



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E CIÊNCIA DA  
INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

**Efeitos da sobrecarga da Informação no cotidiano de  
jornalistas em Campo Grande – MS.**

Marina Medina Saber

Brasília - DF  
2006



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E CIÊNCIA DA  
INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

**Efeitos da sobrecarga de informação no cotidiano  
de jornalistas em Campo Grande – MS**

Marina Medina Saber

Brasília - DF  
2006



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E CIÊNCIA DA  
INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

## **Efeitos da sobrecarga de informação no cotidiano de jornalistas em Campo Grande – MS**

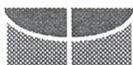
**Marina Medina Saber**

Dissertação apresentada ao Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do título de mestre em Ciência da Informação.

**Orientador:** Prof.º Dr.º. Eron Brum  
Área de concentração: Transferência da Informação  
Linha de pesquisa: Comunicação da Informação

Brasília - DF

2006



## FOLHA DE APROVAÇÃO

**Título:** Efeitos da sobrecarga de informação no cotidiano de jornalistas em Campo Grande-MS

**Autor:** Marina Medina Saber

**Área de concentração:** Transferência da Informação

**Linha de pesquisa:** Comunicação da Informação.

Dissertação submetida à Comissão Examinadora designada pelo Convênio Mestrado Interinstitucional (Minter) em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCInf) do Departamento de Ciência da Informação e Documentação (CID) da Universidade de Brasília (UnB) e a Universidade para o Desenvolvimento do Estado e da Região do Pantanal (UNIDERP) como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Ciência da Informação**.

Dissertação aprovada em: 22 de maio de 2006.

Aprovado por:

---

Prof. Dr. Eron Brum  
Presidente – Orientador (UNIDERP)

---

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Elmira Lúzia Melo Soares Simeão  
Membro Interno – (UnB/PPGCInf)

---

Prof. Dr. Jorge Karlenide Ijuim  
Membro Externo – (UFMS)

---

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Sueli Angelica do Amaral  
Suplente – (UnB/PPGCInf)

O sol nas bancas de revista me enche de alegria e  
preguiça. Quem lê tanta notícia?

**Alegria, Alegria, Caetano Veloso**  
iv

Dedico este trabalho a uma pessoa muito especial que sempre esteve ao meu lado oferecendo estímulo na busca pelo saber, incentivando-me a descobrir as pequenas partículas desse imenso mundo de conhecimentos. O presente estudo é dedicado a Edson Godoy pelo amor e companheirismo de todas as horas.

## AGRADECIMENTOS

O resultado desse trabalho é fruto de dedicação e esforço que sem ajuda de pessoas importantes não seria executado da maneira como foi, por isso reservo esse espaço para agradecer o apoio e a amizade de pessoas que ajudaram continuamente para que este estudo pudesse ser concluído.

Primeiramente agradeço ao nosso querido Pai Celestial - Senhor de todo conhecimento e sabedoria, que domina todas as ciências - por ter me dado durante os últimos dois anos de estudo, saúde, disposição e principalmente inspiração para executar esse trabalho.

Em seguida, um agradecimento especial ao meu Orientador-amigo, Eron Brum, a quem tenho respeito e admiração por acreditar em meu potencial, por direcionar meus passos de forma experiente e com uma tranquilidade inacreditável, sempre incentivando, contribuindo, acrescentando e nunca desanimando.

Agradeço também à minha família – ao amor da minha irmã Claudia, que mesmo estando distante se fez presente em cada etapa desse estudo; a minha mãe Odete, que apesar da correria soube me apoiar; e, por fim, a amizade e compreensão das minhas outras irmãs Luciane, Laila e Lilian.

Para chegar à reta final também contei com o apoio de pessoas queridas como Maria Cristina Ferreira Lima, Sílvio Jacques, Luiz Paiva, Rafael Santana e a equipe da Agência de Publicidades Re9, Ereni Benvenuti, a querida família “Farias” de Brasília na pessoa de Guilherme e Dona Maria, aos colegas de mestrado que dividiram preocupações, receios, medos e conquistas em cada fase de aprendizado.

Agradeço também a toda equipe de professores da Universidade de Brasília que contribuíram de forma significativa para a nossa formação ao trazer para a sala de aula conteúdos que nos fizeram refletir sobre as mudanças em nossa sociedade, nos ensinando a ser pesquisadores incansáveis, nos transformando em cientistas da informação.

Não poderia deixar de agradecer a disposição dos jornalistas do Correio do Estado, Campograndenews e Tv Morena que contribuíram para que este estudo pudesse ter alguma validade, por mostrar disposição ao responder as várias perguntas e principalmente por encontrar tempo para colaborar com esse estudo diante de uma rotina puxada de trabalho nas redações.

Espero sinceramente que este estudo possa de alguma forma contribuir com os jornalistas dos mais diferentes veículos de comunicação. Que possamos refletir e analisar de forma mais detalhada os acontecimentos que tanto noticiamos e que acabam interferindo e mudando as nossas vidas.

Que possamos voltar os olhos que testemunham a história de um povo, para dentro de nós mesmos, pois não somos nós sem a sociedade e ela não é sem nós jornalistas!

## SUMÁRIO

Lista de figuras.....	x
Lista de quadros .....	xi
Lista de gráficos.....	xii
Lista de abreviaturas .....	xiii
Resumo .....	xiv
Abstract.....	xv
<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>01</b>
<b>2. PROBLEMA E JUSTIFICATIVA .....</b>	<b>04</b>
<b>3. OBJETIVOS .....</b>	<b>06</b>
<b>4. REVISÃO DE LITERATURA .....</b>	<b>07</b>
<b>4.1 SOCIEDADE MOVIDA PELA INFORMAÇÃO .....</b>	<b>09</b>
4.1.1 – A revolução Informacional .....	12
4.1.2 – A era da Informação .....	15
4.1.2.1 Economia informacional .....	16
4.1.2.2 A nova esfera social .....	19
4.1.2.3 A busca pela identidade .....	21
4.1.2.4 A família pós-moderna .....	24
4.1.2.5 A onda do virtual .....	26
4.1.2.6 A invasão de privacidade.....	29
<b>4.2 A INDÚSTRIA DA INFORMAÇÃO .....</b>	<b>31</b>
4.2.1 – O mercado da informação.....	38
4.2.2 – A informação enquanto produto .....	42

4.2.3 – Informação X Notícia .....	46
<b>4.3 CULTURA INFORMACIONAL .....</b>	<b>51</b>
4.3.1 – A informação como um bem cultural .....	51
4.3.2 – Analfabetismo informacional – um novo problema social .....	56
4.3.3 – A síndrome da normose informacional.....	63
<b>4.4 INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO .....</b>	<b>68</b>
4.4.1 Interfaces entre Ciência da Informação e Comunicação.....	72
4.4.2 Comunicação Interativa em ascensão .....	78
4.4.3 Linguagem em período de convulsão .....	83
4.4.4 Informantes e Informatas – Mediadores da Informação .....	88
<b>4.5 O CONSUMO DA INFORMAÇÃO .....</b>	<b>94</b>
4.5.1 Necessidades informacionais .....	94
4.5.2 A corrida em busca da informação .....	97
4.5.3 O superestímulo ao consumo .....	102
4.5.4 A sobrecarga de informação e seus reflexos.....	107
4.5.5 O mundo da mídia e o excesso de informação .....	115
4.5.6 O jornalismo e o vício da informação.....	121
<b>5. METODOLOGIA .....</b>	<b>130</b>
5.1 AMOSTRA.....	131
5.2 INSTRUMENTOS DE COLETA .....	133
5.3 COLETA DE DADOS .....	134
5.4 APLICAÇÃO DE ENTREVISTA .....	140
5.5 PERFIL DOS JORNALISTAS ENTREVISTADOS .....	141
<b>6. ANÁLISE ARGUMENTATIVA .....</b>	<b>146</b>
6.1 ANÁLISE DE DADOS .....	148
6.2 INTERPRETAÇÃO DE DADOS .....	182
<b>7. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>193</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>197</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>203</b>

## **LISTA DE FIGURAS**

- Figura 1: Cadeia produtiva da informação
- Figura 2: Pirâmide Informacional
- Figura 3: Dimensões da cultura informacional
- Figura 4: Cultura Informacional
- Figura 5: A natureza multidisciplinar da ciência da informação
- Figura 6: Disciplinas que possuem interfaces com a CI
- Figura 7: Classificação da Informação segundo sua finalidade
- Figura 8: Classificação da Informação segundo sua natureza
- Figura 9: Site Campograndenews
- Figura 10: Sede do Campograndenews
- Figura 11: Redação do site Campograndenews
- Figura 12: Fachada do jornal mais tradicional de MS
- Figura 13: Redação do jornal Correio do Estado
- Figura 14: Nery Kaspar, Chefe de Redação do Correio do Estado
- Figura 15: TV Morena – empresa do Grupo Zahran
- Figura 16: Torre da Tv Morena – emissora filiada a Rede Globo
- Figura 17: Redação da TV Morena

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Brasil: orientadores e orientações concluídas segundo a natureza do trabalho, 1998 – 2003.

Quadro 2: Classificação da informação segundo seus atributos

Quadro 3: Divisão dos jornalistas entrevistados

Quadro 4: Os efeitos da sobrecarga de informação no cotidiano de redações

Quadro 5: Efeitos da sobrecarga de informação sobre o jornalista

Quadro 6: Relação de profissionais e os fenômenos que atingem cada um deles

Quadro 7: Como a sobrecarga de informação afeta o rendimento profissional

Quadro 8: Efeitos da sobrecarga da informação na produção da notícia

Quadro 9: Frases representativas

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1: Faixa etária dos entrevistados

Gráfico 2: Nível de escolaridade dos entrevistados

Gráfico 3: Renda mensal dos entrevistados

Gráfico 4: Empresas em que os entrevistados trabalham

Gráfico 5: Função que os entrevistados exercem

Gráfico 6: Tempo de atividade na função

Gráfico 7: Tempo de profissão dos entrevistados

Gráfico 8: Ranking dos fenômenos que mais atingem os jornalistas

## LISTA DE ABREVIATURAS

- ACRL – Association of College & Research libraries  
ALA – American Library Association  
ALFIN – Alfabetização Informacional  
ARPA – Agência de Projetos de Pesquisa Avançada  
CBJEI - Centro Brasileiro de Estudos Jurídicos da Internet  
CERN – Centre Européen Pour Research Nuclaire  
CI – Ciência da Informação  
CPI – Comissão Parlamentar de Inquérito  
FID – Federação Internacional de Informação e Documentação  
IAB – Instituto dos Advogados Brasileiros  
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
IBICT – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia  
IEL – Instituto de Estudos e Linguagem  
MEC – Ministério da Educação  
MIT – Instituto de Tecnologia de Massachusetts  
MPI – Moderno Profissional da Informação  
NTIC – Novas Tecnologias da Informação e Comunicação  
PIU – Pathological Internet Use  
PNAD – Pesquisa Nacional de Amostra por Domicílio  
WWW – World Wide Web

## **RESUMO**

A pesquisa buscou identificar quais são os efeitos da sobrecarga da informação no cotidiano de redações de Campo Grande – MS. Relata que os jornalistas tem sido afetados pelo bombardeio de informação apresentando falhas na memorização, falta de concentração, ansiedade e irritabilidade entre outros aspectos. Mostra ainda que rendimento profissional foi atingido por meio das dificuldades em filtrar a grande quantidade de notícias e como consequência, o produto final acaba sendo prejudicado com a velocidade dos fatos e a falta de tempo para apurar as informações. Os entrevistados fizeram uma auto avaliação com base nos fenômenos ligados à sobrecarga de informação: a intoxicação da informação, a fadiga da informação, a neurose informacional, o vício da informação, a cibernose e a informatose.

Palavras-chave: sobrecarga de informação; fadiga da informação; vício da informação; bombardeio informacional; neurose informacional.

## **ABSTRACT**

The research tried to identify which is the effect of the overload of information in the daily Journal offices of Campo Grande - MS. It says that the journalists have been affected by the bombing of information presenting difficulties in the memorization, lack of concentration, anxiety and irritability and others aspects. It also shows that the professional income was reached by means of the difficulties in filtering the great amount of notice and as consequence the final item finishes being wronged with the speed the facts happen and the lack of time to search the information. The interviewed people had made an auto-analysis based on the facts linked to the overload of information: the poisoning of the information, the fatigue of the information, the informacional neurosis, the vice of the information, the cibernose and informatose.

Key-word: overload of information; fatigue of the information; vice of the information; informacional bombing; informacional neurosis.

## 1. INTRODUÇÃO

No início do século passado acreditava-se que com os avanços da tecnologia, iríamos trabalhar menos e teríamos mais tempo para o lazer. Aconteceu exatamente o contrário. As facilidades da vida moderna como computador, Internet, fax, telefone, celular, TV a cabo e as melhorias no transporte tornaram a vida muito mais rápida. Para sobreviver na sociedade atual que sofre com o ritmo acelerado de vida é preciso estar informado, mesmo assim a ansiedade de saber cada vez mais e o medo de não conseguir acompanhar as transformações são constantes.

Diante da concorrência do mercado de trabalho e o grau elevado de exigência de conhecimento que atinge gente de todas as idades, TOFFLER, com uma percepção bastante apurada notou já em 1970 que a sociedade não seria a mesma a partir das transformações tecnológicas e que as pessoas se lançariam numa busca incansável pela informação: “Estamos criando e utilizando idéias e imagens a uma velocidade cada vez maior. O conhecimento – assim como as pessoas, os lugares, as coisas e as formas de organização – está se tornando descartável”.

Trinta décadas depois CASTELLS veio para confirmar essas mudanças:

Uma revolução tecnológica concentrada nas tecnologias da informação está remodelando a base material da sociedade em ritmo acelerado. Economias por todo o mundo passaram a manter interdependência global, apresentando uma nova forma de relação entre a economia, o Estado e a sociedade.

Como as barreiras tecnológicas desapareceram, hoje fronteira nenhuma consegue deter o avanço de milhares de dados e bits que são transmitidos em fração de segundo de um único computador para o mundo virtual.

Mas a informação não é transmitida apenas por meio do computador, ela está por toda à parte, se apresenta de várias formas: num folheto, nas páginas da revista, na televisão, jornais, rádios e meios de comunicação em geral. Já é possível acompanhar acontecimentos do outro lado do mundo em tempo real graças à tecnologia. Para abastecer toda essas pessoas que se aventuram na busca incansável pela informação, uma forte e poderosa indústria se mostra cada vez mais atraente, colocando a nossa disposição inúmeras fontes. Com tantas opções surge um novo problema: o que, porque e como consumir todas essas informações sem entrar num colapso.

O mercado da mídia já não tem mais receio em tratar a informação como produto, ajudando a criar uma cultura informacional que empurra as pessoas a consumir mais e mais informação todos os dias. Existe uma onda que move a sociedade para a busca do conhecimento, é o que faz profissionais, estudantes, universitários a embarcar numa maratona de cursos, palestras, fóruns, seminários e grupos de discussão.

Nesse cenário, o profissional da informação se apresenta como peça chave para abastecer a gigantesca indústria que se beneficia desse produto tão valioso hoje em dia. Cientistas, empresários ou especialistas da informação – a terminologia parece não importar muito, pois o que realmente merece atenção são as várias faces que a informação ganha com a contribuição desses profissionais, seja no campo da ciência, do conhecimento, da tecnologia.

Entre os colaboradores além de arquivistas, bibliotecários, documentalistas, museólogos, analistas de sistemas e comunicadores em geral está o jornalista, que ao transmitir notícias todos os dias aos milhares de ouvintes, telespectadores e leitores, viu a sua rotina de trabalho completamente transformada com a revolução informacional. Ele é o

profissional que está inserido na Sociedade da Informação, possui uma função fundamental na indústria da informação, ajuda a incentivar a cultura informacional, precisa acompanhar atentamente as mudanças no campo da comunicação e da linguagem e ainda se vê atormentado com o consumo de informação.

O desafio está justamente em saber lidar com o excesso de informação que vem acompanhado de pressão pelo tempo que urge e as cobranças em conseguir a informação precisa e relevante - já que esta é matéria-prima para a produção das notícias. Os efeitos dessa sobrecarga no cotidiano das barulhentas redações motivaram a presente pesquisa.

## **2. PROBLEMA E JUSTIFICATIVA**

Pela primeira vez na história da humanidade a maior parte dos conhecimentos adquiridos por uma pessoa no início de sua vida profissional será obsoleta ao final de sua carreira. Uma pesquisa feita pela Universidade da Califórnia em 2003 afirma que a quantidade de informação produzida a cada ano cresce a uma taxa de 30%. Uma rápida conta matemática nos mostra que se tornou humanamente impossível seguir no mesmo ritmo da produção do conhecimento e este tem sido um problema para a sociedade atual.

Com a explosão de informação veio a sobrecarga. As pessoas estão num fogo cruzado tentando descobrir como filtrar as informações que realmente interessam. Esse parece ser o primeiro estágio da guerra contra o dilúvio de informações. Saber reter somente o que é útil para depois tentar assimilar, entender, interpretar e armazenar informações relevantes e apagar da memória o que não irá servir são as outras etapas de um processo cansativo e esgotante intelectualmente. É que uma série de decisões precisa ser tomada no mesmo ritmo em que segue o surgimento de novas informações. Fatores que acabam deixando o indivíduo atormentado.

Os primeiros ensaios sobre o problema já começaram a ser feitos. Estudiosos (Weil, Lewis e outros) detectaram alguns fenômenos que ocorrem com as pessoas vítimas do bombardeio informacional, são elas: informatose (distúrbios ou mesmo doenças causadas por excesso de fluxo de mensagens informacionais), cibernose (capaz de atrofiar algumas funções humanas devido ao uso do computador e provocar distúrbios nas comunicações e relações humanas) e fadiga informacional (entre os sintomas do processo esta a paralisia da capacidade

analítica, o aumento das ansiedades e das dúvidas, a inclinação para decisões equivocadas e até levianas).

A literatura mostra que esses problemas vêm sendo provocados por que há um superestímulo ao consumo de informação. As pessoas estão sendo levadas a agir de acordo com os limites máximos de sua capacidade de compreensão. Targino (2000) destaca que o superdimensionamento da informação é o maior responsável por um dos males do século – a ansiedade de informação – resultante do fosso cada vez mais profundo entre o que o ser humano é capaz de apreender e o que acha que deveria compreender, diante das expectativas dos demais.

Além do grande incentivo ao consumo de informações, Wurman (1991) declara que a concorrência no mundo globalizado é outro fator que tem motivado as pessoas a embarcarem na busca pelas informações de forma excessiva. Para sobreviver no mercado de trabalho e até para atuar na sociedade em geral, somos forçados a assimilar um corpo de conhecimentos que se amplia a cada minuto. “A prova disso é a pilha cada vez maior de periódicos, livros, brochuras, memorandos e relatórios anuais que provavelmente está crescendo em seu escritório à espera de leitura”.

No meio de toda essa convulsão social estão os jornalistas. Além de acompanhar, escrever e divulgar como as cobranças, responsabilidades e avanços do mundo moderno tem atingido diretamente a vida das pessoas, ele também acaba sendo afetado por elas. Ao ter o seu cotidiano completamente mudado com as transformações tecnológicas o jornalista sente a pressão da sobrecarga de informação à medida que a notícias chegam a ser transmitidas em tempo real deixando o significado dos acontecimentos em segundo plano. A presente pesquisa apresenta-se, portanto, com o intuito de investigar e responder a seguinte indagação: Quais são os efeitos da sobrecarga de informação na rotina das redações de Campo Grande – MS?

### 3. OBJETIVOS

O objetivo geral dessa pesquisa é identificar, no cotidiano dos jornalistas que trabalham nos principais veículos de comunicação de Campo Grande, capital de Mato Grosso do Sul, quais os efeitos da sobrecarga de informação. Os objetivos específicos do trabalho em relação à rotina desses profissionais são:

- Identificar se os jornalistas se consideram vítimas da informatose, cibernose, fadiga informacional, neurose informacional, intoxicação da informação e vício da informação;
- Verificar de que forma a sobrecarga de informação afeta o rendimento profissional dos jornalistas;
- Verificar quais são os efeitos do excesso de informação na produção e divulgação de notícias;
- Identificar se os jornalistas consideram a sobrecarga de informação um problema ou fator estimulante no trabalho jornalístico.

## 4. REVISÃO DE LITERATURA

O referencial teórico desta pesquisa está organizado de forma temática. O primeiro tópico trata de questões relativas à “SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO” – uma comunidade globalizada movida pelos avanços da tecnologia que ajudam a transmitir informações com grande velocidade ultrapassando as barreiras do tempo e do espaço. O tópico trata ainda das transformações que o advento da Internet trouxe e continua provocando na esfera social, econômica, cultural, familiar e em outros campos da vida do homem que, no século XXI, enfrenta o desafio de acompanhar todas essas mudanças ocasionadas pela revolução informacional.

O segundo tópico revela de que maneira a informação vem sendo tratada como mercadorias que abastecem a poderosa “INDÚSTRIA DA INFORMAÇÃO”. Um segmento que impulsiona os mercados da ciência e tecnologia, o mercado da informação cultural, de referência e o mercado da mídia que inclui os veículos de comunicação. Assim como em outros segmentos a produção de conteúdos na TV, jornais, rádios, televisões e internet cresce num ritmo assustador impulsionando a comercialização e o consumo.

Com tantas informações à disposição, as pessoas estão embarcando numa onda que incentiva a busca pelo conhecimento. A habilidade de entender, distribuir e aplicar as informações nas atividades diárias faz parte da “CULTURA INFORMACIONAL”, assunto tratado no terceiro tópico dessa pesquisa. Porém, a corrida pelo saber pode levar as pessoas a normose informacional, conhecida como “a doença da normalidade”. Os indivíduos são influenciados a participar de

eventos na tentativa de aprimorar o conhecimento, mas, diante do grande fluxo de mensagens, torna-se humanamente impossível absorver uma quantidade excessiva de informações.

O referencial teórico contém ainda a relação entre “INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO” já que os conteúdos produzidos precisam de um receptor que, ao interagir com outras pessoas tenha capacidade de desenvolver novos significados. Importante ressaltar que sem a compreensão não há comunicação e sem comunicação a informação perde o seu real valor. Mais uma vez a tecnologia mostra que a comunicação interativa vem ganhando espaço, provocando o que os estudiosos chamam de convulsão da linguagem. O tema inclui ainda a participação da Ciência da Informação que, nesse contexto, se dedica a desenvolver estudos sobre a organização, produção, difusão e utilização da informação em todos os campos do saber. O tópico encerra com definições e as responsabilidades de uma categoria que está a cada dia sendo mais requisitada – o profissional da informação.

A revisão de literatura termina por abordar os aspectos que envolvem o superestímulo ao “CONSUMO DA INFORMAÇÃO”, assunto que deu origem a essa pesquisa. Temas como necessidade, desejo e uso da informação são questionados. Estudos sobre as várias categorias de informações que nos cercam são mencionados, pesquisas importantes sobre os efeitos da sobrecarga da informação são citadas e revelam o quanto o problema - apesar de recente e pouco explorado - está atingindo de forma rápida a sociedade. Um dos estudos chega a classificar os níveis da sobrecarga de informação.

A contribuição que essa pesquisa deve oferecer à literatura da CI é detectar os reflexos da sobrecarga da informação nas redações de Campo Grande. Ao fazer parte da sociedade da informação o jornalista contribui de forma significativa com a indústria informacional, estimula uma cultura voltada ao consumo da informação e ainda sofre com o consumo feito de forma exagerada. Motivos suficientes que são capazes de incentivar os cientistas sociais a desenvolver uma investigação qualitativa sobre o tema.

#### **4.1 SOCIEDADE MOVIDA PELA INFORMAÇÃO**

Atualmente, partindo do aspecto tecnológico, nenhuma fronteira pode deter a informação. Ela está por toda à parte. A cada dia surgem novos equipamentos, pequenos aparelhos capazes de melhorar a vida das pessoas, porém, as descobertas não facilitam apenas as atividades que fazem parte da nossa rotina. A tecnologia traz conforto, agilidade e agora no século XXI pode ser a solução para graves doenças que já vitimaram milhares de pessoas por todo mundo. Tecnologia que está revolucionando a medicina, a economia financeira dos países e as relações sociais entre as pessoas, enfim o modo de vida num mundo globalizado. Apesar de todo avanço, a conquista tecnológica também tem trazido conseqüências ruins para a sociedade como bem destaca Marcondes (1994, p.17). Para o autor, as transformações tecnológicas representam um trágico progresso:

A ciência foi responsável também pela bomba atômica. A economia e a química, pelas usinas nucleares e pela combinação dos alimentos na agricultura, pelos agrotóxicos, inseticidas e pesticidas de toda sorte; da mesma forma, a democratização do consumo foi responsável pela piora dos alimentos, pela aplicação de sistemas de conservação cancerígenos, e a liberdade sexual conduziu ao surgimento da Aids e assim por diante.

Com problemas e progresso! É assim que a sociedade da informação se apresenta a cientistas e pesquisadores que tanto visualizaram esta época ao longo das últimas décadas. Uma sociedade que se renova a cada instante e sobrevive da criatividade intelectual. É por isso que a informação ganhou tanto valor nos dias atuais.

Se o objetivo da sociedade industrial pode ser representado pelo consumismo de bens duráveis ou pelo consumo em massa, centrado na motorização, a sociedade da informação pode ser classificada como uma sociedade de alta criatividade intelectual, onde as pessoas podem desenhar seus projetos numa tela invisível, bem como perseguir e alcançar a sua auto-realização. (MASUDA, 1980, p. 19).

Na sociedade da informação o computador é a tecnologia inovadora que veio para amplificar o trabalho mental do homem e assim aumentar o poder produtivo informacional.

Uma máquina é capaz de processar e armazenar uma quantidade gigante de dados, coisa que o cérebro humano é incapaz de fazer. Em contrapartida, a máquina também não tem habilidade para pensar, já que a inteligência é uma característica destinada somente ao homem.

O paradigma mecanicista que dominou as empresas e instituições durante a revolução industrial provocando um alto índice de desemprego e o desaparecimento de muitas funções do mercado de trabalho está mudando. Para Lojkine (1995, p.137) na sociedade da informação não é preciso substituir o trabalho do homem pela máquina, pelo contrário, é necessário ter a interatividade entre o usuário e o computador para que as empresas consigam ter melhores resultados e maior competitividade.

[...] O sistema inteligente propõe uma forma de relação homem/técnica na qual o sujeito humano se defronta com uma máquina que incorporou, previamente, alguns de seus caracteres (tratamento de conhecimentos avulsos, incompletos) e que não pode funcionar sem a sua permanente solicitação. Assim, a máquina informacional não substitui o homem – ao contrário, reclama a sua presença e interatividade, ampliando e liberando não só a sua memória, mas também a sua imaginação criadora. O sistema inteligente, exigindo preliminarmente a presença do sujeito no dispositivo, opõe-se ao sistema técnico que opera a expulsão do sujeito humano.

Porém, quando o homem transfere suas funções às máquinas e faz com que equipamentos estejam ligados diretamente a produção e até mesmo criação artística, ele acaba perdendo o poder de controlar e avaliar suas atividades. Para Marcondes (1994, p.28) “O homem, no momento em que transfere suas funções às máquinas, abre mão também da grande parte de sua autonomia em relação ao controle de suas coisas”.

Assim como em outras revoluções ocorridas na história da humanidade os países desenvolvidos saíram na frente. Como o processo de evolução tecnológica exige capital tudo começou nos Estados Unidos e na Europa. Para os países que sofrem com problemas políticos de ordem interna e tentam resolver as desigualdades sociais ao longo das décadas, sobrou o desafio de tentar se inserir na sociedade globalizada, onde o “saber” é o mais importante.

Existe um desnível no tocante à tecnologia da informação entre países industrializados e países em desenvolvimento, um desnível mais sério do que o atual desnível industrial que os separa. O desnível industrial tem a ver

com a tecnologia da produção, sendo que o maior obstáculo é a falta de recursos financeiros nos países em desenvolvimento, mas o desnível informacional implica na ausência relativa da tecnologia para o processamento e a comunicação de dados, a qual se devem adicionar os fatores humanos relativos ao nível de desenvolvimento intelectual e os padrões de comportamento nesses países. Esses mais do que a falta de recursos financeiros são um obstáculo maior para a transferência de tecnologia. (MASUDA, 1980, p. 147).

Para fazer com que a população se desenvolva na sociedade da informação os governantes dos países do terceiro mundo se vêem obrigados a importar toda a tecnologia que está sendo desenvolvida pelos norte-americanos, mas essa é apenas uma das dificuldades enfrentadas. Quanto mais problemas existem para a implantação do processo de informatização da sociedade, mais complicado fica combater esse atraso. As conseqüências dessa situação em longo prazo vão afetar principalmente a formação educacional dos cidadãos, em suma, o futuro desses países. Para Castells (1999, p.70) “O fato de países e regiões apresentarem diferenças quanto ao momento oportuno de dotarem seu povo do acesso ao poder da tecnologia representa fonte crucial de desigualdade na nossa sociedade”.

O mundo financeiro transformado na década de 1990 pelas mudanças institucionais e inovações tecnológicas só passou por mudanças por pressão política e imposição do Fundo Monetário Internacional, Banco Mundial e Organização Mundial do Comércio. Para isso houve a fusão de grandes empresas. Mas a expansão dessa nova ordem econômica é muito desigual em todo o planeta. Países que têm problemas para alimentar, empregar e oferecer serviços básicos de sobrevivência não conseguem seguir esse mesmo ritmo de desenvolvimento.

#### 4.1.1 A revolução informacional

Equipamentos sofisticados, computadores altamente desenvolvidos auxiliam cientistas e pesquisadores de todo o mundo na tentativa de desvendar os mistérios da genética humana, na busca por fórmulas para encontrar uma vacina para a AIDS, desenvolvem naves para explorar o universo e realizam uma série de outras descobertas que aos poucos vão continuar transformando nossas vidas. No ramo da eletrônica as principais descobertas tecnológicas aconteceram durante a segunda guerra mundial. Descobertas que posteriormente transformariam as relações entre todos os países do mundo.

Para entender melhor como a revolução informacional está inserida na linha do tempo da história das evoluções sociais, Schaff (1993) ressalta que a revolução da informática se divide em três momentos diferentes:

1. A primeira (no final do Século XVIII e início do século XX) substitui a força física do homem pela energia das máquinas (vapor e eletricidade);
2. A segunda (século XXI) é o momento que estamos presenciando agora que consiste na transferência das funções intelectuais do homem para a máquina;
3. A terceira (ainda virá) será a revolução microbiológica a partir da descoberta do código genético dos seres vivos que poderá substituir a própria condição humana.

Nas próximas páginas vamos nos ater ao segundo momento da revolução, fazer um breve relato histórico desse acontecimento e analisar as mudanças provocadas na sociedade diante da referida revolução. Na literatura, vários relatos dão conta de que a segunda etapa da revolução informacional<sup>1</sup> começou a invenção do primeiro computador programável no século XX. Quando os primeiros ensaios começaram a ser feitos, os pesquisadores não

---

<sup>1</sup> *Revolução informacional* - Termo que começou a ser usado por Jean Lojkine em 1995 para explicar a nova fase de evolução da sociedade com o advento do computador.

imaginavam que estariam diante de uma máquina capaz de mudar o rumo, o destino, a direção das relações econômicas, sociais e políticas no resto do planeta.

No fim do segundo milênio da Era Cristã, vários acontecimentos de importância histórica têm transformado o cenário social da vida humana. Uma revolução tecnológica concentrada nas tecnologias da informação está remodelando a base material da sociedade em ritmo acelerado. Economias por todo o mundo passaram a manter interdependência global, apresentando uma nova forma de relação entre a economia, o Estado e a sociedade [...] As mudanças sociais são tão drásticas quanto os processos de transformação tecnológica e econômica. (CASTELLS, 1999, p.39).

Transformações que se deram através de muito investimento em pesquisas e tecnologia. Com dinheiro do exército norte-americano o MIT – Instituto de Tecnologia de Massachusetts criou em 1946 um computador para uso geral. A máquina era capaz de efetuar operações matemáticas complexas. Construída com estruturas metálicas, pesava 30 toneladas, ocupava uma área de um ginásio esportivo e consumia uma grande quantidade de energia. A difusão dessa nova tecnologia se deu a partir de 1976 quando começaram a ser comercializados os computadores pessoais. Um caminho que de acordo (KUMAR, 1997, p. 20) tinha começado a ser traçado pelas sociedades há muito tempo.

[...] Essa reviravolta esteve em gestação por mais de um século. Suas primeiras manifestações assumiram as formas do telégrafo elétrico, do telefone, do gramofone, do cinema, da rádio e da televisão. Mas o computador foi o ponto culminante. Isto porque, como disse um dos mais notáveis cientistas de computadores dos Estados Unidos, Hebert Simon. O computador é único em sua capacidade de manipular e transformar a informação e, portanto, desempenhar automaticamente e sem intervenção humana, funções que antes haviam sido realizadas apenas pelo cérebro do homem.

A capacidade de aumentar a memória, os recursos de processamento e armazenamento de dados em sistemas interligados em rede, colocou a disposição da sociedade uma interação que, ao longo dos anos, foi capaz de transformar completamente o conceito de trabalho no âmbito das empresas e organizações. Para Lojkin (1995, p.109) o computador não só mudou a rotina de serviço, mas também veio para auxiliar os funcionários, empresários, políticos e as pessoas em geral na hora de tomar decisões importantes.

A revolução informacional não se limita à estocagem e à circulação de informações codificadas sistematicamente pelos programas de computador ou difundidas pelos diferentes mass media. Ela envolve, sobretudo, a criação, o acesso e a intervenção sobre informações estratégicas, de síntese, sejam elas de natureza econômica, política, científica ou ética; de qualquer forma, informações sobre informações, que regulam o sentido das informações operatórias particulares, que cobrem a nossa vida cotidiana.

O desenvolvimento das redes só foi possível graças aos importantes avanços das tecnologias da informação. O advento da fibra ótica e do laser melhorou a capacidade de transmissão que antes era feita por fios de cobre. As formas diferentes de utilização da radiodifusão (transmissão tradicional, transmissão direta via satélite, microondas, telefonia celular digital) possibilitam uma comunicação maior entre os usuários de unidades móveis. P. Boccara (1984) apud Lojkine (1995, p.115) explica que a sociedade só conseguiu essa tamanha evolução por conta dos avanços da tecnologia. “O desenvolvimento das comunicações elétricas, em seguida óticas conecta todos os sistemas nas empresas, nos países, em rede locais, regionais e internacionais de comunicação, favorecendo a interatividade, o diálogo entre homem-máquina”.

A convergência de todas essas comunicações levou a criação da Internet. A rede mundial de computadores foi inicialmente desenvolvida com a intenção de criar um sistema de comunicação capaz de resistir a ataques nucleares. As pesquisas foram feitas pela Agência de Projetos de Pesquisa Avançada (ARPA) do Departamento de Defesa dos Estados Unidos.

Em 1983 a rede se expandiu para o meio científico. Não demorou muito e o sistema de comunicação em rede começou a se espalhar por toda parte onde houvesse linhas telefônicas e computadores equipados com modems. Para os iniciantes ficava difícil localizar e receber informações. Uma nova descoberta tecnológica promoveu a difusão da Internet na sociedade em geral – a criação do WWW (world wide web) em Genebra por um dos principais centros de pesquisas físicas do mundo, o CERN (Centre Européen Pour Research Nuclaire) que veio para organizar de certa forma a rede, oferecendo um sistema de pesquisa de informações desejadas.

O próximo passo dado em 1994 foi a criação de um navegador com novos mecanismos de pesquisa, e a partir daí o mundo inteiro abraçou a Internet. Hoje a rede mundial de computadores conta com vários aparatos que possibilitam a melhor interação entre as pessoas e uma busca de dados com mais rapidez e diversidade, o que tem possibilitado o crescimento da comunicação virtual.

A busca incessante por essa tecnologia é para garantir maior produtividade e competitividade entre as empresas. Administradores e profissionais precisam adquirir conhecimento capaz de oferecer melhores oportunidades de crescimento profissional e aumento de renda e isso não se consegue sem estar conectado ao mundo virtual, afinal, entre as características dos novos trabalhadores estão a criatividade, a inovação e a flexibilidade para as mudanças que são impostas pela sociedade atual.

O que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas a aplicação desses conhecimentos e dessa informação para a geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento / comunicação da informação, em um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso. (CASTELLS, 1999, p. 69).

A máquina que provocou uma revolução mundial na economia, no mercado de trabalho, na relação entre as pessoas, no cotidiano das empresas, na rotina das famílias e aos poucos está mudando a maneira de fazer ciência no século XXI, trouxe um novo conceito de vida para as nações e está ensinando que para sobreviver neste mundo é preciso estar conectado às constantes mudanças, saber como adquirir conhecimento por meio do imenso aparato tecnológico que se coloca a nossa disposição. Uma rotina que nunca mais vai ser a mesma, depois da revolução informacional!

#### 4.1.2 A era da informação

Vivemos numa era marcada por transformações. Até o século passado a mudança social era tão lenta que passaria despercebida ao longo da vida de um indivíduo, hoje já não é

mais assim. As nossas vidas mudam de tal forma que a nossa imaginação não consegue acompanhar e o principal motor dessas transformações tem sido a tecnologia.

[...] A inovação tecnológica não se limita a combinar e recombinar máquinas e técnicas. Máquinas novas e importantes fazem mais do que sugerir ou provocar mudanças em outras máquinas – elas sugerem soluções inéditas para problemas filosóficos e até sociais. Elas alteram todo o meio ambiente intelectual do homem, o modo como ele pensa e encara o mundo. (TOFFLER, 1970, p.37).

As máquinas vieram para mudar conceitos, rotinas, profissões. O nosso comportamento tem sido modificado a cada ano por conta das descobertas tecnológicas. Temos aprendido com o nosso meio ambiente e sofremos alterações imensas nas estruturas familiares e organizacionais. Precisamos nos tornar trabalhadores menos pré-programados e mais criativos.

O que os empregadores da Terceira Onda precisam cada vez mais, por conseguinte, são homens e mulheres que aceitem responsabilidade, que compreendam como o trabalho se combina com o dos outros, que possam manejar tarefas cada vez maiores, que se adaptem rapidamente a circunstâncias modificadas e que estejam sensivelmente afinados com as pessoas em volta deles. (TOFFLER, 1980, p. 378).

O rumo dessas transformações deve continuar mudando as nossas vidas ao longo do tempo e a informação desponta como elemento primordial para ditar regras aos empresários, políticos e cidadãos. Abaixo, teremos uma pequena lista das principais mudanças no campo emocional, econômico, social e cultural que tem influenciado a vida de todos nós nesse início de século marcado pela era da informação.

#### 4.1.2.1 Economia informacional

Nas últimas décadas os avanços da tecnologia impulsionaram os empresários e políticos de todo o mundo a se adaptarem a uma nova economia - aquela que vive da informação. O paradigma deixou de ser o industrialismo voltado para o desenvolvimento da economia e aumento de produção para dar lugar ao informacionalismo em busca do

desenvolvimento tecnológico para o acúmulo de conhecimento através do processamento de informações. Para Castells (1999, p.55), a inovação tecnológica e a transformação que o mercado de trabalho mundial foram cruciais para a reestruturação do capitalismo.

[...] Sem a nova tecnologia da informação, o capitalismo global teria sido uma realidade muito limitada: o gerenciamento flexível teria sido limitado à redução de pessoal, e a nova rodada de gastos, tanto em bens de capital quanto em novos produtos para o consumidor, não teria sido suficiente para compensar a redução de gastos públicos. Portanto, o informacionalismo está ligado à expansão e ao rejuvenescimento do capitalismo, como o industrialismo estava ligado a sua constituição como modo de produção.

Essa nova atmosfera econômica mudou as relações comerciais e políticas entre os países. Na verdade, as economias se tornaram interdependentes. O que acontece na safra dos Estados Unidos acaba atingindo os preços no mercado mundial da soja. A falta do produto por conta de uma estiagem, por exemplo, afeta em cheio os grandes países produtores provocando uma reação imediata nas negociações do grão. Na agricultura, na pecuária, no transporte, na saúde, na educação, na alimentação, no vestuário, não importa o setor econômico, para gerenciar recursos, investimentos, aplicações financeiras, empresas de pequeno, médio e grande porte é preciso estar conectado a essa nova economia.

As novas tecnologias permitem que o capital seja transportado de um lado para o outro entre economias em curtíssimo prazo, de forma que o capital e, portanto, poupança e investimentos, estão interconectados em todo o mundo, de bancos a fundos de pensão, bolsa de valores e câmbio. Os fluxos financeiros, portanto, tiveram um crescimento impressionante em volume, velocidade, complexidade e conectividade. (CASTELLS, 1999, p.143).

Vemos assim que a economia informacional faz com que a produtividade dependa basicamente da capacidade de gerar, processar e aplicar de forma eficiente à informação baseada em conhecimentos e assim garantir maior competitividade e, para isso, diretores e gerentes não vêem outro caminho a não ser a flexibilidade para reorganizar o sistema administrativo das empresas, regiões ou nações.

Embora a nova economia tenha tido origem principalmente nos Estados Unidos, está se espalhando rapidamente na Europa, no Japão, no pacífico asiático, e em áreas seletas em desenvolvimento ao redor do mundo, induzindo reestruturação, prosperidade e crise, num processo percebido sob

o rótulo de globalização – e quase sempre temido e combatido por muita gente. Esse processo, de fato, na diversidade de suas manifestações, expressa uma grande mudança estrutural, enquanto as economias e as sociedades procuram seus caminhos específicos para realizar a transição para essa nova modalidade de desenvolvimento, o informacionalismo, do qual a criação de redes é atributo fundamental. (CASTELLS, 1999, p.203).

Na conquista por novos mercados o interesse primordial das indústrias e empresas, é além de lucratividade, promover o crescimento econômico da instituição e conseqüentemente do próprio país. Stephen Cohen apud Castells (1999, p.139) define a importância da competitividade na economia nacional.

[...] A competitividade de uma nação é o grau em que ela pode, sob condições de mercado livres e justas, produzir bens e serviços que atendam às exigências dos mercados internacionais e, ao mesmo tempo, aumentem a renda real de seus cidadãos. A competitividade na esfera nacional é baseada em um desempenho superior de produtividade pela economia e na capacidade da economia de transferir a produção para atividades de alta produtividade que, por sua vez, podem gerar altos níveis de salários reais.

Hoje não há possibilidade de escolha. Comerciantes, empresários e governantes são obrigados a investirem de alguma forma em tecnologia e capacitação para evitar prejuízos numa economia em que o concorrente pode estar em qualquer lugar do mundo. A globalização faz com que as principais atividades produtivas, o consumo e a circulação de produtos, assim como seus componentes (capital, trabalho, matéria-prima, administração, informação, tecnologia e mercados) estejam organizados em escala global mediante uma rede de conexões entre agentes econômicos.

Para garantir espaço nesse mercado globalizado é preciso ter “capacidade tecnológica, infra-estrutura tecnológica, acesso aos conhecimentos e recursos humanos qualificadíssimos”. Características que para Castells (1999, p.150) se tornaram fontes essenciais de competitividade na divisão internacional da mão-de-obra.

