design* da informação desponta como uma área do conhecimento com igual potencial para futuros estudos.

Assim, sugere-se um estudo sobre a retenção da informação digital a partir de diferentes *designs* da informação envolvendo as áreas da psicologia cognitiva e pedagogia para um aprofundamento mais completo.

Uma outra abordagem possível, inclui pesquisas sobre a questão geracional e seus impactos para o letramento digital, analisando a interferência do *design* da informação para as diferentes gerações. Considerando, ainda, que o fator tempo foi apresentado como um resultado significativo para esta pesquisa, recomenda-se a realização de estudos que abordem a influência do tempo demandado na leitura da informação para aspectos relacionados ao comportamento informacional.

Por fim, sugere-se a continuidade de estudos que abordem os novos comportamentos da leitura na tela e as tendências de representação da informação para o meio digital.

REFERÊNCIAS

- ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR 9241-11**. Requisitos Ergonômicos para Trabalho de Escritórios com Computadores. Parte 11 – Orientações sobre Usabilidade. Rio de Janeiro, 2002.
- ALVES, M. S.; CORREIA, A. E. C.; SALCEDO, D. A. Práticas leitoras e informacionais: mediação e apropriação. Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, n. XVIII **ENANCIB**. São Paulo: 2017. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/104028>>.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Competência em Informação: algumas considerações críticas. **INFOhome**. 2016. Disponível em: <www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=966>. Acesso em: 15 jan. 2017.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 2, p. 89-103, 2009.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Leitura, mediação e apropriação da informação. In: SANTOS, J.P. (Org.). **A leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação**. Rio de Janeiro: Biblioteca Nacional, p. 33-45, 2007.
- ARAÚJO, C. A. A. **O que é ciência da informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018. 126 p.
- ARAÚJO, C. A. A. (2017). O que são “práticas informacionais”? **Informação em Pauta**, Fortaleza, CE, v. 2, número especial, out. 2017.
- ARAÚJO, E. P. O. **Comportamento informacional em processos decisórios estratégicos: dimensão simbólica do uso da informação por gestores**. Orientador: Cláudio Paixão Anastácio de Paula. 2017. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2017.
- BAPTISTA, D. M. Internet e livro: uma falsa dicotomia. **Revista Ibero-americana de Ciência da Informação**, v. 4, n. 2, p. 40-52, ago./dez. 2011. Disponível em: <<https://repositorio.unb.br/handle/10482/13021>>. Acesso em 16 mai. 2021.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70 LDA, 2011.
- CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. Disponível em: <http://www.capurro.de/enancib_p.htm>. Acesso em: 09 jan. 2021.
- CAPURRO, R. Epistemología y ciencia de la información. **Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento**, vol. 4, núm. 1, jan./abr., 2007, pp. 11-29
- CASTELLS, Manuel. **A era da informação: economia, sociedade e cultura: sociedade em rede**. 3 ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2016. 629 p.

CHOO, C. W. **A Organização do Conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. Tradução de Eliana Rocha. São Paulo: SENAC, 2003.

COSTA, L. F.; RAMALHO, F. A. Comportamento infocomunicacional: perspectivas sobre definição, práticas e modelos de estudos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, n. 2, p. 133-158, maio, 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1162>. Acesso em: 26 jun. 2021.

CRARY, J. 24/7 – **Capitalismo tardio e os fins do sono**. São Paulo: Cosac Naif, 2014.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto; tradução Luciana de Oliveira da Rocha – 2ª ed. – Porto Alegre: Artmed, 2007.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto; tradução Sandar Maria Mallmann da Rosa – 5ª ed. – Porto Alegre: Penso, 2021. 923 p.

COATES, K.; ELLISON, A. **Introduction to Information Design**, Laurence King Publishing, 2014.

COURTRIGHT, C. Context in Information Behavior Research. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 41, p. 273-306, 2007.

CULL, B. Reading revolutions: Online digital text and implications for reading in academe. **First Monday**, 2011. Disponível em: <http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/3340/2985>. Acesso em 16 mai. 2021.

CUNHA, M. B. da.; AMARAL, S. A. do; DANTAS, E. B. **Manual de Estudo de Usuários da Informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DERVIN, B. **Chaos, order, and sense-making**: a proposed theory for information design. In: JACOBSON, R. (Org.). **Information Design**. Cambridge: MIT Press, 2000.