#### 4.1.2.2 A nova esfera social

Na sociedade pós-industrial o homem tem a oportunidade de interagir com dezenas e até mesmo centenas de pessoas num curto espaço de tempo. A contínua urbanização leva grandes massas a uma estreita proximidade, aumentando o número de contatos feitos, ao mesmo tempo em que empurra as pessoas para a “temporalidade” nos relacionamentos.

Na verdade, a maior parte da atividade social dos indivíduos de hoje pode ser descrita como um comportamento de busca – um processo incessante de descoberta social onde buscamos novos amigos para substituir aqueles que ou já não estão presentes, ou já não partilham os mesmos interesses. Este rodízio impele as pessoas, e especialmente as pessoas cultas, para as cidades e a padrões de emprego temporários. Pois a identificação entre pessoas que partilham os mesmos interesses e aptidões, sobre cuja base uma amizade pode florir, já não é mais um procedimento simples em uma sociedade em que a especialização cresce aceleradamente... Quanto maior a diversidade disponível, tanto no trabalho quanto no prazer, maior a especialização e mais difícil encontrar exatamente os amigos certos. (TOFFLER, 1970, p. 106).

A vida segue em ritmo acelerado e as mudanças estão a cada dia transformando a nossa esfera social. O padrão é substituído, a atendente muda de empresa e surge uma nova em seu lugar, o vizinho que veio de outro Estado chega ao seu bairro. Somos obrigados a conviver com pessoas que a qualquer momento podem sumir com a mesma rapidez que apareceram. A alternância no emprego tem sido responsável em parte, por essas transformações. As empresas se vêem obrigadas a fazer reformulações mudando drasticamente o rumo da vida de seus empregados.

Qualquer mudança no emprego implica uma certa quantidade de stress. O indivíduo deve se livrar de velhos hábitos, velhos modos de lidar com as coisas e aprender novos modos de fazê-las. Mesmo quando a própria tarefa é semelhante, o ambiente em que ela ocorre é diferente. Tal como no caso das mudanças para uma nova comunidade, o recém-chegado se vê sob pressão para formar novos relacionamentos em alta velocidade. [...] o processo é acelerado pelas pessoas que desempenham o papel de integradores informais... o indivíduo procura relacionamentos humanos entrando para organizações, que costumam ser informais e semelhantes a pequenos grupos, em vez de serem parte do quadro organizacional da companhia... a consciência de que nenhum emprego é realmente “permanente” significa que os relacionamentos temporários formados são condicionais, modulares e, de acordo com a maior parte das definições. (TOFFLER, 1970, p. 99).

Além do alto índice de rotatividade entre as pessoas, na área empresarial e educacional, os especialistas têm notado que o fator concorrência apresenta um peso importante nas relações entre as pessoas. Com as reformulações do mercado de trabalho, falta de vagas e alta taxa de desemprego, muita gente prefere evitar qualquer tipo de envolvimento emocional. Os trabalhadores e estudantes da sociedade superindustrializada estão mais interessados em sair na frente, em demonstrar melhor desempenho, apresentar resultados plausíveis, do que transformar o ambiente de trabalho e as salas de aula numa atmosfera agradável e calorosa pra se trabalhar e aprender.

O resultado dessas relações transitórias movidas pela aceleração tem sido a solidão. Sem vínculos, sem amigos, sem poder confiar em ninguém, as pessoas se sentem cada vez mais sozinhas. O sentimento do vazio contribui para a depressão, declínio de produtividade, uso de drogas e violência. A dor não é nova, mas nos últimos tempos se transformou numa experiência generalizada que vem sendo compartilhada entre indivíduos.

Um indício da praga da solidão encontra-se no nosso nível ascendente de diversidade social. Desmassificando a sociedade, acentuando diferenças mais do que semelhantes, nós ajudamos as pessoas a se individualizarem. Tomamos possível para cada um de nós ficar mais perto de realizar seu potencial, mas também tornamos o contato humano mais difícil. Pois quanto mais individualizados somos, mais difícil se torna encontrar um companheiro ou companheira ou um amante ou uma amante que tenha interesses, valores, horários ou gostos. Tornamo-nos mais exigentes em nossos elos sociais. Mas o mesmo se dá com os outros. O resultado é uma grande quantidade de relações mal combinadas ou nenhuma relação. (TOFFLER, 1980, p. 362).

No campo pessoal, a busca pelo amor se torna cada dia mais difícil e complicada. As pessoas se mostram individualistas, querem fugir de responsabilidades porque estão carregadas demais com suas carreiras profissionais. Os relacionamentos acabam se transformando em diversão e entretenimento. Por conveniência muitos casais preferem desistir de acreditar no sentimento eterno e aceitam compartilhar a vida ao lado de uma pessoa que seja compatível ao seu próprio crescimento intelectual, cultural e social.

[...] Milhões de homens e mulheres adotam o que lhes parece ser uma estratégia sensível e conservadora. Em vez de optar por alguma variedade meio “pirada” de família, casam-se convencionalmente, tentam fazer com que o casamento “funcione” e então, quando os caminhos dos companheiros divergem além de um ponto aceitável, se divorciam ou se separam. A maior parte segue em frente, na busca de um novo companheiro cujo estágio de desenvolvimento, naquele momento, se encaixe com o seu. (TOFFLER, 1970, p. 206).

A falta de compromisso parece estar se tornando uma característica marcante entre os relacionamentos amorosos de nossa época. A difusão do homossexualismo é outro fator que provoca mudanças profundas em nossa esfera social. A nova sociedade oferece poucas chances de termos relacionamentos duráveis, já que existem muitos nichos variados para se viver e há liberdade de sobra para entrar e sair deles.

#### 4.1.2.3 A busca pela identidade

Foi o tempo em que as pessoas eram classificadas de acordo com a posição de classe em que ocupavam na sociedade. As próprias classes estão se dividindo em unidades menores. A cada dia surgem novos estilos de vida e a situação financeira das pessoas em geral não reflete mais a sua identidade, uma prova de que os fatores econômicos estão perdendo importância. O estilo de vida está sendo determinado por aquilo que a pessoa pensa, acredita, espera e busca durante a vida. Transformou-se numa forma de expressão.

A sociedade atual por sua vez bombardeia o indivíduo com um conjunto de alternativas que parecem incentivar o colapso do consenso. Os sociólogos dizem que a maioria dos estilos de vida nascem com a ajuda de um ídolo, um artista. Eles se tornam heróis e conseguem conquistar milhares de seguidores com uma imensa necessidade de encontrar uma identidade psicológica que corresponda o modo como eles enxergam o mundo. Um movimento que Toffler (1970, p. 250) prefere chamar de “fábricas que vendem estilos de vida”:

Se figuras carismáticas podem se tornar lançadoras de estilos, os estilos por sua vez são lançados e vendidos ao público pelas subsociedades ou grupos tribais que já chamamos de subcultos. Retirando sua matéria-prima simbólica dos meios de comunicação de massa, eles de uma certa forma agrupam as formas mais esquisitas de vestuário, opinião e expressão, transformando-os num pacote coerente: um modelo de estilo de vida. Uma vez conseguido um modelo em particular, passam, como qualquer boa empresa, para o estágio do *merchandising*. E encontram seus fregueses.

Os estudiosos afirmam que na sociedade pós-moderna em que as pessoas se sentem cada vez mais sozinhas, em que a comunicação virtual desafia o diálogo e a interação capaz de provocar um calor humano através do contato direto entre os indivíduos, existe certo desespero quase universal de “pertencer” a alguma coisa ou algum lugar. Ser membro de alguma tribo, se vincular a uma ideologia, proporciona a sensação de ser parte de uma célula social, de estar incluso na sociedade. Isso explica o crescimento do número de pessoas que buscam se filiarem às religiões nos últimos tempos.

Mais importante do que a crescente indústria de potencial humano é o movimento evangélico cristão. Apelando para os segmentos mais pobres e menos instruídos do público, fazendo o uso sofisticado do rádio e da televisão de alta-potência, o movimento dos “renascidos” está se avolumando. Os propagandistas religiosos, subindo ao palanque, mandam seus adeptos lutarem pela salvação numa sociedade que eles descrevem como decadente e condenada. (TOFFLER, 1980, p.360).

O grupo ou tribo oferece afeto, amizade, atenção, mas também cobra fidelidade dos participantes. O problema é que os princípios básicos são colocados em questão a todo o momento pela sociedade por conta das transformações e o indivíduo se vê diante de um novo cenário social que exige mais uma vez uma nova escolha de um outro estilo de vida.

[...] Nos inclinamos para um lado e para o outro. Um novo amigo, uma nova moda ou idéia, um novo movimento político, algum novo herói saído das profundezas dos veículos de comunicação de massa, e muitos poderosos – tudo isso nos atinge com uma força particular em tal momento, estamos mais “abertos”, mais incertos, mais preparados para que alguém, ou algum grupo, nos diga o que fazer, como nos comportar. (TOFFLER, 1970, p.256).

Estar entre essa frenética oscilação de “comportamento de busca” pode provocar uma crise existencial, uma mudança de personalidade. As pessoas tentam encontrar respostas sobre o seu real papel na família, no serviço, na comunidade. A busca pela própria imagem é um

caminho complicado que exige uma boa dose de autoconhecimento. No caso específico da Internet as pessoas carentes de comunicação e auto-expressão têm a chance de vencer barreiras. Contudo, a noção do real pode contra atacar. Quem decide inventar uma nova identidade virtual que contrapõe a personalidade real pode sofrer por não conseguir ser aquilo que realmente deseja e que tenta expor no mundo on-line. Os críticos sociais condenam a desumanização das relações sociais que foram trazidas pelos computadores. Para muitos a vida virtual parece ser uma forma fácil de fugir da vida real e a pessoa se empenha numa busca por uma identidade que só existe diante da tela.

Uma sociedade que esteja se fragmentando rapidamente ao nível dos valores e estilos de vida desafia todos os velhos mecanismos de integração e clama por uma base totalmente nova de reconstituição. Nós ainda não encontramos, de forma alguma, essa base. No entanto, se vamos enfrentar problemas tão perturbadores de integração social, teremos que nos defrontar com problemas ainda mais torturantes de integração individual. Pois a multiplicação de estilos de vida desafia nossa capacidade de manter o próprio eu íntegro. (TOFFLER, 1970, p. 259).

Na busca pela identidade precisamos entender melhor as responsabilidades que temos diante de nós enquanto indivíduos, cidadãos, membros de uma empresa, de uma família. Faz-se necessário entender até que ponto nossa decisão na busca por um estilo irá influenciar a vida das pessoas que estão em nossa volta e que dependem de nós.

A confusão de conceitos tem atacado principalmente a família. A figura do patriarca que até pouco tempo provia sustento familiar foi enfraquecida, as mulheres conquistaram a liberdade e invadiram o mercado de trabalho promovendo, assim, mudanças drásticas na estrutura familiar. A relação entre homens, mulheres e crianças está passando por constantes redefinições e o acesso à informação tem mudado a mentalidade dos adolescentes. Todos esses aspectos contribuem para que as pessoas mudem a cada dia sua forma de lidar com as situações, com os problemas do dia-a-dia e com as pessoas que fazem parte do cotidiano, que compartilham certa convivência social.

#### 4.1.2.4 A família pós-moderna

A instituição mais importante na sociedade - a família - tem sido amplamente atacada pelas mudanças do mundo moderno. A casa é o lugar para onde vão os indivíduos que sofrem com a pressão do dia-a-dia, com conflitos emocionais. Eles trazem do convívio social uma carga carregada de cobranças, problemas acumulados ao longo de um dia cansativo. Isso ocorre não só com adultos. Crianças e adolescentes que compõem uma parte importante dessa organização também estão sendo atingidos fortemente pelos ventos da transformação. Princípios que foram aprendidos durante os primeiros anos de vida são contestados pela sociedade.

Os pais, considerados âncoras da família, os quais têm a grande responsabilidade de suprir não só as necessidades materiais dos filhos, mas também os aspectos culturais, educacionais e emocionais da vida de cada membro da família se sentem sobrecarregados demais pelas obrigações profissionais para cumprir tal tarefa. Quando vem a cobrança, as brigas, a conseqüência é a perda do respeito e a rejeição do cônjuge. Cansados de viver num ambiente conturbado eles decidem romper os laços. A família sofre com a desagregação ocasionada por tantos divórcios e separações. Os filhos estão sendo criados na maioria das vezes por um único pai.

Além da situação social a estrutura da família também está sendo ameaçada pela situação econômica e financeira. Na era pré-industrial a sociedade agrícola de ritmo lento permitia a geração de muitos filhos, na industrialização houve uma redução no número de membros pela necessidade de ter uma unidade familiar mais móvel e portátil. Atualmente o estágio de desenvolvimento exige uma mobilidade ainda maior. Muitos casais decidem adiar esse compromisso.

[...] Homens e mulheres hoje costumam se ver conflitados entre o compromisso com uma carreira e o compromisso com os filhos. No futuro, muitos casais irão contornar esse problema adiando a tarefa de criar filhos para depois que tiverem se aposentando. Esta idéia pode ser estranha e chocante para as pessoas de hoje. Entretanto, uma vez que a criação dos

filhos tiver sido dissociada de sua base biológica, só mesmo a tradição pode sugerir que se tenha filhos muito cedo. Por que não esperar e comprar seus embriões mais tarde, depois que a carreira profissional estiver encerrada? Assim, a falta de filhos provavelmente se espalhará entre os casais jovens e de meia-idade, os sexagenários que criam filhos poderão vir a ser bem mais comuns. A família pós-aposentadoria poderia se tornar uma instituição social reconhecida. (TOFFLER, 1970, p. 200).

Os avanços da biologia reprodutiva mostram o caminho para essa mudança de concepção. Em pouco tempo as descobertas na medicina podem esmagar todas as idéias sobre o poder da maternidade de tal forma que os conceitos vão ter de passar por uma revisão. Além da *família pós-aposentadoria*, Toffler (1980) aponta outros tipos de unidades familiares que vão se reestruturando à medida que o mundo se adapta as novas tendências. A *família comunitária* que reúne diversos adultos e crianças num único convívio de modo que se algumas pessoas vão embora, os membros remanescentes têm uns aos outros, a *família monástica* em que dezenas de adultos e crianças vivem juntos sob a orientação de uma organização religiosa, a *família agregada* na qual sela a união entre casais divorciados e casados de novo, *famílias homossexuais* baseadas em relacionamentos entre pessoas do mesmo sexo e por último as *famílias eletrônicas*.

[...] Pode-se imaginar... a família de amanhã, que trabalha em casa, convidando um ou dois estranhos para fazer-lhes companhia – por exemplo, um colega da firma do marido ou da mulher, ou talvez um freguês ou fornecedor empenhado em trabalho relacionado com o da família, ou, por falar nisso, o filho de um vizinho que quer aprender o ofício. Pode-se prever a incorporação legal da tal família como um pequeno negócio dentro de leis especiais, destinadas a promover comuna-*cum*-corporação ou a cooperativa. Para muitos a casa tornar-se-ia uma família eletrônica expandida. (TOFFLER, 1980, p. 224).

Ao que tudo indica o futuro caminha em direção a imensas transformações sociais, e a base da sociedade que tem como papel fundamental dar estrutura aos indivíduos pode estar comprometida. O modelo de família que apesar das mudanças conseguiu atravessar séculos e séculos de história pode estar com os dias contados.

#### 4.1.2.5 A onda do virtual

Uma comunidade global que se comunica através de uma rede mundial permitindo a interação com pessoas de diferentes culturas e nacionalidades. Por meio de diversos programas é possível ouvir a música que se gosta sem pagar nada, ler o livro que se quer sem precisar comprá-lo, ir a um museu ou visitar uma exposição de quadros famosos, manter relacionamentos virtuais, conversar com pessoas de qualquer lugar acompanhando movimentos e reações através de recursos de multimídia, tudo isso estando apenas diante de uma tela, esta é a onda do virtual.

Mas será que as diferenças entre a virtualidade e o que é real chegam a ser evidentes? Para Castells (1999, p. 459) não há separação entre realidade e a representação simbólica no mundo on-line. A partir do momento em que a pessoa se comunica de forma virtual através do computador ela está construindo um fato real, está fazendo a sua própria história.

[...] Em todas as sociedades, a humanidade tem existido em um ambiente simbólico e atuado por meio dele. Portanto, o que é historicamente específico ao novo sistema de comunicação organizado pela integração eletrônica de todos os modos de comunicação, do tipográfico ao sensorial, não é a indução à realidade virtual, mas a construção da realidade virtual. Explicarei com a ajuda do dicionário, segundo o qual “*virtual* é o que existe na prática, embora não estrita nominalmente, e “*real* é o que existe de fato”. Portanto, a realidade, como é vivida, sempre foi virtual porque sempre é percebida por intermédio de símbolos formadores da prática com algum sentido que escapa à sua rigorosa definição semântica.

Já Negroponte (1995, p. 115), acha que o termo “realidade virtual” revela uma contradição aparente, podendo ser, portanto, classificado como um oxímoro na língua portuguesa. Para ele o conceito de “virtual” nada mais é do que uma experiência que consegue simular situações reais:

A indumentária típica da realidade virtual é um capacete com visores semelhantes a óculos de proteção, um para cada olho. Cada visor apresenta uma imagem em perspectiva ligeiramente diferente daquilo que você veria ao vivo. Conforme você mexe a cabeça, as imagens são, em princípio, atualizadas com tamanha rapidez que você sente estar produzindo essas mudanças

pelo movimento de sua cabeça quando, na verdade (é o computador que está seguindo seu movimento). Você se sente a causa, e não o efeito.

Na linha do tempo Marcondes (1994, p.31) faz uma breve comparação entre o período tecnocêntrico (em que as máquinas estão na posição de figura dominante) com épocas anteriores (período teocêntrico e antropocêntrico). Segundo ele, o paraíso virtual provoca utopia e isso mexe com o conceito do real. No primeiro modelo a possibilidade do paraíso estava fora da vida terrestre; no segundo modelo - o antropocêntrico – era possível ser atingido na Terra. O terceiro modelo joga com um tipo de “utopia tecnológica”. É possível, através das máquinas e dos sistemas eletrônicos, vivenciar uma série de experiências através do que se chama de realidade virtual.

Apesar de estarmos diante de definições controversas, o mundo virtual já faz parte da realidade da vida de milhares de pessoas, e muito mais que isso, tem modificado a maneira como nos comunicamos, estudamos, trabalhamos e como nos relacionamos uns com os outros. A Internet causa tantas transformações que está influenciando até mesmo na cultura das sociedades. A linguagem é uma delas. Uma onda de abreviações, gírias e símbolos cibernéticos acabou se consolidando numa forma completamente diferente de passar uma mensagem pela rede de computadores.

O comportamento social também está sofrendo certas alterações quando falamos em Internet. As pessoas descobriram a magia de criar páginas que revelam um pouco sobre suas vidas pessoais, mostram fotos dos amigos, da família, uma espécie de livro da vida virtual que pode ser acessado a qualquer momento e que está disponível aos olhos de qualquer um. Os adolescentes, em especial, parecem gostar de expor detalhes sobre sua privacidade. A Internet virou um espaço aberto onde as pessoas escancaram o que quer que seja na tentativa de sair do anonimato e ganhar visibilidade e fama. Os recursos tecnológicos promovem com facilidade a criação de fotologs, blogs e outros artefatos utilizados na comunicação virtual.

Diante desse mundo encantado que a cada dia surgem novas formas de interação estão os benefícios e os pontos negativos que rondam a vida cotidiana das sociedades. Nas redes físicas e pessoais, por exemplo, a maioria das comunidades virtuais é especializada e diversificada. Os usuários vão ingressando em redes ou grupos on-line de acordo com valores e interesses comuns de tal forma que o meio acaba unindo as pessoas oferecendo apoio técnico e muitas das vezes até mesmo afetivo. Alguns estudiosos acreditam que os vínculos cibernéticos trazem possibilidades de interação virtual que podem se tornar físicas, aumentando o círculo social de amigos. As pessoas mais oprimidas, que possuem menos status, tendem a se expressar de forma mais aberta.

[...] A vantagem da rede é que ela permite a criação de laços fracos com desconhecidos, num modelo igualitário de interação, no qual as características sociais são menos influentes na estruturação, ou mesmo no bloqueio, da comunicação. De fato, tanto off-line quanto on-line, os laços fracos facilitam a ligação de pessoas com diversas características sociais, expandindo assim a sociabilidade para além dos limites socialmente definidos do auto-reconhecimento. Nesse sentido, a Internet pode contribuir para a expansão dos vínculos sociais numa sociedade que parece estar passando por uma rápida individualização e uma ruptura cívica. (CASTELLS, 1999, p. 445).

Mas uma amizade que nasceu no mundo virtual corre o risco de acabar com apenas um clique a caminho da desconexão. A incerteza também faz parte da atmosfera on-line onde as chances de comunicação aumentam assim como a solidão. Para alguns pesquisadores, a Internet é capaz de provocar sensação de alienação diante da tela e pode levar até à depressão, já que de frente para o computador a relação é sempre fria, a comunicação se dá basicamente por meio de palavras digitadas, não há calor humano e muito menos garantia de estar vivendo uma relação verdadeira.

#### 4.1.2.6 Invasão de privacidade

A Internet revolucionou o modo como a sociedade se comunica, oferecendo novas formas de compartilhar informações, criando comunidades virtuais, modificando a linguagem, mudando a cultura de povos que antes se viam isolados e que agora fazem parte de uma aldeia global. Ao mesmo tempo em que encanta, a nova tecnologia, causa rejeição e insegurança em função do receio de sofrer quebra de privacidade individual, de sermos vítimas de fraudes envolvendo informações pessoais. Para a presidente da Comissão Permanente de Comunicação e Informática do IAB – Instituto dos Advogados Brasileiros, Ana Amélia Ferreira Barreto, no mundo eletrônico os programas que compartilham informações são espécies de anzóis para pescar dados dos usuários.

A Internet é, com certeza, um mundo aberto para diferentes possibilidades, sejam elas boas ou ruins. Enquanto ninguém consegue colocar ordem no caos virtual vai haver espaço para tudo e todos. O avanço surpreendente da tecnologia tem contribuído para isso. Alguns ensaios já foram feitos para tentar coibir a prática de atividades ilícitas e fraudulentas no mundo eletrônico.

O mundo virtual coloca a disposição das pessoas inúmeras informações que contribuem com a educação e o conhecimento, mas também representa um risco e abre um leque de crimes praticados virtualmente que ainda não possuem leis internacionais claramente definidas para a punição dos responsáveis. No Brasil, o direito à privacidade é garantido pela legislação. Entre as cláusulas previstas na Constituição Federal encontra-se o direito à preservação da intimidade. No artigo 5º, inciso X, da lei diz que “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra, e a imagem das pessoas, assegurando o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente da violação”.

As empresas atualmente utilizam a Internet para recolher e compilar perfis de informação pessoal. Na maioria das vezes estes perfis são comercializados entre empresas e agregados em perfis ainda mais completos, que virtualmente, toda a gente pode ter acesso até

mesmo àqueles que têm más intenções. Para além de informação elementar, estes perfis podem incluir informação sobre o emprego, informação bancária (contas bancárias, números de cartões de crédito, ações, etc.), informação médica, hábitos pessoais (o que é que costuma comprar, ler, fazer) e muito mais. A busca por essas informações funciona por meio de programas eletrônicos como *spyware*, *spam*, *cookies* e outros.

Especialistas da área de informática defendem que todos os sistemas operacionais são vulneráveis. A vulnerabilidade é definida como uma falha no projeto ou implementação de um *software* ou sistema operacional, que quando explorada por um atacante resulta na violação da segurança de um computador. Mas eles também afirmam que o sistema mais seguro de se usar é aquele que os próprios usuários sabem como o tornar seguro já que no mesmo ritmo em que segue a tecnologia, segue também a habilidade dos chamados “*crackers*” que se empenham em fraudar os sistemas utilizados atualmente. Dessa forma, os especialistas acreditam que está nas mãos dos usuários garantirem a proteção de seus dados através da instalação de programas que ajudem nessa tarefa.

A privacidade também anda sendo ameaçada não só através dos serviços de compra e venda no comércio on-line. O e-mail projetado para ter como uma de suas principais características a simplicidade é um dos alvos da invasão. Para alguns pesquisadores, o problema é que foi ele comparado com o correio terrestre, dando a falsa idéia de que são cartas fechadas. Para vários autores eles são, na verdade, como cartões postais, cujo conteúdo pode ser lido por quem tiver acesso a eles.

O Coordenador executivo e acadêmico do CBEJI - Centro Brasileiro de Estudos Jurídicos da Internet – Henrique de Faria Martins, explica que no Brasil, não há legislação específica, nem linha jurisprudencial clara com relação a este assunto. O inciso XII do art. 5º, da Constituição Federal, dispõe ser “*inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso,*

*por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal processual penal*”. A questão se a transmissão de *e-mail*, ou seja, de dados eletrônicos, pode ser enquadrada nesta disposição legal constitucionalmente garantida é controversa. Em razão da Lei n. ° 9.269, a inviolabilidade não é absoluta. O que deixa no ar a discussão – os e-mails de funcionários podem ou não ser violados?

A invasão de privacidade é mais um problema provocado pela sociedade da informação. Uma discussão em que milhares de pessoas estão inseridas, afinal, quem conseguirá permanecer se comunicando de forma convencional depois que a caixa de mensagens eletrônicas acessível em qualquer computador invadiu as empresas e universidades?

#### **4.2 A INDÚSTRIA DA INFORMAÇÃO**

Antes do advento dos meios de comunicação, as crianças não tinham acesso ao rádio e nem à televisão. Elas cresciam e se desenvolviam com a ajuda de poucas fontes: os pais em casa, os professores na escola, sacerdotes nas igrejas e um pequeno grupo de amigos que exerciam influência sobre a família. As imagens construídas ao longo de sua vida eram limitadas porque elas tinham poucas pessoas a quem imitar ou se espelhar, se viam obrigadas a aprender com as experiências de um pequeno círculo social, ainda que esse círculo fosse de famílias pobres. Além disso, o diálogo não era aberto e nem claro o que provocava mais dificuldade em expor as idéias.

A difusão dos jornais, revistas, rádios, um pouco mais tarde a televisão e agora a internet, ajudou a transformar a comunicação entre as pessoas levando para bem próximo das sociedades uma gama de informações capazes de transformar o comércio, a economia, o ensino, a educação e outros setores da comunidade e da vida pessoal de cada indivíduo. A

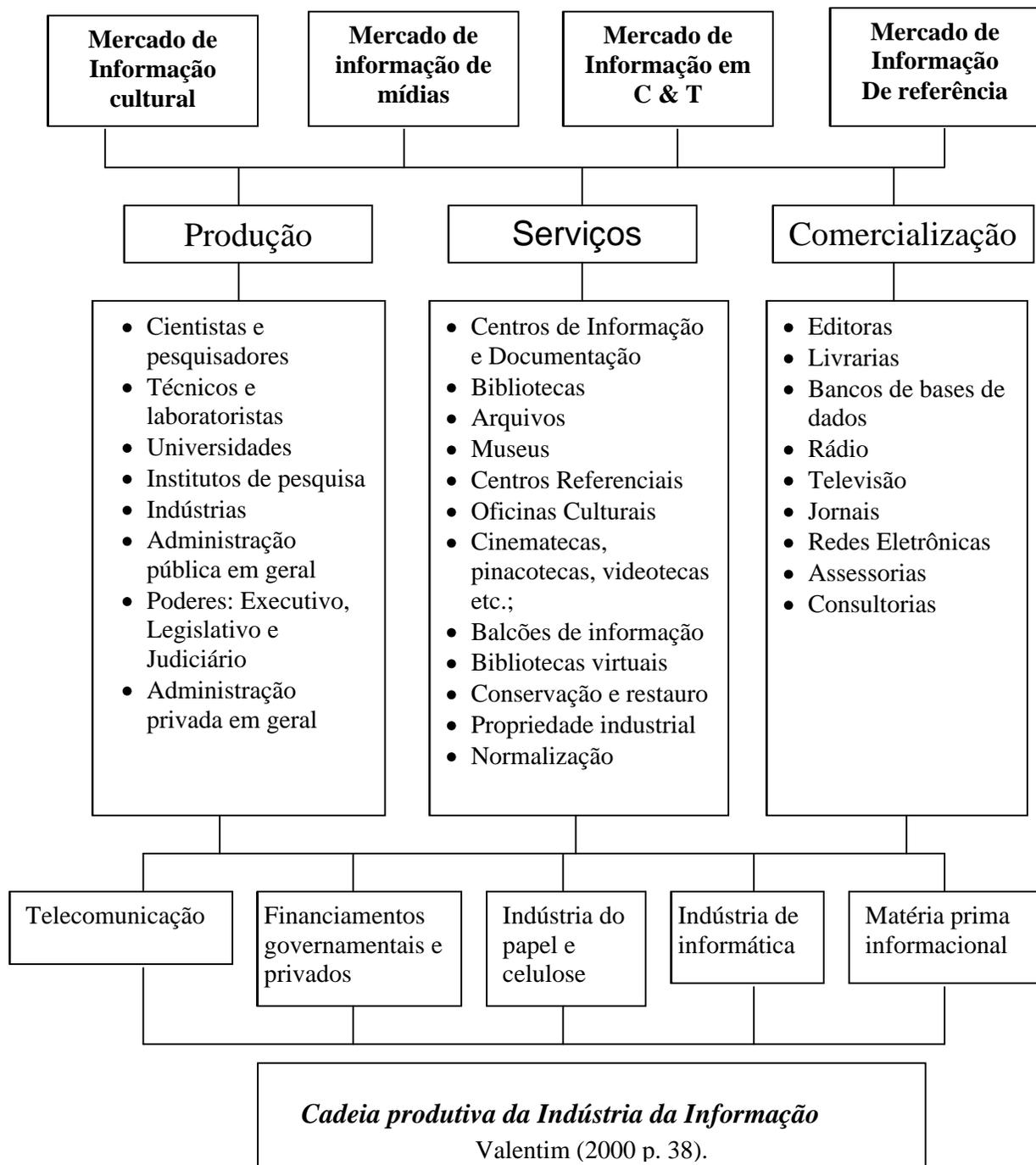
disseminação da informação vem contribuindo para uma incrível expansão do conhecimento. Um mercado que cresce constantemente, tanto que hoje a propagação das informações já pode ser considerada uma indústria que tem se desenvolvido às margens das revoluções e do crescimento tecnológico.

Para Barreto (2005)<sup>2</sup>, o termo “*indústria da informação*” possui dois significados distintos. No plural as “indústrias de informação” representam o conjunto de empresas relacionadas a infra-estrutura nacional de tecnologia da informação: hardware, software, componentes paralelos, incluindo artefatos de entrada e saída da informação e de comunicação de dados. No singular, “Indústria da informação” corresponde ao agregado de estoques de informação institucionalizados, com organização e algum controle. A definição esclarece que quando nos referimos à indústria da informação, estamos incluindo nesse processo não apenas profissionais e empresas que trabalham na produção de qualquer tipo de informação, mas também todo o aparato tecnológico utilizado para o manuseio, armazenamento, recuperação e transmissão do que é produzido. A figura a seguir mostra como funciona a cadeia produtiva da indústria informação nos dando a imensidão tanto dos profissionais envolvidos quanto os serviços oferecidos pelo setor.

---

<sup>2</sup> Aldo Albuquerque Barreto – Comentários retirados da lista de discussão do Instituto Brasileiro de Ciência e tecnologia – IBICT que promove debate virtual para o desenvolvimento das bibliotecas brasileiras na Internet.

**Figura 1 – Cadeia produtiva da informação**



Vimos dessa forma o quanto a indústria da informação é abrangente e envolve pessoas de áreas completamente distintas. O ritmo de crescimento do ramo impressiona. As empresas que fabricam papel e celulose, por exemplo, representam um dos mais expressivos setores

industriais do mundo. A produção brasileira de celulose de eucalipto responde pela metade da produção mundial desse tipo de fibra. É um setor importante para a economia da América do Sul devido a grande disponibilidade de recursos florestais. O Brasil e o Chile são os maiores produtores de celulose da região. Aqui no Brasil a produção está ao redor de 6 milhões de toneladas de polpa da madeira de *Eucalyptus grandis*, por ano.

Já a indústria da informática se tornou uma das principais atividades empresariais no mundo, sendo tradicionalmente dividida em dois grandes segmentos: *hardware* (componentes físicos de processamento, armazenamento e movimentação das informações), e *software* (conjunto de programas que determinam o quê e como os equipamentos produzirão um resultado), sem contar a *robótica* e a *informática embutida*, presente nos aviões e naves espaciais. O mercado brasileiro de informática se constitui num dos mais expressivos do mundo sendo importador de equipamentos desde o final da década de 50. Hoje a venda de equipamentos de informática gera receita de mais de um bilhão e meio de reais em todo o país. Os Serviços de acesso à Internet (provedores) também cresceram e faturam aproximadamente 1,5 bilhões de reais por ano.

A cada dia as pessoas se dão conta da importância de fazer parte de uma sociedade que respira informação. O número de residências com um computador vem aumentando todos os anos. Segundo levantamento da PNAD - Pesquisa Nacional de Amostra por Domicílio, do IBGE de cada 100 lares, 15 têm um equipamento. De 2002 para 2003, o crescimento foi de 11,4%. O percentual é superior aos demais bens duráveis, como por exemplo, televisão, rádio, máquina de lavar roupa e geladeira. Os Serviços de Informação oferecidos pelas empresas com 20 ou mais pessoas ocupadas geraram receita operacional líquida de R\$ 86,8 bilhões, contra os R\$ 75,4 bilhões obtidos no ano de 2002.

As empresas de telecomunicação também comemoram a boa fase. No *ranking* dos vinte maiores produtos do segmento “Serviços de Informação”, que inclui serviços de

telefonia fixa, celular, processamento de dados, acesso à internet, reparação de computadores e outros, as vendas de espaço para publicidade de *merchandising* na televisão aberta (R\$ 5,0 bilhões) figurou em quarto lugar, em termos de geração de receita, representando 5,8% da receita do segmento e 47,1% da receita de serviços audiovisuais.

Esse crescimento da indústria do papel e celulose, o desenvolvimento da indústria da informática e a nova etapa no ramo de telecomunicações fornecem meios para a expansão e difusão da informação. Papel, computadores e celulares estão inseridos no cotidiano de crianças e adultos tanto no trabalho quanto nos estudos. Na representação da cadeia produtiva da indústria da informação feita por Valentim (2000, p.38) vemos que a produção, os serviços oferecidos e a comercialização dos produtos fazem parte de um mercado segmentado, sendo dividido em quatro setores:

- 1) Mercado de informação cultural;
- 2) Mercado de informação de mídias;
- 3) Mercado da informação em ciência e tecnologia;
- 4) Mercado de informação de referência;

Ao pesquisar dados sobre a evolução desses segmentos, os números demonstram que há um grande crescimento na aquisição de equipamentos e produtos e conseqüentemente no acesso à informação. Cada vez mais as pessoas sentem necessidade de estar inseridas no contexto informacional. As estatísticas da Agência Nacional de Telecomunicações, por exemplo, mostram que no país existe cerca de mil estações de rádio, o que corresponde a aproximadamente 37 milhões de aparelhos receptores com uma audiência possível de 60 a 90 milhões de pessoas. Tratando-se de imagem e som, são mais de 75 estações de TV espalhadas pelo Brasil que se comunicam com cerca de 50 milhões de pessoas através de 13 milhões de aparelhos.

Na imprensa escrita, a produção nacional chega a cerca de 280 jornais diários, alcançando um público superior a 4 milhões de pessoas. O Estado de São Paulo e a Folha de

São Paulo, O Globo e O Jornal do Brasil – principais jornais impressos brasileiros - durante os domingos rodam entre 350 a 400 mil exemplares. Aproximadamente 1000 publicações mensais e semanais e 700 revistas da mais variada natureza são publicadas periodicamente: da história em quadrinhos à revista de circulação dirigida, voltada para assuntos econômicos, passando pelas revistas para a “dona de casa” e as destinadas a um “público masculino”, todas estão ganhando espaço. As empresas também se deram conta que jornais institucionais podem melhorar o relacionamento entre patrão e funcionário, com isso o crescimento desse tipo de mídia dentro das organizações também tem sido expressivo. Nos veículos de comunicação, a informação comprovou fazer parte de uma imensa indústria com a criação das agências de notícias com escritórios e equipes espalhadas pelos principais cantos do mundo.

No mercado brasileiro assim como no jornalismo, o setor literário também apresenta bons resultados. As editoras lançam por ano entre 4000 e 6000 títulos; a tiragem mais comum é de 3000 exemplares por título. Um livro do qual se espera uma vendagem maior é rodado em 5000 exemplares. Um romance cuja edição inicial seja de 30 mil exemplares é considerado um grande êxito. Assim como o livro, o cinema e o teatro também começam a ganhar mais espaço no cotidiano das pessoas, principalmente nos grandes centros onde o acesso é maior. Nas cidades que fazem parte da grande São Paulo hoje com aproximadamente 40 milhões de habitantes – existem em média 150 salas públicas de projeção, oferecendo ao público algo ao redor de 50 mil lugares, há ainda 30 salas de teatro com pouco mais de 12 mil lugares.

O acesso à cultura brasileira cresceu junto com a produção. A possibilidade de assistir peças teatrais e filmes aumenta com preços promocionais. A organização de feiras e eventos que divulgam tradições e costumes leva para as pessoas de baixa renda um pouco da linguagem e das expressões culturais do país, mesmo assim, não podemos deixar de dizer que ainda há muito que fazer a fim de que a grande camada da população consiga ter acesso às informações contidas nas músicas, filmes, teatro, livros, jornais e revistas.

A comunidade científica no Brasil também vem aumentando. Com as empresas exigindo mão-de-obra qualificada o número de profissionais que ingressam em cursos de pós-graduação aumentou. As universidades decidiram investir em programas de mestrado e doutorado com o intuito de atender não só ao mercado, mas também às regras do MEC. Em 2004, 18.807 estudantes receberam bolsas de mestrado e 14.325 de doutorado, financiadas por agências federais. As pessoas estão sendo incentivadas a estudar. Numa comparação dos censos de 2002 e 2004 feitos pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, é possível notar que a quantidade de trabalhos produzidos por estudantes e pesquisadores cresceu nos últimos seis anos.

**Quadro 1: Brasil: Orientadores e orientações concluídas segundo a natureza do trabalho, 1998-2003<sup>(1)</sup>**

Ano da Produção	Total de orientadores	Teses de doutorado	Dissertações de mestrado	Monografias de curso de aperfeiçoamento / especialização	Trabalhos de conclusão de curso / graduação	de Iniciação de científica
1998 <sup>(2)</sup>	15.466	3.397	11.426	4.639	8.139	10.941
1999 <sup>(2)</sup>	18.178	4.244	13.860	6.590	12.720	12.839
2000 <sup>(3)</sup>	23.133	4.365	15.599	9.292	19.584	16.853
2001 <sup>(3)</sup>	25.568	5.119	18.072	10.984	22.926	19.160
2002 <sup>(3)</sup>	28.062	5.614	20.989	12.803	30.701	21.169
2003 <sup>(3)</sup>	28.506	6.271	22.179	13.831	33.723	19.609

Fonte: Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - Diretório dos Grupos de Pesquisa no Brasil, Censos 2002 e 2004.

Elaboração: Coordenação-Geral de Indicadores - Ministério da Ciência e Tecnologia.

Nota: (1) Há dupla contagem no número de orientações, tendo em vista que um orientador pode participar de mais de um grupo de pesquisa;

(2) Orientações do Diretório dos Grupos de Pesquisa, referentes ao Censo de 2002, na data de referência 15/07/2002;

(3) Orientações do Diretório dos Grupos de Pesquisa, referentes ao Censo de 2004, na data de referência 11/12/2004.

Por trás de toda essa produção estão os avanços da tecnologia que além de agilizar o processo, diminuem custos e trazem facilidades aos profissionais. Pode-se dizer que em nenhuma outra época da história da humanidade foi tão fácil e rápido produzir, divulgar e ter acesso a conteúdos de cunho científico, cultural e noticioso no Brasil e no mundo.

#### 4.2.1 O mercado da informação

Apesar de estar em plena expansão, análises mostram que a indústria da informação, assim como qualquer outro setor precisa se adaptar às regras de mercado. Primeiramente é necessário entender as funções básicas da área, que são duas: produção/estoque de informação e transferência do conteúdo. Precisamos esclarecer ainda que no mercado da informação, a informação é tratada como uma mercadoria. Para Barreto (2000, p. 26), a informação é um produto que tem características especiais e o consumo é diferente se for comparado a outros tipos de mercadorias.

1. **A informação é uma mercadoria inesgotável:** É um produto que não acaba ao ser consumido como uma maçã ou um copo de leite. Ao ser consumida a mercadoria, ainda, permanecerá consumível, por um bom tempo e espaço, que será determinado por sua qualidade e validade.
2. **O consumidor não tem propriedade da mercadoria:** Ao ser vendida, propagada, difundida, a informação continua sendo da pessoa que repassou e que a comercializará quantas vezes quiser, com exceção de casos especiais em que haja um contrato firmado entre as partes que exija exclusividade.
3. **A unidade de medida da informação é imprecisa:** A mercadoria não está associada a uma base fixa com valores que determinam a sua quantidade pelo fato de não ser homogênea como quilos de batata, litros de leite. É um produto abundante no mercado.

4. **O preço não está associado ao valor da informação:** O preço da informação, quando esta o possui, pouco tem a ver com o seu custo e os dois – preço e custo – não se relacionam com o valor de uma mercadoria tradicional.
5. **O valor da informação é subjetivo:** É uma mercadoria que só terá valor ao consumidor se esta for útil e relevante para aquilo a que está sendo destinada. Pelo fato de ser um produto subjetivo, somente o próprio consumidor é quem pode fazer essa avaliação. Dependendo da utilidade da informação (valor de uso) o consumidor estará disposto a pagar muito mais do que a relação real com o custo e preço dessa informação.

Barreto (2000, p.28) esclarece ainda que no mundo da informação oferta e demanda não prezam pelo equilíbrio e harmonia são dados técnicos que representam as condições econômicas e políticas de mercado e essa é a realidade do Brasil e no resto do mundo.

Gestores de unidades de informação precisam aumentar as suas condições de produção (oferta) de maneira periódica e cumulativa, mesmo que não ocorra um acréscimo na demanda da informação. Assim, uma biblioteca aumenta a sua coleção, anualmente, por exemplo, mesmo que os seus usuários permaneçam no mesmo patamar de solicitações por informação ou mesmo que o número de usuários permaneça o mesmo e o volume de sua demanda também. O mesmo ocorre com uma base de dados, ou com o acervo de um arquivo ou de um museu. Haverá sempre nestas unidades de informação, um acréscimo periódico, contínuo e cumulativo de itens de informação, no estoque de informações armazenadas, ainda que a demanda por informação nestas mesmas unidades permaneça constante, no caso limite.

No caso específico de empresas que trabalham com a produção e o armazenamento de dados (meios de comunicação e unidades de informação) é necessário investir em matéria prima informacional sem pensar nos lucros. Quem produz informação precisa estar apto para atender aos requisitos de qualidade, isso significa garantir confiabilidade, cobertura, novidade e abrangência na oferta de produtos e serviços de informação, requisitos básicos impostos pelo mercado em que a oferta pode criar a demanda. Por outro lado, o crescimento no volume de estoques afeta a capacidade de produção e os custos devido ao efeito de acumulação de conteúdo. Já na distribuição do material, condições políticas podem prejudicar o potencial na geração do conhecimento no indivíduo e sociedade.

Independentemente das questões econômicas, o mercado da informação está diretamente vinculado ao estágio de desenvolvimento educacional da população. Valentim (2000, p. 36), ao analisar o mercado de informação brasileiro faz uma crítica sobre a falta de políticas claras para a disseminação da informação.

Historicamente o Brasil é um país que não prioriza a educação e a cultura e, como consequência, também a área de informação, mesmo quando investe em ciência e tecnologia. Assim, suas ações e programas passam ao lado da questão da informação, não obstante seja ela insumo básico para o desenvolvimento de qualquer área, economicamente falando. Além disso, a informação é elemento fundamental para formar, nos cidadãos, uma consciência crítica sobre as questões relativas ao país.

A autora conclui que o problema no Brasil é que a maioria da população tem fome de comida, de saúde, por isso, questões importantes como a informação, por exemplo, são deixadas de lado e a demanda acaba sendo reprimida por falta de dinheiro. Esse é um debate longo porque passa por garantias previstas na legislação brasileira, direitos que deveriam ser garantidos pelo Estado e que na maioria das vezes esbarram em questões políticas e econômicas.

A Constituição Federal de 1988 estabelece no Título II, “Dos Direitos e Garantias Fundamentais”, Capítulo I, “Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos”, artigo 5.º: “IV – é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato” e “XIV – é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional”. Dessa forma, vimos que, tanto o direito à liberdade de expressão (produção da informação) como o direito à informação (acesso aos conteúdos), estão no *hall* daqueles direitos considerados invioláveis e impedidos de sofrerem alterações.

A legislação prevê que a informação é um direito social dos cidadãos. Direitos que são ou, pelo menos, deveriam ser exercidos pelas instituições públicas. No mesmo artigo, no inciso XXXIII está escrito: “todos têm direito a receber dos órgãos públicos, informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei,

sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”.

É importante esclarecer que o mercado da informação é composto por instituições e empresas que produzem informações (administração pública e privada em geral, poderes executivo, legislativo e judiciário, cientistas, pesquisadores, entre outros) e também que oferecem serviços (bibliotecas, arquivos, museus, centros de informação e documentação, etc.) que podem estar à disposição de graça ou não. Desta forma, entende-se que informações básicas ao indivíduo devem ser providas pelo Estado e informações especializadas são competência do setor privado que detém a concessão (é o caso dos meios de comunicação eletrônicos) para explorar os serviços de informação. Uma outra discussão pode surgir a partir da tentativa da definição para os termos “básico” e “especializado” pelo fato de serem até certo ponto subjetivos, mas uma coisa é certa: no século XXI a informação é vista como uma mercadoria que tem preço e forma e é vendida das mais variadas maneiras, afinal custa muito caro coletar e disponibilizar qualquer tipo de informação para um público-alvo e o modelo tradicional do mercado é repassar esse custo para o usuário, com a devida margem de lucro.

Na informática, surgiram milhares de empresas de CD-ROM e provedores de informação on-line nos últimos anos e isso virou um dos setores de maior relevância de uma economia que se baseia cada vez mais em serviços e em informação. Em contrapartida, os serviços gratuitos também vêm crescendo assustadoramente, de tal forma que alguns especialistas conseguem prever uma era em que a informação terá custo direto zero para o usuário. Enquanto essa fase não chega é preciso pagar para obter qualquer informação aprofundada sobre determinado assunto e é justamente de dinheiro e constantes investimentos que sobrevive o mercado da informação.

#### 4.2.2 A informação enquanto produto

Para quem convive com uma verdadeira enxurrada de informações todo o dia pode parecer estranho a tentativa de explicar de que forma a informação é considerada um produto, afinal, é comum entre pessoas até mesmo de diferentes níveis sociais, o entendimento de que a informação hoje em dia é sinônimo de vantagens, poder, dinheiro e que para conseguí-la é preciso pagar, pois fazemos parte de uma sociedade capitalista, mas nem sempre foi assim. A questão já foi amplamente discutida principalmente pela classe jornalística e ainda hoje rende visões e comentários que questionam o papel da imprensa.

Começaremos por entender o conceito do termo em si. Informação é uma palavra de origem latina, do verbo “informare”, que significa dar forma, colocar em fôrma, criar, e também representar, construir uma idéia ou uma noção. Na origem etimológica o termo possui dois sentidos contraditórios: um estático – criação e delimitação do pensamento/mensagem, e outro dinâmico – emissão, codificação, transmissão, decodificação e recepção. No sentido filosófico a informação é vista como uma matéria criada e ativada pelo pensamento humano. Na concepção materialista o sujeito e o objeto do pensamento se unem na prática social. Numa visão mais popular a informação é tida como todo esclarecimento que se possa dar a qualquer pessoa sobre o que ela indaga.

Pode-se concluir então que os pensamentos que ganham forma, as idéias que criam conceitos são informações que acabam sendo materializadas e se transformam em música, teatro, dança, livros. As mensagens transmitidas entre a população causam reações que viram manchete e vão parar nas primeiras páginas dos jornais, um produto à venda nas bancas. Brandão (1999, p. 108), ao desenvolver um estudo sobre o mercado da informação em tempo real, declara que a utilização da palavra “produto” ao se referir à informação é diferenciada e depende da área em que ela está associada.

[...] Para a análise de cunho frankfurtiano produto é um conceito de conotação negativa que remete à massificação, à alienação. Para a análise de cunho empresarial, produto tem uma conotação positiva, remete à capacidade de um sistema para gerar riqueza, eficiência, progresso. Portanto, a acepção da palavra produto é diferente conforme o campo em que está e conforme a corrente de pensamento que se toma por referência para fazer sua crítica. Se for filosófica e sociológica, e, por conseguinte a de grande parte da Ciência da Comunicação, o sentido tende a ser negativo, pois o centro de suas análises é os ideais de autenticidade e do compromisso com o interesse público que devem guiar os homens. Onde a noção de comunicação e, por extensão, a dos meios de comunicação como forma de entendimento comum e de garantir a proclamação da verdade e da liberdade. Se o ponto de vista é o do *management* o centro da análise são os interesses comerciais.

Pode-se dizer que de uma forma geral a utilização da palavra “produto” na hora de se referir à informação é aceita entre os mais diversos ramos, tendo algumas restrições no jornalismo. É que esse debate envolve conceitos que passam pela missão social de ter o dever de alertar, instruir, informar, comunicar as pessoas sobre seus direitos e deveres. Essa prática ao incluir a cidadania, não pode ser vista como uma ação voltada para o mercado, que se rende às regras da comercialização. A primeira pessoa a tratar a informação como um produto no jornalismo foi Medina (1978, p. 16) mostrando que a informação jornalística é um produto da comunicação de massa que faz parte da indústria cultural e a esta por sua vez, é um fenômeno da sociedade urbana e industrializada.

Vencida uma das principais limitações humanas, tempo/ espaço, ninguém tem dúvida ao atribuir a vitória aos recursos tecnológicos que veiculam a informação. E logo se percebe também que os próprios avanços tecnológicos fazem parte das necessidades da industrialização, ou que reforça a informação, no caso, jornalística, como decorrência normal do sistema econômico que está na base. Há então a considerar a informação como outro produto, mais um, desse sistema.

O que na época pode ter parecido uma posição revolucionária (questão debatida amplamente nas universidades) indo contra o romantismo e a utopia de mudar a realidade que envolve os profissionais da área, hoje é aceita com clareza. A mudança de mentalidade começou a partir dos anos 80 quando os jornais sofreram uma reestruturação tecnológica. Por motivos financeiros eles foram obrigados a adotar técnicas de marketing na divulgação,

distribuição e venda dos exemplares para manter a competitividade. Até mesmo o conteúdo sofreu modificações e foi direcionado para atender o gosto dos consumidores.

Em função da existência dos novos meios de comunicação, de transmissão de informação, como serviços em tempo real, serviços de áudio e a própria Internet, criou-se uma redefinição da empresa jornalística. Ela já não é mais aquela que edita um jornal e faz mais alguma coisa ou outra. Ela é uma empresa produtora de informações. É uma empresa que vende informações seja por jornal, seja por qualquer outro meio. (LUIZ GARCIA – O Globo).<sup>3</sup>

A partir dessa quebra de paradigmas houve um cuidado maior com a “arte” do fazer jornal. Além de pesquisas de opinião junto aos leitores, as empresas jornalísticas começaram a se preocupar com o design das páginas demonstrando assim um cuidado maior com a parte visual do jornal, chegando até a reduzir o volume de informações na diagramação. Os conhecidos infográficos foram adotados para concorrer com a televisão. Técnicas de venda como as distribuições de brindes (enciclopédias, dicionários, vídeos e outros) foram a principal estratégia adotada nos anos 90 e hoje o desafio de manter as vendas é ainda maior com a versão de conteúdos on-line.

As Agências de notícias têm apostado na diversificação mostrando que podem ser mais lucrativas com os novos produtos que oferece. Há uma década a Reuters (líder mundial de informação com 260 escritórios pelo mundo e uma equipe de 1600 jornalistas, fotógrafos e câmeras), que já ganhava dinheiro com a venda tradicional de informações aos veículos, começou a faturar ainda mais com a instalação de cerca de 600 mil terminais de computadores em 149 países ricos conectados à rede financeira mais densa do mundo. Atualmente, 90% da receita financeira da agência provêm da diversificação dos produtos que vão de mercado de câmbio ao transporte marítimo.

Na radiodifusão, o setor está apelando para segmentos de audiência especializada. Há estações de música clássica para adultos de renda alta, estações em línguas estrangeiras para diferentes grupos étnicos, estações religiosas voltadas para os membros da mesma

---

<sup>3</sup> Entrevista concedida a Elizabeth Pazito Brandão, então doutoranda de Ciência da Informação da Unb, no ano de 1999.

denominação, estações de rádio universitárias para qualificar a mão de obra dos futuros profissionais e rádios personalizadas em que você mesmo pode fazer a seleção de músicas pela Internet.

O mais poderoso e massificador veículo de comunicação - a TV - surpreendeu os executivos e empresários. Com o surgimento da TV a cabo, veio a fibra ótica, a transmissão de imagem e som ganhou mais qualidade e a guerra entre as emissoras que oferecem programação para a TV aberta continua cada dia mais acirrada. Para garantir maior audiência, compra-se o direito de transmissão de campeonatos. Os programas interativos que oferecem prêmios em dinheiro, promoções de produtos parcelados que podem ser comprados pelo telefone, realities shows, explorando a vida íntima das pessoas se transformaram em estratégias para garantir audiência.

Seja no jornalismo ou no entretenimento, as empresas de comunicação em geral descobriram um ramo ainda mais vasto, disseminando uma gama de novos produtos feitos com base na matéria-prima informação. A empresa “Climatepo” é um exemplo disso, porque fornece informações meteorológicas no Brasil e no mundo via on-line, vende pacotes para televisões de canal aberto e fechado com imagens gráficas que ilustram a previsão do tempo diária, além de ter o seu próprio canal na TV a cabo.

No âmbito das organizações, Cohen (2002, p. 34) explica que a diferenciação do produto ou serviço por meio da informação é uma estratégia bastante eficaz que visa conquistar vantagem competitiva.

Novos produtos têm sido ofertados com diferentes conteúdos informacionais, os menus de comando são disponibilizados na tela e o telespectador escolhe qual língua prefere ler. O DVD apresenta, além das opções de língua para áudio e a legenda de um filme, a possibilidade de navegar pela mídia utilizando o contador (de horas, de minutos e segundos). É o consumidor desfrutando a liberdade de escolha e a ampliação de sua satisfação.

As organizações confeccionam fotos, infográficos, vídeos, imagens em geral, análises e qualquer outro tipo de informação que possa alcançar um bom preço no mercado da

informação, graças a um super sistema de produção desenvolvido com a ajuda das novas tecnologias. Não restam dúvidas de que a informação é um produto que é consumido e vendido tanto nas empresas de comunicação quanto fora delas.

#### 4.2.3 Informação X Notícia

Tentar diferenciar informação e notícia sempre foi um desafio para os teóricos da comunicação. Para a população em geral notícia é tudo aquilo que jornais, rádios e televisões divulgam, mas por trás dessa questão existem inúmeras indagações. Afinal, será que o que os veículos transmitem realmente merece destaque e pode ser considerado notícia? Diante do grande volume de informações será que os próprios profissionais não têm dificuldades em reconhecer as notícias?

A primeira tentativa de definição do conceito partiu do diretor do Sun, de Nova York, Charles A. Dana, na década de 60, que declarou ser notícia “alguma coisa que fazia a pessoa ter exclamação de surpresa”. Mais tarde estudiosos chegaram à conclusão de que “a notícia é algo que interessa a uma grande parte da comunidade e nunca tenha sido levado a sua atenção”, ou seja, algo novo. Depois disso várias opiniões foram surgindo. Stanley Walker foi sucinto: “sexo, dinheiro e crime”, Gerald W. Johnson foi mais ponderado: “É o relato do acontecimento que um jornalista de primeira classe, agindo como tal, tem satisfação em escrever ou publicar”.

A definição de que notícia “não é o acontecimento real e sim a narração, o relato dele” consegue esclarecer um pouco melhor uma série de indagações sobre o assunto. Diante de tantas opiniões diferentes é possível notar que na maioria das definições divulgadas existe algo em comum - a preocupação do jornalista em transmitir algo que seja de grande interesse para a sociedade. Além do interesse - considerado elemento primordial do valor jornalístico -

a notícia possui ainda outras qualidades, entre elas as principais são: atualidade, veracidade, proximidade, facilidade de assimilação e clareza.

Quiros (1968) estabeleceu algumas regras que o jornalista deve considerar ao decidir divulgar ou não uma notícia, são elas: Proeminência, celebridade das pessoas envolvidas nos fatos; importância das conseqüências, raridade do acontecimento, animação vital e interesse humano, rivalidade, conflito ou luta que o fato pressupõe, utilidade imediata do serviço informativo, entretenimento que proporciona. Desta forma, tende a chamar a atenção do público explorando emoções, superação, dinheiro ou propriedade, sexo, interesse local, disputa e importância social.

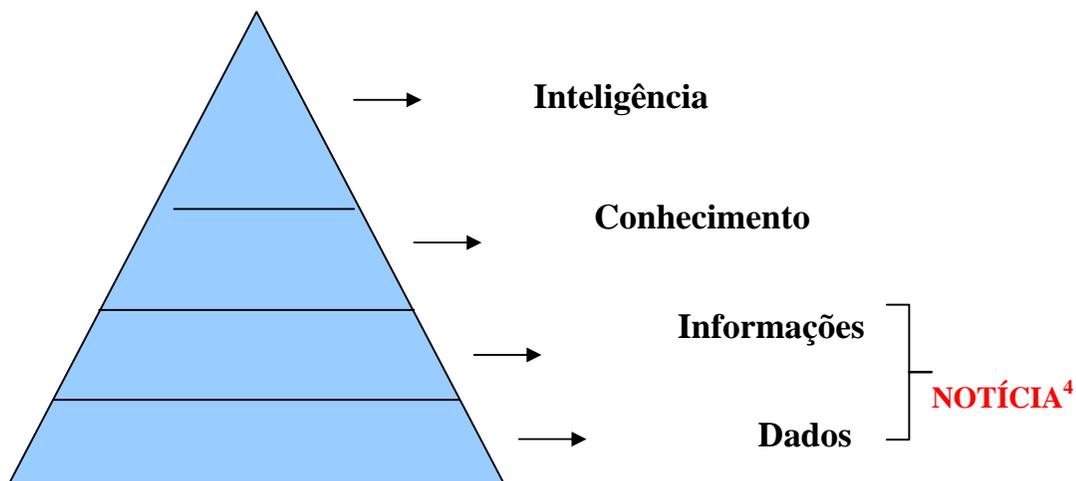
Bond (1962, p. 97) menciona algumas regras e princípios que revelam o que é notícia na rotina diária dos veículos de comunicação. Os tópicos sobre como é feita a seleção das informações são baseadas no dia-a-dia das redações:

- Qualquer coisa referente a uma pessoa de destaque, ou alguém que se tenha tornado personagem público;
- Alguma coisa que não pode acontecer e, contudo acontece, o incomum, é notícia;
- Qualquer coisa que afete vitalmente o governo do país ou da cidade;
- Qualquer coisa que afete, direta ou indiretamente, o bolso das pessoas. (Este é o motivo por que matérias sobre o alto custo da vida ocupam tanto espaço);
- Qualquer injustiça. Qualquer coisa que provoque indignação do leitor, ouvinte ou telespectador é matéria jornalística;
- Qualquer coisa envolvendo grandes perdas de vida ou de bens, as catástrofes. Os acidentes, como notícia, variam diretamente em proporção à distância;
- Qualquer coisa envolvendo conseqüências universais, guerras, transportes etc.;
- Qualquer coisa que provoque a emoção das pessoas seja tristeza ou alegria;

- Qualquer acontecimento que interesse um grande número de pessoas, um congresso de uma grande congregação religiosa, por exemplo.
- Descobertas em qualquer setor – a primeira vez que alguma coisa grande é feita;
- Assassinato. Numa pequena cidade ou comunidade, um assassinato é sempre assunto jornalístico. Em grandes centros, depende da soma do mistério que possua.

Para conseguir fazer avaliação do que é realmente notícia, o jornalista precisa antes de qualquer coisa, obter respostas de seis perguntas básicas que ocorreriam a qualquer pessoa que se defrontasse com algum acontecimento, são elas: Quem? O que? Quando? Onde? Por quê? Como? A partir dessas respostas é possível ter uma noção da proporção e importância do fato e conseqüentemente definir se ele é ou não de interesse comum seguindo os critérios mencionados acima. Percebemos assim que o processo de construção da notícia começa com a manipulação de dados, que ao serem cruzados viram informações relevantes para depois então se transformarem em notícia. A seqüência segue a mesma linha de raciocínio da pirâmide informacional de Urdaneta (1998 p.3).

**Figura 2: Pirâmide Informacional**



<sup>4</sup> Representação adaptada para mostrar em que momento a notícia (combinação de dados e informações) se insere na pirâmide informacional.

Os termos ‘dado’, ‘informação’ e ‘conhecimento’, provocam muitas confusões quanto à proximidade do seu significado. Veremos as definições de Davenport e Prusak (1998 p.18).

**Dado:** Simples observações sobre o estado do mundo. São facilmente estruturados facilmente obtidos por máquinas, freqüentemente quantificados e facilmente transferíveis.

**Informação:** Dados dotados de relevância e propósito. Requer unidade de análise, exige consenso em relação ao significado e necessariamente precisa da mediação humana.

**Conhecimento:** Informação valiosa da mente humana. Inclui reflexão, síntese, contexto, é de difícil estruturação, de difícil captura em máquinas, freqüentemente tácito e de difícil transferência.

O jornalista trabalha com todos esses elementos na construção da notícia. Ele precisa de dados (números, estatísticas, pesquisas) que possam comprovar, ilustrar, oferecer um diagnóstico do tema que ele está divulgando, seja violência, saúde, meio ambiente. Sempre vai ser necessário quantificar e mostrar o tamanho do problema/situação para que as pessoas possam compreender a realidade dos fatos. Além disso, ele precisa de informações, detalhes que envolvem os acontecimentos, é preciso saber o porquê das coisas, números soltos, gráficos sem nenhuma interpretação não dizem nada. Por fim vem o conhecimento, para que a notícia tenha qualidade necessária a fim de que as pessoas possam compreender o cenário em que o fato se encontra.

Dentre esses três elementos, podemos dizer que a informação é a principal matéria prima do jornalista na hora de escrever a notícia. Estudos recentes chegam a afirmar que hoje em dia, a informação está tomando conta do jornalismo fazendo a própria notícia perder espaço nos meios de comunicação. Brandão (1999, p.105) afirma que a preferência generalizada pelo termo informação é motivada pelos seguintes fatores:

- 1) A notícia tem ligação com jornalismo tradicional e traduz a concepção de uma informação que foi trabalhada por um profissional com opinião, posicionamento e crítica.
- 2) No mercado o termo informação passa mais credibilidade para expressar aquilo que é necessidade servindo como apoio para tomada de decisão. Notícia, ao contrário, passa a noção de opinião, é um fato polemizado e não um redutor de incertezas.
- 3) Superação da carga ideológica e utópica do significado da comunicação social. A informação é vista como um bem, não se trata mais de um valor moral ou uma esperança da humanidade, mas de uma arma poderosa na guerra do mercado econômico.

A autora ressalta ainda que o termo “informação” voltou para o domínio da comunicação para substituir a palavra “notícia” provocando profundas alterações no processo de produção jornalístico, hoje voltado para a tecnologia e o mercado. Para Brandão (1999, p.104) há até um desgaste da palavra “notícia” no material de divulgação utilizado pelas agências.

Hoje nós temos o mundo da informação e o da notícia. Notícia é algo mais elaborado, com um pouco mais de informação. (João Bosco Rabello - AE).

Notícia é o tempo real, e informação de um modo mais amplo, é o jornal. (Ângelo Pavini – O Globo).

A constatação tem um grande sentido, já que a cada dia vemos jornais, televisões, revistas e sites procurando explorar temas de interesse atual que chamam a atenção das pessoas ainda que não haja nenhuma novidade: reportagens extensas sobre depressão, cadernos e revistas especializadas em assuntos como relacionamentos com os jovens, educação dos filhos entre outros. Pode não haver nenhuma descoberta no campo da ciência, sociologia ou psicologia, mas a mídia continua falando sobre esses temas, trazendo curiosidades, informações gerais, dicas, reunindo uma vasta quantidade de informações sobre os assuntos.

A possibilidade de ter acesso a inúmeras fontes para produzir um artigo, uma reportagem, uma matéria ajuda o jornalista a fazer um trabalho mais completo e consistente, ainda que esteja explorando um campo em que muito sobre aquilo já tenha sido divulgado. Desta forma, o jornalismo, assim como em épocas anteriores continua cumprindo o papel de informar, interpretar e servir. Alguns autores incluíam até mesmo divertir como uma quarta atribuição da atividade. O que se percebe é que as pessoas estão em busca de informações detalhadas, especializadas, e é por isso que programas e telejornais temáticos têm feito ao longo da programação, uma receita que tem dado resultados significativos. Ao lado das notícias, a informação ganha cada vez mais espaço na mídia mundial.

### **4.3 A CULTURA INFORMACIONAL**

#### **4.3.1 A informação como um bem cultural**

Os novos conhecimentos ampliam ou defasam os velhos. Em qualquer uma dessas situações eles nos levam a reorganizar nosso estoque de informações para atualizar a nossa imagem da sociedade, o nosso modelo mental, a nossa representação subjetiva da realidade. Se assim não fizermos corremos o risco de enxergar uma realidade distorcida ou imprecisa. Lévy (1999) ao falar sobre a velocidade da renovação do saber e do saber fazer, revela pela primeira vez na história da humanidade que a maior parte dos conhecimentos adquiridos por uma pessoa no início de sua vida profissional será obsoleta ao final de sua carreira. Uma pessoa formada perde a cada ano, 10 % de sua formação escolar, deveria aumentar seu conhecimento profissional à base de 20% ao ano. Isso explica um dos principais motivos pelos quais as pessoas estão em busca de informação aprofundada, especializada e de qualidade.

O processo de se manter informado está tomando conta das sociedades por uma simples questão de sobrevivência. Estamos sempre vigilantes em busca de novas informações, através de cursos, pesquisas, consultoria, leituras, afinal, quem não sabe está fora do mercado, não tem chances e nem oportunidades. Todos os dias nós acordamos diante do grande desafio de estar atualizado sobre o que acontece a nossa volta e no resto do mundo. Nessa enxurrada de informações, o computador tem sido a peça chave para difundir o conhecimento. Para Cardoso<sup>5</sup>, as pessoas sentem necessidade de se integrar no jogo de transferências eletrônicas de informação e isso tem acontecido em grande parte da vida social, não apenas nos negócios.

É toda uma cultura informacional que vem se desenvolvendo, na medida em que realizamos pequenos atos cotidianos de acesso e alimentação das cadeias de informação, ao mesmo tempo em que grandes organizações disponibilizam seus sistemas para as mais diversas comunidades. Assim, tanto pessoas idosas e aposentadas, como as mais jovens, participam desse processo ao acessarem posições de suas contas bancárias através de serviços de auto-atendimento (por telefone, terminais públicos ou Internet), ou participando ativamente de longas sessões de *Chat*, criando novas tribos virtuais e novos padrões culturais. Nenhuma faixa etária parece alheia à influência da informatização da sociedade e do trabalho.

Somos obrigados a assimilar essas mudanças de tal forma que buscar informações é uma necessidade que já se tornou parte da nossa cultura, está inserida em nosso contexto social e porque não dizer que se transformou numa cultura própria e diferente, a chamada cultura informacional? É um fenômeno que mexe com a sociedade e envolve as pessoas das diversas camadas sociais.

A informação afeta de uma maneira ou de outra todos os componentes dos sistemas sociais. Cultura é informação e a transferência de informação ou a manipulação da mesma define as relações sociais que formam a estrutura da sociedade e vice versa, a estrutura social determina a cultura ao proporcionar um marco naquilo que se produz e se comunica. (PONJUAN, 2002, p. 2).

---

<sup>5</sup> Cláudio Cardoso é professor adjunto da Faculdade de Comunicação da Universidade Federal da Bahia e doutor em Comunicação e Cultura Contemporâneas pela mesma Faculdade. Para ver mais sobre “Cadeias Cooperativas nos negócios eletrônicos” acesse:

<http://www.clicom.adm.br/Artigos/Cadeias%20Cooperativas%20nos%20Neg%F3cios%20Eletr%F4nicos.pdf>

Para entender melhor de que forma a cultura e a informação se relacionam, vamos às definições. No sentido antropológico, o conceito de cultura é entendido como “modo de relacionamento humano com seu real”, ou seja, é a maneira como as pessoas interagem com o mundo, é a forma como elas enxergam a realidade e reagem diante dos fatos, para isso, um conjunto de artefatos acaba sendo construído pelos sujeitos em sociedade (palavras, conceitos, técnicas, regras, linguagens) que vão dar sentido, produzir e até mesmo reproduzir a vida material e simbólica dos indivíduos. Esses artefatos são produtos da informação, a qual alimenta as maneiras próprias de ser, representar e estar em sociedade. Cultura e informação são dessa forma, conceitos e fenômenos interligados por sua própria natureza, assim sendo, podemos dizer que toda prática cultural acaba se transformando em prática informacional.

O termo “*cultura informacional*” começou a ser usado recentemente na literatura e já faz parte do vocabulário de estudantes, professores e pesquisadores da área. Pode ser definido como “a habilidade de buscar, entender, distribuir e aplicar informação nas atividades diárias, no trabalho e nas ações sociais com a finalidade de cumprir objetivos marcados e de desenvolver o conhecimento e o potencial do mesmo”. Desta forma “*cultura da informação*” pode ser entendida como “conhecimento e habilidades das pessoas, e por extensão, dos processos das organizações que estas trabalham, que lhes permitem obter maior rendimento das tecnologias, graças à exploração inteligente da informação. A cultura da informação é um fator multiplicador da invenção das tecnologias da informação”.

De acordo com Ponjuan (2002, p.02) a cultura informacional pode ser dividida em seis categorias diferentes onde cada uma delas possui uma série de componentes que ajudam a exemplificar como surge a cultura, de que forma ela se propaga e quais são as pessoas responsáveis por contribuir com o desenvolvimento da cultura informacional:

- **Dimensão humana:** pessoas, grupos, associações, instituições, países, regiões, sociedade mundial;

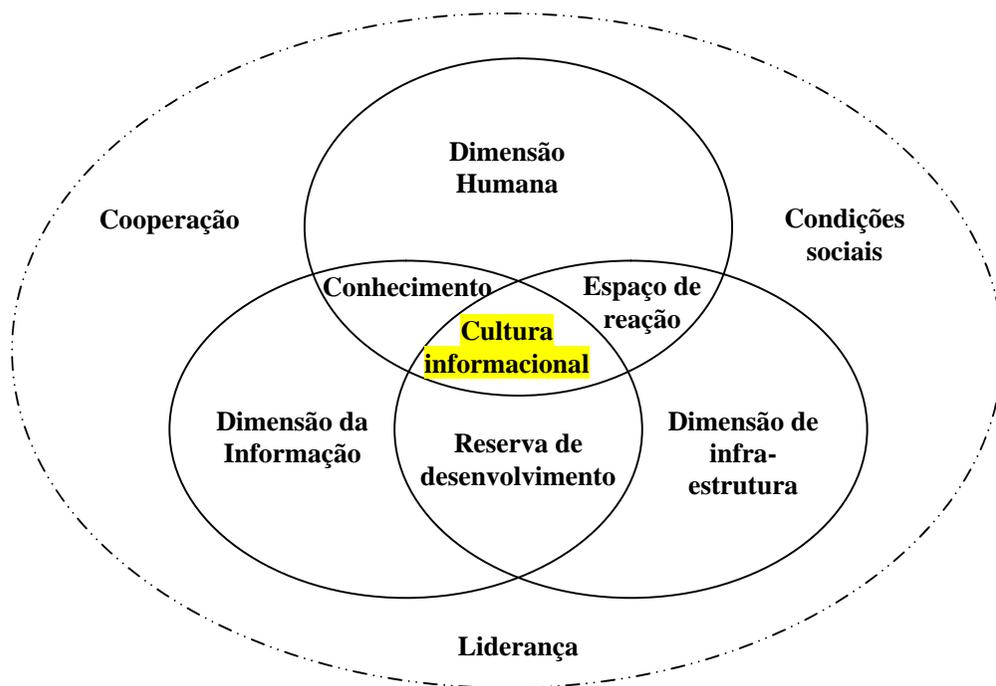
- **Dimensão da informação:** necessidades da informação, geradores e utilizadores da informação, disseminadores da informação no seu formato original, depósitos de informações e conservadores patrimoniais, transformadores, consultores e distribuidores de informação com valor agregado, canais, médios e infra-estruturas.
- **Dimensão da infra-estrutura:** escolas primárias, secundárias e terciárias, universidades, fábricas, entidades de produção e serviços, unidades de informação, tele centros, empresas, unidades de investigação e desenvolvimento, entidades da administração pública, governos locais e nacionais, organizações de carácter mundial (Agência das Nações Unidas);
- **Cooperação:** contatos pessoais e profissionais, intercâmbio de instalações, processos de aprendizagem formal, processos de inovação, criação, investigação e desenvolvimento, projetos de trabalho em conjunto em diferentes instâncias, relação universidade/indústria/comunidade, aprendizagem de uso, apoio técnico e social, prestação de serviços de diferente carácter e conteúdo, organização de eventos, reuniões e espaços de intercâmbio profissional, laboratório e outros espaços sociais, acordos de diferente carácter, etc.;
- **Liderança:** mestres, professores, investigadores, profissionais da informação e da comunicação, inovadores, gerentes proativos, líderes comunitários, juristas, empresários, agentes culturais, governantes e autoridades nacionais e internacionais entre outros;
- **Condições sociais:** grade de analfabetismo, educação e cultura, identidade cultural, possibilidades comunicativas por razões étnicas e lingüísticas, qualidade de vida, acesso às redes, sistemas de comunicação, computação e de informação, política de desenvolvimento e hierarquia, liberdade de informação e expressão, acesso à legislação informacional e a propriedade intelectual, nível de desigualdade social,

divisão digital, nível de desenvolvimento econômico e social, desenvolvimento científico e tecnológico entre outros.

Vemos que a cultura informacional nasce no seio da sociedade, entre as pessoas, grupos, entidades, organizações, surge através da comunicação, da necessidade de trocar informações, brota com a interação social, o contato entre as pessoas, o intercâmbio entre profissionais, cresce com a ajuda das escolas, universidades, empresas, ganha força com as inovações, as descobertas, as investigações e só pode ser prejudicada se não conseguir vencer as barreiras das condições sociais.

É interesse notar como as dimensões da cultura informacional ao serem relacionadas umas com as outras nos fornecem uma visão geral sobre o processo de formação cultural do uso da informação na sociedade. Ponjuan (2002, p.4) ao refletir sobre os espaços de interação desse processo, conseguiu formular uma figura que representa a relação entre cada um dos seis componentes da cultura informacional. Observe na figura:

**Figura 3: Dimensões da cultura informacional**



Estas dimensões e componentes atuam em diferentes setores. Na aprendizagem, na ciência e no desenvolvimento social. Vemos desta forma que a cultura informacional é capaz de provocar mudanças significativas na sociedade, porém é preciso cooperação, investimentos e acima de tudo programas que promovam a inclusão social para que a cultura informacional atinja todas as camadas da sociedade.

#### 4.3.2 Analfabetismo informacional – um novo problema social

Apesar de haver uma cultura movida pela informação, onde as pessoas estão em busca de conhecimento, ainda existe muita gente que não está inserida nesse contexto. Essas pessoas podem ser consideradas os “*analfabetos informacionais*” - indivíduos que por alguma razão (seja econômica, social ou mesmo cultural), não possuem habilidades tecnológicas para lidar com a informação disponível e são desprovidos de alfabetização cultural e intelectual que é o que ajuda a desenvolver tais habilidades.

A responsabilidade de garantir que isso ocorra é tanto da esfera pública quanto do poder privado. As empresas e organizações devem investir na capacitação de seus profissionais e o governo, por sua vez, tem a obrigação de oferecer condições de acesso a programas relativos à informação e tecnologia. Marteleto (1995 p.6) explica que “Os bens culturais produzidos como matéria prima informacional não são compartilhados socialmente, e sim distribuídos, isto é, dependem das instâncias de produção, reprodução, transmissão e aquisição”. Significa que quem detém a concessão desses serviços seja ele comercial ou não é, de certa forma, responsável pelo fomento da cultura baseada na informação.

A aquisição de informações em busca do conhecimento é quase que ferramenta básica para a sobrevivência dos indivíduos no século XXI. Uma pessoa alfabetizada informacionalmente é capaz de localizar a informação necessária, determinar a relevância e a

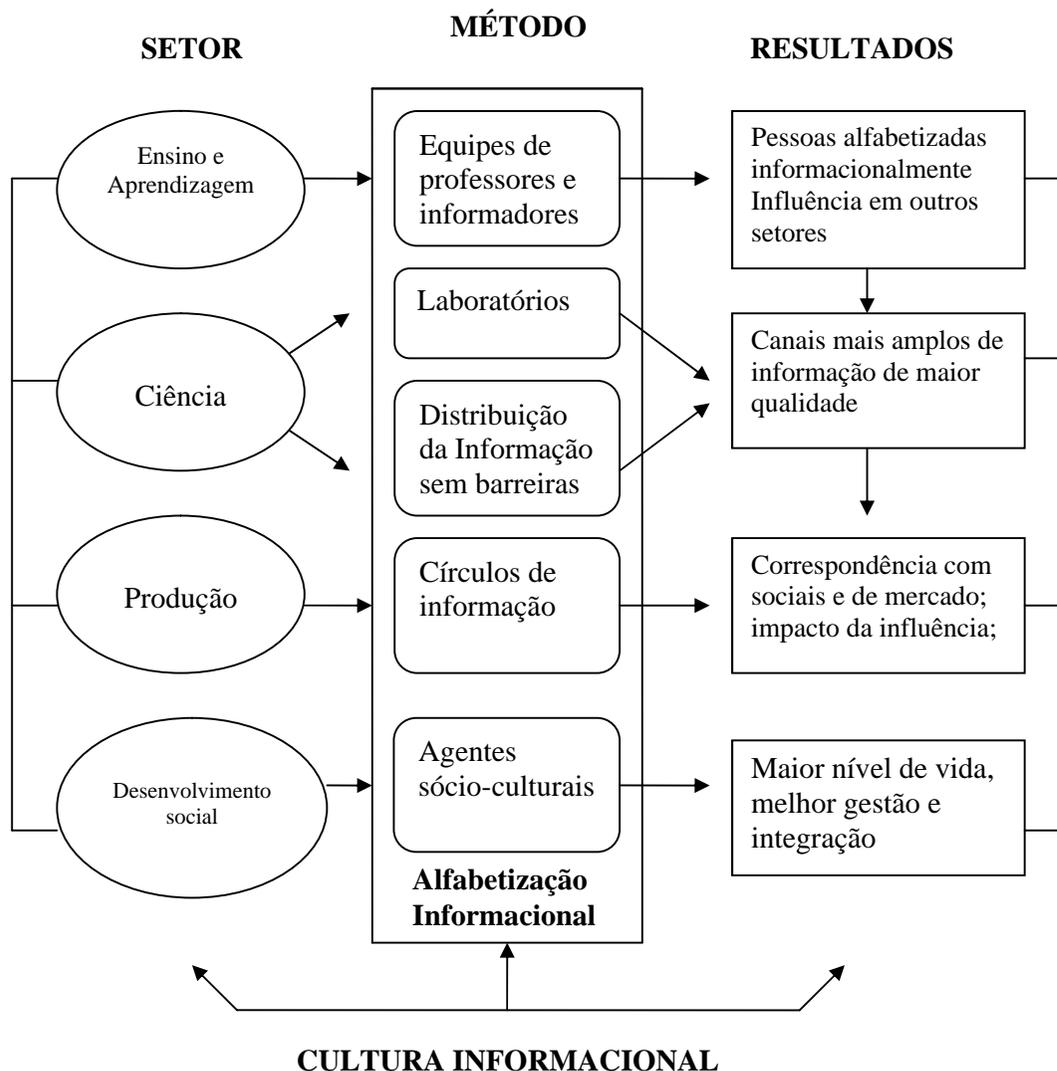
exatidão da informação e utilizar a informação na solução de problemas e na tomada de decisão. É claro que muita gente consegue desenvolver melhor somente algumas dessas habilidades e não todas. Geralmente os autores costumam condicionar a alfabetização informacional como um processo do próprio indivíduo e é por isso que apenas alguns acabam se destacando nesse processo. Quem envolve os outros em seu pensamento, em seu trabalho e têm liderança, constantemente atua como consultores, se transformando em fonte para a solução de problemas.

É importante destacar que os benefícios de uma cultura informacional são muitos. Além de oferecer ao indivíduo e a própria nação suporte para o desenvolvimento intelectual, econômico e financeiro, investir em informação significa moldar as pessoas para que elas possam estar conscientes das transformações ocorridas e não apenas assimilar, mas também, contribuir para que elas aconteçam. Fazer parte da evolução do mundo contemporâneo ajuda o país a crescer. Podemos enumerar três principais benefícios que resumem de forma geral a importância de investir na cultura informacional. Seja qual for a área, a contribuição é gigantesca, ainda que aconteça em longo prazo.

- 1) No aprendizado (inovação, criação, desenvolvimento técnico-científico);
- 2) No campo da ciência (produção e desenvolvimento);
- 3) No setor da produção (qualidade de vida e sobrevivência econômica), para o desenvolvimento social (chave da sobrevivência global futura).

Veja como o desenvolvimento se dá em cada setor, a partir da adoção de métodos eficazes que possam garantir a obtenção de bons resultados de acordo com Ponjuan (2002, p.9).

**Figura 4: Cultura Informacional**



Os desafios para atingir essas etapas de desenvolvimento da alfabetização informacional através da adoção de uma cultura voltada à informação são grandes. Para conseguirmos ter uma cultura informacional é preciso começar a criar hábitos ao longo das gerações, começando pela vida pré-escolar das crianças. Para desenvolver a comunicação e melhorar o aprendizado o indivíduo precisa antes de tudo, criar uma rotina de leitura onde os estudantes aprendam a ter acesso, a analisar, interpretar, sintetizar o conteúdo para depois ter a capacidade de avaliar e se necessário criticar o material que está sendo estudado – todas

essas são habilidades informacionais que vão garantir as pessoas a instrumentalização necessária para permanecer nessa cultura baseada em informações.

Para Cornella (1997, p.14), a implantação de uma cultura informacional em qualquer país depende da estrutura educacional das instituições escolares. Para ele o sistema norte-americano orientado mais para o ensinar e aprender, a fim de desenvolver habilidades fundamentais do que tentar dar ao aluno toda a informação que necessitará durante toda a vida (o que se torna um absurdo nos dias de hoje) é bastante eficaz e deveria ser aplicado em outros países.

Além do modelo de ensino, as formas de acesso à informação também contribuem para que a cultura informacional ganhe força entre as sociedades. Bibliotecas que ofereçam acesso livre às obras, computadores a disposição nas escolas e universidades, jornais, revistas mais próximos dos estudantes ajudam a incentivar o hábito de se manter atualizado. Medidas simples que garantem a evolução social/informacional dos indivíduos.

Para o diretor do IBICT – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Emir Suaiden somente uma nova cultura informacional é capaz de promover a inclusão social no Brasil, segundo ele, “o maior problema para inclusão do país na sociedade da informação não é a falta de computadores, mas a falta de informação em linguagem acessível e de mediadores da informação, para que os avanços da ciência e da tecnologia cheguem ao cidadão comum de maneira adequada”.

Suaiden acredita que é possível atingir esse objetivo investindo em desenvolvimento científico e tecnológico, promovendo a ampliação da sociedade da informação no Brasil e acelerando a disseminação da informação científica e tecnológica, tanto para os pesquisadores e profissionais da área quanto para a sociedade em geral, por meio de adequação de linguagem e incentivo à formação e aperfeiçoamento de mediadores da informação.

A cultura informacional é mais que o conhecimento e a sensibilização da sociedade para o uso da informação, ou ainda a habilidade dos indivíduos ou grupos utilizá-la da melhor forma possível. Representa mais que o resultado mecânico de uma simples acumulação de tecnologias. Torna-se

consequência de um processo de desenvolvimento que democratiza o conhecimento e favorece a equidade social.<sup>6</sup>

Algumas iniciativas já foram tomadas na tentativa de diminuir a distância entre pessoas e o mundo informacional, a começar pela nova linguagem criada pelos usuários da web e que vem sendo reinventada a cada dia. Foram criados dicionários<sup>7</sup> com termos que ajudam os indivíduos a saberem as definições sobre uma infinidade de palavras que foram surgindo com a evolução dos processos de difusão da informação. O dicionário serve como um guia que ajuda a decifrar a nova linguagem da informação. Mais de dez enciclopédias também foram criadas e podem ser acessadas através da internet contendo detalhes sobre esse novo modo de linguagem virtual. Para quem tem computador à disposição é mais um novo artefato que vai contribuir de alguma forma no dia a dia, mas para quem não tem acesso à internet, o dicionário vai ser mais um dos muitos serviços que devem permanecer desconhecidos.

Saber a definição dos novos termos que surgiram a partir das mudanças da sociedade da informação ajuda, mas não resolve o problema do analfabetismo informacional. Nos Estados Unidos, a American Library Association (ALA) no Texas em conjunto com a Association of College & Research Libraries (ACRL) com sede em Chicago desenvolveu normas sobre a alfabetização da informação para instituições de ensino superior que foram aprovadas em 2001. As regras estabelecidas foram criadas com o principal objetivo de promover programas de alfabetização da informação nas universidades. Hoje algumas instituições como a Faculdade de Psicologia da Universidade de Granada, Espanha, já começam a implantar cursos mais conhecidos como ALFIN (Alfabetização Informacional) onde os alunos aprendem uma série de técnicas que vão dar suporte na busca,

---

<sup>6</sup> Reportagem divulgada no site do IBICT - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – tendo como título “*Novo diretor do Ibict vai dar prioridade à inclusão social*”. Disponível em: <http://www.ibict.br/noticia.php?id=96>. Acesso em: 8 set. 2005.