EYSENBACH, G.; KOHLER, C. How do consumers search for and appraise health information on the world wide web? Qualitative study using focus groups, usability tests, and in-depth interviews. **BMJ**, v. 324, p. 573-577. 2002.

FRANÇA, F.; FERRARI, M. A. Pode a comunicação organizacional ser considerada uma atividade de lobby?. **Organicom**, São Paulo, v. 8 n. 14, 2011.

FRASCARA, J. **¿Qué es el diseño de información?** Buenos Aires: Ediciones Infinito, 2011. 194p.

GIANNELLA, J. R. & SOUZA, S. Mediações e Sense-Making: duas lógicas comunicacionais do Design da Informação. **InfoDesign - Revista Brasileira De Design da Informação**, 12(1), 47–61, 2015.

GOULART, A. H. **Adolescência, Internet e Práticas Informacionais**. Orientadora: Ivette Kafure Muñoz. 2018. 204 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2018.

HELLER, E. **A psicologia das cores: como as cores afetam a emoção e a razão**. São Paulo: Editorial Gustavo Gili, 2013.

HAN, B. **No Exame: Reflexões sobre o Digital**. Lisboa: Relógio D'Água Editores, 2016.

JACKO, J. A. **Human Computer Interaction Handbook : Fundamentals, Evolving Technologies, and Emerging Applications**, Third Edition. Boca Raton: Taylor & Francis Group, 2012.

JOUVE, V. **A leitura**. Trad. Brigitte Hervot. São Paulo: Editora da UNESP, 2002.

JORENTE, M. J. V. Design da informação, linguagens convergentes e complexidade na rede social e ambiente digital do Facebook. **Informação & Tecnologia**, v. 1, n. 1, p. 116-129, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/40805>. Acesso em: 02 jun. 2021.

KÖPPER, M.; MAYR, S & BUCHNER, A. Reading from computer screen versus reading from paper: does it still make a difference?. **Ergonomics**, p. 615-632, 2016.

LATOUR, B. **Reagregando o Social: uma introdução à Teoria do Ator-Rede**. Trad. Gilson César Cardoso de Sousa. Salvador/Bauru: Edufba/Edusc, 2012, 399p.

LE COADIC, Y. F. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1996.

LIMA, R. C. O que é infografia jornalística?. **Infodesign**, São Paulo, v. 12, n.1, p. 111 – 127, 2015.

LIU, Ziming. Reading behavior in the digital environment: Changes in reading behavior over the past ten years. **J. Documentation** 61: 700-712, 2005.

LOPES, I. L. A. S. **Proposta de critérios de qualidade para avaliação da informação em saúde recuperada nos sites brasileiros da world wide web**. 2006. Orientador: Murilo Bastos da Cunha. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (FACE), Universidade de Brasília, 2006.

LOPEZ, I. L. Novos paradigmas para avaliação da qualidade da informação em saúde recuperada na Web. **Ciência da Informação**, [S. l.], v. 33, n. 1, 2004. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1071> .Acesso em: 24 mar. 2022.

MAEDA, J. **As leis da simplicidade: vida, negócios, tecnologia, design**. São Paulo: Novo Conceito, 2010.

MARQUES, R. C.; SILVEIRA, A. J. T.; PIMENTA, D. N. A pandemia de Covid-19: intersecções e desafios para a História da Saúde e do Tempo Presente. **Coleção História do Tempo Presente**, Volume 3. 3ed. Roraima: Editora UFRR, 2020, v. 3, p. 225-249.

MÁRQUEZ, I. **Móviles 24/7**: el teléfono móvil en la era de la hiperconectividad, Editorial UOC, 2018.

MARTIN, L. J.; TURNQUIST, A.; GROOT, B., HUANG, S. Y. M.; KOK, E.; THOMA, B.; VAN MERRIËNBOER, J. G. Exploring the Role of Infographics for Summarizing Medical Literature, **Health Professions Education**, Volume 5, 2019, p. 48-57.

MEIRELLES, I. **Design for Information**: Na introduction to the histories, theories and best practices behind effective information visualizations. Massachusetts: Rockport Publishers, 2013. 224 p.