<sup>7</sup> Para ter acesso ao dicionário de termos que surgiram na sociedade da informação, as palavras estão disponíveis no mundo virtual, é só acessar o endereço: <http://www.infonomia.com/infonario/infonario.asp>

armazenamento, interpretação e difusão da informação. Segundo a ALA (2001, p 51) o curso pretende fazer com que o estudante se desenvolva em diversas áreas, são elas:

**1) Necessidade da informação:**

- Explorar as fontes gerais de informação para aumentar a familiaridade com o tema;
- Definir ou modificar a necessidade de informação para atingir o enfoque desejado;
- Ter capacidade de identificar as definições e os conceitos chaves que descrevem a necessidade da informação.

**2) Diversidade da informação:**

- Saber como se produz, organiza e difunde a informação, tanto formal quanto informalmente;
- Perceber que o conhecimento pode organizar-se em torno das disciplinas, o que influencia na forma de acesso à informação;
- Ser capaz de identificar o valor e as diferenças entre recursos potenciais disponíveis em uma grande variedade de formatos (multimídia, bases de dados, páginas da web, conjunto de dados, audiovisuais, livros etc.);
- Capacidade de diferenciar fontes primárias e secundárias e saber que o seu uso e importância varia segundo as disciplinas.

**3) Aquisição da informação:**

- Estabelecer a disponibilidade da informação requerida e tomar decisões sobre a ampliação do processo de busca sabendo utilizar os recursos disponíveis (empréstimos, obtenção de imagens, vídeos, sons, etc.);
- Desenvolver um plano global e um prazo para a aquisição da informação requerida;

#### **4) Natureza e nível da informação:**

- Revisar a necessidade inicial da informação para reformular e refinar a pergunta;
- Descrever os critérios utilizados para tomar decisões sobre a eleição da informação;

#### **5) Recuperação da informação:**

- Investigar a cobertura, o conteúdo e a organização dos sistemas de recuperação da informação;
- Selecionar fontes de informações eficazes, apropriadas e relevantes e ferramentas adequadas (índices, bases de dados etc.).

#### **6) Acesso à informação:**

- Identificar uma terminologia alternativa para conseguir obter informações em fonte gerais e especializadas;
- Reconhecer o formato de uma fonte de informação;
- Desenvolver um plano de estratégia de busca da informação;

A iniciativa de oferecer cursos de Alfabetização informacional tem o apoio da UNESCO e vai ao encontro das metas das Nações Unidas para o desenvolvimento do Novo Milênio, reforçando também os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos<sup>8</sup>. É de surpreender a série dos requisitos que se tornaram necessários para que uma pessoa possa saber lidar com a informação. Os métodos são tantos e as possibilidades de uso/benefício também que chegam a nos dar a impressão de que até mesmo aqueles que sabem o básico sobre o computador e as ferramentas de busca de informação podem, em algum momento, ser inclusos na lista dos analfabetos informacionais.

---

<sup>8</sup> O Artigo 26 contém informações sobre o direito à instrução dos cidadãos. Para ter acesso à Declaração Universal dos Direitos Humanos na íntegra basta acessar: [www.dhnet.org.br/direitos/deconu/textos/integra.htm](http://www.dhnet.org.br/direitos/deconu/textos/integra.htm)

Importante ressaltar mais uma vez que a presença da tecnologia não pode transformar completamente as pessoas e nem os hábitos dela. A alteração da cultura de informação exige alteração dos comportamentos básicos, atitudes, valores, expectativas dos gestores e incentivos relacionados com a informação. A tecnologia apenas reforça os comportamentos existentes, não os altera, ao contrário daquilo que os gestores tradicionais acreditam. A pessoa também precisa estar consciente de que, saber lidar com a informação é um requisito de sobrevivência no mundo, no mercado de trabalho, nos relacionamentos e em praticamente em tudo na vida, já que a informação é o combustível que hoje move a sociedade.

#### 4.3.3 – A síndrome da normose informacional

Vimos até agora, conceitos, definições e fatos que deixam claro quão importante a informação se tornou para o avanço das empresas, dos profissionais, da nação como um todo, mas o processo de busca, armazenamento, interpretação e crítica da informação têm seus aspectos patogênicos. A primeira pessoa a fazer essa ressalva, na tentativa de alertar sobre os possíveis malefícios que a cultura informacional pode causar foi o Doutor em psicologia pela Universidade de Paris, Pierre Weil. Mesmo reconhecendo a grande contribuição que as tecnologias da informação, em especial, a informática vem dando para a humanidade, ele decidiu estudar aspectos que demonstram que a cultura informacional pode provocar sérios danos às pessoas.

Ao fenômeno social que descreve a onda de busca e uso indiscriminado da informação ele decidiu chamar de “normose informacional”. A palavra “normose” mais especificamente, é um termo que foi forjado por Jean Yves Leloup<sup>9</sup> na França, e por Roberto Crema<sup>10</sup>, no

---

<sup>9</sup> Jean-Yves Leloup é um dos pensadores importantes da atualidade. Nascido em 1950, na França, ele é um cidadão do mundo. Filósofo, terapeuta transpessoal, teólogo, ele é padre da Igreja ortodoxa na França, tendo traduzido e interpretado textos bíblicos. Seu pensamento é poético, universalista, multidimensional.

Brasil. Os ensaios feitos pelos autores descrevem a doença da normalidade como o resultado de um conjunto de crenças, opiniões, atitudes e comportamentos considerados normais, logo em torno dos quais existe um consenso de normalidade, mas que apresentam conseqüências patológicas e/ou letais. De acordo com os artigos publicados até agora sobre o assunto alguns exemplos de normose são: usos alimentares como o açúcar, o uso de agrotóxicos e inseticidas, o consumo de drogas como o cigarro ou o álcool, e até mesmo paradigmas e fantasias que acabam sendo adotados pelas pessoas.

Para a pesquisadora do comportamento humano Sandra Vianna<sup>11</sup>, a Normose consiste na perda de energia vital e os principais sintomas são: ansiedade, angústia, medo, apatia, estagnação, egoísmo, pessimismo, o que leva o indivíduo à falta de metas e de sentido à vida, deixando a pessoa mergulhada num grande vazio existencial.

A pessoa começa movida por uma necessidade de ser aceita, deixando de ser ela mesma, para ser apenas uma pessoa “normal”. Ser normal é estar de acordo com a “norma”, é estar na mesmice, na média. A maioria das pessoas vive de uma forma empobrecida, acomodada, alienada, pouco consciente de seu valor, com pouca vitalidade, pouca alegria (quando tem) poucas realizações, apenas levando uma vida NORMAL. A normose impede o crescimento pessoal, pois a pessoa fica impedida de ser ela mesma, de expressar seus próprios sentimentos, faz apenas o que “todo mundo” faz, esquecendo da grande verdade, que cada um é impar, único, sem igual, com identidade própria, com vontade e desejos diferentes, o que possibilita o movimento eterno e evolutivo do universo, através das realizações provocadas por cada um, com seu diferencial criando novas formas de manifestações positivas.

Outras declarações nos ajudam a refletir ainda mais sobre esse fenômeno completamente novo que vem causando a perda da identidade do indivíduo. O autor do livro “Saúde Plena”, J. Hermógenes, explica que a pessoa normótica é “mesmificada”. Está sempre buscando ajustar-se ao coletivo na moda, na dança, na maneira de pensar, no consumo dos

---

<sup>10</sup> Roberto Crema é Psicólogo e antropólogo do Colégio Internacional dos Terapeutas, analista transacional didata, criador do enfoque da Síntese Transacional.

<sup>11</sup> A opinião da pesquisadora foi publicada na “Tribuna Mato Grosso” em 19 de Maio de 2005. Para mais informações sobre a declaração “Cuidado com a nova epidemia do momento” acessar o endereço: [http://www.tribunamt.com.br/?c=colunas&f=ver\\_noticia\\_coluna&id=5030&PHPSESSID=3fb567d69edfb70dd901be6207f392ad](http://www.tribunamt.com.br/?c=colunas&f=ver_noticia_coluna&id=5030&PHPSESSID=3fb567d69edfb70dd901be6207f392ad)

mesmos produtos. Entronizando os mesmos valores que a maioria das pessoas adota, sendo incapacitado de analisar e decidir ter suas próprias crenças.

O normótico é um robô acionado pela batuta do marketing. Inconsciente da importância do viver livre e autêntico, está perdido de si mesmo, deixando-se ser arrastado pela pressão da cultura de sua época. Ele é infeliz, mas não sabe. As coisas, os prazeres e as pessoas que conseguem comprar oferecem-lhe efêmera felicidade embusteira, com a qual, a princípio iludido, se entretém. Ele é frágil e inseguro, mas disto não se apercebe, pois os “bens” e o status que conquista, embora transitórios e fúteis, alimentam-no com a ilusão de serem perenes, de nunca virem a faltar. Ele é um doente, mas ignora. Para ele, doença é algo que, temporariamente, o retira de sua “normalidade”, mas que a medicina, subserviente, virá em seu socorro para vencê-la.

No caso da cultura informacional, há consenso quanto à normalidade do uso da informática, porém, utilizar o computador para buscar informações pode trazer conseqüências sérias e em algumas vezes até letais, dessa forma, a cultura informacional pode ser facilmente incluída no rol dos hábitos classificados como normose. Sobre os aspectos patogênicos, a normose pode ser dividida em dois tipos de doenças diferentes: a *informatose* e a *cibernose*.

A “informatose” é um termo que foi criado por Weil para designar distúrbios ou mesmo doenças causadas por excesso de fluxo de mensagens informacionais em relação a um só receptor, isto é, a uma só pessoa. Quanto ao termo “cibernose”, ele foi criado por um psicossociólogo francês, Van Bockstaele, para designar nós de estrangulamento nas comunicações durante uma situação experimental que ele chamava de socioanálise - um método de dinâmica de grupo. O termo foi retomado nos estudos recentes para designar situações de perturbação de comunicações, com efeitos patogênicos sobre o sistema nervoso, ou funções mentais, causados na sua maioria pelo uso de aparelhos cibernéticos.

Weil (2000, p.62-64) fez uma lista das conseqüências patológicas do acúmulo de informações ou mesmo o uso da informática em excesso. De acordo com os estudos feitos pelo doutor em psicologia a Informatose pode causar:

- 1) **Isolamento e desmembramento familiar:** Uma espécie de hipnose coletiva em que os indivíduos da família perdem o calor humano, o contato com as pessoas e deixam de se comunicar com parentes;

- 2) **Dissonância cognitiva entre aspiração e capacidade real de absorção da informação:** é o caso dos internautas, muitos se deparam com milhares de indicações, referências e informações diversas a respeito de cada assunto que estão pesquisando e ficam com a constante ilusão de que podem tudo conhecer;
- 3) **A ligação sutil computador-ser humano:** o fato de manipular um computador horas a fio e dia após dia nos dá a sensação de que a máquina se transformou num prolongamento do ser humano e da sua ação intelectual afetando de certo modo ainda desconhecido, o sistema nervoso.
- 4) **A neurose do virtual:** doença que afeta os internautas que perderam contato com a realidade do cotidiano ou que apresentam dificuldades neste sentido por terem sua visão de mundo transformada por completo, onde tudo também se torna virtual para o paciente;
- 5) **A divulgação da violência:** a divulgação de informações sobre atos violentos pelos noticiários, cinema, programas e a produção de vídeo games e outros brinquedos contribuem para o aumento da violência.

Já a cibernose é capaz de atrofiar as funções humanas devido ao uso do computador, ou de calculadoras e provocar distúrbios nas comunicações e relações humanas:

- 1) **Desequilíbrio dos hemisférios cerebrais:** nossa educação se tornou apenas uma instrução intelectual, consistindo em armazenar quantidade enorme de informações, ou treinando o raciocínio lógico matemático. Todas estas funções estão ligadas ao hemisfério esquerdo do cérebro. A criatividade, ligada ao hemisfério direito, é pouco estimulada pela informática. Na educação, as crianças e adolescentes vêm atrofiadas as funções ligadas ao hemisfério direito e se tornam dependentes do computador;

- 2) **Atrofia da função numérica da mente humana:** O uso da máquina de calcular ou do computador para fazer operações aritméticas simples é cada vez mais frequente na escola ou em casa, para fazer os deveres de matemática. O uso da tecnologia, dessa forma, impede que as pessoas saibam fazer um cálculo mental sem ajuda de uma máquina;
- 3) **Frustrações nas comunicações e relações humanas:** Acontece geralmente com quem usa um celular e o carrega consigo permanentemente. Há uma perda de liberdade, pois nunca sabe se o assunto é urgente ou vital. Ao falar ao telefone freqüentes interrupções cortam a comunicação intelectual e afetiva.

Pode parecer irônico, mas para evitar ser contaminado pelos distúrbios que a normose informacional pode causar é preciso ter acesso à informação, só que é uma informação preventiva que sirva como um alerta às pessoas. No âmbito educacional a recomendação dos estudiosos é incluir discussões que vão despertar a atenção das pessoas para uma visão crítica daquilo que se assiste, lê, acessa e busca na web, levando em consideração as noções sobre os benefícios e perigos da informática e da tecnologia em geral. Quando a pessoa já se encontra envolvida completamente pela normose é preciso fazer terapia onde ela aprenderá suas próprias limitações e saberá identificar suas reais necessidades. Com relação ao desequilíbrio dos hemisférios cerebrais, o uso de diferentes artes pode ajudar a despertar a criatividade para que a pessoa descubra em si maneiras diferentes de ver e fazer as mesmas coisas.

Como podemos observar a normose informacional vem fazendo milhares de vítimas pelo mundo, seja pela sobrecarga de informação, seja pelo uso indiscriminado da internet, temas que serão abordados com mais profundidade nos próximos capítulos. O principal problema diante de toda essa situação é de que, por ser uma tecnologia completamente nova e revolucionária, virou onda, mania, moda, se transformou em normose. Sabemos da sua importância, reconhecemos a sua contribuição perante o desenvolvimento da sociedade,

entretanto, existe um lado negativo em todo esse processo no qual não podemos simplesmente ignorar – de que a informação excessiva contém um caráter destrutivo que pode comprometer a vida das pessoas.

#### 4.4 INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Vimos até aqui o quanto à informação se tornou um elemento importante no cotidiano do homem pós-moderno, de que forma ela influenciou na cultura das sociedades, como transformou o conceito de economia mundial e a maneira como ela continua modificando nosso modo de viver, enxergar e lidar com os conceitos, princípios morais e as constantes mudanças que marcam o século XXI. Mas há que se destacar que a informação sem comunicação se torna pouco eficaz, já que somente a mensagem produzida sem ter nenhum receptor perde a sua razão de existência. Partindo do pressuposto de que comunicar é o meio pelo qual duas ou mais pessoas produzem e interpretam significados, podemos dizer que sem compreensão não há comunicação e sem comunicação a informação perde o seu real valor.

A palavra comunicação vem do latim *comunicare*<sup>12</sup> que significa “transmitir”, o que define a finalidade da comunicação, que é levar a todas as pessoas o conhecimento e sentimentos com relação a uma particularidade ou a um conjunto de particularidades. Com o objetivo de se obter uma melhor compreensão do conceito, apresentamos a seguir algumas definições.

**Aristóteles:** “O objetivo principal da comunicação é a persuasão, isto é, a tentativa do orador de fazer com que as outras pessoas tenham o mesmo ponto de vista que o seu”.

**Aranguren:** “Comunicação é a transmissão de uma mensagem usando um emissor, um meio e um receptor”.

---

<sup>12</sup> “Comunicare” significa “pôr em comum, tornar conhecido, fazer saber, participar, ligar, pôr em contacto, transmitir, conviver com. Ter correspondência. Ter passagem comum”.

**André Martinet:** “É a utilização de um código para transmissão de uma mensagem sobre uma determinada experiência em unidades semiológicas, com o objetivo de permitir que os homens se relacionem entre si”.

**Willar Quine:** “Comunicação é a resposta indiscriminada de um organismo perante um estímulo”.

**Flores de Gortari:** “Homem, sociedade, cultura, civilização e progresso são conceitos que se revalidam reciprocamente com uma indiscutível proximidade; mas a força que promove a interação desses processos a partir do fato fundamental da existência, assim como o sangue que proporciona vida ao homem fisiológico, é a comunicação”.

**David K. Berlo:** “É o processo mediante o qual um emissor transmite uma mensagem por meio de um canal para um receptor”.

**De la Torre Zermeño y Hernández:** “Comunicação é o processo mental onde interagem um emissor e um receptor para o intercâmbio de idéias, conhecimentos, experiências e sentimentos que se transmitem por meio de um código, uma mensagem e um canal adequado”

Ferreira (1998) ao pesquisar a comunicação nas organizações fez um resumo das principais visões sobre a definição do processo. De acordo com o estudo, na perspectiva mecanicista, a comunicação pode ser considerada como “transmissão e recepção de informação”, já o paradigma psicológico defende que a comunicação pode ser vista como “o modo pelo qual se descodificam significados a partir da informação recebida”. As linhas de estudo na perspectiva interacionista defendem que a comunicação pode igualmente ser vista como “um comportamento instrumental ou como algo que emerge da interação social”. Mas a comunicação humana pode ainda ser considerada como “algo único, pelo fato de utilizar símbolos”, segundo a perspectiva simbólica, ou mesmo ser entendida como um “aspecto particular da comunicação animal, em que o aparecimento do símbolo é um produto natural da evolução do cérebro humano”, segundo a perspectiva etoecológica.

O paradigma informacional entende a comunicação como um “processo de transmissão de mensagens de um emissor para um receptor, provocando determinados efeitos”. A tentativa de conceitualizar a comunicação levou vários autores a desenvolver uma série de modelos teóricos para explicar o processo da comunicação humana. No modelo básico podemos identificar os seguintes elementos:

- 1) Emissor: fonte ou origem da mensagem;
- 2) Receptor: destinatário ou pessoa que recebe e decodifica a mensagem;
- 3) Canal: meio pelo qual a informação será enviada, reproduzida, divulgada;
- 4) Código: sinais, linguagem, forma pelo qual o emissor cifra um determinado significado;
- 5) Mensagem: determinado conjunto de informação, geralmente codificada;
- 6) Feedback: informação de retorno, resposta à mensagem inicial, permite que o emissor saiba se a mensagem original foi ou não compreendida.

Além desses elementos básicos modelos teóricos mais desenvolvidos destacam a presença de outros fatores que podem interferir no processo de comunicação como filtros que a pessoa utiliza na hora de receber a mensagem, ruídos no canal de transmissão, barreiras físicas como problemas/interrupção no sinal da transmissão da informação e barreiras subjetivas associadas ao modo de interpretação da informação. França<sup>13</sup> (2005) faz uma crítica aos modelos tradicionais. Para a pesquisadora o resgate de trabalhos e autores mais antigos não apenas atestam – pelo seu alcance – a insuficiência do paradigma clássico (emissor / receptor), como trazem os elementos e abrem os caminhos que indicam uma outra forma de tratar a comunicação, vista como:

- Um processo de troca, ação partilhada, prática concreta, interação – e não apenas um processo de transmissão de mensagens;

---

<sup>13</sup> Vera Regina Veiga França é doutora em Ciências Sociais pela Universidade René Descartes – Paris V e professora do Mestrado em Comunicação Social da UFMG.

- Atenção à presença de interlocutores, à intervenção de sujeitos sociais desempenhando papéis, envolvidos em processos de produção e interpretação de sentidos – mais do que simples emissores e receptores;
- Identificação dos discursos, formas simbólicas que trazem as marcas de sua produção, dos sujeitos envolvidos, de seu contexto – e não exatamente mensagens;
- Apreensão de processos produzidos situacionalmente, manifestações singulares da prática discursiva e do panorama sócio-cultural de uma sociedade - em lugar do recorte de situações isoladas.

Significa que a comunicação compreende um processo de produção e compartilhamento de sentidos entre sujeitos interlocutores, realizado através de uma materialidade simbólica (da produção de discursos) e inserido em determinado contexto sobre o qual atua e do qual recebe os reflexos. O que há de novo nessas observações, segundo França (2005), é que os mesmos elementos são vistos e dispostos de uma forma diferente, estabelecendo a relação entre três dinâmicas básicas: o quadro relacional (relação dos interlocutores); a produção de sentidos (as práticas discursivas); a situação sócio-cultural (o contexto).

É importante destacar também que a informação é a base para os três processos que acabam de ser mencionados já que sem mensagem não há relação nem comunicação entre os interlocutores e sem informação não há discurso e muito menos contexto para que qualquer diálogo seja criado. Soares (1996) ao refletir sobre a relação entre informação X comunicação leva aos leitores a seguinte indagação: Estaríamos diante de uma Sociedade da Informação ou da Comunicação? Para o jornalista, a quantidade abundante de informações não é capaz de garantir o desenvolvimento de uma boa comunicação. Soares parte do pressuposto de que não basta ter somente a informação, pois é preciso compreendê-la, desta forma, se faz necessário entender a comunicação para democratizar a própria sociedade.

Democratizar a comunicação é seguramente apoderar-se de seus recursos técnicos e colocá-los a serviço das causas das grandes maiorias. É,

sobretudo, garantir o exercício de uma efetiva ação comunicativa abrangente e universal – ação permitida somente aos que forem capazes de “mergulhar de cabeça” na cultura da diversidade, aceitando o outro, o diferente, o desigual.

Democracia que só será atingida a partir do momento em que o papel da comunicação numa sociedade movida pela informação for visto como elemento fundamental para o progresso e a disseminação do conhecimento. Sem um processo que permita a comunicação simples, direta, aberta e honesta torna-se ainda mais difícil entender e interpretar não só as transformações ocorridas em nossa esfera social. Fica complicado também compreender o que se espera de um profissional que convive com a evolução das máquinas e de que forma a comunicação da informação pode nos levar a adquirir conhecimento. A ciência da informação nasceu justamente para isso, tanto que a própria “comunicação da informação” é contada como uma de suas principais linhas de pesquisa ao lado da arquitetura da informação e da gestão do conhecimento.

#### 4.4.1 Interfaces entre ciência da informação e comunicação

A Ciência da Informação se dedica a estudar a produção, organização, difusão e a utilização de informação em todos os campos do saber. Foi aceita no mundo científico com a realização da International Conference on Scientific Information, em Washington, em 1958. O acontecimento marcou a transformação da documentação em ciência da informação. O surgimento da nova disciplina foi no período pós-guerra, logo quando ocorreu o fenômeno da “explosão da informação” tendo como idéias iniciais compreender e explorar os aspectos ligados à recuperação da informação, o conceito de relevância, associado á necessidade de informação dos usuários, e duas décadas depois, a interação homem-máquina nos Sistemas de Recuperação da Informação. Algumas definições reunidas na obra de Robredo (2003, p. 55-66) nos ajudam a entender melhor os campos que envolvem a ciência em questão:

Geórgia Institute of Technology (1961-1962):

A Ciência da Informação é a que investiga as propriedades do comportamento da informação, as forças que regem o fluxo da informação e os meios de processamento da informação para um máximo de acessibilidade e uso. O processo inclui a origem, disseminação, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação e uso da informação. O campo deriva ou relaciona-se com a matemática, a lógica, a lingüística, a psicologia, a tecnologia computacional, as operações de pesquisa, as artes gráficas, as comunicações, a biblioteconomia, a gestão e alguns outros campos.

Taylor (1963): “O estudo das propriedades, estrutura e transmissão do conhecimento especializado, e o desenvolvimento de métodos para sua organização e disseminação úteis”.

Borko (1968):

Disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem o fluxo informacional e os meios de processamento da informação para a otimização do acesso e uso. Está relacionado com um corpo de conhecimento que abrange a origem, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação. Isto inclui a investigação, as representações da informação tanto no sistema natural, como no artificial, o uso de códigos para uma eficiente transmissão de mensagens e o estudo dos serviços e técnicas de processamento da informação e seus sistemas de programação.

Klempner (1969): “[...] têm como missão (grifo nosso) investigar as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem a transferência da informação, e tecnologia necessária para processar a informação com vistas à otimização de seu uso e do acesso a ela”.

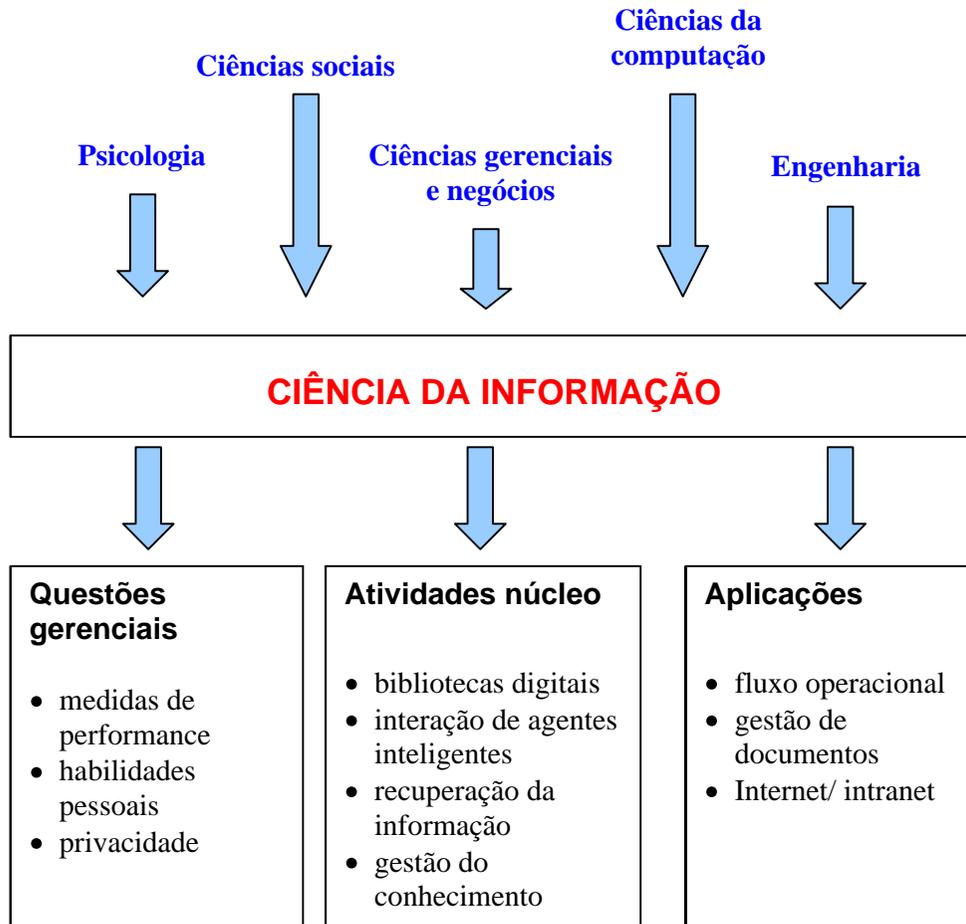
Harmon (1971): “A ciência da informação é um campo interdisciplinar que inclui tópicos tais como ciência do comportamento, classificação, transferência, linguagem e lingüística [...] e está estreitamente relacionada com a comunicação e o comportamento”.

Le Coadic (1994):

Tem por objeto o estudo das propriedades gerais da informação (natureza, gênese, efeitos), ou seja, mais precisamente: a análise dos processos de construção, comunicação e uso da informação e a concepção dos produtos e sistemas que permitem a construção, comunicação, armazenamento e uso.

Diante de tantas definições o que podemos concluir é que a ciência da informação permanece em constante mudança, assim como a própria informação que é registrada, duplicada, reproduzida, transmitida, conservada, armazenada, organizada, reorganizada, recuperada, refutada e recriada a cada nova descoberta. Depois de haver passado do estudo do documento para o estudo da informação, agora a CI se preocupa em analisar fatores humanos e tecnológicos envolvidos no processo de comunicação e uso, armazenagem e recuperação da informação com a utilização das novas tecnologias. Convém destacar que a nova ciência possui interfaces com outras disciplinas. Summers e colaboradores (1999) apud Robredo (2003, p.160) representam na figura reproduzida abaixo a relação da ciência da informação com outras disciplinas.

**Figura 5: A natureza multidisciplinar da ciência da informação**



A literatura científica da ciência da informação reunida ao longo desses anos serve como matéria prima que possibilita o avanço de todas as outras ciências, já que a CI tem em sua essência a interdisciplinaridade como explica Saracevic (1998 p.36). “A ciência da informação é interdisciplinar por natureza, está inexoravelmente associada com a tecnologia da informação e com outras áreas do conhecimento, é uma atividade participante da evolução da sociedade da informação”. Por conta disso, pesquisadores e cientistas da área tem dificuldades em delimitar a atuação e abrangência da CI justamente pelo fato de ser uma ciência que envolve profissionais de tantos campos diferentes.

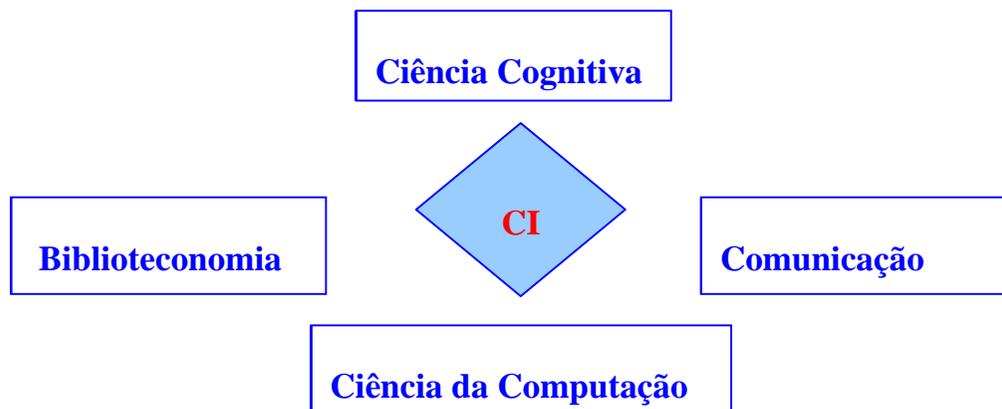
A comunicação, na Ciência da Informação, se apresenta como uma dos principais disciplinas que exercem forte influência. Farradane<sup>14</sup> (apud HAWKINS) reforça que a CI tem a ver com “a natureza do pensamento e sua expressão e comunicação [...] determinando e adaptando as comunicações às necessidades ou a maneira de pensar das pessoas”. Para entender a interface entre essas duas ciências, Lima (2003, p.79) explica que as definições de “informação” enquanto fenômeno e de “comunicação” enquanto processo são a base da relação entre CI e a comunicação enquanto ciência. E continua: “Dado o grau de relação entre o fenômeno e o processo, pesquisadores das duas ciências concordam que existem questões emergentes que necessitam de uma atenção conjunta por parte dessas disciplinas”.

Além da comunicação, a Biblioteconomia, a ciência da computação e a ciência cognitiva também estão no ranking entre as disciplinas que possuem grande relação com a CI. Saracevic (1996, p.48) representa essa interface da seguinte maneira:

---

<sup>14</sup> FARRADANE, J. Information Science? Journal of Information Science. V.21, 1980, p.313-314. (Apud. HAWKINS, Donald. T.).

**Figura 6: Disciplinas que possuem Interface com a CI**



No âmbito da comunicação, segundo Dias (2002) a ciência da informação relaciona-se tanto à comunicação como um processo básico – que ocorre em todos os demais segmentos informacionais, ou seja, os sistemas informais, baseados em informação não registrada – quanto à comunicação científica – que inclui atividades que vão desde o momento em que o cientista tem uma idéia de pesquisa até a incorporação dos resultados dessa pesquisa no correspondente corpus do conhecimento.

A comunicação foi um dos grandes campos que começou a ser explorado pela CI depois que a Ciência da Informação veio se incorporar ao setor das ciências sociais na década de 1970, já que no início a CI era muito ligada à computação (como atesta, por exemplo, a importância do trabalho de Vannevar Bush) e à recuperação automática da informação.

Fortemente influenciadas pelas ciências empíricas, as primeiras manifestações desse campo embrionário pretendiam estabelecer leis universais que representassem o fenômeno informacional, daí a recorrência a modelos matemáticos (teoria da informação), físicos (entropia) ou biológicos (teoria epidemiológica). [...] Na década de setenta, entra em cena um personagem que redireciona o enfoque da ciência da informação: o usuário. [...] Com a presença dos usuários, as ciências humanas e sociais passam a contribuir também, com seus métodos e práticas, para a composição dessa ciência emergente. (CARDOSO, 1996, p. 73-74).

Para González de Gomez (2000, p. 6) “A ciência da informação recebe das ciências sociais seu traço identificador”, que ainda segundo o autor foi um fator capaz de provocar um

“sintoma das mudanças em curso que afetariam a produção e direção do conhecimento no Ocidente”. Araújo (2003, p.26) declara que durante a consolidação da ciência, os moldes das disciplinas científicas resultantes do processo de construção da ciência moderna foram predominantes. O pesquisador faz uma observação quanto à evolução da CI reforçando que “é possível visualizar sinais de que a ciência da informação, ainda bem no seu início, tentava constituir-se nos moldes da “ciência pós-moderna”, e conclui que a CI fez parte do movimento de superação da crise do paradigma científico dominante desde o século XVII - movimento esse motivado pelas crises geradas com a evolução e a aplicação do conhecimento científico - tais como as guerras, os regimes totalitários, a poluição e os desastres ecológicos, a exclusão do acesso ao conhecimento, reforço das desigualdades socioeconômicas, a sofisticação dos instrumentos de dominação e outros.

As perspectivas do desenvolvimento da ciência segundo Miranda & Barreto (2000, p.291), não se restringem mais à informação científica, mas a todo e qualquer tipo de informação que por se apresentarem tão elásticos e indefinidos chegam a causar perplexidade e até angústia, numa significativa crise de identidade e “essa crise parece ser a essência da ciência nova que estamos vivenciando”. O presente tema desse trabalho destaca justamente essa problemática – no âmbito da comunicação, a dificuldade de lidar com uma enxurrada de informações (que evoluem a todo o momento) quando elas são a matéria-prima para a produção de notícias.

Pesquisar os efeitos da sobrecarga de informação no cotidiano dos jornalistas é mexer num dos campos que apesar de conter aspectos ainda desconhecidos, revela mais do que em qualquer outra época a necessidade de se investigar um processo de “empanturramento de informação” que pode trazer conseqüências na rotina de um profissional cada vez mais necessário na sociedade atual e a pesquisa em ciência da informação pode dar essa contribuição à comunidade, afinal, Cardoso (1996, p. 73) defende: “Lidar com o grande

volume e a diversificação de informações registradas em variadas formas, com vistas à sua mais ampla difusão, foi o imperativo condicionante da ciência da informação”.

#### 4.4.2 Comunicação interativa em ascensão

A integração das mídias numa rede capaz de conectar pessoas do mundo inteiro numa grande teia informacional é um marco histórico na linha do tempo da comunicação. Primeiro foi criado o alfabeto por volta de 700 anos a.C. na Grécia. A escrita tornou possível registrar a comunicação verbal. Depois veio a invenção da imprensa seguida pela cultura do audiovisual agregando som através do rádio e imagens fotográficas por meio da fabricação do papel, que incentivou a produção e o armazenamento de conhecimento. Já o cinema e a televisão surgiram para despertar nas pessoas à comunicação sensorial. Agora no século XXI, as nações descobrem um novo tipo de comunicação que se propaga através da rede – a comunicação aliada à interatividade.

A comunicação interativa pressupõe que haja necessariamente intercâmbio e mútua influência do emissor e receptor na produção das mensagens transmitidas. Isso quer dizer que as mensagens se produzem numa região em que emissor e receptor trocam continuamente de papéis. Lúcia Santaella<sup>15</sup> destaca que há pelo menos quatro tipos principais de processos da comunicação interativa:

- 1) **Comunicação face-a-face:** a conversação, o diálogo vivo entre pessoas sempre foi considerado como a forma de realização mais perfeita da interação comunicativa. Numa conversa entre duas pessoas elas não apenas se revezam, respondendo uma a outra, mas também modificam sua interação dependendo das trocas anteriores;

---

<sup>15</sup> Artigo sobre Interatividade publicado no site da Associação Brasileira de Televisões Universitárias e pode ser acessado pelo endereço: [http://www.abtu.org.br/eventos/seminario\\_tvdigital/lucia\\_santaella.asp](http://www.abtu.org.br/eventos/seminario_tvdigital/lucia_santaella.asp)

- 2) **Comunicação epistolar:** na forma epistolar, os participantes não compartilham o mesmo sistema de referências espaço-temporal, por isso, esse tipo de interação exige a inclusão de dados contextuais para suprir a falta de componentes semióticos. Sofre dos limites da linguagem escrita e do largo espaço de tempo entre a emissão e a recepção podendo ser tão lenta a ponto de anular sua potencialidade interativa;
- 3) **Comunicação telefônica:** dentre todos os meios modernos de comunicação, anteriores ao advento das redes telecomunicacionais, o único meio interativo era o telefone. Trata-se, entretanto, de um meio semioticamente univalente, que faz uso de um único sistema de emissão de sinais, a voz. Na terminologia da McLuhan, o telefone é um meio quente, pois exclui qualquer possibilidade de coexistência dos vários sentidos humanos, centralizando-se em apenas um deles, a voz;
- 4) **Comunicação mediada por computador:** através de instrumentos materiais (tela, mouse, teclado) e imateriais (linguagem de comando), o receptor se transforma em usuário e organiza sua navegação como quiser em um campo de possibilidades cujas proporções são suficientemente grandes para dar a impressão de infinitude, especialmente no ciberespaço as formas de interatividade são muitas e apresentam uma variedade de aplicações.

A comunicação interativa provocou profundas mudanças nos esquemas clássicos de comunicação, transformando o estatuto do emissor que não mais emite simplesmente as mensagens como também constrói um sistema com rotas de navegação e conexões, a natureza da mensagem que não é mais fechada e agora pode ser reorganizada, recomposta e modificada oferecendo um leque de possibilidades entre os interlocutores e por fim o papel do receptor através da participação e intervenção.

Mudanças que podem ser comprovadas através da interação homem-máquina. Desde os programas computacionais apareceram, há algumas décadas, foram chamados de multimeios interativos. Uma denominação que foi se tornando cada vez mais presente até ser consagrada com o aparecimento da Web. Conseguir reunir as modalidades escrita, oral e audiovisual da comunicação humana num único meio de comunicação – o computador, como acontece na Internet, está revolucionando o relacionamento entre as pessoas e conseqüentemente influenciando a cultura global.

[...] A integração potencial do texto, imagens e sons no mesmo sistema – interagindo a partir de pontos múltiplos, no tempo escolhido (real ou atrasado) em uma rede global, em condições de avesso aberto e de preço acessível – muda de forma fundamental o caráter da comunicação. E a comunicação, decididamente, molda a cultura porque, como afirma Postman “nós não vemos... a realidade... como ‘ela’ é, mas como são nossas linguagens. E nossas linguagens são nossos meios de comunicação. Nossos meios de comunicação nossas metáforas. Nossas metáforas criam o conteúdo de nossa cultura”. Como a cultura é mediada e determinada pela comunicação, as próprias culturas, isto é, nossos sistemas de crenças e códigos historicamente produzidos são transformados de maneira fundamental pelo novo sistema tecnológico e o serão ainda mais com o passar do tempo. (CASTELLS, 2000, p.414).

A interatividade que vem sendo tão amplamente explorada pela geração digital é um conceito recente que surgiu no contexto das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC) e vem sendo utilizado para explicar os processos comunicacionais desenvolvidos na Internet. Segundo Silva (1998, p.29), a interatividade está na “disposição ou predisposição para mais interação, para uma hiper-interação, para bidirecionalidade - fusão emissão-recepção -, para participação e intervenção”. Interatividade então, não é um processo onde há apenas um ato de troca, nem se limita à interação digital, é a atitude de interromper o diálogo, é estar disposto a falar, ouvir, argumentar e estar conscientemente pronto para continuar o processo de comunicação. Domingues (2002 p. 111-112) destaca que na rede a interatividade é capaz de permitir entre tantas outras coisas:

- Acesso às informações à distância em caminhos não lineares de hipertextos e ambientes hipermídia;

- Envio mensagens que ficam disponíveis sem valores hierárquicos;
- Realização de ações colaborativas na rede;
- Experimentação da tele presença;
- Visualização de espaços distantes;
- A ação em espaços remotos;
- Possibilidade de coexistir em espaços reais e virtuais;
- Circulação em ambientes inteligentes através de sistemas de agentes;
- Interação em ambientes que simulam vida e se auto-organizam;
- Chance de pertencer a comunidades virtuais com interação e por imersão em ambientes virtuais de múltiplos usuários.

Além do desempenho de tarefas pessoais e profissionais, o uso da Comunicação Mediada por Computador já alcança toda a esfera das atividades sociais. As agências bancárias registram uma alta adesão de clientes que utilizam serviços on-line, as compras pela internet também estão explodindo e há quem afirme que daqui a alguns anos certas lojas tradicionais como livrarias, lojas de discos e quem sabe até mesmo revenda de automóveis irão desaparecer ou serão completamente transformadas pela concorrência do mercado on-line.

A comunicação mediada por computador está mudando a rotina das pessoas, mas a maior transformação pode ser notada principalmente no campo da educação. As universidades estão, devagar e sempre, entrando numa era de articulação entre a interface pessoal e o ensino on-line, disponibilizando conteúdos através da rede, permitindo e incentivando o acesso às pesquisas pelas bibliotecas virtuais. É interessante ressaltar que a própria difusão da Internet, teve origem nas universidades no início dos anos 1990. O processo foi decisivo para a propagação da comunicação eletrônica pelo mundo, já que os jovens que estão nesses centros educacionais podem ser considerados os principais agentes das inovações sociais porque de

geração em geração, eles aprendem novas formas de administrar, atuar, pensar e se comunicar levando consigo a mensagem do novo meio para a sociedade em geral.

Atualmente, os milhões de usuários da Internet conseguem cobrir todo o espectro da comunicação humana. Na rede, comunidades virtuais, sítios, homepages, blogs e tantos outros formatos de interação se transformaram em espaços para que as pessoas possam discutir, criticar e analisar a política, a cultura, a música, a religião, o sexo, a educação, a saúde e diversos assuntos ligados a seu próprio país e ao mundo. Analisando a velocidade de penetração da Internet, Castells (2000, p. 439) afirma que para chegar às casas, nas empresas, nas instituições de ensino e governo, a Web foi o meio de comunicação mais veloz da história. Enquanto o rádio levou 30 anos para atingir 60 milhões de pessoas nos Estados Unidos, a TV alcançou esse nível de difusão em 15 anos e a Internet conseguiu tal penetração em apenas três anos após a criação da teia mundial, como prefere chamar a rede. Ele destaca que o resto do mundo está atrasado em relação à América do Norte e os países desenvolvidos, mas lembra que apesar do acesso à Internet e seu uso permanecer tão veloz nos principais centros metropolitanos estar á frente faz uma grande diferença:

[...] o acesso à Internet e seu uso *estão* (grifo nosso) alcançando rapidamente os principais centros metropolitanos de todos os continentes, contudo, não deixa de ser importante quem teve acesso primeiro, e a quê, porque, ao contrário da televisão, os consumidores da Internet também são produtores, pois fornecem conteúdo e dão forma à teia. Assim, o momento de chegada tão desigual das sociedades à constelação da Internet terá consequências duradouras no futuro padrão da comunicação e da cultura mundiais.

Os brasileiros já adotaram de forma espantosa a comunicação via internet, estão entre as pessoas que mais permanecem conectadas à rede em quantidade de horas de acesso, porém, somos grandes consumidores. A maior parte das tecnologias continua sendo desenvolvida bem longe do território nacional.

#### 4.4.3 Linguagem em período de convulsão

Percebemos então que a comunicação, com suas diferentes trajetórias e resultados, é um exercício vital para a convivência e sobrevivência na comunidade. Porém, participar ativamente desse processo na sociedade atual é um desafio que muitas vezes pode ultrapassar os limites da capacidade humana. Se vivemos numa atmosfera social em que o ritmo de vida foi acelerado pelas máquinas, somos induzidos a acelerar processos ao longo de nossa vida e isso tem acontecido com uma rapidez tremenda no campo da comunicação. Lexicógrafos alertam sobre a rápida mudança dos códigos que usamos na hora de dialogar. Para muitos, a linguagem está num período de convulsão. As palavras que usamos estão mudando mais depressa e isso tem acontecido não apenas no nível da gíria. Toffler (1970, p.145) declara que “A língua, como arte, está cada vez mais se tornando uma proposta de modismo. Há termos de gíria que não duram nem um ano. [...] Um fato que contribuí para a rápida introdução e obsolescência de palavras é a velocidade incrível como uma nova palavra pode ser injetada em uso geral”.

É certo que em qualquer idioma, as palavras nascem, morrem, mudam de sentido, reúnem-se e separam-se em locuções, são substituídas, cortadas, ampliadas, refeitas. É notável que a língua acompanha as transformações econômicas, científicas, a organização da sociedade, os costumes, a política, os movimentos sociais, as revoluções. Com o aprofundamento de vários campos do conhecimento se torna necessário criar novos termos, emprestar alguns, adotar outros. Por mais que os puristas condenem a entrada de expressões estrangeiras na língua portuguesa, tal processo pode ser considerado perfeitamente natural em qualquer língua do mundo, desde que o seu falante esteja sujeito ao contato com outras línguas.

A linguagem certamente é um fator que determina se a comunicação pode ser ou não efetiva e eficaz. Além de sofrer com as constantes mutações da língua em território nacional

temos o dever de expandir nossa capacidade para tentar promover a comunicação em âmbito internacional, ultrapassando as fronteiras do conhecimento. O professor do Instituto de Estudos da Linguagem (IEL) da Unicamp, Eduardo Guimarães, numa reportagem publicada em Agosto de 2001 pela Revista Comciência<sup>16</sup> afirma que a globalização seria a ampliação do espaço enunciativo de línguas “não-só-nacionais”, ou seja, “línguas oficiais que não são somente línguas de uma nação”. Línguas como o francês, o alemão e, principalmente o inglês, teriam seu espaço enunciativo ampliado. “E não se trata do inglês simplesmente. É o inglês enquanto língua, primeiramente, dos Estados Unidos. A língua está marcada por uma geografia hierarquizada”.

No contexto da América Latina, Guimarães defende, segundo a reportagem, que além de desenvolver uma reflexão política sobre as línguas, seria preciso produzir um conhecimento que considere a pluralidade das línguas do continente. Essa pluralidade não se restringe apenas ao português e ao espanhol, mas incorpora também a memória das línguas indígenas, das línguas africanas e de outras, ainda faladas ou presentes no imaginário. “É preciso estabelecer um cotejo de forças que trabalhe a pluralidade das línguas e não a extensão de uma língua como língua franca para o mundo”.

No Brasil há realmente uma facilidade em adotar termos que são usados principalmente pelos norte-americanos. O jornalista, Deputado Federal do PCdoB (Partido Comunista do Brasil) de São Paulo, Aldo Rebelo é autor do Projeto de Lei que restringe o uso de palavras estrangeiras e obriga o uso da língua portuguesa por brasileiros natos e naturalizados e pelos estrangeiros residentes no Brasil há mais de um ano. O projeto 1676/99 foi aprovado em março de 2001 pela Câmara dos Deputados. Nele, Aldo Rebelo destaca uma série de argumentos sobre a necessidade de preservar a língua falada no país:

---

<sup>16</sup> A revista [ComCiência](http://www.comciencia.br) é uma publicação eletrônica mensal que trata de assuntos ligados a todas as áreas das ciências e é produzida pelo Labjor desde agosto de 1999, com recursos financeiros do Pronex/CNPq e apoio da Fapesp, por meio do Programa José Reis de Incentivo ao Jornalismo Científico. Desde julho de 2000, conta também com a parceria da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (SBPC). Pode ser acessada pelo site: [www.comciencia.br](http://www.comciencia.br)

Defender o idioma não é imunizá-lo dos empréstimos e incorporações necessárias a sua renovação. Mas é, ao mesmo tempo, cuidar de sua permanência e continuidade. A língua portuguesa padece atualmente do excesso de estrangeirismos e do relaxamento das normas para inclusão de palavras e expressões no vocabulário nacional. O artigo 13º da Constituição anuncia que a Língua Portuguesa é o idioma oficial da República Federativa do Brasil. Temo sinceramente que a qualquer hora incluam-no no rol dos artigos a serem reformados a exemplo do que já aconteceu com aqueles que cuidavam dos direitos sociais dos trabalhadores, da defesa do patrimônio público e da economia nacional. É hora de abandonar o protesto silencioso e erguer o movimento nacional para exaltação e defesa do idioma. A língua do país é o português, e não fosse um dever cívico defendê-la é um prazer proteger um dos mais belos idiomas da humanidade.

John Naisbitt<sup>17</sup>, ao falar sobre a problemática dos idiomas demonstra como ao mesmo tempo em que o inglês torna-se instrumento de dominação econômica e cultural sobre o planeta, povos e nações adotam a defesa do idioma como instrumento de resistência contra a globalização asfixiante e empobrecedora. A seguir a transcrição do trecho no qual o autor descreve em seu livro - Paradoxo Global - um caso de defesa da língua nativa na Islândia, exemplo elogiado por ele mesmo:

Alguns vão bastante longe na defesa de seu idioma. Ninguém vai mais longe do que o povo da Islândia. Todo islandês fala o inglês como segundo idioma e a maioria também fala outros idiomas. Contudo, eles protegem ferrenhamente a pureza do idioma islandês. Caso surja uma palavra nova, como *software* ou *nanossegundo*, um comitê decide que palavras e sons islandeses devem ser reunidos para representar o objeto novo ou a idéia nova. Inexistem sons não-islandeses no idioma desse povo cujo número atinge apenas 250 mil pessoas. É digno de menção que a Islândia possui, também, o mais antigo governo democrático (parlamentarista) do mundo e a taxa de alfabetização mais elevada.

Até agora descrevemos o problema da língua falada, mas com o crescimento da Internet, vemos que a rede - considerada por vários autores como Torre de Babel - também enfrenta dificuldades na comunicação com seus usuários, estando, portanto no mesmo processo de convulsão na linguagem, só que no meio digital. Na hora de fazer pesquisas na Web a maioria das pessoas tem certos transtornos para encontrar documentos que refletem

---

<sup>17</sup> John Naisbitt é conhecido como um dos principais futurólogos do mundo. Serviu como nomeado principal na administração de John F. Kennedy e como assistente especial ao presidente Lyndon Johnson. E pioneiro no campo da análise satisfeita. Fundou uma Corporação que fornece previsões sociais e culturais para as organizações dos Estados Unidos.

exatamente os assuntos que estão sendo procurados, isso porque os programas de computador ainda não conseguem resolver todas as ambigüidades com os termos descritos durante os processos de busca. Para melhorar a indexação, são necessárias categorias mais apuradas que permitam triar com eficiência, no oceano de dados disponíveis, aquilo que interessa ao usuário num contexto preciso. Apesar de haver uma grande expectativa em torno da Inteligência Artificial para que as máquinas consigam imitar o funcionamento dos mecanismos da mente humana, é preciso construir tais categorias de uma linguagem que faça sentido tanto para os homens quanto para os computadores.

A Web Semântica é uma tentativa inversa de solução. Ao invés de pensar na informação para os humanos, a idéia é pensar na máquina. A definição do termo criado por Tim Berners-Lee, “pai da Web” e um dos comandantes desse projeto é “Machine-understandable Information”. Um conceito um tanto curioso, já que o objetivo final é atender às pessoas e não aos computadores, mas para isso é preciso construir categorias e uma linguagem que faça sentido para a máquina.

Se o vocabulário explicitado na forma escrita anda dando trabalho, a conversa digital talvez mais do que qualquer outra modalidade na comunicação esteja sofrendo com a convulsão da linguagem num grau bem mais avançado. O diálogo virtual enfrenta transformações tão freqüentes que as pessoas que permanecem desatualizadas por pouco tempo que seja, enfrentam problemas com a infinidade de novos símbolos que vão se incorporando a essa linguagem em completa mutação. Inúmeras palavras são abreviadas, escritas com letras que imitam o som, mas que passam de largo pelas regras gramaticais do português tradicionalmente ensinado nos livros fazem parte da conversa digital que sofre influências de internautas de qualquer canto do mundo, das mais diferentes culturas e dos mais variados gostos, estilos de vida e bagagem cultural. Daí é possível entender um pouco a dimensão de uma linguagem em que a regra parece ser mudar, criar e inventar termos a todo o

momento. Professores já alertam para o problema e os estudantes conectados a rede começam a sentir dificuldades em definir parâmetros entre a linguagem formal utilizada nas salas de aula, redações e trabalhos escritos com a linguagem digital criada nos e-mails e chats.

Para o Professor de Lingüística e Língua Portuguesa Heberth Paulo de Souza as pessoas que ficam preocupadas com a invasão de símbolos, abreviaturas, ícones e outros tantos elementos que permeiam a comunicação digital não precisam se apavorar. Apesar de alegarem que tais elementos empobrecem o nosso idioma e podem comprometer o futuro da língua portuguesa, o professor, ao contrário de muitos, acredita que a nova linguagem não faz as pessoas desaprenderem o português ainda que nessa situação comunicativa os interlocutores não apresentem nenhuma preocupação com regras gramaticais, ortografia e pontuação.

Vã preocupação! É claro que um professor de português, por exemplo, não deve aceitar que um aluno redija um texto todo em “internetês”, sendo função dele mostrar para o seu discente que a linguagem de um texto escolar ou acadêmico é diferente da linguagem da internet, devendo seguir certos padrões, sendo mais rigorosa do que esta. Mas é só isso. Da mesma forma que usar o internetês numa redação escolar é um mal-sucedido, usar o português formal em chats e alguns tipos de e-mails é igualmente um outro mal-sucedido. Afinal, a conversação rápida no mundo digital requer uma simplificação brusca dos elementos da nossa linguagem.

Os conhecimentos na área de lingüística mostram que o processo de aprendizagem de um idioma é cumulativo e simultâneo. Ao mesmo tempo em que aprendemos as regras do português formal, aprendemos também gírias de diferentes grupos, incrementamos nosso vocabulário com novos elementos, aprendemos uma segunda língua, uma terceira e até mesmo uma quarta. Dessa forma, aprendemos também a linguagem da internet que a cada dia se renova de acordo com o acesso e a criatividade de seus usuários.

A comunicação não verbal (inclui todos os comportamentos que não sejam as próprias palavras usados por uma comunidade lingüística e têm uma interpretação reconhecidamente consensual) também indica que está passando por reformulações. É o que os profissionais que estudam o desenvolvimento gestual acreditam. Além da rápida difusão da linguagem corporal, eles notam que alguns gestos que antes eram extremamente repudiados hoje ganham novos

significados e são propagados mundo afora por estrelas da música e astros da televisão, mas é importante ressaltar que da mesma forma que novos gestos e palavras podem se tornar modismos e serem adotados por pessoas em diversos países num piscar de olhos, ainda existem certos aspectos culturais que podem barrar a adoção de tal linguagem.

A comunicação intercultural definida como “... a habilidade para negociar os significados culturais e de atuar comunicativamente de forma eficaz de acordo com as múltiplas identidades dos participantes” revela que entre indivíduos de diferentes nacionalidades, as interpretações variam de uma cultura para outra e podem mudar com o passar do tempo no seio de uma mesma cultura. É desta maneira que um conflito entre o regional X globalizado se apodera da cultura social e a comunicação acaba sendo transformada e reformulada a cada dia, de acordo com as decisões tomadas pela própria população ou por influência da mídia, o que reforça ainda mais a sensação de estarmos num processo de convulsão de uma linguagem que pode ser adotada ou ser completamente ignorada.

As ligeiras transformações também atingem a linguagem artística, incluindo os movimentos musicais, novos estilos de pintores, coreografias de dança, peças de teatro. Muitos artistas hoje estão trabalhando com engenheiros e cientistas, na esperança de explorar os mais recentes processos técnicos para seu próprio propósito produzindo formas de comunicação que não duram muito, surgem e desaparecem do dia para a noite numa sociedade que vive apenas do presente, propagando a cultura do descartável, cultura esta que vem sendo movida pela sede de comercialização.

#### 4.4.4 Informantes & informatas – mediadores da informação

A comunicação nas relações humanas seja em forma de conversa simples, diálogo digital, movimentos artísticos, música, teatro, pintura, é o que garante a vida em sociedade.

Muito mais do que divulgar, dizer, falar, escrever, mostrar, a comunicação também nos dá a chance de se expressar e colocar para o mundo visões que despertam o senso crítico entre as pessoas. Ao longo do tempo, foram sendo desenvolvidas técnicas para garantir uma melhor comunicação entre indivíduos e organizações, tanto que as pessoas foram se especializando e hoje uma série de profissionais atua num campo vasto onde a comunicação é a peça chave para intermediar a chegada da informação ao usuário.

Na literatura recente é possível encontrar muitas denominações utilizadas para se referir aos profissionais que lidam direta ou indiretamente com a informação, o que revela a fragilidade conceitual do termo. Eles podem ser chamados de agente de informação, profissional do conhecimento, trabalhador do conhecimento, informantes e informatas entre tantos outros termos. De modo geral são conhecidos como “profissionais da informação”. A expressão é relativamente nova e está vinculada à chamada sociedade da informação. O termo foi disseminado em nível mundial por teóricos, como Mason (1990) e Ponjuan (1993, 1995) e fortalecida pela *Federação Internacional de Informação e Documentação* (FID), ao criar um grupo de estudo dedicado ao *moderno profissional da informação* (MPI).

Targino (2000)<sup>18</sup> define a expressão – profissional da informação - ressaltando a necessidade de ser um especialista na área: “O profissional da informação é aquele cuja ocupação especializada consiste em lidar com a informação”, já que para sobreviver ao mercado de trabalho qualquer pessoa é forçada a assimilar um corpo de conhecimentos que se amplia a cada segundo e saber lidar com um número razoável de informações não é capaz de transformar a pessoa em um profissional da informação.

Há vários cognomes dispersos na literatura, tais como intérprete do cenário de informação; vendedor de serviços de informação; *information packager*; provedor e facilitador na transferência da informação; *information broker*. E mais, terminologias bem amplas,

---

<sup>18</sup> Maria das Graças TARGINO - Doutora em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília, Professora Adjunta da Universidade Federal do Piauí.

como *manager*; educador; tomador de decisões estão sendo empregadas para nomear o profissional da informação. Para fazer uma classificação dos profissionais que estão incluídos nesse contexto, Mason (1990) e outros teóricos levaram em conta as atividades relevantes ligadas ao processo de geração, disseminação, recuperação, gerenciamento, correção e utilização da informação. Desta forma, a expressão inclui os seguintes profissionais:

- **Arquivistas:** atuam na organização e conservação de documentos em qualquer empresa, firma ou instituição;
- **Bibliotecários:** administradores e disseminadores de informação que trabalham em bibliotecas, centros de documentação e na organização de acervos;
- **Documentalistas:** prestam consultorias em instituições públicas e privadas para a busca, seleção, organização e distribuição de recursos de informação;
- **Museólogos:** trabalham na preservação e conservação de peças e objetos raros que fazem parte da história e cultura da humanidade;
- **Analistas de sistemas:** lidera e coordena o levantamento de requisitos e a modelagem e especificação de casos de uso, identificando as funcionalidades e delimitando as fronteiras do sistema. É responsável por definir as responsabilidades, operações e atributos das classes e módulos do sistema, determinando como estes serão ajustados às características da plataforma de desenvolvimento utilizada para o projeto.
- **Comunicadores:** profissionais que trabalham nos meios de comunicação como jornalistas, publicitários, relações públicas e assessores;
- **Outros** (independentemente da área de atuação: preservação, divulgação ou processamento tecnológico da informação, tendo como função básica servir como verdadeiros mediadores entre a informação e o usuário).

Sobre o assunto, Lê Coadic (1996) agrupa esses profissionais em três categorias:

- (a) **Especialistas da informação:** aqueles que processam a informação sem atuarem em bibliotecas tradicionais, utilizando técnicas eletrônicas de informação – computadores e redes de telecomunicação - priorizando mais a análise, comunicação e utilização da informação do que a armazenagem e conservação das coleções. Estão em diferentes locais, como no setor de *marketing* de uma firma, no departamento de investimentos de um banco, no laboratório de uma empresa química ou numa editora de produtos de informação, e de forma similar, recebem diferentes denominações – analistas da informação e/ou de documentos; gerentes da informação; planejadores de sistemas de informação etc.
- (b) **Empresários da informação:** agrupam os profissionais que criam empresas de fabricação e venda de produtos ou serviços de informação. Os produtos são diversificados – banco de informações especializadas; *softwares*; índices; catálogos etc. Os serviços de informação, também, pois fornecem informações segundo as necessidades dos clientes.
- (c) **Cientistas da informação:** em geral, profissionais vinculados a universidades e institutos de pesquisa, dão ênfase ao estudo das propriedades da informação e ao desenvolvimento de novos sistemas e produtos de informação.

Entre as habilidades do profissional da Informação Guimarães (1997,1998), destaca quatro itens que juntos garantem ao especialista a total capacidade para lidar com as demandas informacionais do público, são elas:

- **Visão gerencial:** atributo fundamental que permite ao profissional da informação tomar decisões, de forma racional e eficiente, como o custo da informação e o seu caráter estratégico;
- **Capacidade de análise:** subsídio para a referida tomada de decisão, face à diversificação de suportes, à multiplicidade de uso da informação e às demandas

informativos gradativamente mais singulares e individuais. É ter atitudes específicas, tais como, noção precisa de tempo e de espaço; conhecimento de condições financeiras e de investimentos em recursos humanos, engenharia e administração de fontes de informação e gestão eletrônica de documentos.

- **Criatividade:** capacidade de buscar novas soluções para velhos problemas, a inteligência é fundamental para o sucesso, mas não é decisiva. A criatividade inclui “*ingredientes*” cognitivos e perceptivos, como: originalidade, criticidade, liderança, sensibilidade diante de situações novas, flexibilidade e fluência.
- **Atualização:** atributo que requer leitura, estudo e pesquisa, vai além dos conhecimentos técnicos.

Outras características também podem ser listadas para garantir o sucesso de um bom profissional da informação, são elas: motivação pessoal, o conhecimento de línguas estrangeiras; a tolerância no convívio com os demais; o dinamismo; a persistência; a visão interdisciplinar; o profissionalismo; a capacidade de comunicação e de fazer alianças; a competência; a responsabilidade; a capacidade de inovação, embora os requisitos ora enunciados, em termos genéricos, sejam necessários a qualquer outra profissão.

Valentim (2002, p 121), consegue traçar um cenário da atuação desse profissional no Brasil e afirma que aqui existem cerca de 22 mil pessoas atuando na área de informação nos setores públicos, privado, associativo e autônomo. Entre os fatores que influenciam a obtenção de emprego, segundo ela estão: “ter experiência profissional (tecnológica e científica); saber utilizar tecnologias de informação; ter domínio de pelo menos uma língua, o inglês; ter domínio de web e de ferramentas para a conectividade”. A maioria trabalha em regiões metropolitanas do país, sendo São Paulo o maior mercado de trabalho. A atualização profissional se faz através de cursos de extensão, especialização, mestrado e doutorado.

Ao fazer uma avaliação precisa do profissional que atua no campo da informação no Brasil Valentim (2002, p.151) defende a observância das competências e habilidades

necessárias a esse profissional em consonância com a sua inserção geográfica e as demandas sociais existentes. Considerando que as tecnologias da informação, as telecomunicações e a informação modificam a sociedade e assim sendo, o profissional deve acompanhar essas mudanças. Nesse cenário, ele assume novas funções que se inserem em uma visão estratégica tornando-o um profissional multifacetado.

Para Carvalho (2002) cabe considerar que as habilidades tradicionais de organização dessas profissões são valiosas e continuam sendo importantes para as funções de recuperação e de disseminação da informação e do documento além da preservação da memória da humanidade.

Esses profissionais devem trabalhar com base em suas competências essenciais em equipes multi e interdisciplinares formando um grupo que atue de forma sinérgica. Desse modo, acreditamos que profissionais clássicos somem às suas experiências com as técnicas de gerenciamento da informação, conhecimentos sobre as tecnologias da informação assumindo, cada vez mais, o papel de filtrar a informação agregando valor aos seus produtos e serviços de informação.

Vimos então que trabalho é o que não falta a esse profissional - o mediador entre a informação e o usuário. Uma posição criada por haver no mercado uma grande necessidade de organizar o grande volume de informações disponíveis, avaliar o desempenho das máquinas, incentivar a aquisição das tecnologias, divulgar informações relevantes à sociedade entre tantas outras coisas. Assim percebemos nitidamente que o profissional da informação surgiu para resolver problemas que apareceram somente agora, nos século XXI. Para quem decide abraçar a causa de tentar minimizar anseios e angústias de milhares de pessoas vítimas da Sociedade da Informação, está aí um campo de atuação que se amplia no mesmo ritmo em que os desafios de lidar constantemente com as profundas transformações na área só aumentam.

## 4.5 O CONSUMO DA INFORMAÇÃO

### 4.5.1 Necessidades informacionais

Já ocupamos dezenas de páginas dessa dissertação para explicar que os avanços das tecnologias de informação sem dúvida nenhuma provocaram mudanças tão gigantescas que o mundo em que vivemos nunca mais será o mesmo. Como já foi dito a atmosfera cultural, organizacional e social foi completamente transformada. É consenso que hoje somos obrigados a acompanhar essas modificações no mercado de trabalho, na educação dos filhos, nas transações financeiras e em todos os outros aspectos de nossa vida. Estar num mundo em constante mutação é um desafio que a cada dia desperta necessidades novas e diferentes e nos torna escravos do consumo de informação. Mas será que realmente precisamos de tudo aquilo que achamos que necessitamos quando estamos em busca de alguma informação?

Em meados dos anos setenta, estudos na área de ciência da informação começaram a ser desenvolvidos para detectar as necessidades de informação do público geral, mas as dificuldades se iniciaram a partir da definição do próprio termo. Nas pesquisas sobre o assunto é possível perceber que palavras como uso, demanda e desejo, são utilizadas pelos pesquisadores de modo semelhante para descrever as necessidades de informação, porém, esses termos não são idênticos. Vejamos as diferenças analisadas por Bettiol (1990):

- **Necessidade:** é usualmente concebida como uma contribuição para uma finalidade séria, entretanto, uma necessidade de recreação também pode ser educacional. As duas podem estar em conflito porque uma necessidade identificada como desejo é diferente daquela identificada como instrução, desta forma, o conceito de necessidade é inseparável dos valores da sociedade.

- **Desejo:** o termo refere-se ao que o indivíduo gostaria de ter, mas é interesse notar que o indivíduo pode necessitar de algo que ele não deseja, ou desejar algo que não é uma necessidade. O desejo, como a necessidade é uma demanda em potencial.
- **Demanda:** é o que o indivíduo pede, ou mais precisamente um pedido para um item de informação desejado: acrescenta que uma demanda é um uso em potencial.
- **Uso:** é o que o indivíduo utiliza. Um uso pode ser uma demanda satisfeita, ou pode ser resultado de uma leitura causal ou acidental, isto é, uma informação conhecida como uma necessidade ou desejo, quando recebida pelo indivíduo, e apesar de não ter sido manifestada numa demanda. Os usos podem ser indicadores parciais de demandas, demandas de desejos, desejos de necessidade.

Os esclarecimentos sobre as diferentes definições nos mostram que necessidade é um termo abstrato e bastante subjetivo e classificá-lo é uma tarefa complexa. Para Brittain (1975) a necessidade é uma combinação daquilo que é expresso pelo usuário, do que o usuário não pode expressar e das necessidades futuras e potenciais. Existem indivíduos capazes de identificar suas necessidades e outros não ou pessoas que tem muitas necessidades, mas não as expressa, ou ainda, aquelas que não conseguem ao menos sentir ou perceber suas necessidades.

Ao entender essas diferenças conceituais importantes percebemos que as necessidades podem ser tanto individuais quanto coletivas, podem ser impostas ou ser necessidades detectadas pelo próprio indivíduo. Quando se trata de informação, a necessidade tende a ser analisada diante desses dois aspectos. Menzel (1964) citou três abordagens da informação apresentadas por Melvin Voight e que correspondem a três necessidades identificadas:

- 1) **Abordagem corrente** (current approach): necessidade de se manter atualizado com o progresso corrente de um campo;
- 2) **Abordagem de acompanhamento** (everyday approach): necessidade de informação específica diretamente ligada ao trabalho de pesquisa ou problemas que se tem em mão;

3) **Abordagem exaustiva** (exhaustive approach): necessidade para satisfazer a própria necessidade de buscar e encontrar toda informação relevante sobre o assunto.

Menzel destaca ainda que alguns autores distinguem a necessidade de informação de acordo com a atividade na qual é utilizada a informação obtida. Os pesquisadores fazem distinção, por exemplo, entre leitura de interesse geral, leitura para preparação de um artigo, leitura para uma pesquisa etc. Outra classificação é feita a partir da necessidade movida pelo conteúdo das mensagens transmitidas, e por fim, diferenciar a informação do próprio campo do cientista da informação originada em outros campos como: necessidade de informação sobre direito autoral na internet, necessidade de informação sobre planejamento ambiental, necessidade de informação sobre interação entre a ação humana e seus reflexos em seu ambiente natural, surgindo assim uma série de necessidades informacionais em áreas diferentes.

É consenso entre vários autores que o conceito sobre a necessidade de informação é algo difícil de definir, isolar e especialmente medir por envolver um processo cognitivo que pode operar em diferentes níveis de consciência. É interessante notar que fatores do ambiente externo também podem interferir sobre a sensação da necessidade. Lancaster (1979) enumerou vários aspectos importantes, que influenciam a necessidade e conseqüentemente a demanda de um serviço de informação:

- a) crescimento da literatura da área coberta;
- b) custo da literatura na área coberta;
- c) o tamanho da população a ser servida;
- d) o nível educacional da população a ser servida;
- e) a acessibilidade física, intelectual e psicológica do serviço de informação;
- f) o custo do serviço de informação;
- g) a facilidade do uso do serviço, isto é, o tempo envolvido,
- h) a experiência do usuário com o serviço;

- i) a rapidez do serviço;
- j) o valor da solução para um problema de informação;
- k) probabilidade de que exista uma solução na literatura.

Paisley (1968) também apresenta alguns fatores relevantes que afetam as necessidades de informação:

- A coleção completa das fontes disponíveis de informação;
- Os usos para os quais a informação será utilizada;
- O conhecimento, motivação, orientação profissional e outras características pessoais do usuário;
- Os sistemas social, político, econômico e outros que afetam enormemente o usuário e o seu trabalho;
- As conseqüências do uso da informação, isto é, produtividade.

Com a explosão informacional percebemos que as pessoas são incentivadas a consumir cada vez mais informação tanto em forma de notícias, quanto em forma de pesquisa ou mesmo para satisfazer uma nova necessidade que surgiu no mundo contemporâneo – a necessidade do saber. Com tanto conteúdo à disposição - livros sendo publicados nas mais diversas áreas, o crescimento da imprensa, o surgimento de uma série de literaturas especializadas e a expansão da comunicação eletrônica - as pessoas acabam sendo motivadas a consumir, são empurradas por um mercado em constante expansão, o que provoca uma corrida intensa por mais e mais informação todos os dias.

#### 4.5.2 A corrida em busca da informação

Além da comercialização de produtos que vendem os diversos tipos de informação, o ambiente social também está contribuindo e muito para incentivar as pessoas ao consumo.

Muitos nem ao menos se questionam quais vão ser os reais benefícios na vida profissional ou pessoal, elas simplesmente sentem a necessidade de se fazer presente para aliviar a constante cobrança de estar informado. Desta maneira, se lançam numa guerra incessante em busca de uma quantidade gigantesca de informação.

Amaral (1996, p.210) em seu estudo sobre o consumidor do setor de informação destaca alguns pontos que nos ajudam a compreender de que maneira ocorre o processo de busca. Segundo a pesquisadora, a corrida pela informação pode ser acidental ou deliberada e o tipo de informação desejada varia de acordo com o processo de decisão da pessoa. Uma vez identificada à necessidade, o consumidor pode ou não buscar mais informações sobre a maneira de satisfazê-la. Se a busca for adiante à pessoa desenvolve a chamada “atenção intensiva” se tornando mais receptiva as mensagens. Começa a partir daí um processo denominado pela pesquisadora como “busca afetiva de informação” que envolve:

- Coleta intencional de dados a partir de fontes que podem ser caracterizadas como pessoais (família, amigos, vizinhos);
- Coleta em fontes comerciais (publicidade, vendedores, associações profissionais, profissionais de áreas correlatas);
- Coleta em fontes públicas (veículos de comunicação de massa);
- Coletas experimentais (experimentando um pouco de um serviço).

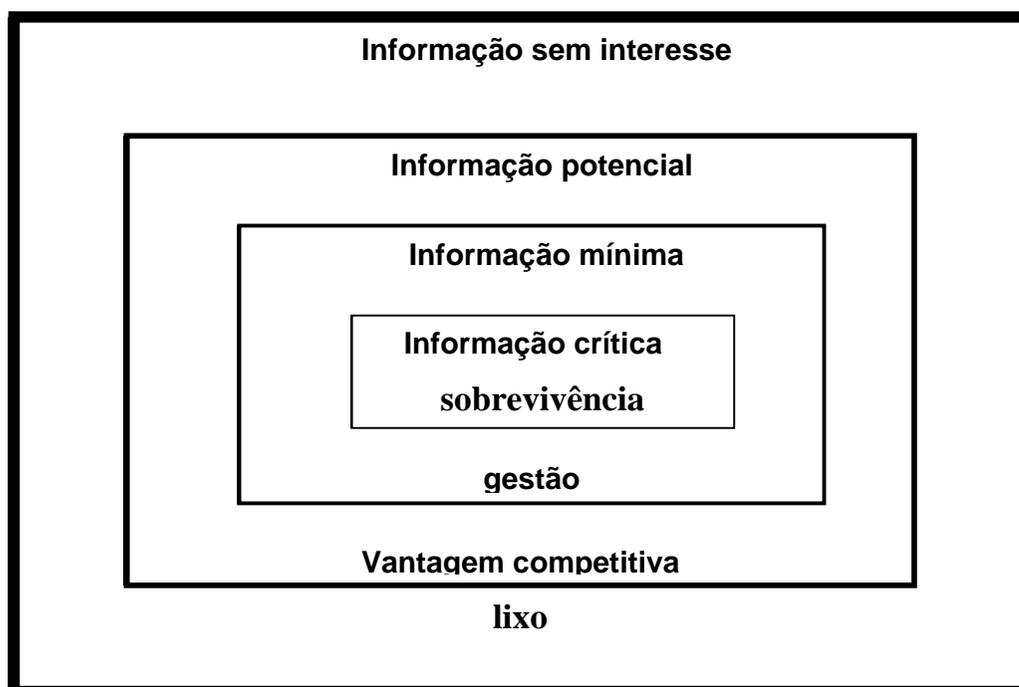
O processo de tomada de decisão de como e onde as informações serão buscadas depende do reconhecimento e identificação da necessidade da pessoa, sendo, portanto, uma questão subjetiva já que a avaliação é algo individual. Silveira (1989 *apud* MORESI, 2000) e Gonçalves (1996, citando CAUTELA e BIO) apresentam alguns dos atributos da informação que influenciam direta ou indiretamente as escolhas na hora de buscar a informação. Algumas descrições foram adaptadas pelos autores visando o melhor entendimento:

**Quadro 2: Classificação da Informação segundo seus atributos**

<b>Exatidão</b>	Grau de liberdade do erro da informação;
<b>Previsão</b>	Nível de detalhe adequado à informação;
<b>Alcance</b>	Integralidade da informação;
<b>Conveniência</b>	Relevância da informação;
<b>Clareza</b>	Grau que a informação está livre de ambigüidade;
<b>Oportunidade</b>	Tempo decorrido no ciclo produtivo da informação;
<b>Acessibilidade</b>	Facilidade com que a informação pode ser obtida;
<b>Confiabilidade</b>	Crença na fidedignidade da informação.

Além de todas essas qualidades que podem ajudar as pessoas a avaliar que tipo de informação se quer, a classificação abaixo permite determinar o grau de relevância e prioridade que a informação exerce em cada nível, tanto na vida pessoal quanto na administração de uma organização, por exemplo. A representação foi adaptada por Amaral (1994 *apud* MORESI, 2000).

**Figura 7: Classificação da informação segundo sua finalidade**

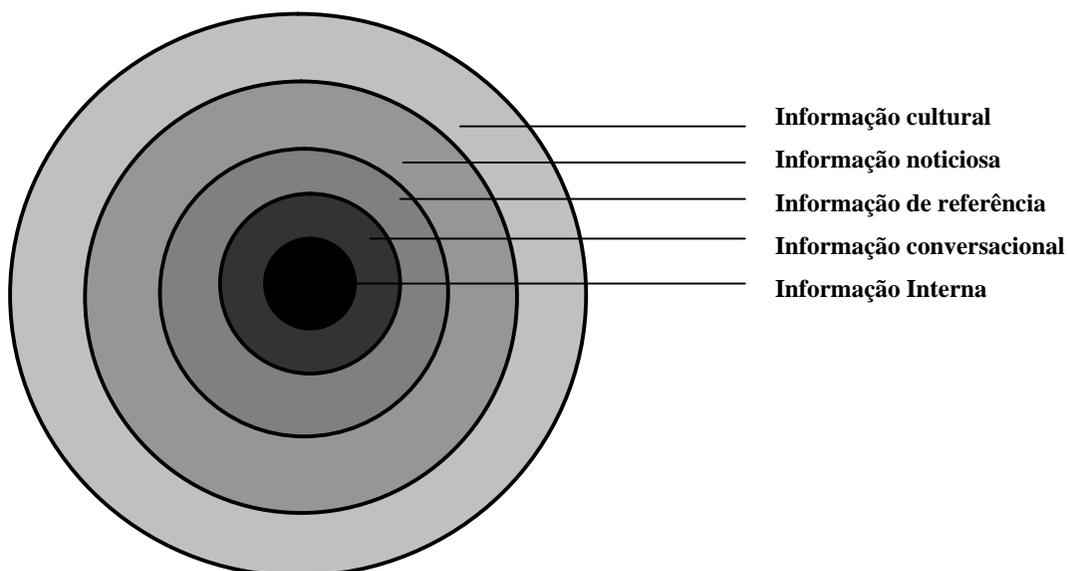


Ao observar os graus que determinam a importância da informação vemos que a informação crítica é o que garante que a sobrevivência do indivíduo sendo completamente básica, já a informação mínima permite o desenvolvimento da comunicação, do trabalho e de atividades de rotina em que é preciso saber administrar para obter êxito, a informação em potencial é um tipo de informação em que nem todas as pessoas conseguem ter acesso por não estar à disposição de todos o que de alguma forma pode oferecer vantagem competitiva e por fim a informação sem interesse que acaba chegando até a gente e não temos outro fim a não ser depositá-la no lixo.

Moresi (2000, p.15) declara que “ao reconhecer a importância das informações dentro das organizações muitos administradores não são sensíveis o bastante sobre os excessos na obtenção e na manutenção da informação”, sendo que os esforços deveriam ser utilizados apenas em informações crítica, mínima e potencial respectivamente, o que garantiria, conforme a figura a sobrevivência, a gestão e a vantagem competitiva.

Wurman (1991) também fez uma representação para explicar os diferentes níveis de informação pelos quais somos cercados a todo instante. Segundo ele, os anéis irradiam desde a informação essencial até a forma mais abstrata de informação, que abrange nossos mitos pessoais, desenvolvimento cultural e perspectiva sociológica.

**Figura 8: Classificação da Informação segundo sua natureza**



Segundo o autor (1991, p. 47) a classificação dos cinco anéis da informação que atuam sobre nossa vida podem ser definidos da seguinte maneira:

- **Informação interna:** mensagens que governam nossos sistemas nervosos internos e possibilitam o funcionamento do nosso corpo. Aqui, a informação toma a forma de mensagens cerebrais. Provavelmente, temos um controle menor sobre este nível de informação do que sobre os outros, mas é o que mais nos afeta.
- **Informação conversacional:** trocas formais e informais, as conversas que mantemos com as pessoas a nossa volta, sejam amigos, parentes, colegas de trabalho, estranhos na fila ou clientes em reuniões de negócios. Por sua natureza informal, a conversa constitui uma importante fonte de informação.
- **Informação de referência:** informação que opera os sistemas do nosso mundo – ciência e tecnologia – e, mais imediatamente, para os materiais de referência que usamos em nossa vida. A informação de referência pode ser qualquer coisa, desde um manual de física quântica até a lista telefônica ou o dicionário.
- **Informação noticiosa:** abrange os eventos da atualidade – a informação transmitida pela mídia sobre pessoas, lugares e acontecimentos que talvez afetem diretamente a nossa vida, mas podem influenciar nossa visão de mundo.
- **Informação cultural:** esta é a forma menos quantificável já que abrange história, filosofia, artes e qualquer expressão de uma tentativa compreender e acompanhar nossa civilização. Informações colhidas nos outros anéis são incorporadas aqui para construir o conjunto que determina nossas atitudes e crenças, bem como a natureza de nossa sociedade como um todo.

O autor destaca ainda que embora existam características específicas inerentes à transmissão de informação em cada um dos níveis descritos, seus sistemas são semelhantes e frequentemente sofrem dos mesmos problemas e desvantagens. Podemos afirmar com base no

comportamento das pessoas que o nível de informação mais utilizado atualmente tem sido o da informação conversacional e da informação noticiosa. O motivo é simples – a busca por tais informações representa sempre uma integração dos receptores de informação na vida política, social, econômica e cultural da sociedade a que pertencemos.

Vimos que a busca pela informação pode ser motivada por uma série de motivos e que as nossas escolhas individuais enquanto “consumidores de informação” depende de vários fatores. A natureza das informações (interna, conversacional, de referência, noticiosa, cultural), os atributos que cada uma delas apresenta (exatidão, previsão, alcance, conveniência, clareza, oportunidade, acessibilidade, confiabilidade) e a sua finalidade (sobrevivência, gestão, vantagem competitiva) determinam muito daquilo que julgamos necessário saber, procurar, entender, interpretar quando se trata da corrida pelo saber.

#### 4.5.3 O superestímulo ao consumo

É interessante notar que toda a informação principalmente as que surgem durante as conversas ou são transmitidas pelos veículos de comunicação sempre apelam, de certo modo, a uma tomada de posição do público, instigando as pessoas a tomarem posições, fazerem críticas, comentarem e analisarem os fatos, cada uma de acordo com seus conhecimentos. Já que a informação é a base para nossas relações no trabalho, em casa, na família e com os amigos não resta dúvidas de que a informação é o combustível que move a sociedade atual, porém, o resultado disso pode ser um superestímulo ao consumo - fenômeno que acontece quando a pessoa é levada a agir nos limites máximos de sua capacidade de compreensão.

A palavra *estímulo* originada do latim “*stimulu*” pode ser definida como o ato de incitar, animar, excitar, avivar, despertar a criatividade das pessoas. Quando isso é feito em alta dose em se tratando de informação as pessoas demonstram ter certa necessidade de não só

exagerar na quantidade quanto a acelerar o processo de obtenção da informação. Ao acompanhar as informações e notícias divulgadas pelos veículos de comunicação as pessoas alimentam o que Fidalgo (1996)<sup>19</sup> chama de “*curiosidade informativa*” definida como o desejo de saber intrínseco à natureza humana que pode levar a pessoa ao superestímulo do consumo de informação porque apresenta as seguintes características:

- **Atualização:** só as últimas notícias satisfazem e, como tal, há que assegurar que as notícias recebidas sejam as mais recentes, que não haja ainda notícias posteriores. Sendo o fluxo dos acontecimentos incessante, isso obriga a acompanhar esse fluxo, a estar sempre à frente. Um diário não lido, um noticiário não ouvido, significa uma falha de atualização, só reposta com a leitura de um diário ou a audição de um noticiário posteriores.
- **Totalização:** tentativa de captar todas as notícias e, por isso, de seguir todos os órgãos de informação. Há o receio de perder uma notícia. Compram-se diversos jornais, quantos mais melhor, se possível todo, e faz-se o zapping à hora dos noticiários entre as diferentes estações de rádio e de televisão. Teme-se que alguma esteja a dar uma notícia não dada pelas outras. Televisões e rádios fazem revistas de imprensa e sínteses das emissões de outras rádios e televisões, jornais fazem apanhados de afirmações feitas no dia anterior em outros jornais, nas rádios e nas televisões.
- **Novelização:** a curiosidade informativa fomenta a expectativa de notícias a partir de notícias, ao jeito das telenovelas em que se ficam a aguardar os episódios seguintes. Uma notícia de monta leva a desenvolvimentos posteriores, a outras notícias, nomeadamente sobre as reações à primeira. Por outro lado, o interesse de uma notícia é tanto maior quanto melhor for o enredo em que a situa ou que mesmo a

---

<sup>19</sup> António Fidalgo – Professor da Universidade Beira Interior escreveu um artigo em 1996 titulado como “O consumo da informação - Interesse e curiosidade. O conteúdo está disponível no seguinte endereço: <http://bocc.ubi.pt/pag/fidalgo-antonio-interesse-curiosidade-informacao.html>

motiva. O valor de uma notícia depende das expectativas criadas ao seu redor. A novelização aguça a curiosidade informativa.

- **Sensacionalismo:** funciona, por sua vez, como o correlato da novelização. Não há uma boa novela onde não entre o inesperado, o súbito surgir de elementos que alteram o normal desenrolar das coisas. Aliás o que faz de um fato um acontecimento de interesse jornalístico, isto é, o que torna um fato notável, são fatores que o demarcam do decurso trivial dos acontecimentos, fatores como o excesso, a falha e a inversão. O homem que morde o cão são justamente notícia porque rompem imprevisivelmente a normalidade. A novidade é tanto maior quanto mais inesperada. É a sensação do novo que a curiosidade informativa sempre busca.

Na tentativa de satisfazer a curiosidade informativa fica claro que as pessoas acabam por super dosar a quantidade de informações consumidas diariamente. A facilidade em obter informações também contribui para o superestímulo e a ansiedade só aumenta quando há espaços vazios entre o que foi noticiado e o que ainda está por vir. As pessoas estão em busca de informação contínua. O sucesso das cadeias de rádio, televisão e as redes virtuais ao transmitirem continuamente notícias 24 horas do dia está baseado no imperativo da atualização da curiosidade informativa. Não aguardar por um horário para transmitir, mas fazê-lo logo em cima do acontecimento é a única maneira de garantir a perfeita atualização, o acompanhamento passo a passo do que acontece. Quando isso não ocorre às pessoas se vêm sufocadas pela ansiedade que surge em consequência da superestimulação que não pode ser descarregada por meio da ação, trata-se então, da “*ansiedade informativa*”.