NASSAU, Felipe. **Perda de gordura saudável, massa muscular e saúde** – Mitos e Verdades, 2019. 1 vídeo (1 hora, 26 min, 6 seg.). Publicado pelo canal Felipe Nassau – Trust Sports. Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=u-2BXofrcRA&t=4198s>. Acesso em 21 maio 2021.

NHACUONGUE, J. A. A ação na informação: entre a teoria matemática e a teoria do ator-rede. **Informação & Informação**, Londrina, v. 25, n. 4, p. 71 - 97, out./dez. 2020.

OTTONICAR, S. L. C., VALENTIM, M. L. P. e MOSCONI, E. **A competitive intelligence model based on information literacy**: organizational competitiveness in the context of the 4th Industrial Revolution. *Journal of Intelligence Studies in Business*, p 55-65. 2018.

PACHECO, R. C. S; SANTOS, Neri; WAHRHAFTIG, R. Transformação digital na Educação Superior: modos e impactos na universidade. **Revista NUPEM**, v. 12, n. 27, p. 94-128, 2020.

PADUA, M. C. **Design da Informação e Interação**: compartilhamento de informações em ambientes digitais de museus. Orientadora: Maria José Vicentini Jorente. 2019. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia Ciências, Universidade Estadual Paulista, São Paulo, 2019.

PETTERSSON, R. **Information design**: an introduction. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 2002.

PETTERSSON, R. **Information design theories**. IIID Public Library. Tullinge, 2016.

PINTO, F. V. M. **Práticas informacionais na organização político-sindical dos professores da rede municipal de Belo Horizonte**. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação, Belo Horizonte, 2012.

PINTO, F. V. M.; ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários: quais as diferenças entre os conceitos comportamento informacional e práticas informacionais? **Ciência da Informação em Revista**, v. 6, n. 3, p. 15-33, 2019. Disponível em <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/8037/0>. Acessado em: 16 maio 2021.

POTTER, E.; REAY, S. D. & THORNHILL, B. Communicating information in health: engaging students in design for health awareness, **Design for Health**, 194-210, 2017.

QUINTÃO, F. S., TRISKA, R. Design de informação em interfaces digitais: origens, definições e fundamentos. **InfoDesign - Revista Brasileira De Design Da Informação**, 11(1), 105–118, 2014.

REDIG, J. Não há cidadania sem informação, nem informação sem design. **InfoDesign - Revista Brasileira de Design da Informação**, 1(1), 51–59, 2010.

RUBEN, B. **Between Communication and Information**. Volume 4. New Jersey: Transaction Publishers, 1993. 537 p.

SANTAELLA, L. **O que é semiótica**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1983.

SANTAELLA, L. **A leitura fora do livro**. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. 1998.

SANTOS, T. S. Do artesanato intelectual ao contexto virtual: ferramentas metodológicas para a pesquisa social. **Sociologias** [online], n.22, pp.120-156, 2009.

SAVOLAINEN, R. Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. **Library Quarterly**, v. 77, n. 2, p. 109-132, 2007.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of “way of life”. **Library & information Science research**, v. 17, n. 3, p. 259-294, 1995.

SILVEIRA, T. Nativos e imigrantes digitais à luz dos paradigmas de morin e castells. **Prisma.com**. Portugal, n. 22, p. 84-104, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/66063>. Acesso em: 30 mar. 2022.

SILVEIRA, T. O impacto do contexto tecnológico no desenvolvimento da “arquitetura cerebral” para a leitura. **Congresso Nacional "Literacia, Media e Cidadania"**. Braga, Universidade do Minho: Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, 25-26 Março 2011.

SOUTO, V. T. Apresentação otimizada do texto na tela. In: **7º Congresso Internacional de Ergonomia e Usabilidade, Design de Interfaces e Interação Humano-Computador**. Balneário Camboriú, 2007.

SOUTO, V. T.; CAMARA, R. Design, arte e tecnologia: princípios e as novas mídias. In: **ENCONTRO INTERNACIONAL DE ARTE E TECNOLOGIA - (#10.ART): modus operandi universal**, 10., 2011, Brasília: PPG Arte da UnB, 2011. Disponível em: www.repositorio.unb.br/handle/10482/32964

TJDFT. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. **Portaria conjunta nº 91, de 1º de setembro de 2021**. Regulamenta o uso de linguagem simples e de direito visual no TJDF. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-conjuntas-gpr-e-cg/2021/portaria-conjunta-91-de-01-09-2021>

WERSIG, G.; NEVELLING, U. The phenomena of interest to information science. **Information Scientist**, v. 9, p. 127-140, 1975.

WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science**, v. 3, n. 2, p. 49-53, 2000.

WOLF, M. **O Cérebro no mundo digital**: os desafios da leitura na nossa era. Tradução de Rodolfo Ilari. São Paulo: Contexto, 2019. 250 p.

WURMAN, R. S. **Ansiedade de Informação**: como transformar informação em compreensão. São Paulo: Cultura, 1991.

Apêndice A – Questionário aplicado no Pré-teste

Olá! Antes de responder às perguntas, por favor, consulte o arquivo anexado ao e-mail.

O presente questionário tem o intuito de fornecer informações para o desenvolvimento de dissertação de mestrado para o curso de Ciência da Informação da Universidade de Brasília (UnB), cujo título é "Interação entre o usuário e o design de informações digitais sobre saúde e bem-estar em ambientes organizacionais".

Sua participação consistirá apenas na resposta deste formulário. Seus dados são confidenciais e nenhuma informação pessoal será divulgada. Obrigada pela participação!

A - Dados demográficos

A primeira parte do questionário inclui perguntas sobre o perfil e características dos respondentes.

1. Idade:
2. Sexo:
 - Feminino
 - Masculino
3. Nível de escolaridade:
 - Superior
 - Pós-Graduação (Lato sensu) – incompleto
 - Pós-Graduação (Lato sensu) - completo
 - Mestrado - incompleto
 - Mestrado - completo
 - Doutorado - incompleto
 - Doutorado - completo
 - Outro
4. Ocupa cargo de gestão no TJDFT?
 - Sim
 - Não
5. Modalidade de trabalho atual
 - Presencial
 - Teletrabalho
 - Modelo Híbrido

B - Perfil de usuário da informação

6. Qual dispositivo você utiliza para acessar o conteúdo publicado na intranet do TJDFT, com maior frequência?
- Celular
 - Computador
 - Tablet
 - Não acesso, ou acesso raramente, a intranet do TJDFT
7. Quantas horas por dia, em média, você fica em contato com telas de celular, computador ou tablet para realizar seu trabalho no TJDFT?
- Até 2 horas
 - Entre 3 e 4 horas
 - Entre 5 e 6 horas
 - Entre 7 e 8 horas
 - Entre 9 e 10 horas
 - Acima de 11 horas
8. Acesso diariamente a intranet do TJDFT para obter informações e consultar notícias relacionadas ao Tribunal.
- 1 - Discordo totalmente
 - 2 - Discordo parcialmente
 - 3 - Indiferente, posição nula
 - 4 - Concordo parcialmente
 - 5 - Concordo totalmente
9. Leio com frequência as informações sobre saúde e bem-estar publicadas na intranet do TJDFT ou recebidas pelo e-mail institucional do TJDFT.
- 1 - Discordo totalmente
 - 2 - Discordo parcialmente
 - 3 - Indiferente, posição nula
 - 4 - Concordo parcialmente
 - 5 - Concordo totalmente

C – Interação, Organização e Design da Informação

10. Qual o seu grau de interesse pelas informações apresentadas no arquivo?



11. Como você avalia o seu nível de compreensão das informações apresentadas no arquivo?



12. As informações apresentadas despertaram o meu interesse em aprofundar a leituras sobre os benefícios e ciclo do sono.

- 1 - Discordo totalmente
- 2 - Discordo parcialmente
- 3 - Indiferente, posição nula
- 4 - Concordo parcialmente
- 5 - Concordo totalmente

13. Acredito que, de alguma forma, a leitura desse conteúdo influenciará meu comportamento e atitudes relacionadas ao sono?