Wurman (1991), um dos maiores arquitetos de informação dos Estados Unidos foi a primeira pessoa a utilizar o termo “Ansiedade da informação”. Segundo ele a sensação pode ser descrita como o resultado da distância cada vez maior entre o que compreendemos e o que achamos que deveríamos compreender. Somos bombardeados com fatos demais quando o

que queremos é o significado das coisas. O ritmo de vida moderna trabalha contra a idéia de termos tempo para pensar, mas isso parece ficar cada vez mais escasso com tantas responsabilidades, obrigações e cobranças criadas tanto por nós quanto pela sociedade.

Várias situações gerais costumam provocar a ansiedade informativa. Os sintomas podem ser descritos como: não compreender a informação, sentir-se assoberbado por seu volume, não saber se certa informação existe, não saber onde encontrá-la, ou até mesmo não ter a chave de acesso para obtê-la – o que pode parecer ainda mais frustrante.

Quase todo mundo apresenta um grau de ansiedade de informação. Lemos sem compreender, vemos sem perceber, ouvimos sem escutar. Ela pode ser vivida como momentos de frustração diante de um manual que se recusa a revelar o segredo de como operar um videocassete ou diante de um mapa que não tem nada a ver com a realidade. Pode ocorrer em um coquetel, quando alguém menciona um nome, aparentemente famoso, e a única pessoa que você conhece com tal nome é o seu dentista. Pode manifestar-se também como um mal-estar crônico, um medo generalizado de estarmos prestes a sermos esmagados pelo próprio material que necessitamos dominar para agir neste mundo. (WURMAN, 1991, p.38).

O autor destaca ainda alguns sinais que podem revelar se estamos ou não sofrendo com essa ansiedade. Os comportamentos a seguir, listados por Wurman (1991, p.39) são indicativos de que lidar com a informação talvez seja um problema na vida de milhares de pessoas:

- Falar compulsivamente que não consegue se manter atualizado com o que ocorre ao seu redor;
- Sentir-se culpado com aquela pilha cada vez mais alta de periódicos à espera de leitura;
- Balançar a cabeça compenetradamente quando alguém menciona um livro, um artista ou uma notícia de que você, na verdade, nunca tinha ouvido falar;
- Descobrir que é incapaz de explicar algo que pensava ter entendido;
- Xingar-se por não ser capaz de seguir as instruções de um manual para montar uma bicicleta;

- Recusar-se a comprar um novo eletrodoméstico ou equipamento apenas por medo de não conseguir operá-lo;
- Sentir-se deprimido por não saber para que servem todos aqueles botões do seu videocassete;
- Comprar aparelhos eletrônicos de alta tecnologia, achando que pode aprender a tecnologia por osmose;
- Qualificar um livro “genial” mesmo sem ter entendido sua resenha, que foi tudo o que você leu a respeito;
- Dedicar tempo e atenção às notícias que não tem qualquer impacto em sua vida.
- Achar que a pessoa ao seu lado está entendendo tudo e você não;
- Ficar muito receoso ou encabulado de dizer “não sei”;
- Chamar de informação alguma coisa que você não compreende.

O bombardeio de informações causado pela mídia, pelas pessoas a nossa volta, pelas conversas, por nosso ambiente de trabalho tende a acelerar o processo de obtenção da informação. Prova disso é a crescente procura pelos cursos de leitura dinâmica. Alguns deles prometem, através de técnicas, aumentar a velocidade de leitura em três vezes de praticamente qualquer pessoa, e alguns leitores dizem ter capacidade de ler literalmente dezenas de milhares de palavras por minuto, afirmativa ainda contestada por muitos especialistas. O fato é que as pessoas travam uma verdadeira batalha diária para absorver tanta informação quanto possível.

Toffler (1970) demonstrou essa preocupação com a aceleração do ritmo com que as mensagens chegam ao indivíduo e a urgência que muitos têm de se comunicar com certa antecedência. Segundo ele, o mar da informação codificada que nos cerca começa a bater em nossos sentidos com uma força e rapidez inéditas e isso ajuda a explicar o senso de urgência nos assuntos do dia-a-dia. “As ondas de informação codificada se transformam em violenta ressaca, vindo em movimento cada vez mais rápidos, batendo sobre nós, buscando entrar, por

assim dizer, em nosso sistema nervoso”, podendo trazer sérias conseqüências a saúde física e intelectual do indivíduo.

Os estudos sobre o comportamento humano revelam que viver num ambiente em rápida mutação, desconhecido e imprevisível pode provocar apatia - resultado de um processo final de um colapso psicológico. A deterioração mental costuma começar com o cansaço, seguida por confusão e irritabilidade nervosa. A pessoa acaba se tornando hipersensível aos menores estímulos em sua volta. É na verdade um processo de exaustão emocional em que a pessoa pode responder de variadas formas, desde a violência brutal a expressão indiferente.

Quando arquivamos uma imagem, qualquer imagem, fazemos um investimento de energia num padrão organizacional específico do cérebro, de forma definida, talvez até mensurável. Aprender exige energia; reaprender exige ainda mais. “todas as pesquisas sobre aprendizado”, escreve Harold D. Laswell, de Yale, “parecem confirmar o ponto de vista de que ‘energias’ são usadas para apoiar o conhecimento passado e que novas energias são essenciais para liberar o que já está velho...” o que isto, em resumo, significa, é muito simples: há altos custos envolvidos em reaprender. (TOFFLER, 1970, p. 152).

Por viver numa sociedade em que a mudança se acelera, é normal sentir confusão intelectual, mergulhar numa desorientação de valores pessoais de tal forma que as pessoas começam a se auto questionar, sentimentos de ansiedade e medo nos deixam cada vez mais tensos, nos cansamos facilmente e podemos cair doentes. À medida que as pressões aumentam inexoravelmente este estado tenso passa para a irritabilidade, raiva, e algumas vezes, uma violência sem sentido. Acontecimentos mínimos provocam respostas enormes, acontecimentos importantes encontram respostas inadequadas, tudo por conta de um superestímulo de informação que toma conta da atmosfera na qual estamos inseridos.

#### 4.5.4 A sobrecarga de informação e seus reflexos

A sobrecarga de informação é um fenômeno impulsionado pela explosão informacional ao trazer a disposição das pessoas, por meio de vários canais, um fluxo de

mensagens e informações de forma rápida, instantânea e em grande quantidade. O fato de não saber lidar com esse excesso de informação é o que provoca a sobrecarga informacional. Um estudo feito em 2003 por pesquisadores da Universidade da Califórnia, titulado como “How much Information is produced in the World?” teve como um dos principais objetivos medir quanta informação é produzida no mundo cada ano. Durante a pesquisa, Peter Lyman e Hal R. Varian<sup>20</sup> analisaram diversos meios para fazer a estimativa da produção anual, o estoque acumulado nas instituições e as taxas de crescimento da produção de informação. A pesquisa apontou que o mundo produz entre 1 e 2 exabytes da informação original por ano, que é aproximadamente 250 megabytes para cada homem, mulher, e criança na terra. Um exabyte é bilhão gigabytes, ou  $10^{18}$  bytes.

Guilherme Reis<sup>21</sup> ao comentar os resultados da pesquisa destaca que cinco exabytes representam 5.000.000.000.000.000 bytes de informação nova que foram produzidos no mundo em 2002 equivale a uma pilha de livros que vai do Sol a Plutão ou 8 metros de livros para cada habitante da Terra e declara que “este é o tamanho do tsunami de dados que bate nas praias do nosso mundo civilizado e retrata o fenômeno da explosão da produção e distribuição de informação que revoluciona o mundo”.

O estudo revelou ainda que os originais impressos de todos os tipos de documentos compreendem somente 0,03% do total e o armazenamento magnético está transformando-se rapidamente no meio universal para a estocagem de informação. Os Estados Unidos apareceram como um dos grandes incentivadores da sobrecarga de informação, ao produzir aproximadamente 25% de toda a informação textual e aproximadamente 30% da informação fotográfica, uma fração significativa do total do mundo. As taxas de crescimento da Internet e

---

<sup>20</sup> Peter Lyman e Hal R. Varian são professores da Universidade da Califórnia, em Berkeley e ministram aulas de “estudos etnográficos de uma comunicação e de formações sociais em ambientes digitais” e “economia da informação” respectivamente. O estudo foi produzido pela faculdade e pelos estudantes da Escola de gerência e dos sistemas de informação. Para ter acesso basta procurar o endereço:

<http://www.sims.berkeley.edu/research/projects/how-much-info/>

<sup>21</sup>Enfrentando a Tsunami da Informação. Comentários publicados por Guilherme Reis em 16 de Janeiro de 2005 em [http://www.blaz.com.br/tsunami\\_informacao](http://www.blaz.com.br/tsunami_informacao) acesso em 10 de agosto de 2005.

do consumo de informações também comprovaram que a humanidade está mergulhada na sobrecarga de informações.

Os pesquisadores terminam por concluir que a sobrecarga de informação (Overload Information) pode ser dividida em duas categorias: *sobrecarga normal da informação e a sobrecarga pesada da informação* e aconselham as pessoas a entender melhor suas necessidades a fim de saber se realmente existem vantagens em consumir cada informação nova que surge nos meios de comunicação e em outros veículos transmissores de informação.

Apesar de o assunto ser relativamente novo porque desperta a atenção de pesquisadores por conta dos avanços da informática, Kielgast e Hubbard (1995) apontam que o problema da sobrecarga de informação é antigo, porém se acentuou com a facilidade de oferta proporcionada pela Internet. Davenport (1998) estabelece uma interessante relação ao afirmar que “quando a informação está em todo lugar... a mercadoria em menor oferta é a atenção”, acrescentando que a atenção humana tem sua capacidade limitada e alertando que ao analisar e filtrar as informações dispendemos muita energia e quando a sobrecarga sobrevém o desenvolvimento de nossas atividades podem sofrer sérios prejuízos.

Em Outubro de 1996 foi lançado na Inglaterra um minucioso estudo sobre a quantidade de informações que certos cidadãos recebem hoje em seu cotidiano e os efeitos sobre o indivíduo. O estudo denominado “Dying for information? A report on the effects of information overload”, (Morte pela Informação? Um relatório sobre os efeitos da sobrecarga de informação) detectou um novo distúrbio psíquico que as poucas notícias publicadas na imprensa brasileira na época denominaram “Síndrome da Fadiga da Informação”. A pesquisa feita com 1300 executivos de empresas em várias partes do mundo (Grã-Bretanha, Estados Unidos, Singapura, Austrália e Hong Kong) revelou vários dados interessantes que nos fazem entender de maneira mais ampla o problema.

Entre os principais fatores que explicam o motivo para a sobrecarga da informação está aumento geral na comunicação de negócios com clientes e fornecedores através de fax, pelo correio de voz, pelo E-mail, pelo Internet e por conferências via satélite, além dos métodos antigos como telefone, reuniões, e telex além da competição provocada pela globalização. Alguns dados da pesquisa revelaram situações preocupantes sobre o excesso de informação que os executivos têm de lidar na vida profissional.

- 41% dos executivos concordam que o ambiente de trabalho cotidiano é extremamente estressante e 94% dos executivos não acreditam que a situação possa melhorar no futuro;
- 2/3 dos executivos afirmam que o estresse associado ao excesso de informação está causando tensão com colegas de trabalho e diminuição da satisfação com o trabalho;
- um em cada cinco executivos acredita que parte substancial do seu tempo é gasta coletando e procurando informações;
- 44% acreditam que o custo de buscar a informação excede seu valor para os negócios;
- 2/3 afirmam precisar de altos níveis de informação para sua atenção profissional. No entanto, 49% admitem que não são capazes de manejar a vasta quantidade de informações recebidas;
- 48% atribuíram à Internet a principal causa do excesso de informação;
- 49% freqüentemente trabalham até tarde ou trazem trabalho para casa como resultado do excesso de informação;
- 62% admitem que suas relações pessoais estão sofrendo com isso;
- 1/3 dos executivos sofrem de distúrbios de saúde em consequência do estresse provocado pela hiperinformação, sendo que nos altos executivos o índice sobe para 43%;
- 43% acham que as decisões importantes estão sendo postergadas e a habilidade para tomar decisões afetadas em função do excesso de informação;

- 80% , a vasta maioria, dos executivos cita o rápido crescimento das comunicações internas das empresas e as comunicações com clientes e fornecedores como as razões chave para o incremento do nível de informação.

A conclusão foi que as empresas não perceberam a importância de desenvolver rotinas simples para controlar a informação, detectando a necessidade de as companhias desenvolverem uma gerência de informação mais eficaz. Uma segunda pesquisa foi realizada em 1997, denominada “Glued to the Screen” que traduzindo significa “Colado na Tela” foi realizada entre mil executivos da Inglaterra, Estados Unidos, Irlanda, Alemanha, Singapura e Hong Kong. Os resultados indicam que:

- quatro em cinco pessoas afirmam buscar tantas informações quanto necessárias para sustentar os clientes e enfrentar os competidores. No entanto, mais da metade se sente incapaz de manusear a quantidade de informação acumulada;
- 55 % não estão satisfeitos com as decisões que tomam, apesar da quantidade de informação que têm a sua disposição;
- 76% acreditam que a administração da informação deveria ser ensinada nas escolas e nas universidades;
- 55 % estão preocupados com a possibilidade das crianças se tornarem viciadas em informação (information junkiest) em função da enorme quantidade de informação eletrônica disponível e 72% acham que esta obsessão será exacerbada pela internet;
- 60% acham que a hiperinformação já existe em seu ambiente de trabalho e 80% acreditam que a situação vai piorar nos próximos anos;
- 84% dos pesquisados acreditam que o problema do excesso de informação poderia ser aliviado se as companhias investissem em cursos de treinamento especificamente orientados para reunir, administrar e usar a informação;

- 97% acreditam que suas empresas se beneficiaram com treinamentos de administração da informação, alcançando tomadas de decisão mais eficientes, melhor produtividade, altos níveis de satisfação no trabalho e uma redução do nível de estresse.

As pesquisas da Reuters expõem o lado mais angustiante do estresse informativo, a compulsão por possuir a informação que tomou conta das organizações e dos indivíduos. Para Brandão (1999, p.155) quando a informação era apenas sinônimo de ler jornal, ouvir rádio ou ver televisão informar-se era uma tarefa realizável, que cabia na capacidade de conhecer do ser humano, porém, “quando uma quantidade de informações impossível de ser processada obriga ou permite obter informações utilizando um menu de preferências, construindo um perfil do próprio jornal fica difícil sentir-se suficientemente informado”, o que resulta numa guerra contra a sobrecarga.

Para descobrir até onde vão os limites da mente humana, psicólogos e teóricos da comunicação se lançaram ao trabalho de testar o que chamam de “*capacidade de canalização*” do organismo humano. Para o protótipo dessas experiências, eles encaram o homem como um “canal”. A informação entra, vinda do exterior. É processada. Sai em forma de ações baseadas em decisões. A velocidade e exatidão do processamento humano de informação podem ser medidas comparando-se a velocidade da entrada de informação com a velocidade e exatidão da saída. Entretanto, o grande problema do século XXI, é encontrar um antídoto que produza uma auto defesa humana para a velocidade da criação de tecnologias, assim, as pessoas teriam tempo de parar para pensar apesar de conviver numa sociedade acelerada com a lógica do cronômetro.

Experiências realizadas pelos psicólogos G. Usdansky e L. J. Chapman possibilitaram uma análise mais sofisticada dos tipos de erros cometidos por indivíduos que trabalhavam sob ritmo forçado e altas taxas de absorção de informação.

Gerentes atormentados por exigências de decisões rápidas, incessantes e complexas; alunos afogados em datas e fatos e submetidos a incessantes

testes e provas; donas de casa assoberbadas por crianças que gritam, telefones que tocam, máquinas de lavar quebradas, o barulho do rock and roll vindo do quarto do filho adolescente e os guinchos da televisão da sala – todas essas pessoas podem vir a ter sua capacidade de pensar e agir claramente prejudicadas pelas ondas de informações que se abatem sobre seus sentidos. É mais do que possível que alguns dos sintomas observados entre os soldados sob o stress da batalha, as vítimas das catástrofes e os viajantes sob choque cultural estejam relacionados a esse tipo de sobrecarga de informação. (TOFFLER, 1970, p. 285).

Saturar uma pessoa com mais informação que ela é capaz de processar pode levar a perturbações. O colapso do desempenho humano debaixo de pesadas cargas de informação pode estar relacionado à psicopatologia, de forma que ainda não começamos a explorar. Mesmo assim as pessoas se vêem cada vez mais forçadas a seguir um ritmo alucinante, provocando um superestímulo cognitivo (se o superestímulo ao nível sensorial aumenta a distorção com que percebemos a realidade, o superestímulo cognitivo interfere com nossa habilidade em “pensar”). Saiba quais são os sinais causados pelo excesso de informação<sup>22</sup>:

- 1) Você começa a demorar muito para se “desligar” das atividades diárias mesmo quando está fora delas. Exemplo: em casa na companhia da família ou diante da TV, você não consegue tirar da cabeça o livro que gostaria de ter lido no fim de semana e não leu ou aquele dado do relatório feito na sexta-feira e que talvez não tenha ficado tão claro. Ficar obcecado por uma informação, quando não há condições de checá-la, resgatá-la ou complementá-la no momento, significa um desgaste inútil.
- 2) A sua produção no trabalho ou nos estudos tem caído gradativamente.
- 3) Distúrbios de sono e de alimentação, agitação fora do comum, irritabilidade, fadiga momentânea, dores musculares e lapsos de memória são sintomas de alerta. Eles podem ser consequência de uma exposição exagerada a informações e, mais do que isso, de uma má administração dessas informações.

---

<sup>22</sup> Matéria publicada pelo Jornal Folha de São Paulo em 03 de Julho de 2003. Também disponível na Internet pelo seguinte endereço: <http://www1.folha.uol.com.br/foalha/equilibrio/noticias/ult263u2567.shtml>

4) Apesar de ler, ler e reler sobre determinado assunto, você percebe que não absorve nada (ou muito pouco) dos conteúdos.

5) Você começa a digitar (ou ler) palavras com letras trocadas e qualquer ruído o irrita - sinal de que sua capacidade de absorção está se esgotando. Nesse caso, se for possível, pare o que estava fazendo e recomece depois de alguns minutos de descanso ou, de preferência, de um cochilo.

Alguns comportamentos revelam como as pessoas tentam lidar com a sobrecarga de informação:

- 1) **A negação** – quando o indivíduo rejeita as mudanças da vida cotidiana.
- 2) **A especialização** – aceita novas idéias e mudanças, mas decide se adaptar apenas as transformações relacionadas a sua profissão.
- 3) **A reversão** – em vez de se adaptar ao novo ele continua a aplicar automaticamente as velhas decisões se distanciando da realidade.
- 4) **A supersimplificação** – quando o indivíduo se vê atolado de problemas e decide arranjar um bem maior para que os outros se tornem irrisórios, como a violência, o uso de drogas e a gravidez.

Se lidar com a sobrecarga é um desafio que para muitos vem dando trabalho, tentar se ausentar da situação não parece ser a melhor saída. Quanto mais o indivíduo reverte mecanicamente a hábitos e políticas do passado, mais ele desesperadamente supersimplifica a sua situação, mais inéditas são as suas respostas às inovações e às escolhas que invadem sua vida. Quanto mais ele se apóia nessas estratégias, mais o seu comportamento se mostra irregular e desequilibrado, mais ele cai numa instabilidade generalizada. É como se atmosfera informacional que nos cerca não desse outra opção a não ser consumir informação, cabe a cada um de nós descobrirmos como regular esse processo.

#### 4.5.5 O mundo da mídia e o excesso de informação

Jornais sendo escritos, editados e impressos à distância permitindo várias edições simultâneas de acordo com o destino do produto, o rádio se especializando cada vez mais com estações temáticas e invadindo o mundo virtual, a explosão da venda de DVD's permitindo a divulgação maior das produções cinematográficas, os vídeos musicais se transformando numa nova modalidade cultural, a multiplicação dos canais de TV que levam o telespectador à diversificação, os altos investimentos em "Reality shows" que conquistam uma audiência gigantesca na exploração de cenas e situações reais na TV, não restam dúvidas de que as novas tecnologias da informação transformaram o mundo da mídia. Para Fidalgo (1996)<sup>23</sup> os meios de comunicação de massa fazem parte do movimento que busca "*diversão informativa*", principalmente nos meios eletrônicos. Na televisão, especificamente, um dos grandes atrativos vem sendo a indiscrição das imagens que, de certa forma, garantem entretenimento.

De algum modo a câmara de televisão é sempre indiscreta; não tanto por recolher imagens proibidas, mas por captar elementos paralelos que podem dar um outro sentido à notícia. O semblante, o tom de voz, a forma como uma figura pública presta declarações aos órgãos de comunicação, podem revelar mais do que aquilo que é dito, mas esses elementos só são cabalmente captados pela televisão. Os planos de filmagem, a escolha entre grandes planos, próximos, e planos remotos, a seleção de imagens, pretendem ao fim e ao cabo dar mais a ver do que a própria realidade oferece. É neste mais que reside à indiscrição. Naturalmente que a câmara só filma o que está lá, mas a forma como o filma é a de revelar pormenores que alteram o significado do que é filmado.

Atormentadas com a sobrecarga de informação, as pessoas preferem chegar em casa e assistir, ler ou ter contato com alguma coisa que não as obriguem pensar demais, buscam uma diversão leve e despreocupada. Não significa que isto que seja uma informação divertida. A informação é diversão quando desvia a atenção de quem a recebe das circunstâncias e dos reais problemas do dia a dia. É este desvio da atenção que caracteriza justamente a diversão, porque afasta o pensamento da vida cotidiana. Em vários países a sociedade de massa passou

---

<sup>23</sup> Idem ao 19.

a ser uma sociedade segmentada, especializada, diversificada para atender os novos valores, ideologias e estilos de vida. Para Bougnoux<sup>24</sup> (2002, p.01) hoje as notícias nos distraem mais do que nos informam.

Escutar a rádio, ler um jornal ou ver TV é uma espécie de jogo através do qual somos postos ao corrente daquilo que se passa, ao mesmo tempo em que nos socializamos. Há aí um aspecto comunitário forte. Por outro lado, às vezes, pelo consumo de obras de arte, pela leitura de romances, socializamos de forma diferente. Distanciamos-nos da comunidade para nos ligarmos, através da imaginação, a comunidades mais longínquas. O tempo de assimilação e aprendizagem é diferente. É preciso hierarquizar os níveis, o tempo, os registros de mobilização destes diferentes tipos de informação.

Em sua análise, Kumar (1997, p.22) estabelece as diferenças que modificaram a forma em que as mensagens eram transmitidas e como o processo se dá hoje. Estamos diante de uma nova era – a era da mídia desmassificada.

Os antigos meios de comunicação transmitiam mensagens padronizadas a platéias uniformes de massa. Os novos meios de comunicação permitem não só a “irradiação” mas também a concentração. Ligados ao computador, ao cabo e ao satélite, permite segmentação e divisão de transmissores e receptores em unidades separadas e descontínuas. A informação pode ser processada, selecionada e recuperada para satisfazer as necessidades mais especializadas e individualizadas.

Já André Azevedo<sup>25</sup> faz uma crítica e diz que o excesso de informação pode estar causando um relativismo absoluto, ou, como escreveu o filósofo Gilles Deleuze, uma moral volúvel, o que levaria ao segundo fenômeno: sentimento de impotência ou apatia – pois a constelação de informações inviabiliza a hierarquia de valores do receptor, impossibilitando-o de avaliar o que é de fato fundamental e o que é supérfluo. “Futilidades circulam ao lado de grandes questões da humanidade com idênticos formatos, espaços editoriais e repercussão. A

---

<sup>24</sup> DANIEL BOUGNOUX é Professor de Ciências da Comunicação na Universidade Stendhal de Grenoble, França. Autor de várias obras na área de Ciência da Informação e Comunicação, algumas delas estão disponíveis na língua portuguesa. A principal é *Introdução às ciências da informação e da comunicação*, Editora Vozes publicado em 1994.

<sup>25</sup> A NOVA CENSURA - Muita informação, informação nenhuma. Comentários escritos pelo estudante de jornalismo da Universidade de Uberaba, MG, André Azevedo e disponível

<http://observatorio.ultimosegundo.ig.com.br/artigos/jd240420027.htm> acesso em 22 de junho de 2004.

notícia importante desaparece encolhida sob a multiplicação infinita de fofocas, notinhas sobre celebridades, declarações oficiais etc.”.

Informação especializada, informação que serve como entretenimento, informação considerada inútil, são sinais de que atualmente, a comunicação vive um momento ímpar na história da humanidade. A evolução tecnológica transformou não só os veículos de comunicação, o modo de fazer comunicação (agora completamente comercial), mas também a rotina de produção, o conteúdo de divulgação e os profissionais que trabalham nas redações. Lojkine (1995), Castells (2000) e Toffler (1970) destacam alguns fatores que mudaram o modo de trabalho nas organizações, impulsionados pela revolução informacional. Aspectos que englobam todas as categorias empresariais incluindo as empresas de comunicação:

- 1) **Mudança de rotina devido à tecnologia:** as empresas agora mudam sua forma interna com uma frequência – e às vezes com uma precipitação – estonteante. Os cargos mudam de semana a semana. Os empregos se transformam. As responsabilidades mudam. Vastas estruturas empresariais são deixadas de lado, reunidas novamente sob novas formas, para serem em seguida outra vez recompostas. Departamentos e divisões surgem da noite para o dia, só para desaparecer em outra, e em mais outra, reorganização.
- 2) **Empregados com necessidade de qualificação e reciclagem:** o mercado de trabalho exige que a pessoa esteja apta a tomar decisões e ser cada vez mais responsável por elas. O profissional precisa ter atitude, mas também não pode errar, por isso, os funcionários são obrigados a participar de uma série de cursos, ler, estudar, pesquisar e buscar a qualificação e a reciclagem para ter confiança em si mesmo na hora de fazer escolhas e saber valorizar as habilidades.
- 3) **Aumento de competência de cada empregado:** o trabalhador do século XXI deve distinguir as competências técnicas das competências relacionais e sociais e a sua

permanência no trabalho depende dele próprio. Ele deve saber comunicar e interpretar a informação disponível e planejar ações. Entre as competências que podem ser citadas estão: criatividade, dinamismo, iniciativa, uso da informação, aprendizado da leitura e da escrita, domínio do espaço cultural onde se insere a capacidade de liderança.

- 4) **Descobrir novas maneiras de trabalhar:** os atalhos que atravessam a hierarquia estão sendo cada vez mais empregados em milhares de fábricas, escritórios, ambulatórios e até mesmo em instalações militares. O resultado cumulativo dessas pequenas mudanças nas organizações em geral é uma alteração maciça na rotina de trabalho e o profissional precisa descobrir como se adaptar as novas modalidades que surgem e até mesmo criar e conquistar novos postos de trabalho.
- 5) **Pressões acumuladas pela eficácia:** em estudos atuais, o ser humano é visto como gerador de capital intelectual, sendo o capital na organização, na empresa, o talento dos seus profissionais. O que parece estar em curso é um trabalhador que vive testando suas experiências e que é receptivo a novos aprendizados. É o profissional que usa a criatividade para moldar cada experiência, cada projeto implementado e assim é pressionado a produzir mais e mais por conta da eficácia.
- 6) **Sobrecarga de trabalho ligada à rapidez das mudanças organizacionais:** algumas empresas adotam um novo gerenciamento de trabalho com enfoque no tempo onde existe a necessidade de mão-de-obra qualificada para gerenciar o seu tempo de maneira flexível, algumas vezes acrescentando mais horas de trabalho e outras se adaptando a cronogramas flexíveis, em alguns casos com redução de horas e conseqüentemente de salário. A temporalidade virou um diferencial. O tempo não é apenas comprimido, mas processado, com isso vem o excesso de trabalho e de cobranças.

No meio jornalístico essas mudanças também foram sentidas. A rotina das redações foi completamente transformada já que toda matéria ao ser produzida era apurada com o auxílio de poucas tecnologias (telefone, fax, telégrafo, máquina de escrever e contatos pessoais. Hoje com as inovações tecnológicas a disposição é possível utilizar além dos aparelhos antigos outros que deram agilidade ao processo (telefone celular, computador, internet, impressoras, máquinas copiadoras, transmissões via satélite). Sobre a qualidade do material produzido percebe-se que atualmente os jornalistas trabalham mais e dispõem de menos tempo para fazer as entrevistas e escrever.

Já nos anos 1970 e 1980 sociólogos americanos observavam que nas condições de trabalho dos jornalistas a pressão agia em detrimento a produção da informação. Resultado? Queda na qualidade, sem falar que naquela época os jornalistas trabalhavam num determinado assunto para uma única mídia, fato que é mais realidade para muitos profissionais atualmente. Quem atua no meio impresso acaba repassando informações, por exemplo, ao serviço on-line. Atualmente um jornalista faz o trabalho de três!

A troca de posições dentro da empresa exige competência. Ora você é repórter, ora você é editor ou produtor. A possibilidade de desenvolver uma série de funções também entra em choque com a especialização, é preciso ser bom em tudo, mas também é necessário ser muito bom numa determinada área (economia, política, esporte etc.). Essas exigências variam de acordo com o veículo de comunicação no qual se trabalha, mas todos têm uma característica comum: quanto mais eficácia, mais aumenta a pressão e a responsabilidade dentro da empresa e o único benefício do funcionário é o status, já que ser cada dia melhor é uma obrigação no mercado de trabalho atual e não serve de motivo para reajustes de salário.

O ponto mais importante a ser tratado na mudança das organizações é que nas empresas de comunicação, a sobrecarga de trabalho está totalmente aliada a sobrecarga de informação, pois ela é o produto principal que gera lucro e faturamento para empresários e

conseqüentemente aos funcionários e nesse cenário tanto administradores como jornalistas estão completamente envolvidos no consumo excessivo de informação.

A cena que se coloca é a de um investidor na bolsa de valores de Nova York, Londres ou Hong Kong ... que tem de tomar decisões rápidas e por isso se cerca de meios que fornecem informações e “tempo real” e de outras fontes para fundamentar suas decisões. Em certo momento, tem tantas informações ‘fundamentais’ à sua frente que para compreendê-las leva mais tempo do que o necessário para a ação que deveria tomar... Ou ainda, o editor de jornais, que para ler todas as fontes de notícias que se tem a sua frente, leva todo o dia – o que solapa a capacidade de edição do jornal no tempo necessário para que ele chegue á casa do leitor na hora certa ou ultrapassa o espaço disponível em suas páginas. Os dois personagens vivenciam um estresse permanente, cansaço ao consumir todo o seu tempo em uma atividade que deveria ser ‘meio’ mas, depois de ela não levar ao ‘fim’ desejado, ficam com a sensação de que para fazer bem o seu trabalho se tornam incapazes de realizar qualquer coisa. (SERVA, 1997, p.146-147).

No cotidiano das redações, em que se tem acesso a todos os jornais e telejornais locais, estaduais e nacionais, em que a internet está à disposição para a realização de investigação e pesquisa sobre qualquer assunto, em que telefones fixos e celulares são usados para apuração dos fatos, em que uma série de mensagens chega até os jornalistas através de e-mail, fax ou mesmo por contato direto ou indireto com entrevistados e fontes informativas (pessoas da sociedade em geral, seja de órgãos oficiais que freqüentemente mantêm contato com os jornalistas e colaboram de forma voluntária no fornecimento de informações) a sobrecarga de informação é problema comum.

O fluxo de informações é gigantesco, tanto aquelas que vão ser utilizadas nas reportagens ou informações que ainda não viraram notícia. Como lidar com essa enxurrada de dados é um desafio que deixa os profissionais encurralados já que no banco da faculdade eles aprendem que toda e qualquer informação é sumamente importante para a formação de uma visão mais ampla sobre assuntos diversos e não deve ser de maneira nenhuma desprezada.

#### 4.5.6 O jornalismo e o vício da informação

Pesquisas recentes mostraram que a informação em excesso atrapalha e provoca várias conseqüências negativas principalmente na vida profissional, mas não é difícil notar que os executivos são apenas uma das centenas de classes de trabalhadores que também sofrem com a sobrecarga de informação. O tema virou debate na internet. Mário Amaral<sup>26</sup> mantém uma lista de discussão sobre o assunto. Segundo ele “o desequilíbrio entre consumo e atuação sobre a informação é que gera as anomalias, o despreparo e o vício”. Ele abre a discussão descrevendo a rotina atordoada que as pessoas que trabalham em escritórios levam com o excesso de informação, abrindo a possibilidade de analisar um fenômeno corriqueiro nos escritórios e salas de reunião em todo mundo: o excesso de informação e a queda em sua qualidade, seja por falta de organização, replicação ou técnicas para sua disseminação. Empresas de todos os setores estão alarmadas com o fenômeno e as pessoas atacadas pelo vício da informação já podem ser chamadas de DataHolics.

É interessante analisar os comentários feitos pelos participantes. Veja alguns trechos do debate registrados pelas pessoas que fazem parte da lista de discussão sobre o vício de informação:

É, realmente impressionante a quantidade e imensidão de informações que temos a nossa volta através da Internet! O mais curioso é que em grande parte as pessoas criam involuntariamente uma rotina, a qual se limitam uma gama de sites e/ou blogs, por exemplo, e desta forma “fecham os olhos” para o que há de novo e diferente neste mundo cibernético !!É difícil ficar antenado e atento a tudo e a todos, mas hoje em dia, só de saber identificar redutos de informações relevantes e interessantes já é um grande diferencial, profissionalmente falando! **(Comentado por Alexandre V. Magalhães Marques, às 12h02, em 07/03/2005).**

---

<sup>26</sup> Mauro Amaral tem 32 anos e mora no Rio de Janeiro. É Editor, Arquiteto de informação e Estrategista de Conteúdo. Criou a lista de discussão “Carreirasolo” e escreve artigos quase que diários sobre vários temas. Para ter acesso a comunidade basta acessar: <http://www.carreirasolo.org>. O texto mencionado “O Dataholic - Primeiro artigo a discutir como digerir a imensa quantidade de informações em nosso mundo atual.” Está disponível em: [http://www.carreirasolo.org/archives/o\\_dataholic\\_prime.html](http://www.carreirasolo.org/archives/o_dataholic_prime.html).

Faço parte de algumas listas de e-mail, acumulo e-books, e várias vezes me vejo com crise de abstinência. É assim: penso no quanto de informação valiosa, inspiração e exemplos tanto para meus trabalhos de webdesign, quanto para os textos que escrevo e me dano a buscar essas tais informações valiosas. Muitas vezes vejo porcaria, mas em outras, ahhhh que prazer. Inspirações, reflexões, aprendizado. **(Comentado por Tarisa Faccion, às 14h13, em 9/3/2005).**

A dúvida é cruel: deixar o fluxo de informações correr sem você ou afogar-se neste mesmo mar, sem conseguir produzir. Vale lembrar que a informação continuará por lá, independente de quanto você a requisitou. A quebra deste paradigma alivia nossa existência. Tenha na cabeça: a informação EXISTE. O que você deve administrar é seu acesso a ela. O QUANDO você precisa. O COMO, é simples: digitar no Google, responder aos e-mails de alguma lista. Etc. **(Comentado por Mauro Amaral, às 13h50, em 7/3/2005).**

O que há de interessante nos relatos é que as pessoas já notam a importância de tentar controlar os impulsos pelo consumo de informação, algumas conseguem até mesmo compreender que o hábito de acessar a internet, ler jornais em grande quantidade, não conseguir deixar de lado todas as mensagens que chegam pelo correio eletrônico pode se tornar um vício. Além dos “*DataHolics*” já é possível citar um novo grupo de pessoas que se denominam “*webaholic*” – pessoas “cyberdependentes” que sofrem de um mal catalogado pela Associação Americana de psicologia como PIU - (Pathological Internet Use) ou Uso Doentio da Internet, cujo sintoma básico é o uso preferencial e, muitas vezes, exclusivo da Internet sobre todas as outras atividades do cotidiano.

De acordo com uma reportagem feita pelo jornalista Jomar Moraes, publicada em Outubro de 2000, na revista “*Superinteressante*” de circulação nacional no Brasil, as vítimas desse novo mal se tornam incapazes de controlar o número de horas que permanecem ligadas na rede, numa onda compulsiva que acaba isolando-as de familiares e amigos e comprometendo seu desempenho profissional.

É uma obsessão como o vício em jogo, dizem os especialistas, mas cujos efeitos se assemelham aos da dependência de drogas químicas. Um viciado em Internet costuma ficar triste ou ansioso quando não está conectado. Ele também desenvolve o fenômeno da tolerância – isto é, passa a ter necessidade de permanecer conectado por períodos cada vez mais longos para alcançar o mesmo nível de satisfação. A síndrome da abstinência,

provocada pela cessação do uso da rede, pode incluir até distúrbios psicomotores, entre os quais o movimento incontrolável dos dedos, como se o internauta continuasse teclando mensagens sem fim num computador imaginário.

Para que os cyberdependentes consigam se livrar do mal da dependência digital alguns especialistas em psicologia estão oferecendo terapias através da própria rede. A iniciativa tem gerado muita polêmica nos Estados Unidos, mas eles garantem que dependendo da situação do paciente, o tratamento é eficaz e pode durar de 3 a 18 sessões – parece até uma ironia do destino tentar curar o mal com a mesma ferramenta que o provoca – a Internet!

Mas como controlar o consumo de informação quando se está na posição de jornalista que lida diretamente com a informação todos os dias? Seriam os jornalistas profissionais motivados pelo vício de obter informação? Nos sites espalhados pelo Brasil e o mundo, o tempo é o fator que dita as regras na produção de notícias. Os profissionais são obrigados a escrever a notícia instantânea, em tempo real, que só cabe em sete linhas como instruem os especialistas da Web, correndo o risco de falhar na apuração por conta da pressa e acabar escrevendo alguma informação errada. Como esses profissionais podem escolher não ser vítimas da sobrecarga de informação?

Do ponto de vista do público consumidor já é possível perceber um efeito colateral provocado pela avalanche de mensagens geradas com o crescimento dos canais de comunicação. A saturação e o enjôo são provocados pelas muitas notícias. Em 2005 milhares de brasileiros presenciaram uma crise política provocada pelo Partido dos trabalhadores. A descoberta de que parlamentares do Congresso Nacional recebiam mesadas chamadas popularmente de “mensalão” envolvendo transações financeiras milionárias abalou a moral dos brasileiros gerando uma sensação de luto coletivo, segundo os especialistas.

As denúncias de corrupção no partido do Presidente Luis Inácio Lula da Silva, eleito pela primeira vez, em 2002, após décadas de campanha, provocaram uma desilusão generalizada. As pessoas acompanharam atentamente “ao vivo” pela TV os depoimentos

realizados pela CPI (Comissão Parlamentar de Inquérito) instaurada para apurar o envolvimento de deputados de vários partidos no caso. A Revista “Veja” de 27 de Julho de 2005 chegou a publicar uma reportagem de “Como sobreviver em Brasília” diante de tanta decepção política. Para controlar uma variedade de sentimentos tais como: frustração, decepção, ansiedade e raiva, a matéria divulgou algumas dicas recomendadas por especialistas a fim de que as informações não interferissem no dia-a-dia e na saúde do brasileiro. Veja qual foram algumas dessas recomendações<sup>27</sup>:

- Se você está se sentindo muito angustiado, procure dosar a quantidade de informação diária. Não assista ou leia todas as entrevistas do dia sobre o escândalo. Isso só alimenta uma espécie de compulsão pelo assunto.
- O mesmo conselho vale para a conversa com os amigos, no trabalho ou com a família, em casa. Limite o tempo que dispensará para falar sobre o assunto;
- Por mais que a crise política deixe você chateado, é fundamental compreender que você não tem controle sobre esses fatos. Esse entendimento é importante para que se crie um distanciamento emocional do problema.
- Quando você ouvir notícias sobre o caso, esforce-se para analisar a questão de uma maneira mais racional e menos emocional. Não é a primeira vez que o País convive com denúncias de corrupção. E provavelmente não será a última.
- Compense a raiva, a frustração, a decepção e a ansiedade investindo em atividades que lhe dão prazer. Se gosta de ir ao cinema, não perca os lançamentos. Volte a buscar alegria nas suas realizações.
- Tente diluir a ansiedade em outras atividades. É uma forma de não perder o contato com sua vida social. Mude o foco de sua atenção, diversifique suas tarefas. Isso é importante porque ajuda a manter o equilíbrio emocional.

---

<sup>27</sup> Fonte: psiquiatra Márcio Versiani – Professor da Universidade Federal do Rio de Janeiro, psicóloga Éster Affini – Professora da PUC/SP, psicóloga Ana Rossi – Presidente da ISMA-BR, psicóloga Ana Olmos do grupo TVER.

- Ninguém está livre de decepções e nem é possível ignorá-las. Mas é essencial impedir que elas paralisem você ou que lhe tirem o fôlego para novas esperanças e projetos.

Apesar das recomendações estarem voltadas ao episódio do “mensalão” nada impede que as dicas sejam implantadas no dia-a-dia sobre as notícias que abalam a população e que causam tanto impacto que acabam provocando uma certa necessidade de acompanhamento sobre o ocorrido. Importante lembrar que muito mais do que as pessoas, que ao acompanhar atentamente todas as notícias relacionadas ao caso, os jornalistas estão no conhecido “olho do furacão” e por serem testemunhas oculares da história que está sendo contada eles se abatem, ficam chocados e também se decepcionam, só que num grau bem mais elevado. Dessa forma todos os sentimentos relacionados a sobrecarga de informação descritos aqui, também afetam os jornalistas e podem provocar:

**Fadiga de informação**<sup>28</sup>: diante do bombardeio crescente de informações a reação de muitos tende a tornar-se doentia: ficam estressados, perturbam-se e perdem a eficiência no trabalho. Para Marzagão (*apud* DIMENSTEIN, 1998, p.15) antes mesmo da Internet, o problema já era sério, tantos e tão velozes eram os meios de informação existentes, trafegando nas asas da eletrônica, da informática, dos satélites. A Internet levou o processo ao apogeu, criando a nova espécie dos internautas e estourando os limites da capacidade humana de assimilar os conhecimentos e os acontecimentos deste mundo. Pois os instrumentos de comunicação se multiplicam, mas o potencial de captação do homem – do ponto de vista físico, mental e psicológico – continua restrito.

**Intoxicação da informação**<sup>29</sup>: a variedade de informações cria uma espécie de intoxicação que mais e mais começa a se fazer clara para os observadores em todo o mundo e mesmo para o senso comum. No dicionário a palavra ‘intoxicação’ deriva de

---

<sup>28</sup> Doença apontada pelo psicológico e consultor de empresas chamado David Lewis que ao analisar o estudo feito pela Reuters sobre o estresse diante do excesso de informações entre os executivos.

<sup>29</sup> A expressão é da pesquisadora Malena Segura Contreta, autora de *O mito na mídia* (São Paulo: Annablume, 1996).