- 1 - Discordo totalmente
- 2 - Discordo parcialmente
- 3 - Indiferente, posição nula
- 4 - Concordo parcialmente
- 5 - Concordo totalmente

14. A forma como a informação foi apresentada facilitou a leitura e estimulou meu interesse pelo tema.

- 1 - Discordo totalmente
- 2 - Discordo parcialmente
- 3 - Indiferente, posição nula
- 4 - Concordo parcialmente
- 5 - Concordo totalmente

15. Sem retornar ao conteúdo para consulta, responda a seguinte pergunta: 'Em que estágio ocorre o início do sono profundo, caracterizado pela baixa atividade cerebral, relaxamento motor e liberação do hormônio do crescimento (GH)?

- Estágio 1
- Estágio 2
- Estágio 3
- Estágio 4
- Estágio 5
- Não me lembro de ler esta informação.

16. Qual a sua avaliação sobre a apresentação do conteúdo, considerando aspectos como a organização, legibilidade e estética das informações apresentadas?



17. Deixe a sua opinião sobre a forma como as informações foram apresentadas considerando aspectos como organização, legibilidade, estética e facilidade de compreensão das informações.

Apêndice B – E-mail enviado aos entrevistados



Olá *nome do participante,*

Você participará da pesquisa de mestrado intitulada “*Design da informação nas práticas informacionais da leitura digital: estudo de caso no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios*”. Uma das técnicas de coleta de dados para o estudo é a entrevista para a qual você está sendo convidado.

Durante a entrevista será compartilhado um conteúdo que fará parte do contexto desse trabalho e será enviado para você pelo chat da vídeo chamada.

Para otimizar o tempo da entrevista, gostaria que você respondesse a este e-mail confirmando a veracidade dos dados abaixo ou retificando, caso necessário.

IDADE	ESCOLARIDADE	É GESTOR?	MODALIDADE DE TRABALHO ATUAL	PAÍS/ESTADO DE RESIDÊNCIA	LOTAÇÃO
-	-	-	-	-	-

O tempo de duração estimado para a entrevista é de 20 min.

LOCAL DA ENTREVISTA: **Plataforma teams** (acesso pelo calendário)

DATA E HORÁRIO: **08/NOV (segunda-feira), às 11h**

Por fim, esclareço que seus dados ou comentários ao longo da entrevista serão tratados de forma agrupada e apenas a pesquisadora terá acesso à identificação das suas respostas. O termo de Consentimento anexado a este e-mail esclarece e garante o sigilo das informações. Para expressar ciência ao termo, basta escrever “ciente”, quando responder este e-mail.

Desde já agradeço sua participação e contribuição para esta pesquisa!

Fernanda R Bertoldo

Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
Universidade de Brasília – UnB

Apêndice C – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidado a participar da pesquisa “*Práticas informacionais na leitura da informação digital sobre saúde e bem-estar: estudo de caso no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios*”, de responsabilidade de *Fernanda Rodrigues Bertoldo*, estudante de mestrado da *Universidade de Brasília*. O objetivo desta pesquisa é *investigar qual o impacto do design nas práticas informacionais na leitura digital sobre saúde e bem-estar no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios*. Assim, gostaria de consultá-lo/a sobre seu interesse e disponibilidade de cooperar com a pesquisa.

Você receberá todos os esclarecimentos necessários antes, durante e após a finalização da pesquisa, e lhe asseguro que o seu nome não será divulgado, sendo mantido o mais rigoroso sigilo mediante a omissão total de informações que permitam identificá-lo/a. Os dados provenientes de sua participação na pesquisa, tais como questionários, entrevistas, arquivos de gravação ou filmagem, ficarão sob a guarda do/da pesquisador/a responsável pela pesquisa.

A coleta de dados será realizada por meio de *entrevista*. É para este procedimento que você está sendo convidado a participar. Sua participação na pesquisa não implica em nenhum risco.

Sua participação é voluntária e livre de qualquer remuneração ou benefício. Você é livre para recusar-se a participar, retirar seu consentimento ou interromper sua participação a qualquer momento. A recusa em participar não irá acarretar qualquer penalidade ou perda de benefícios.

Se você tiver qualquer dúvida em relação à pesquisa, você pode me contatar através do telefone 61 99607-8010 ou pelo e-mail fernanda.bertoldo@aluno.unb.br.

A equipe de pesquisa garante que os resultados do estudo serão devolvidos aos participantes por meio de *Relatório de pesquisa*, podendo ser publicados posteriormente na comunidade científica.

Este projeto foi revisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais (CEP/CHS) da Universidade de Brasília. As informações com relação à assinatura do TCLE ou aos direitos do participante da pesquisa podem ser obtidas por meio do e-mail do CEP/CHS: cep_chs@unb.br ou pelo telefone: (61) 3107 1592.

Este documento foi elaborado em duas vias, uma ficará com o/a pesquisador/a responsável pela pesquisa e a outra com você.

Assinatura do/da participante

Assinatura do/da pesquisador/a

Brasília, ____ de outubro de 2021

Apêndice D – Roteiro de entrevista semiestruturada

A - DADOS DEMOGRÁFICOS

- 1) Idade
- 2) Sexo
- 3) Nível de escolaridade
- 4) Ocupa cargo de gestão?
- 5) Modalidade de trabalho atual
- 6) Lotação

B - PERFIL COMO USUÁRIO DA INFORMAÇÃO

- 1) Qual dispositivo você utiliza para acessar o conteúdo publicado na intranet do TJDF, com maior frequência?
- 2) Quais aplicativos, plataformas, sistemas ou sites são utilizados para execução do seu trabalho no TJDF?
- 3) Quantas horas por dia, em média, você fica em contato com telas de celular, computador ou *tablet* para realizar seu trabalho no TJDF?
- 4) Com que frequência você acessa a intranet do TJDF? Para consultar que tipo de informações?
- 5) A mudança para o teletrabalho influenciou a frequência e período de tempo gasto na sua busca por informações divulgadas pela organização nos canais oficiais disponíveis (intranet, *teams*, e-mails)?
- 6) Você acessa a intranet do TJDF com a intenção de buscar informações sobre saúde e bem-estar?
- 7) Você busca informações sobre saúde e bem-estar em fontes externas ao ambiente informacional do TJDF (Google, redes sociais, especialistas, livros)?
- 8) O que impede a sua leitura sobre informações de saúde e bem-estar divulgadas pelo TJDF?
- 9) Qual o seu grau de interesse pelo tema SONO?

C - INTERAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E DESIGN DA INFORMAÇÃO

Para a segunda parte da entrevista será disponibilizado, pelo chat da plataforma *teams*, o arquivo com informações sobre o SONO e será solicitado ao entrevistado que realize a leitura do conteúdo. O entrevistado será orientado a desligar a câmera e o microfone no momento da leitura, caso queira. Ao finalizar a leitura, a entrevista terá continuidade seguindo as questões abaixo.

- 10) Como você avalia o seu nível de compreensão das informações apresentadas no arquivo?
- 11) As informações apresentadas despertaram o seu interesse em aprofundar a leitura sobre o sono.
- 12) Você acredita que, de alguma forma, a leitura desse conteúdo influenciará seu comportamento e atitudes relacionadas ao sono?
- 13) A forma como a informação foi apresentada facilitou a leitura e estimulou seu interesse pelo tema?
- 14) Qual a sua avaliação sobre a apresentação do conteúdo, considerando aspectos como a organização, legibilidade e estética das informações apresentadas?
- 15) Qual a sua principal crítica ou sugestão para a informação apresentada?
- 16) O que mais chamou a sua atenção positivamente na informação apresentada?

ANEXO I – Aprovação do Projeto de Pesquisa pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais da UnB