‘intoxicar’ em que o verbo ‘envenenar’ aparece como sinônimo, a medicina classifica a intoxicação *como* “manifestação clínica do efeito nocivo produzido em um organismo vivo como resultado da interação de uma substância química com esse organismo” apresentado os seguintes sintomas: indisposição, fraqueza e mal estar, dor de cabeça, tonturas, vertigem, alterações visuais e outros; A ocorrência de casos de ‘intoxicação informativa’, considerando quanto é recente essa explosão informativa permite avaliar o risco de uma generalizada ‘congestão informativa’ (a palavra congestão vem do latim *congestione* e significa: acúmulo, abundância anormal de sangue nos vasos sanguíneos de uma região ou órgão).

**Neurose Informacional<sup>30</sup>:** na medida em que a ansiedade no trato com a informação vai crescendo, o nível de stress vai subindo, com conseqüências mais graves para o nosso organismo. Começa com desordens do humor, com o aumento da irritabilidade e continua com a dificuldade para adormecer, distúrbios da memória até chegar a níveis elevados de stress e desenvolvimento de um comportamento neurótico. É importante ressaltar que a origem do problema está na incapacidade das pessoas em lidar com o excesso de informação e não, obrigatoriamente, na quantidade de informações. Profissionais, pressionados por chefes, gurus, consultores e outros mais, vivem tendo a sensação de que não se sentem capazes de assimilar todas as novidades em sua área, nem de lidar com todas as informações que recebem. O sentimento de obsolescência profissional é o que predomina.

Além da falta de concentração e queda na produtividade, as falhas na memorização também são reflexos da sobrecarga de informação. Os lapsos de memória para a maioria das pessoas estão relacionados à idade, porém, um estudo publicado recentemente na conceituada revista *New Scientist* mostra que a perda de memória começa a se manifestar por volta dos 20

---

<sup>30</sup> BRAGA, Ryon. O Excesso de Informação – a Neurose do Século XXI. Disponível em: [http://www.aprenderonline.com.br/ver\\_noticia.php?codigo=81](http://www.aprenderonline.com.br/ver_noticia.php?codigo=81). Acesso em: 9 ago. 2004.

anos de idade. A psicóloga e organizadora da pesquisa, Denise Park, da Universidade de Michigan, nos Estados Unidos, descobriu que o desempenho das pessoas em uma ampla variedade de tarefas prejudica a memória ainda na juventude. “Você não precisa chegar aos 60 anos para ficar desnorteado. Estamos nos deteriorando muito antes”. A pesquisadora analisou 350 pessoas entre 20 e 80 anos. Ela detectou que declínio no desempenho da memória entre aqueles que têm de 70 a 80 anos é o mesmo que nos jovens de 30 a 40.

Numa reportagem publicada na Internet por Patrícia Boccia<sup>31</sup> revela que aqui no Brasil, temos outra constatação: de cada dez pacientes que procuram a Clínica da Memória do Hospital das Clínicas de São Paulo, três têm entre 20 e 30 anos. Segundo a psicóloga Lúcia Novaes Malagris, do Centro Psicológico de Controle do Stress, do Rio de Janeiro, os lapsos de memória no jovem prejudicam a vida profissional e social. “Um dia ele esquece uma reunião importante de trabalho e, no outro, tira nota 0 na prova, por não ter conseguido lembrar de absolutamente nada e a auto-estima fica totalmente abalada. A pessoa deixa de confiar nela e começa a se depreciar”.

Ainda de acordo com o conteúdo divulgado na matéria, a avalanche de informações do mundo moderno atinge em cheio a habilidade de recordar. Recentemente, um estudo americano revelou que, em um único dia, jovens executivos tomam conhecimento de 170 documentos, lêem 100 cartas, e-mails, fax, memorandos e malas-diretas, fazem mais de 30 telefonemas, lêem dois jornais, assistem a pelo menos um noticiário na TV e ainda têm de dar conta de livros e revistas especializadas. Quando estamos abarrotados de dados, fica difícil se concentrar naquilo que precisamos lembrar mais tarde e acabamos por assimilar as informações de maneira superficial e, no final das contas, não conseguimos reter quase nada.

---

<sup>31</sup> Memória deu pane! Falhas na memória não atingem só os idosos. Os jovens estão cada vez mais desmemoriados por causa do excesso de informação e do stress. A reportagem mostra detalhes sobre o funcionamento do cérebro e dá dicas de como evitar os lapsos de memória. Só acessar: [http://www.escolavesper.com.br/dicas\\_memoria.htm](http://www.escolavesper.com.br/dicas_memoria.htm)

A mídia começa a chamar a atenção das pessoas para o problema. Em uma outra reportagem publicada no jornal Folha de São Paulo Arruda (2003) revela que, segundo especialistas, o maior desafio do homem moderno é conseguir lidar com a avalanche de bits, números, frases, gráficos, sons, tabelas, imagens e afins presentes na vida a todo o momento.

O cérebro humano possui mais de 100 bilhões de neurônios. Cada um deles envia sinais para outros 20 mil e recebe sinais de outros 20 mil neurônios. Essa intrincada rede, que capacita o cérebro a receber, assimilar e registrar informações tem sofrido abalos. O motivo: o homem moderno está cada vez mais exposto a um volume imensurável de informações, que chega a todo instante, de forma veloz e pelos mais diversos meios, o que costuma provocar muita ansiedade. As pessoas tentam buscar e absorver o máximo de informação no menor tempo possível, mas, em geral, não conseguem organizar de forma adequada a aquisição desse excesso de informação. O resultado é sentimento de frustração, desgaste mental, fadiga dos neurônios e, em casos mais sérios, um quadro de estresse com conseqüências para o organismo.

Além dos reflexos físicos e psíquicos, a sobrecarga da informação também pode comprometer alguns aspectos sociais da vida em comum. Serva (1997) acredita que o excesso de informação ameaça criar a definitiva submissão do consumidor ao capital, pois “ao preencher inteiramente sua vida com uma metralhadora não mais de palavras, mas de todo o tipo de signos, o consumidor se submete a um ‘grande irmão’ que não é mais um olho a vigiar todos os cidadãos, mas uma tela aprender todos os olhos desses cidadãos”. Como o excesso de informação tende a provocar exaustão se transformando numa rotina massiva as pessoas, já cansadas, podem ser incapazes de decidir por tanta informação e a partir daí se tornarem escravas desse processo, ao invés de libertá-las com a expansão do conhecimento.

Para evitar que muita informação vire desinformação algumas atitudes simples foram relacionadas por especialistas que tratam da memória:

- 1) Preste atenção às informações que recebe. Caso contrário, os mecanismos naturais de fixação das lembranças não funcionam. Reparar nos detalhes ajuda a recordar rostos, nomes e ocasiões.

2) Durma bem, respeitando a quantidade de horas necessárias para o seu organismo, pois a fixação de novos dados ocorre durante o sono.

3) Pratique atividades que exijam concentração e raciocínio. Ao ler, por exemplo, você trabalha os sistemas visual e verbal. Isso significa que um bom livro pode ajudá-lo a se recordar não só de tudo o que ouve, como tudo o que vê. Fazer palavras cruzadas e entreter-se com brincadeiras e jogos do tipo xadrez também estimulam a memória.

4) Tente manter a lógica em suas tarefas diárias, procurando organizá-las de acordo com critérios de prioridade. E lembre-se: nem tudo deve ser prioridade em seu dia-a-dia.

5) Reduza o stress com técnicas de relaxamento e exercícios físicos regulares. Um estudo da Universidade de Illinois, nos Estados Unidos, mostrou que caminhadas diárias retardam o envelhecimento do cérebro, pois liberam endorfina (neurotransmissor que nos deixa calmos). Nesse estado, conseguimos nos concentrar melhor.

6) Anote e abuse da agenda. Assim, você pode arquivar números, datas e compromissos diários sem ter de desperdiçar espaço no seu computador cerebral.

Diante de todos esses problemas causados pelo excesso da informação, uma coisa se torna clara – é preciso refletir sobre todos esses acontecimentos e não deixar com que esses fenômenos tomem conta de nossas ações nem de nossa maneira de agir e pensar. Levados pela enxurrada de informações alguns podem se perguntar para onde à correnteza de dados estará nos levando. Como as pessoas se tornaram “presentificadas” não tem como prever nosso futuro. O que temos que fazer é aprender a viver apenas o presente, já que um forte sentimento de incerteza diante das profundas transformações toma conta de nosso ser e cada um de nós é obrigado a viver num grande aqui e num longo agora.

## 5. METODOLOGIA

Como a sobrecarga de informação pode ser considerada uma situação relativamente nova enfrentada pela sociedade, a pesquisa qualitativa se apresentou como melhor metodologia a ser aplicada nesse estudo. A finalidade é a compreensão de um fenômeno social complexo, ocasionado pela explosão da informação, impulsionado pela comercialização de computadores pessoais e o surgimento da internet, que hoje pode ocorrer no cotidiano profissional de qualquer categoria.

Richardson (1989, p.39) revela que casos como este envolvem o emprego da técnica:

Os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança de determinado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos.

Partindo desse aspecto à pesquisa foi buscar no depoimento das pessoas, a profundidade do problema, classificado aqui como os efeitos do excesso de informação no cotidiano dos jornalistas, dispensando a necessidade de quantificação ou generalização já que iniciativa foi entender o comportamento de uma categoria profissional diante de uma imensa quantidade de informações a serem processadas diariamente. Flick (2004), Bauer e Gaskell (2005) e Demo (2004) observam que a pesquisa qualitativa evita números, lida com interpretações da realidade social, bem diferente da pesquisa quantitativa que prioriza números e usa modelos estatísticos. Os autores também apontam outros aspectos importantes que revelam porque a pesquisa qualitativa foi a melhor técnica a ser utilizada neste caso:

- Fora dos campos de estudo artificiais, a pesquisa foi construída nas práticas e interações dos sujeitos na vida cotidiana.
- A meta da pesquisa concentra-se menos em testar o já conhecido e mais em descobrir o novo.
- A comunicação do pesquisador com o campo e seus membros faz parte da produção do conhecimento.
- As subjetividades do pesquisador e daqueles que estão sendo estudados são parte do processo de pesquisa.

Além disso, é preciso levar em conta que por se tratar de excesso de informação, um fator que inviabilizaria a pesquisa quantitativa neste caso é que a unidade de medida da informação se mostra imprecisa e subjetiva, conforme Barreto (2000). As pessoas têm capacidade de absorção de informação diferente umas das outras e o que é considerado excesso para alguém pode não ser para outro indivíduo.

## **5.1 AMOSTRA**

A realização da pesquisa foi precedida de estudo exploratório em que as redações foram visitadas para que os entrevistados pudessem ser escolhidos. Como na pesquisa qualitativa o que determina o modo de selecionar as pessoas a serem estudadas é a sua relevância ao tópico da pesquisa e não a sua representatividade, dados como experiência e profissionais destacados não foram levados em conta.

A partir do critério de convivência, ao conversar com os Chefes de Redação - um profissional que tem contato com toda a equipe que trabalha no veículo de comunicação -

alguns jornalistas foram selecionados por meio de amostragem gradual. As decisões foram tomadas durante o processo de coleta e interpretação de dados através dos seguintes critérios:

- Os indivíduos foram selecionados de acordo com o seu nível (esperado) de novos *insights* sobre o problema da pesquisa, FLICK (2004 p.79), ou seja, os jornalistas que se envolvem inteiramente no processo de produção da notícia.
- Os casos típicos foram identificados e questionados a colaborar com o estudo e não houve nenhuma recusa.
- A partir do princípio da variação máxima da amostra, jornalistas que trabalham nas maiores redações de Campo Grande na produção de notícias para televisão, sites e jornais impressos foram selecionados a fim de revelar a diferenciação do campo, tornando a pesquisa complexa, porém fragmentando-a a fim de incluir contexto.
- Seguindo os padrões da pesquisa qualitativa a amostra não foi definida anteriormente. Onze jornalistas foram incluídos na pesquisa por se tratar de um estudo limitado pelo item “profissão”.
- A amostragem foi interrompida a partir do momento que houve saturação teórica, desta forma 04 jornalistas de site, 04 jornalistas de jornal impresso e 03 jornalistas de televisão foram incluídos na pesquisa.
- Os jornalistas que trabalham em rádios não foram incluídos no estudo porque, durante a realização do Estudo Exploratório, constatou-se que em Campo Grande as emissoras não têm programas regulares de notícias.

## 5.2 INSTRUMENTOS DE COLETA

O método utilizado foi à entrevista semipadronizada ou semiestruturada, oferecendo assim uma ampla abertura para que o entrevistado pudesse revelar dados interessantes em que não foram incluídos no roteiro. Segundo Flick (2004, p.95) *“Com a utilização específica de um guia da entrevista, que reúne questões e estímulos narrativos, é possível coletar dados biográficos com relação a um determinado problema”*. Desta forma as questões foram livremente respondidas pelos jornalistas e o roteiro não foi uma camisa de força, servindo como suporte que evitou divagações. Dependendo das informações reveladas, sentimentos e situações vividas pelos profissionais alguns pontos foram abordados com mais profundidade do que com alguns do que com outros respeitando e valorizando a individualidade de cada um deles. Somente dois dos onze entrevistados responderam de forma confrontativa ao revelar que aprenderam a lidar com a sobrecarga de informação de modo que não sofrem com intensidade dos problemas apresentados na pesquisa.

A aplicação da entrevista teve pontos positivos como a centralização da conversa no problema que proporcionou melhor entendimento sobre o processo social relevante. As entrevistas realizadas também apresentaram outras características:

- Episódios foram relatados para descrever melhor as situações e crises.

Os entrevistados foram convidados a ter uma atenção especial sobre situações em que eles sofreram com o excesso de informação, relatando experiências relevantes sobre o assunto. Para Bauer e Gaskell apud Flick (2005, p.115) *“A entrevista episódica é a construção social da realidade durante a apresentação das experiências. Agilizam mais a acessibilidade dos processos de construção de realidades do que as abordagens que visam a conceitos abstratos e respostas em sentido exato”*.

- A entrevista foi centralizada no problema. Isso se deu através da orientação do pesquisador para o problema relevante e orientação do processo. Os fatores sociais da sobrecarga de informação foram apresentados aos jornalistas por meio de cartões com as definições teóricas sobre cada fenômeno ligado ao bombardeio informacional.

### **5.3 COLETA DE DADOS**

As entrevistas foram realizadas do dia 09 de março de 2006 até 12 de Abril de 2006, gravadas somente com a captação de áudio. Durante 35 dias, doze jornalistas foram submetidos a várias questões sobre o problema da presente pesquisa. As conversas duraram em média 50 minutos, sendo que a entrevista mais longa chegou a demorar uma hora e meia. O contato com os profissionais foi feito no ambiente de trabalho e, por isso, em certas situações alguns deles tiveram que dar uma pausa na entrevista para atender a telefonemas importantes e resolver questões como: deslocamento de equipes na rua, mudança de pautas e acontecimentos que ocorreram durante a conversa.

A entrevista com a quarta jornalista da TV não foi relevante para os objetivos da pesquisa. Por conta disso os dados que serão descritos em breve correspondem a um universo de 11 entrevistados, sendo 4 atuantes no jornalismo on-line, 4 no impresso e 3 no jornalismo eletrônico. A pesquisa foi realizada com profissionais das três maiores redações de Campo Grande: no jornal Correio do Estado, o mais tradicional de Mato Grosso do Sul, no site de notícias pioneiro no jornalismo eletrônico de Mato Grosso do Sul - o Campograndenews e na TV Morena - emissora filiada a Rede Globo de televisão.

Na redação do site Campograndenews até Abril de 2006 trabalhavam no veículo de comunicação 15 profissionais. O site foi fundado em Março de 1999 e há cerca de quatro anos

decidiu expandir os serviços para as cidades do interior de Mato Grosso do Sul, incluindo ainda municípios de Mato Grosso e Paraná. Em 2004 o site passou a ter jornalistas de plantão 24 horas e produz cerca de 100 a 150 notas diariamente. Notícias divulgadas em tempo real sobre os mais diversos assuntos.



Figura 9: Explorando o nome da capital de MS o Campograndenews é o site pioneiro no Estado.



Figura 10: A sede da empresa fica na principal Avenida de Campo Grande – Avenida Afonso Pena, 4.511



Figura 11: Cada jornalista trabalha isolado pelas divisórias com um computador pessoal

Na redação do jornal Correio do Estado, fundado no dia 07 de Fevereiro de 1954 trabalham atualmente 30 jornalistas nas mais diferentes editorias: opinião, economia, política, esportes, geral, polícia e suplementos de cultura, agronegócio, informática e outros. O jornal é impresso com 32 páginas diárias em média, tendo uma tiragem de cerca de 22 mil exemplares todos os dias.



Figura 12: O Jornal mais tradicional de MS tem 52 anos de existência e fica na Avenida Calógeras, 356.



Figura 13: Uma grande redação onde jornalistas todas as editorias dividem o mesmo espaço.



Figura 14: Concentrado na notícia o chefe de Redação Nery Kaspary é responsável pela Capa do Jornal

Na redação da TV Morena em Campo Grande fundada há 40 anos trabalham 50 profissionais nas mais diferentes áreas entre elas: produção, edição, apresentação e reportagem sendo que 30 são jornalistas. São produzidos diariamente três telejornais, o Bom Dia MS (jornal matutino que traz as primeiras informações do dia), o MSTV primeira edição (telejornal comunitário que tem cerca de 40 minutos de produção diária) e o MSTV segunda edição (com um perfil mais objetivo, trabalhando com hard news) que tem em média 15 minutos de produção.



Figura 15: Empresa do Grupo Zahran que na década de 60 decidiu investir em comunicação



Figura 16: A emissora fica na Avenida Zahran, 1.600 – uma das ruas mais movimentadas da cidade



Figura 17: Uma das maiores redações de MS que conta com cerca de 30 jornalistas

Os profissionais da comunicação têm acesso ilimitado à internet, são assinantes dos jornais diários que circulam em Mato Grosso do Sul, recebem diariamente os jornais e as revistas nacionais e têm acesso a meio de transporte particular, recursos da informática, câmeras digitais e outros equipamentos para a produção das notícias.

#### **5.4 APLICAÇÃO DA ENTREVISTA**

Para realizar o estudo sobre os efeitos da sobrecarga de informação no cotidiano dos jornalistas de Campo Grande o processo de aplicação da entrevista foi dividido em cinco etapas, relacionadas a seguir:

1) O entrevistado foi submetido a cinco perguntas iniciais que introduzem o tema da presente pesquisa “A sobrecarga de informação”. A primeira parte da entrevista fará com que o jornalista pondere sobre sua rotina profissional e identifique ou reconheça se está ou não sendo vítima do excesso de informação.

2) A segunda etapa desse processo foi à apresentação de conteúdos científicos sobre o tema. Os cartões com a definição de seis fenômenos ligados diretamente à sobrecarga de informação. Os processos foram identificados por estudiosos e documentados por meio da revisão de literatura deram suporte teórico-científico para que o entrevistado conhecesse os principais sintomas do excesso de informação.

3) Depois de adquirir base teórica sobre os problemas que o bombardeio de informações pode causar, foi apresentado um quadro com a relação causa X efeito onde o entrevistado teve a oportunidade de fazer uma análise geral sobre os fenômenos, entender as diferenças de cada uma deles e identificar quais as situações que ocorrem durante a sua rotina profissional.

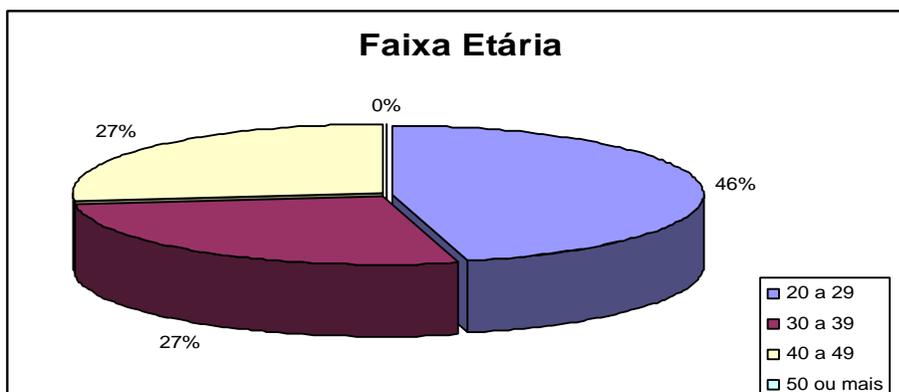
4) Foi aplicada a segunda parte da entrevista. Questões mais aprofundadas sobre o tema foram discutidas com os jornalistas. O roteiro foi separado por tópicos para facilitar a compreensão do entrevistado e garantir que os objetivos da pesquisa fossem alcançados garantindo assim que o assunto não perdesse o foco principal.

## **5.5 PERFIL DOS JORNALISTAS ENTREVISTADOS**

Antes de efetuar as entrevistas, cada jornalista preencheu uma ficha de documentação seguindo basicamente as instruções de Bauer e Gaskell (2005, p.124) e Flick (2004, p.185) fornecendo dados pessoais e informações essenciais sobre sua experiência

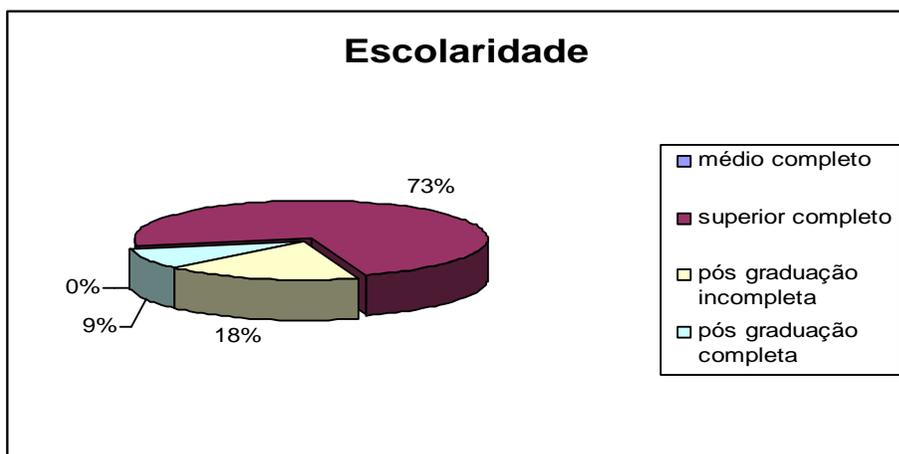
profissional. Através desses dados foi possível traçar o perfil das pessoas entrevistadas. Os dados foram tabulados e se apresentam em forma de gráficos para melhor compreensão:

Gráfico 1 – Faixa etária dos Entrevistados



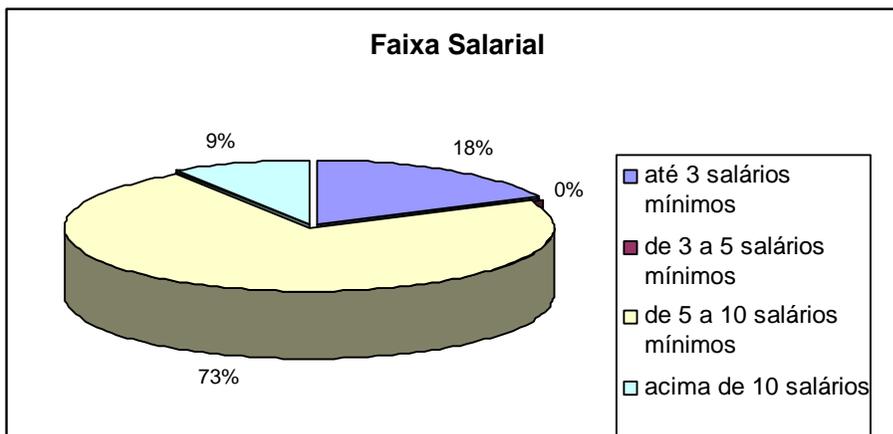
Um dado importante que podemos destacar é que quase a metade, 46% dos entrevistados, tem de 20 a 29 anos. São jornalistas que já começaram a trabalhar nos meios de comunicação estruturados a partir dos avanços da tecnologia e informática, tendo que se adaptar rapidamente às mudanças do mercado de trabalho e também dos meios de comunicação.

Gráfico 2 – Nível de escolaridade dos entrevistados



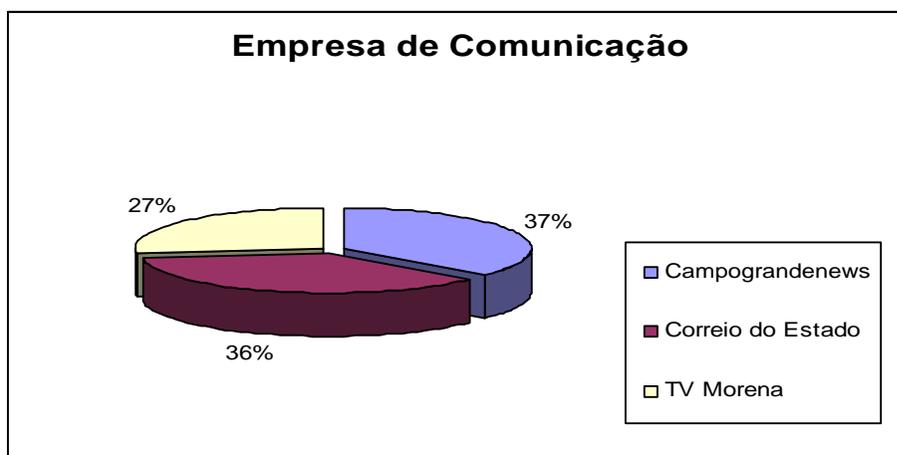
O gráfico demonstra que a maioria dos entrevistados conclui o nível superior e com o título de bacharel se dedica quase que exclusivamente a trabalhar e desenvolver habilidades, investindo exclusivamente na experiência profissional.

Gráfico 3 – Renda mensal dos entrevistados



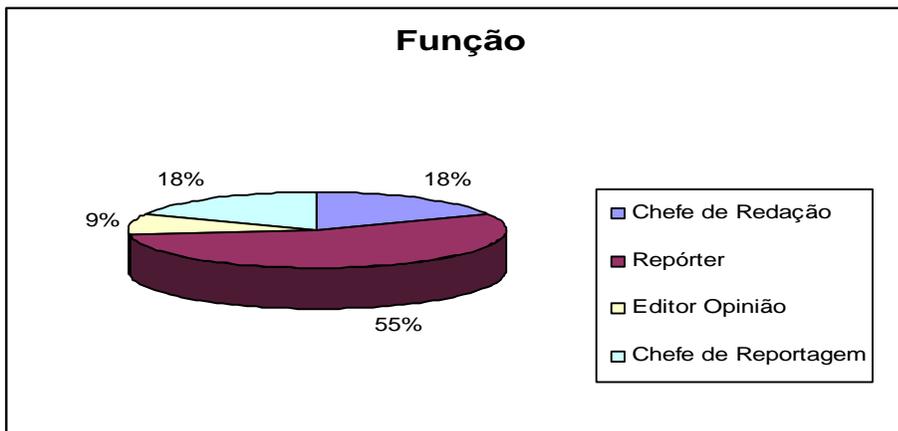
O que chama a atenção neste caso é que a faixa salarial dos entrevistados não demonstra muitas diferenças. 73 % dos jornalistas que participaram dessa pesquisa tem renda mensal que varia de R\$1.750,00 a R\$ 3.500,00 reais e ninguém conseguiu atingir a faixa que ultrapassa os 10 salários mínimos que na conversão em reais está acima de R\$3.500,00.

Gráfico 4 – Empresas em que os entrevistados trabalham



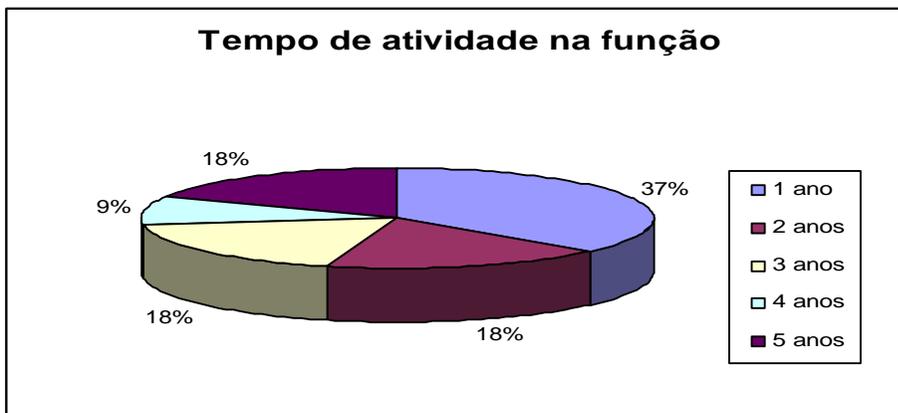
Como a amostra foi gradual, o gráfico acima é apenas a representação do ramo que os entrevistados trabalham sendo que profissionais de jornal impresso e de site são a maioria.

Gráfico 5 - Função que os entrevistados exercem



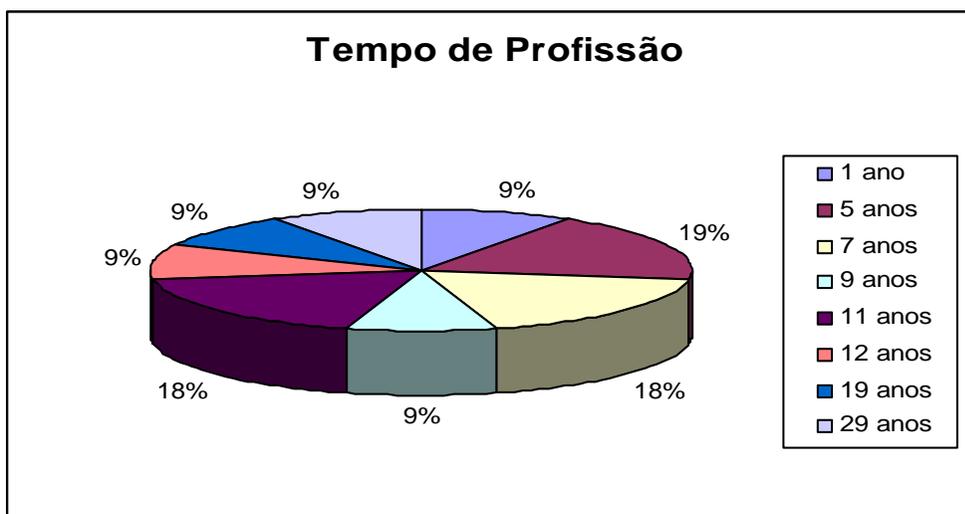
55% dos entrevistados são submetidos ao trabalho operacional que mais envolve esforço mental ao exigir esforço na apuração dos fatos maior contato com pessoas através da reportagem. Somando as duas funções de chefia (redação e reportagem) o índice é de 36%. Nestas funções os jornalistas são mais cobrados pelas decisões que tomam na hora de dar prioridade e rumo a abordagem dos fatos, do que na produção propriamente dita.

Gráfico 6 – Tempo de atividade na função:



Neste gráfico a grande variação de índices revela que os jornalistas dificilmente permanecem exercendo uma única função durante um longo período de tempo, o que geralmente acontece é acumular várias funções na mesma empresa.

Gráfico 7 – Tempo de profissão dos entrevistados



Pelo fato da pesquisa não ter incluído um grande número de profissionais, fica impossível fazer generalizações, porém, os números são indicadores de que as maiores redações de Campo Grandes têm dado espaço para jornalistas recém formados e também àqueles com vasta experiência, sendo que a maioria acumula em média cinco anos de profissão.

## 6. ANÁLISE ARGUMENTATIVA

Para realização da análise de dados foi adotado o procedimento de análise argumentativa. O termo argumentação se refere a uma atividade verbal ou escrita que consiste em uma série de afirmações com o objetivo de justificar ou refutar determinada opinião. A técnica originada a partir da teoria Argumentativa tem como objetivo segundo Bauer e Gaskell (2005, p.219) documentar a maneira como afirmações são estruturadas dentro de um texto discursivo e avaliar sua solidez.

A literatura esclarece ainda que um argumento é dividido em várias partes que segundo Bernardi & Antolini (1996) e Simosi (1997) apud Bauer e Gaskell (2005, p.225) podem ser classificados da seguinte maneira:

- **Proposição:** uma afirmação que contém uma estrutura e é apresentada como o resultado de um argumento apoiado por fatos.
- **Dados:** fatos ou evidências que estão à disposição do criador do argumento. Os dados podem se referir a acontecimentos passados, ou á situação, ação ou opinião atual.

- **Garantia:** uma premissa consistindo de razões, autorizações e regras usadas para afirmar que os dados são legitimamente utilizados a fim de apoiar a proposição. É o passo lógico que conduz a conclusão.
- **Apoio:** uma premissa que é usada como meio de ajudar a garantia no argumento. Ele é a fonte que garante a aceitabilidade e a autenticidade da razão, ou regra a que a garantia se refere.
- **Refutação:** uma premissa que autoriza a refutação da generalidade da garantia. Ela mostra a exceção da regra que é afirmada no argumento, ou as condições sob as quais o argumento não possui legitimação, por isso, a reivindicação não se sustenta como verdadeira.

A presente pesquisa traz uma síntese dos pontos principais abordados durante a entrevista em que os jornalistas usaram alguns dos recursos da argumentação citados acima principalmente a proposição e os dados. Como a unidade de análise é composta basicamente por textos, a análise foi dividida por tópicos que seguem os objetivos da pesquisa, são eles:

- 1) Caracterizando o problema da sobrecarga de informação;
- 2) Relatando episódios, crises, situações relacionadas ao problema;
- 3) Ponderando sobre o rendimento profissional;
- 4) Analisando os reflexos na produção da notícia;

Para tal, foi preciso transcrever todas as entrevistas em sua totalidade e detalhadamente para manter a fidedignidade das respostas. Os dados foram analisados de forma cuidadosa demonstrando convergências e divergências entre o cotidiano os profissionais. Todos os entrevistados autorizaram, ao fim da ficha documental, a publicação, divulgação e reprodução das informações contidas na entrevista, porém para facilitar o entendimento do leitor e o trabalho de análise e interpretação foi adotado um esquema para a

transcrição de declarações relevantes. Os entrevistados foram tabulados a partir do veículo de comunicação e a representação por letra (escolhida de forma aleatória), evitando a divulgação de nomes. Desta forma temos a seguinte divisão:

Quadro 3: Divisão dos jornalistas entrevistados

<b>Jornalismo impresso</b>	<b>Jornalismo eletrônico</b>	<b>Jornalismo televisivo</b>
JORNAL A	ON-LINE A	TELEVISÃO A
JORNAL B	ON-LINE B	TELEVISÃO B
JORNAL C	ON-LINE C	TELEVISÃO C
JORNAL D	ON-LINE D	

## 6.1 ANÁLISE DOS DADOS

1) Caracterizando o problema da sobrecarga de informação na rotina das redações:

■ Os jornalistas demonstraram que é quase impossível fazer uma leitura detalhada e aprofundada sobre as notícias que aparecem nos jornais impressos:

**On-line A:** “Não dá pra você ler o jornal inteiro, você costuma olhar o jornal e ler as matérias mais importantes”.

**On-line B:** “Se você chega um pouquinho mais cedo dá pra dar uma geral, mas normalmente o que dá pra fazer é olhar as manchetes, as principais notícias”.

**Jornal B:** “A gente muitas vezes se resume a ler título, manchetes e legendas”.

**TV C:** *“É uma lida muito rápida, eu vejo as manchetes na hora que eu abro, eu vejo alguma de política que geralmente não está na manchete, então eu leio basicamente política mesmo!”.*

■ **Os profissionais costumam utilizar horários alternativos para conseguir acompanhar a evolução das notícias.**

**On-line A:** *“Enquanto eu estou me arrumando, tomando café eu Vejo o Bom Dia, (...) eu não acho que tenho que tomar tempo do meu trabalho para me informar, acho que eu já tenho que chegar informada né”.*

**On-line B:** *“Eu recebo Época, também sempre leio Veja na minha casa”.*

**Jornal A:** *“Domingo é o meu único dia de folga que eu tenho (...) geralmente eu passo na casa da minha irmã, de um tio, passo na banca e compro o jornal, daí cada um pega um caderno, daí todo mundo acaba virando leitor de jornal também, acabam disputando à tapa”.*

**On-line D:** *“Eu costumo assistir TV quando eu to em casa, por exemplo, pra estar me abastecendo com a informação. E rádio eu escuto a caminho de casa, então assim é o dia inteiro, é um processo que não cessa”*

**Jornal B:** *“De manhã eu trabalho em outro serviço que não tem nada a ver com o jornal, mas mesmo assim, a partir das oito normalmente eu já acesso os principais sites tanto locais quanto nacionais, sites de notícias você entende? E aí vai pelo menos uma hora assim”!*

**Jornal C:** *“Eu começo já ligando a televisão ou rádio (...) quando eu sei que tem uma entrevista que me interessa eu começo dentro de casa a buscar informação”.*

**Jornal D:** *“Domingo, por exemplo, que é um dia que eu não trabalho, eu compro todos os jornais, um bando de revistas e vou ler tudo. Eu gosto! Pra mim é um prazer”.*

■ **Os profissionais sentem-se angustiados e gostariam de poder dedicar mais tempo do dia para ler com mais calma as notícias divulgadas na imprensa.**

**Jornal C:** *“Se eu passar a manhã inteira lendo eu não me sinto preparada ainda, eu falo que eu precisaria assim de ler cinco horas por dia, para me sentir plena de informação e para poder fazer um trabalho a altura. É tanta informação, é tanta coisa que eu quero saber que duas horas pra mim de leitura não é nada. Eu sempre tenho uma permanente frustração porque eu nunca leio tudo aquilo que eu gostaria de ler”.*

**TV C:** *“Ler um jornal rapidamente no camarim é muito superficial e a rotina te engole (...) então eu sempre acho que to por fora de tudo. A verdade é essa!”.*

■ **O excesso de informação traz dificuldades na hora de priorizar as notícias**

**Jornal B:** *“É frustrante você ver de vez em quando que você prioriza uma foto, uma manchete e depois não deu bulhufas e menosprezou uma foto que entra para a história, por exemplo, (...). Tem dia que você faz as escolhas certas, tem dias que você faz as escolhas erradas”.*

**TV B:** *“É como se você fosse colocar um elefante na casinha do cachorro, não vai caber, né? Ou você aumenta a casinha, ou você diminui o tamanho do elefante.*

*Então é duro você apurar um monte de informações e ir ao ar um montinho pequenininho”.*

■ **Na busca pela notícia, pelo furo e pela iniciativa de divulgar em primeira mão as informações obriga os profissionais a fazer tudo ao mesmo tempo.**

**On-Line A:** *“Eu sempre fui assim, de às vezes estar escrevendo e conversando com alguém, ou estar ao telefone e lendo, então assim... não é a internet que fez isso, acho que pelo fato de ser tanta coisa ao mesmo tempo acho que talvez eu esteja fazendo mais coisas ao mesmo tempo”..*

**On-line D:** *“Você esta apurando uma pauta e toca um telefone (...) ai você ouve e fica tudo ligado ali, a Tv ta ligada e por mais que outros estejam ouvindo, você também ta captando aquilo e você ta vendo na internet outras informações”.*

**TV A:** *“Eu tenho a facilidade de fazer várias coisas ao mesmo tempo, então eu consigo assistir TV, já virou uma rotina que já estou habituada, mas as pessoas estranham, estranham porque eu ainda converso no MSN fazendo isto, assistindo televisão, navegando na Internet.*

**TV C:** *“Eu to lendo, to ali fazendo um monte de coisas, às vezes você até se perde um pouco e não presta atenção naquilo que você ta lendo. É a rotina do jornalismo numa redação, te consome, te engole”.*

■ **Reconhecem que a rotina frenética das redações desgasta e o excesso de informação sobrecarrega.**

**On-Line A:** *“No fim do dia é um desgaste. Eu já não consigo mais chegar em casa e assistir o Jornal da Globo, por exemplo, ou ouvir a Globo News. Eu vou, ligo a TV e fico vendo algum filme até pegar no sono”.*

**On-line B:** *“Tem dias que parece que você trabalhou cinco dias numa manhã só”.*

**On-line D:** *“O ritmo se tornou fabril né, de produção de informação mas é o que o mundo consome!”.*

**Jornal C:** *“Às vezes eu me pego perdendo meu tempo, lendo informações irrelevantes, aí eu falo: perai! Você tá lendo uma coisa que não vai servir pra nada, aí, esse excesso de informação. Eu leio muito, eu me desgasto, e fico cansada e aí me falta energia às vezes pra fazer o que eu tenho que fazer”.*

#### ■ Os jornalistas não conseguem se desligar da notícia.

**On-line B:** *“Às vezes você chega em casa e você lembra, aí você liga: Olha vai ter uma reunião às duas horas papapá (...) às vezes você tá no meio da balada recebe alguma coisa e liga”.*

**On-line C:** *“O telefone celular eu nunca desligo. Nem na madrugada não fica desligado. É que dói desligar. É o meio de ter contato comigo. Então por via das dúvidas, ele fica ligado”.*

**On-line D:** *“Eu sinto essa necessidade de me informar. Antigamente eu era mais ligth só que ultimamente você percebe que o jornalismo é uma coisa muito amarrada (...) se você perde um evento você pode ficar com um buraco ali e isso prejudica sua compreensão, do fato, desse acontecimento”.*

**Jornal A:** *“Você quer saber em primeira mão, mas tem que se conter. Eu procuro segurar de vez em quando”.*

**Jornal C:** *“Depois que você sai daqui, fecha o jornal, acontece mil coisas. As vezes você tem que voltar da sua casa pra refazer. As vezes eu acho que não desligo nunca! (...) desligar cem por cento não dá, quem é jornalista é jornalista a toda hora. Quando eu passo pela rua e vejo um acidente, a primeira coisa que eu faço é ligar para um jornal”.*

**TV A:** *“Eu tenho uma ansiedade de saber o que está acontecendo. Já acessei o computador de um hotel em viagem pra saber pelo menos alguma coisa que estava rolando. É uma coisa doida”.*

**TV B:** *“Não tem uma hora de começo pra esse tipo de atividade, né? A gente tá a todo momento buscando informações, ou seja, quando você conversa com pessoas, quando você assiste televisão, quando você passa na frente de uma banca de revista, quando você vai numa loja comprar um sapato, você tem que estar ouvindo o que as pessoas estão falando e você, eu no caso que trabalho em televisão, fico buscando histórias pra depois materializar dentro da redação (...) igual, médico, né? você é medico 24 horas, vai ser jornalista 24 horas”.*

#### ■ Até em sonho os jornalistas se vêm produzindo notícias

**On-line D:** *“Eu já sonhei milhares de vezes que eu estava fazendo pauta e até trouxe de casa sugestão de pautas em sonho e fiz sabe? Eu acho que isso acontece com um monte de colegas também”.*

**TV A:** *“Às vezes eu sonho com as notícias, a gente tem uma necessidade de tá sabendo de tudo ao mesmo tempo, você não consegue dar conta de ser especialista em todos os assunto. Tem um professor meu que dizia muito uma frase: “Jornalista é especialista em generalidades”. Eu penso assim: eu não posso saber, mas eu sei*

*perguntar. Mas pra saber perguntar, eu tenho que estar pelo menos assim atendida no que ta acontecendo em gera, então eu acabo tendo que absorver uma quantidade imensa de informação pra não ficar de fora de assunto. É uma coisa meio louca assim, é meio neurótico com certeza”.*