DETALHAR PROJETO DE PESQUISA																																															
<p>- DADOS DA VERSÃO DO PROJETO DE PESQUISA</p> <p>Título da Pesquisa: Práticas informacionais na leitura da informação digital sobre saúde e bem-estar: estudo de caso no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios Pesquisador Responsável: FERNANDA RODRIGUES BERTOLDO Área Temática: Versão: 2 CAAE: 42870720.5.0000.5540 Submetido em: 17/08/2021 Instituição Proponente: Faculdade de Ciência da Informação Situação da Versão do Projeto: Aprovado Localização atual da Versão do Projeto: Pesquisador Responsável Patrocinador Principal: Financiamento Próprio</p> <div style="text-align: right;">  </div> <p style="text-align: right;">Comprovante de Receção:  PB_COMPROVANTE_RECEPCAO_1673917</p>																																															
<p>+ DOCUMENTOS DO PROJETO DE PESQUISA</p>																																															
<p>- LISTA DE APRECIÇÕES DO PROJETO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Apreciação</th> <th>Pesquisador Responsável</th> <th>Versão</th> <th>Submissão</th> <th>Modificação</th> <th>Situação</th> <th>Exclusiva do Centro Coord.</th> <th>Ações</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>N1</td> <td>FERNANDA RODRIGUES BERTOLDO</td> <td>2</td> <td>20/09/2021</td> <td>06/10/2021</td> <td>Notificação Aceita</td> <td>Sim</td> <td></td> </tr> <tr> <td>PO</td> <td>FERNANDA RODRIGUES BERTOLDO</td> <td>2</td> <td>17/08/2021</td> <td>10/09/2021</td> <td>Aprovado</td> <td>Não</td> <td>   </td> </tr> </tbody> </table>								Apreciação	Pesquisador Responsável	Versão	Submissão	Modificação	Situação	Exclusiva do Centro Coord.	Ações	N1	FERNANDA RODRIGUES BERTOLDO	2	20/09/2021	06/10/2021	Notificação Aceita	Sim		PO	FERNANDA RODRIGUES BERTOLDO	2	17/08/2021	10/09/2021	Aprovado	Não	   																
Apreciação	Pesquisador Responsável	Versão	Submissão	Modificação	Situação	Exclusiva do Centro Coord.	Ações																																								
N1	FERNANDA RODRIGUES BERTOLDO	2	20/09/2021	06/10/2021	Notificação Aceita	Sim																																									
PO	FERNANDA RODRIGUES BERTOLDO	2	17/08/2021	10/09/2021	Aprovado	Não	   																																								
<p>- HISTÓRICO DE TRÂMITES</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Apreciação</th> <th>Data/Hora</th> <th>Tipo Trâmite</th> <th>Versão</th> <th>Perfil</th> <th>Origem</th> <th>Destino</th> <th>Informações</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>N1</td> <td>06/10/2021 08:46:20</td> <td>Aceitação do PP</td> <td>2</td> <td>Coordenador</td> <td>Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília - UnB</td> <td>Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília - UnB</td> <td></td> </tr> <tr> <td>N1</td> <td>20/09/2021 22:29:22</td> <td>Notificação enviada</td> <td>2</td> <td>Pesquisador</td> <td>PESQUISADOR</td> <td>Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília - UnB</td> <td>Segue Termo de Aceite institucional assinado pelo Ver mais >></td> </tr> <tr> <td>PO</td> <td>10/09/2021 10:31:04</td> <td>Parecer liberado</td> <td>2</td> <td>Coordenador</td> <td>Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília - UnB</td> <td>PESQUISADOR</td> <td></td> </tr> <tr> <td>PO</td> <td>09/09/2021 15:53:49</td> <td>Parecer do colegiado emitido</td> <td>2</td> <td>Membro do CEP</td> <td>Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília - UnB</td> <td>Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília - UnB</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>								Apreciação	Data/Hora	Tipo Trâmite	Versão	Perfil	Origem	Destino	Informações	N1	06/10/2021 08:46:20	Aceitação do PP	2	Coordenador	Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília - UnB	Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília - UnB		N1	20/09/2021 22:29:22	Notificação enviada	2	Pesquisador	PESQUISADOR	Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília - UnB	Segue Termo de Aceite institucional assinado pelo Ver mais >>	PO	10/09/2021 10:31:04	Parecer liberado	2	Coordenador	Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília - UnB	PESQUISADOR		PO	09/09/2021 15:53:49	Parecer do colegiado emitido	2	Membro do CEP	Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília - UnB	Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília - UnB	
Apreciação	Data/Hora	Tipo Trâmite	Versão	Perfil	Origem	Destino	Informações																																								
N1	06/10/2021 08:46:20	Aceitação do PP	2	Coordenador	Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília - UnB	Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília - UnB																																									
N1	20/09/2021 22:29:22	Notificação enviada	2	Pesquisador	PESQUISADOR	Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília - UnB	Segue Termo de Aceite institucional assinado pelo Ver mais >>																																								
PO	10/09/2021 10:31:04	Parecer liberado	2	Coordenador	Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília - UnB	PESQUISADOR																																									
PO	09/09/2021 15:53:49	Parecer do colegiado emitido	2	Membro do CEP	Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília - UnB	Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília - UnB																																									