**TV B:** *“Essa rede, essa grande teia ai, que fascina a nossa profissão, fica 24 horas na minha cabeça. A única coisa que eu não consigo captar é no sonho, né? no sonho, não dá pra pegar informações, mais as vezes algumas pautas surgem até no sonhos, né? então às vezes você olhando, observando o seu local de moradia, o comportamento das pessoas, você consegue também dependendo do dia, visualizar uma boa historia, que é a nossa função, né? contar boas histórias”.*

#### ■ Os jornalistas percebem que é impossível absorver tantas informações:

**On-line A:** *“É freqüente um repórter falar alguma coisa e eu achar que estou ouvindo e a hora que eu termino, aí eu falo: repete de novo, porque eu não prestei atenção, porque eu acho que dou conta e eu vejo que não dá”.*

**On-line B:** *“Eu acho que eu fico com medo de não dar tudo que os pontos que aquela informação tem! (...) você vai pegando tanta coisa que não tem controle, né? Então se você não dá uma geral, uma checada, você pode estar dando uma informação totalmente louca”.*

**On-line C:** *“O rendimento humano não segue na mesma velocidade que estão acontecendo às coisas (...) é um fluxo brutal de informação e a gente vive nisso, até tem um ditado que fala que a inteligência ficou cega de tanta informação. Às vezes você tem tudo e não tem nada! Então, complica”.*

**Jornal C:** *“Às vezes muita informação atrapalha, ela ao invés de te ajudar, te confunde. E muita informação não é sinônimo de você estar bem preparado. Eu já assisti quatro palestras do Gilberto Dimenstein e ele repete sempre isto nas palestras: A inteligência de uma pessoa você não mede pela quantidade de informação que ela tem, mas pela quantidade de associações que ela faz com as informações que ela tem.*

**Jornal D:** *“Muita informação é mesma coisa que nenhuma informação. Não adianta nada você pegar um volume dessa grossura do New York Times e querer saber tudo”.*

**TV A:** *“Eu vou ter que pegar uma hora e parar de guardar tanto telefone, porque eles são armazenados em algum lugar. Eu vou ter que parar de guardar tanta data, porque também tem em algum lugar pra isso. Você vai ter que selecionar como um computador na tua casa e de vez em quando você vai limpando que você não usa ou que você vai guardando de outra forma”.*

**TV B:** *“A gente não consegue dominar tudo que ta acontecendo porque a informação circula de forma muito rápido (...) eu acho que tudo o que é notícia durante o dia coubesse dentro de um jornal, se faria um jornal de duzentas páginas”.*

**TV C:** *“Depois que a informação ela se torna uma informação eletrônica com os sites, ela está muito mais rápida do que a nossa percepção sobre a informação (...) a impressão que eu tenho é que ela está velha a todo momento. Ai eu fico bastante angustiada. Isso me angustia porque eu to sempre achando que a gente está atrás”.*

■ **Enfrentam dificuldades em controlar o volume de informação que chega as redações**

**On-line A:** *“Eu sempre procuro dar o máximo possível de coisas que chegam mas claro que passa, passa coisa importante. No outro dia a gente vai olhar e aí a gente viu que a gente tinha aquela notícia, mas eu esqueci de pautar alguém, acontece isso e é impossível ter o controle de tudo. (...) é uma coisa humana, você tem o seu limite”.*

**On-line B:** *“Você ter acesso é tranquilo. Acho que é super legal. Quanto mais facilidade em chegar até a informação, ótimo. Só que você não tem condição de guardar tudo, você não tem condições de armazenar. Não dá, é muita informação!”.*

**On-line D:** *“É uma luta (...) eu também tento dar uma balanceada na informação, pra mim ela é tão ruim, é tão pernicioso quanto uma droga porque ela vicia você fica completamente dependente da informação, então você tem que saber se contrapor, saber é balancear. Eu tenho um acervo de informação mas eu acho que ainda não to num ponto crítico não eu vejo vários colegas mais preocupados assim, com essa atualização em curto prazo ou o tempo todo do que eu”.*

**TV A:** *“Eu fico frustrada quando vejo uma coisa que é importante para cem mil pessoas acaba passando despercebida, e uma outra que é importante um grupo pequeno, mas bem organizado, e a gente consegue acompanhar melhor”.*

**TV B:** *“Pra produzir, você tem que estar sabendo de tudo o que está acontecendo. A gente acaba tendo dificuldade de ordenar certas coisas, por exemplo, eu não passo nem um dia sem abrir minha caixa de e-mail, mas quando eu não consigo abrir, ou eu abro minha caixa de e-mail mais tarde, eu já penso que corri o risco de estar perdendo alguma informação que poderia ser valiosa”.*

■ **Os jornalistas se sentem escravos do ritmo de trabalho que impera nas redações**

**On-line A:** *“Eu acho que parece como quem trabalha em bolsas de valores. O tempo todo tem uma mudança então parece que se a pessoa ficar aparada meia hora, quando voltar mudou a conjuntura... acho que assim: algumas profissões as pessoas ficaram escravas da internet”.*

**On-line B:** *“Todo jornalista fica meio louco atrás de informação porque pra você fazer um texto bacana, completinho, você tem que saber de outras coisas também, você tem que contextualizar.”*

**On-line D:** *“Não tem mais como você voltar neste processo, a tendência é só aumentar a quantidade de informações e de repente até poluir cada vez mais o cérebro sabe? (...) Muitas vezes eu me sinto sim, uma máquina como se diz: uma maquininha de produção de notas e até esqueço que eu estou atrás das notas às vezes, eu leio e penso: Será que foi eu quem fez essa nota?”*

**Jornal C:** *“Eu sou de uma geração que não conheceu o jornalismo sem internet, então eu te digo hoje, se der uma pane e a gente ficar sem internet, eu nem sei por onde começar vou ter de reavaliar o meu modo de trabalhar”.*

**■ Os jornalistas buscam aliviar o stress mental trazido pela grande quantidade de informações:**

**On-line A:** *“Quando o final de semana chega eu não quero fazer nada que exija atividade mental, posso até conversar com jornalistas sobre o trabalho e tal”.*

**On-line B:** *“Eu voltei a fazer atividade física, que era uma coisa que eu não estava fazendo, natação me deixa super tranqüila, to saindo mais, eu tava deixando de sair, meu namorado agradece, né? Então estou procurando outras formas de ficar menos ligada”.*

**On-line C:** *“Eu tenho meu ritual, que é chegar em casa ligar o som e ouvir uma música. É fazer coisas que me dêem prazer. Pegar um livro que eu gosto muito de ler, uma literatura, um livro de poesia. Eu tenho que criar um espaço meu por uma ou duas horas”.*

**On-line D:** *“Ficar em casa, eu quero ter uma vida de dona de casa de limpar a louça, de cuidar do cachorro, essa é minha terapia sabe não vai ser o terapeuta, eu quero ter uma vida normal também! Eu acho que essa é o maior contra ponto que eu posso ter pra poder me sentir viva porque em quanto eu que você esta produzindo você esta meio anestesiada”.*

**Jornal B:** *“É tomar um banho, de preferência assistir um filme de bang-bang, assistir um desenho com as crianças, ou andar a toa. Ficar sem fazer absolutamente nada!”.*

**Jornal C:** *“Normalmente o que eu gosto de fazer pra me desestressar é ficar só! Só, só, não ouvir telefone, ficar dentro do quarto sozinha. Ontem eu fiz isso por uma hora sozinha. Relaxo, ponho a perna pra cima, fico olhando pro teto, sabe? A coisa que eu mais gosto de fazer!. Eu odeio a solidão! Não nasci pra viver só, em contrapartida a solidão é o melhor remédio que tem!”.*

**Jornal D:** *“Eu vou ao cinema (...) a única coisa que eu faço é uma combinação de lazer e trabalho, por exemplo, vou ao cinema, eu saio, às vezes vou andar um pouco, faço reuniões sociais, vou para um bar, reúno gente em casa”.*

**TV A:** *“Tenho saído de casa, ou pra ir ao cinema, ou pra ir na casa de amigos (...) Tomo banho, fico em casa, mas geralmente saio pra algum lugar público. Vou pra um barzinho ou ao cinema ou pra casa de alguém conversar. Lá perto da minha casa tem uma pracinha, às vezes vou pra lá olhar o tempo, olhar a água passar”.*

Ou seja, *respirar o ar que esta fora de casa, respirar ar puro, e ai você olha e fala: - nossa como é bom! E ai você volta pra casa, volta pra essa rotina toda*”.

**TV B:** *“Passei a ter uma atividade física regular (...) porque não adianta você querer só trabalhar, trabalhar, trabalhar. Nós não somos uma máquina. Vai ter uma hora que vai falhar”*.

**TV C:** *“Esse ciclo doentio das redações, eu considero doentio assim (...) você tem que colocar na cabeça que o negocio é tentar se desligar. Eu comecei a fazer isso, eu comecei a dormir melhor, antes não dormia bem, eu tinha muitos problemas de insônia e ai eu fiquei até com culpa porque ai eu pensei: Será que eu estou sendo menos jornalista que todo mundo ao me desligar? Será que eu estou fazendo a coisa certa? Me bateu uma culpa: Será que eu estou sendo menos profissional que o outro? Mas ai eu aprendi depois que eu fiz terapia que não! Eu tenho que pensar em mim também, que essa rotina é aqui dentro lá fora tem que ser outra!”*.

**■ Para alguns jornalistas a sobrecarga de informação pode funcionar como fator estimulante.**

**On-line A:** *“Eu gosto desse ritmo, eu gosto de trabalhar num ritmo aceleradíssimo. Mas que há um desgaste físico e mental há. Chega no fim do dia e dá vontade de apagar a sua mente um pouquinho pra ficar desligada, isso acontece muito freqüentemente”*.

**On-line B:** *“Eu me sinto mais animada. Eu gosto de ter acesso, gosto de ter que trabalhar, gosto de contextualizar, eu gosto de saber o que está acontecendo (...) isso pra mim é positivo. Me ajuda mais do que atrapalha, eu acho”*.

**Jornal A:** *“Acho que a sobrecarga é estimulante para o profissional, o jornalista, porque ajuda, dá uma noção de mundo. Porque hoje você está aqui no Mato Grosso do Sul, você tem notícias do país inteiro, têm do continente, do mundo e até do universo”.*

**Jornal C:** *“Acho que é mais estimulante. É melhor o excesso do que a falta. Acho que o que tem de mais estressante para o jornalista é a falta de notícias. Então eu prefiro trabalhar com o excesso, escolher o que eu quero e não ter o que criar. A pior coisa que tem é você ter que criar uma matéria, uma especulação é complicada. Então eu prefiro o excesso”.*

**Jornal D:** *“Melhor hoje, porque tem muito mais disponibilidade e condições de se obter informação muito rápida. Eu acho fantástico, por exemplo, um google (...) Coisa que a gente não tinha antes. Claro que o volume de informação que a gente tem causa fadiga, é porque a gente precisa ser seletivo”.*

**TV A:** *“A mim só me ajuda profissionalmente. Se eu tenho dúvida de como se escreve tal palavra, eu vou lá e busco um dicionário virtual que seja, ou um veículo de confiança que seja e confiro como é que normalmente se escreve. Eu quero saber uma expressão em inglês que eu não conheço, vou lá e acho na internet rapidão. Se eu quero achar o histórico de uma pessoa que eu não conheço, mas eu sei que em algum lugar ela já foi citada, eu vou lá e acho (...) eu consigo me municiar de dados a respeito de um assunto muito mais rapidamente”.*

2) Relatando episódios, crises, situações relacionadas ao problema;

■ **Os profissionais conseguiram detectar alguns fenômenos estudados até agora que estão ligados á sobrecarga de informação:**

**On-line A:** *“Vício da informação que é a necessidade de estar informada, a fadiga da informação é que você se informa tanto que dá de fato um cansaço mental, um desgaste, e a intoxicação que provoca também esse desgaste por excesso de informação, por estar procurando muito e ao final você fica cansado com tanto que você gastou de energia com aquele tipo de atividade”.*

**On-line B:** *“Em relação ao vício, essa questão de impulso de tá buscando a informação, né? É que o nome já diz tudo na realidade. A fadiga que é a questão de você estar num ambiente de trabalho que é estressante que é a questão de telefonemas, de e-mails, de tudo o que você falou, de estar naquela correria, de ter colocar nota sempre”.*

**On-line C:** *“A cybernose eu separei, que é o que mais me pega (...). A gente perde a liberdade. A gente nunca sabe se o e-mail e a ligação é urgente, se vê na obrigação de atender a chamada e acessar a mensagem”.*

**On-line D:** *“Eu acho em casa eu sinto essa fadiga, sinto esse stress assim... alteração de humor é muito comum, com reflexo do dia no trabalho eu acho que tem a ver com essa avalanche de informação sim”.*

**Jornal C:** *“No jornal a fadiga é mais mental e o cansaço mental é mais difícil de curar, porque eu to cansada, estressada eu durmo de oito a doze horas de sono bem dormidas, eu to zerada! O cansaço mental não te deixa nem pegar no sono”.*

**Jornal D:** *“Ah, sim! Eu tenho vício de informação. Vinte quatro horas você tem que saber o que está acontecendo e tenho medo de algum fato acontecer e você não estar sabendo, ou seja, o medo de alguém perguntar alguma coisa e você falar: - Não estou sabendo. Tem esse medo de não saber o que está acontecendo, de ser pego de surpresa!”.*

**TV A:** *“No vício da informação, sou viciada a ponto de no fim de semana eu não poder ficar sem acessar o computador. Eu tenho que acessar, tenho que dar uma olhada, (...) tenho que olhar e-mail tenho que olhar os sites tenho que ver o celular. Tenho que*

*ficar observando se o celular tem mensagem, se tem ligação. Eu tenho um pouco disso, da dependência de achar que alguém está se comunicando comigo e eu posso não estar recebendo essa mensagem. Isso eu acho que se caracteriza com o vício da informação”.*

**TV C:** *“Em poucas horas a minha cabeça já tá confusa, eu já confundo palavras eu tenho esse problema, eu tenho um problema gravíssimo com a palavra secador de cabelo, eu falo ventilador e a impressão que eu tenho é que minha cabeça já não funciona direito. Agora te dei um exemplo pontual, mas assim... em poucas horas de trabalho é tanta informação que eu já começo a ficar irritada muito irritada e isso meus colegas de trabalho sabem já, eu tenho, eu fico tonta às vezes. Eu sei que isso é uma ansiedade aí eu ligo mais à neurose informacional que tem a ver com a ansiedade. É dor de cabeça, mas é a questão da tontura, é do cansaço da fraqueza. Eu chego em casa eu não tenho condições de fazer absolutamente mais nada, eu não consigo fazer nada depois que eu saio da redação!”*

### **■ A sobrecarga de informação mexe com aspectos físicos e psicológicos dos jornalistas**

**On-line A:** *“Tentar dormir mais cedo com o cérebro muito agitado é difícil, às vezes dá cansaço. Do outro lado, às vezes é tão agitado o dia que você sai daqui muito ansioso, como um jogador que acabou de terminar uma partida. Ele está com o corpo ainda vibrando, está com a mente vibrando, com a adrenalina ativa demais”.*

**On-line D:** *“A mente humana às vezes ela reage a isso (sobrecarga de informação) entendeu? Aí você tem várias reações sabe? Pode ter, eu não acho que frustração, mais uma depressão entendeu ou ficar ansioso! Eu acho que isso gera reações assim é orgânicas mesmo sabe a pessoa pira (...)Esse stress psicológico, pelo*

*menos em mim eu sinto um reflexo de dor de cabeça sabe, de cansaço, apatia, não tenho animo pra fazer isso, não tenho muito tempo, eu não tenho animo pra sair sabe? (...) Acho que eu vivo no meu mundo mesmo”.*

**Jornal C:** *“É uma coisa impressionante, eu to lendo uma coisa aqui e falo: Será que daqui a dez minutos eu ainda vou me lembrar disto? Eu não sei como se processa esse filtro, mas é angustiante essa quantidade de informação que você tem!”.*

**Jornal D:** *“Quando eu começo a ficar muito irritado, eu começo a perceber que já estou num estágio muito alto de estresse. Quando a irritação é muita elevada eu começo a brigar com tudo mundo. Tudo aquilo que sai num jornal me irrita. Os pequenos erros, eu fico ”p” e eu começo a chamar a atenção dos colegas e fazer críticas ofensivas aos colegas e aí eu vejo que eu estou num limite alto e que preciso dar uma parada”.*

**TV A:** *“Eu acho que afeta até as relações com amigo (...) porque você passa a conversar muito mais com eles pelo computador do que ao vivo (...) eu não cheguei ainda ao isolamento porque eu gosto muito da rua (...) eu fico muito no computador (...) e isso acaba afetando suas relações com as pessoas no trabalho (...)isso afeta assim também a relação com as pessoas porque aquilo que eu falei da concentração. As vezes você esta mais concentrada no computador do que nas pessoas que estão ao redor e aí elas levam mais tempo pra falar com você e isso pode afetar a sua relação com o trabalho e até o próprio trabalho, né? porque se você demora mais tempo pra dar uma resposta, alguém ta esperando aquilo e alguma coisa depende daquilo, né? então eu acho que nesse aspecto afeta mais a relação com as pessoas e a relação com as pessoas, também afeta o se psicológico com certeza”.*

**TV C:** *“É o excesso de informação que te angustia é te da uma sensação de impotência. Parece que a informação é maior que você, às vezes, consegue te vencer. É uma sensação muito ruim que às vezes vai refletir no seu trabalho. Eu entro no estúdio*

*com a sensação de que naquele momento tudo que eu estou falando tá mudando porque é tudo muito dinâmica (...) a causa disso é a internet, a informação eletrônica. E aí dá medo e o medo causa insegurança”.*

■ **Entre os vários sintomas relacionados pelos jornalistas, estão:**

**Falta de concentração**

**On-line A:** *“Eu vou fazer alguma coisa na tela, aí alguém precisa, eu vou lá falar com alguém, eu vou levar falar para o outro e aí eu esqueci o que eu estava fazendo. Isso acontece.”*

**On-line B:** *“Quando eu to muito atordoada eu escrevo a matéria e fico lendo ela 3, 4, 5, vezes. Eu já li, a matéria tá pronta pra ir para o ar, mas você não consegue, você tá com tanta coisa na cabeça, que você não enxerga. Eu tenho mais dificuldade de concentrar do que de esquecer”.*

**On-line D:** *“Talvez eu fique assim um pouco mais dispersa assim quando eu tenho muita informação (...) Às vezes eu tenho problema de concentração porque você tem que apurar ao mesmo tempo (...) três pautas sabe, é uma coisa completamente na loucura”.*

**Falhas da concentração**

**Jornal D:** *“É muita ao mesmo tempo, porque seria muito bom se eu sentasse lá e fizesse numa boa sem ninguém me perturbar, sem ninguém interromper, sem ninguém telefonar, seria muito bom! Mas não acontece isso. Então fica muito fracionado e a concentração é uma coisa que atrapalha. O nível de estresse aumenta e atrapalha a concentração”.*

### **Dificuldades em adormecer**

**On-line D:** *“Se eu tenho um dia muito carregado de informação eu sinto muito ansiosa com outro dia eu não consigo dormir”.*

**Jornal C:** *“Tenho dificuldades de dormir, tem uma pauta que é muito cedo eu já durmo preparada para acordar, eu ligo o despertador por ligar porque que sei que não vou precisar dele. Então isso afeta o meu sono. Todas as questões que afetam o meu sono são de caráter profissional e sempre ligadas ao excesso de atividade mental”.*

**Jornal D:** *“Eu uso medicamento para dormir. Eu tenho regulador de sono”.*

### **Ansiedade:**

**On-line D:** *“Esses dias eu acompanhei uma reunião e era a divulgação da nova tarifa da Enersul (empresa de fornecimento de energia) e o cara falou que a tarifa era 9,30 (...) Eu não acreditava, eu não confiava no que eu estava ouvindo, eu não sei te explicar é doido isso! Eu estava tão preocupada com impacto que isso vai representar pro consumidor e tal eu tava tão preocupada com a informação que eu tinha medo de não entender direito e a segunda vez que ele repetiu mesmo índice que eu tinha entendido eu fiquei com medo e ainda liguei: Eu ouvi isso mesmo? Há uma preocupação muito grande, então eu tenho mais receio de não entender, de não contextualizar por ta ansiosa e não perder um pedaço do que o cara ta falando”*

**TV A:** *“Eu to numa fase de ansiedade. Eu quero ta por dentro de tudo. Quero assistir todos os jornais matutinos. Normalmente eu passo de duas a três horas na internet. Quando eu não tenho nenhum compromisso na rua, eu passo sete horas”.*

**TV B:** *“Quando você tem a informação, mas não consegue materializa-la, isso é ansiedade. Eu também tenho outra ansiedade é de você ver as coisas acontecerem e eu sou cobrado”.*

### **Falhas de memória**

**On-line A:** *“Hoje cedo eu tive isso, eu abri uma tela e vi que tinha uma coisa ali, que a menina me mandou uma mensagem, aí eu vi aquela informação, a apuradora, aí eu fui falar não sei o que pra não sei quem, fui vendo não sei o que lá, várias coisas. Aí fui voltar - “agora eu tenho que fazer isso” - , aí de novo aparecia algumas coisas mais urgentes. Então assim, aí assim, eu ficava: o que eu estava fazendo mesmo? Aí eu tenho que parar: pêraí, aí eu olho para tela do computador e vejo as janelas que estão abertas para tentar lembrar o que é que eu estava fazendo”.*

**On-line B:** *“Já aconteceu de você ligar para alguém, e você está fazendo o texto e de repente você não sabe de onde é, o que você está falando”.*

**On-line D:** *“Olha eu tenho colapsos, mas às vezes acontece assim de sumir tudo sabe de repente me sumiu alguma coisa óbvia, alguma idéia óbvia, esteja relacionado ou não com o trabalho isso acontece sim”.*

**Jornal B:** *“De manhã, você viu alguma coisa ou ouviu alguma coisa por aí, e a tarde de repente você já esqueceu. Surgiram dez outras coisas, você acaba esquecendo o que você considerou importante de manhã e a tarde já tem outras coisas e assim a noite e no dia seguinte (...) então se eu não anotar, eu já não sei mais. É que a mente apaga!. Eu tinha uma memória muito boa que hoje eu não tenho mais”.*

**Jornal C:** *“Às vezes eu peço três ligações ao mesmo tempo e esqueço com quem estou falando. Às vezes eu deixo recado no celular de outra pessoa, sabe essas coisas assim? Às vezes eu ligo, dá um branco e eu não consigo falar. – Mas com quem estou falando? – O que eu ia perguntar? Isso direto! Às vezes eu peço três ligações e que vir primeiro eu traço!”.*

**Jornal D:** “Você quer lembrar o nome de alguém, lembrar alguma informação e tem que buscar na internet, isso acontece!”.

**TV C:** “Outro dia tava no supermercado e eu falei:- estão dividindo ovo de páscoa em dez vezes! Tudo bem, olha a minha capacidade de avaliação! Pó, realmente que coisa! isso da matéria, né? eu cheguei na redação e eram outras informações chegando pra mim, eu esqueci completamente de passar aquilo pra chefia, entendeu? quando eu ligo a tv a noite, no jornal nacional, deu aquela matéria de dividir ovo de páscoa em dez vezes. Um absurdo! aonde é que a gente chegou! Entendeu? então assim... é uma sensação de impotência mesmo! porque é muita informação, o tempo todo e você deixa passar e esquece”.

#### **Reações físicas ligadas ao excesso de informação:**

**On-line B:** “Eu já tive gastrite por causa da profissão (...) Tive que ir ao médico tomar remédio, fazer aquele regime básico, então é meio loucura”.

**On-line C:** “O computador ele exige muito da visão. Você fica sufocada. Tipo, perde a visão do todo, né? Você muda a visão periférica e só usa aquela ali, focada numa tela”.

**On-line D:** “Vem primeiro e a dor de cabeça mesmo, mas é uma dor de cabeça que não é com aquela pontada aguda, é aquela com peso nos olhos sabe, que parece que sua cabeça ta caindo pra frente do corpo e alteração de humor e assim acontece a é batata! Depois insônia, mas assim... é junto, têm um vinculo com outro: estressei, doeu à cabeça, certeza que eu vou alterar meu humor e certeza que eu não vou dormir”

**Jornal A:** “Eu comecei a sentir dores que são sintomas da LER – Lesão por Esforço Repetitivo. Aí veio minha preocupação de procurar uma atividade física. Lazer, balancear os negócios pra não ficar louco.

**Jornal B:** *“O excesso, a cobertura de uma eleição, por exemplo, tem tanta coisa, tem tanta pauta, tanta coisa pra você cobrir e correr atrás que chega no final do dia, no final da noite que você precisa ficar duas horas antes de deitar. Porque, eu, por exemplo, não consigo dormir. Até baixar minha adrenalina, até se “aquetar”, se acalmar (...) você fica neurótico. Embora faça parte isso tudo te deixa estressado, te deixa irritado (...) dor muscular, tensão nos ombros, na coluna, tremedeira, ,mas o meu sintoma fisiológico é nessa situação de tensão, é dor muscular e transpiração. O odor da transpiração fica diferente. Não sei se é mais forte ou não, mas fica diferente”.*

**Jornal C:** *“Foi o acúmulo de pautas, de informação. Eu não tinha tempo de me alimentar direito, corria muito e aí eu tive uma gripe, perdi o paladar, como eu perdi o paladar eu não tinha estímulo pra comer. Como eu não comia, eu não sarava. Aí culminou numa sinusite”.*

**Jornal D:** *“Às vezes eu sinto dores de cabeça. Essas coisas sim. Fadiga. Às vezes eu sinto fadiga, mas acho que em outras circunstâncias eu também sentiria, não sei, imagino que sim. A vida inteira eu fiz isso”.*

**TV A:** *“A gente fica ansioso mais do que a média. É difícil quando você lida com várias mídias ao mesmo tempo e eu fico dispersa do mundo real. Se alguém fala comigo, tem que falar três vezes pra eu prestar atenção. As vezes você tem que pensar: - puxa eu to fora do mundo. Eu to no mundo só da informação, da TV. As vezes eu ouço rádio também, que é uma outra loucura. O telefone toca, o MSN pisca, então assim você fica meio absorvido naquilo. Isso vira uma bolha, sua pequena bolha, e quando as pessoas do mundo real falam é preciso bater três vezes na bolha se não você não acorda”.*

**TV B:** *“A sensação é de um cansaço tremendo, de um esgotamento que você se sente sugado. Tem dias que são com maior acentuação, outros com menores, mas todos os dias praticamente você chega a essa sensação”.*

**TV B:** *“Eu acho que eu nunca fiquei tão doente depois que eu vim trabalhar numa televisão. Eu trabalhando em jornal, em outros meios de comunicação, não tinha essa pressão, tempo X resultado. Então você consegue elaborar mais o texto, você consegue moldar e fazer a notícia de forma mais tranqüila. Daí, a máquina não vai te engolindo. Então os meus sintomas nesse caso são: baixa imunidade, repetidos males, como dor de cabeça, dor de estômago, falta de apetite, garganta inflamada, irritabilidade, mudanças de humor e indisposição para outras coisas. Ao sair do trabalho você só quer ir embora e dormir”.*

**TV C:** *“É terrível porque o físico ainda vai lá, você dá uma dormidinha e resolve. A dormidinha no cansaço mental não resolve, não adianta você querer achar que você vai descansar. Você tem que se desligar deste mundo de informação porque se você não se desligar, você não consegue sair dessa e aí assim... Eu conheço gente que ficou doente por causa disso sabe? Eu mesmo já tive assim transtorno de ansiedade e eu sei que tem uma ligação muito forte com o meu ambiente de trabalho não tô falando da tv, eu tô falando do ambiente do jornalismo profissão - um ambiente de muita competição, de competição na informação mesmo, quem dá primeiro e aquela coisa toda então assim... É eu tenho tudo que você imaginar”.*

■ **Os jornalistas relacionaram algumas situações pelas quais sentiram os sintomas descritos acima:**

**On-line A:** *“Quando o Francelmo botou fogo no corpo que eu já tinha dispensado todo mundo e foi eu e uma pessoa, e eu fui para rua apurar e fui acompanhando as coisas acontecendo, e junto acompanhando e passando por telefone para a pessoa que estava de plantão escrevendo. Então, a hora que terminou aquele dia eu estava muito pilhada, muito forte aquela história, assim uma carga muito pesada. E eu me emociono com as*

*histórias que a gente conta. Durante aquele dia eu tive que pedalar umas duas horas para baixar o ritmo para gastar aquela energia porque eu fiquei muito exaltada com aquilo”.*

**Jornal B:** *“Foi no dia 6 de dezembro. Teve muita coisa, muita foto, muito assunto, muita imagem, muitos casos (...) as pessoas viram a chuva, mas não viram as conseqüências. Noventa por cento das pessoas não viram o que de fato aconteceu na cidade. Então no dia seguinte, você mostra para os leitores que a coisa foi brava, que a coisa foi séria”.*

**TV A:** *“Tive uma enxaqueca a umas três semanas atrás. Eu tava no trabalho e de repente senti assim ruinzinha, com sintomas todos de enxaqueca. Eu pedi pra ir embora porque eu não agüentava. Não consegui olhar no computador. Comecei a ver luzinhas, a cabeça começou a doer, meu corpo começou a ficar desconfortável. Fui embora pra casa e fiquei num quarto escuro”.*

**TV C:** *“Na semana em que eu entrevistei os políticos na série de entrevistas políticas do Bom Dia MS eu trabalhei em média quatorze horas por dia. Eu fui bem até o segundo dia, no terceiro dia eu já não tinha condições de avaliar absolutamente nada e aí o meu rendimento caiu! Isso é uma auto-avaliação que eu faço que eu comecei bem, mas eu, eu acho que o rendimento caiu naquela situação. Foram duas semanas de entrevista eu cheguei no último dia, eu achei que eu ia ficar louca, não conseguia mais avaliar nada eu, eu chorava muito, eu chegava em casa muito triste, aquilo realmente me consumiu muito (...) Eu abracei aquilo com todas as forças, eu acho que hoje eu faria diferente pra não me afetar tanto e aí não afetaria o material também”.*

### 3) Ponderando sobre o rendimento profissional:

■ **O excesso de informação exige que o jornalista tome decisões rápidas e acertadas**

**On-line A:** *“Tenho que fazer escolhas (...) Você tem que ter essa visão estratégica, quem mandar para onde, quando mandar, se dá pra esperar, onde eu mando o fotógrafo, quando vai ser esse trânsito de gente, acho que isso é trabalhoso”.*

**TV A:** *“Aqui na TV, por exemplo, as vezes a gente é pega de surpresa com a informação na hora que o jornal está entrando no ar. Ai você não tem muito tempo hábil para apurar. Ou você não dá e prefere apurar direitinho, ou você apura de qualquer jeito”.*

**TV B:** *“Não adianta eu colocar um repórter na rua pra falar sobre economia se ele não sabe nem quem é o ministro da economia do país ou ele não sabe nem como é que funciona nosso sistema econômico (...) não adianta eu mandar ele para um pauta se ele não entender”.*

■ **O profissional da comunicação se rende a essa rotina estressante e não consegue ver outra forma de trabalhar sem que haja esse excesso informacional:**

**On-line A:** *“A gente entrou num ciclo vicioso, a menos que você mude de mídia, mas se você mudar de mídia o seu ritmo de trabalho vai ser outro, mas você vai estar condicionada a acompanhar o tempo todo o que está acontecendo. Acho que essa sociedade da informação que você falou, a gente é escravo da informação e da agilidade que a internet trouxe”.*

**On-line D:** *Eu gosto do ritmo acelerado eu me encaixei nesse ritmo eu não troco o ritmo implacável de uma redação on-line porque eu acho que eu enlouqueço”.*

**Jornal A:** *“O rendimento profissional acelerou. Muitas vezes a gente fica angustiada de ver tanta coisa e saber se vai perder ou se não vai perder. A concorrência do jornal hoje, não é com o jornal como o Estadinho, a Folha do Povo, Primeira Hora. A concorrência é com o Campograndenews, Mídiamax, MS notícias, TV Morena, RMT on-line. A concorrência aumentou, é maior, está mais difícil você dar furo, né?”.*

**Jornal C:** *“Acho que eu já me habituei com essa rotina frenética, esse bombardeio de informações, porque o dia que não tem, o dia que o jornal ta fininho, o dia que a internet tem três ou quatro notinhas eu falo: - O que está acontecendo?”.*

**Jornal D:** *“To acostumado, né? E você não vive sem isso, porque eu ainda chego em casa vou ver todos os telejornais, vou acompanhar tudo, fico lendo aqui e fora os assuntos, trago livro pra ler, ou seja, eu me considero um curioso nato, eu sou curioso! Gosto de saber das coisas”.*

**TV B:** *“Se eu tiver que passar em algum lugar antes e não deu pra ler o jornal, sempre eu ligo pra alguém que está antenado no que está rolando (...) às vezes eu acesso a internet pelo próprio celular. Quanto eu to querendo saber alguma coisa específica que está rolando”.*

**TV B:** *“Você trabalha com o nível de informação muito grande. Com estresse em que você é cobrado todo dia a traduzir a informação e aperfeiçoá-la (...) o regime de folga é muito ruim, apesar de você ter dois dias por quinzena, ele é muito ruim. Você acaba trocando dois dias direto de trabalho por dois dias de folga (...) se eu falar pra você que eu gostaria de saber dez notícias por dia, eu vou estar mentindo pra você, mas se você falasse pra mim: - você gostaria de saber cem notícias ? e assim mesmo você ficar doente, eu vou falar, é claro! Vou ficar um doente contente, conformado”.*

**TV C:** *“É um bombardeio... é uma guerra na verdade, sabia? é uma guerra ainda, mais quando a gente fala em concorrência, né? Você está o tempo todo ligado na concorrência pra ver se ele deu, se ele não deu, não que isso seja aqui dentro da redação da tv morena, eu não acho que seja algo é tão forte assim. Mas eu não gosto de abrir o jornal e ver que o jornal deu antes da gente, eu acho que ninguém gosta, não é uma sensação de incapacidade mesmo, né? um atestado de incompetência, mais as vezes é por isso, é tanta informação que a gente tem que aprender a dividir, né? a seguir caminhos, pra não perder nada”.*

■ **A rotina puxada nas redações obrigou os jornalistas a mudarem alguns hábitos para ter um melhor rendimento profissional.**

**On-line A:** *“Aprendi a escrever rápido e ler, mas ler o texto pra não ficar com erros de entendimento, porque às vezes passa uma letra fora do lugar, isso é meio comum acontecer. Então eu aprendi a trabalhar correndo, entendeu?”*

**On-line C:** *“O cérebro, você tem de dar uma esvaziada. Tem de ir limpando como você limpa o seu e-mail, a sua caixa de mensagem (...) tem que ir deixando espaço pro novo, né? (...) você tem que estar anotando”.*

**On-line D:** *“É eu acho que já o cérebro já esta acostumado (...) Eu acho que condicionei minha cabeça a pensar, entrevistar e já ter o texto do jeito que vai ficar no final, então já muito simples pra mim eu ver o texto pronto assim sabe antes mesmo de fazer a entrevista, não que eu tenha um pré- conceito: Ah ele vai me falar isso! Eu tento enxergar assim o que, o que ela pode me proporcionar e assim é a estrutura (do texto) que eu posso dar nas diversas possibilidades de resposta”.*

**Jornal C:** *“No mundo que a gente está, frenético como este você perder vinte minutos lendo informação errada, o que não vai te somar é um prejuízo tremendo, sabe! É o tempo que você deixa de redigir, é o tempo que você deixa de entrevistar uma pessoa, e então eu me impus algumas regras – eu não vou ficar lendo besteiras”.*

**TV A:** *“Você não precisa ter tudo guardado na cabeça, mais você precisa saber os caminhos pra você encontrar (...) Hoje em dia o jornalista tem que saber o recurso da pesquisa na internet, tanto quanto precisa saber de matemática, quanto a história do país, saber coisas mínimas. A internet deveria hoje ser currículo obrigatório da faculdade”.*

**TV B:** *“Eu consigo gravar por tópicos na minha cabeça, por exemplo: o campeonato estadual tem rodada no fim de semana. Eu não sei quem vai jogar contra quem, mas eu sei que tem rodada. Se eu precisar, eu sei que tem. É claro que muitas coisas eu anoto, outras eu ligo assunto à pessoa, tudo isso são técnica que você aprende”.*

4) Analisando os reflexos na produção da notícia;

**■ A velocidade das informações impede que os jornalistas façam textos mais elaborados**

**On-line A:** *“Às vezes a gente não tem condições nem energia de fazer algumas coisas mais elaboradas (...) muitas vezes a gente não tem como tirar alguém do ritmo corrido pra ter um trabalho mais elaborado que é a coisa da grande reportagem”.*

**On-line C:** *“O tiroteio aconteceu agora a pouco e o que eu tenho só é o local, de repente o nome de duas pessoas, e eu tenho que ir pondo isto (...) eu não tenho*

*tempo de contextualizar (...) eu não tenho os dados ainda, isso é o mais complicado! Às vezes acho, sei lá, que vale a pena por a informação assim mesmo”.*

**Jornal D:** *“A maioria dos jornais, estão precisando contextualizar mais. O pessoal tá indo muito na barra do fato. Está faltando alguma coisa pra dar o entendimento amplo do processo. Eu acho que o pessoal está muito viciado em internet. Internet é muito aquela coisa do agora, da informação muito factual, e a coisa pura e simples, não está preocupada com o contexto”.*

**TV A:** *“O processo fica mais lento. Eu acho que isso pode afetar a criatividade sim. Porque quando você pensa mais numa notícia, você tem mais tempo pra elaborar. Ela fica mais criativa. Se você fica interrompendo a todo o momento (...) tem que voltar lá no início do seu processo de raciocínio. E nesse aspecto, afeta a criatividade. Afetando a criatividade, afeta a transmissão da informação porque você pode esquecer de alguma coisa que você queria colocar e você parou no processo”*

**■ Com a velocidade da informação e fatos acontecendo a cada minuto, os erros são mais constantes.**

**On-line A:** *“Eu acho que a gente está mais vulnerável ao erro (...) muito disso está ligado à pressa, seja pressa de apurar ou pressa de um repórter passar para o outro e o outro receber”.*

**On-line C:** *“O excesso afeta a informação por que às vezes você não consegue passar pro seu leitor. Você joga várias coisas, mas eles lêem e não conseguem te entender. Tirar um raciocínio daquilo”.*

**On-line D:** *“A pressa é inimiga da perfeição! Se você tá escrevendo rápido você corre um risco maior de errar, a gente erra o leitor é implacável, ele critica, ele xinga, eu acho que é aí que você perde mais”.*

**Jornal C:** *“Você tem muita informação e você não tem tempo de apurar todas elas, aí o que acontece? Você às vezes comete erros porque você pega informações de terceiros e você não checa! E você não tem como apurar e aí você repete aquilo para o jornal e você passa uma mentira como sendo verdade para o leitor”.*

**TV B:** *“O erro na condução do material, o erro na escolha do foco, isso aí compromete a notícia (...) tem a questão da velocidade, a velocidade pode ser inimiga também. Você pode dar uma notícia e depois vai ter de corrigi-la no decorrer do dia. Isso não é bom pra quem lê e não é bom pra quem faz”.*

**TV C:** *“É tanta informação chegando e a apuração tem que ser o mais rápido possível, o problema é você incorrer no erro. No jornalismo é fatal, você pode acabar com a vida de uma pessoa entendeu? (...) O jornalista tinha mais responsabilidade com a informação, hoje o excesso causa desespero pela própria informação, o que acaba causando erro, muita falha!”.*

#### ■ O excesso de informação provoca o surgimento de informações desencontradas

**Jornal A:** *“Se num site diz que morreu dois, e eu fui lá no local e vi que morreram três, eu coloco três. Então têm essa questão de saber o que os sites estão falando (...) aumenta a responsabilidade do jornalista”.*

**Jornal B:** *“Às vezes o excesso de informação te traz informações erradas, você perde tempo, perde dinheiro, perde esforço, investimento e a coisa não dá em*

*nada! Isso também é fruto do excesso de informação, da facilidade que as informações chegam. Mas mesmo assim é melhor do que há dez anos”.*

**Jornal C:** *“Quando você tem muita informação sobre o mesmo fato, dificilmente elas vão ser exatas, iguais, e aí você tem que buscar qual a verdade disso tudo! (...) e aí isso te dificulta porque é uma quantidade muito grande de informação, muitas vezes desconhecida e aí você não sabe o que fazer. Isso é um problema e afeta a qualidade de seu texto também, você tá na dúvida sobre o que você vai publicar”.*

**TV B:** *“Se um jornal coloca assim: sessenta e nove pessoas morreram num desabamento de um prédio, aí o outro coloca que oitenta pessoas morreram, a gente tem que primeiro situar essa informação (...) se até as quatro da tarde o número de mortos naquele dia tinha chegado a isso e até as dez da noite aquele outro veículo fechou, chegou a oitenta. Não significa que as duas informações estão erradas (...) o número de vítimas aumentou porque que um veículo teve tempo maior de apuração que o outro”.*

**TV C:** *“Eu tive uma informação que uma pessoa tinha caído num córrego aqui em Campo Grande (...) cheguei lá e constatei depois de apurar em dois pontos de busca que os bombeiros não tinham encontrado nada, nenhum corpo. O meu chefe na época me ligou e disse: - Juliana, jornal tá entrando no ar, e aí? Achou o corpo? Tem um site aqui que achou...eu respondi: não, não acharam corpo nenhum. E meu chefe respondeu: - então você apurou muito mal. Eu falei que estava no local e falei que não tinha corpo nenhum. Meu chefe confiou em mim mas teve uma resistência. Confiou mais no site do que em mim”*

■ **Os jornalistas fazem confusão entre o que foi lido, dito e visto em algumas ocasiões.**

**On-line B:** “Às vezes a gente tá discutindo alguma informação e alguém comenta, eu li? Alguém me contou? Eu fico com essa confusão. É comum!”.

**Jornal B:** “O que eu faço muito sobre confusão de informação é se eu li na internet, ou se eu li numa matéria nossa, ou se foi um repórter nosso que trouxe da rua”.

**Jornal C:** “O que mais acontece é eu ler e não lembrar onde eu li. Se foi no jornal, se foi na internet, ou em que site foi!”.

**TV B:** “Provoca confusão entre o que foi lido e onde foi lido (...) quando você lê e você não associa se é nesse ou naquele “jornal ou site”. Eu garanto que foi num lugar que eu li e não foi”.

■ **As notícias acabam se resumindo a responder perguntas básicas sobre o fato: quem, quando, onde, porque e como.**

**On-line A:** “A notícia, sempre que a gente pode tem que ser dada em profundidade, mas a gente também tem que lembrar que o on-line não tem essa característica”.

**On-line D:** “Eu acho que o ritmo alucinado acaba interferindo na produção (...) De repente pode deixar passar alguma informação a mais ou você pode deixar de ouvir alguém importante. (...) Às vezes pela agilidade, pela rapidez você perde a oportunidade de questionar alguma coisa que o seu senso crítico permite que você questione (...) Em função da correria você pode ter deixado passar”.

**Jornal A:** “É muita coisa e o espaço do jornal é reduzido. Então, você tem informação pra escrever uma revista todo o dia. Mas você tem que priorizar, então, tem umas matérias que a gente acha legal e a gente não dá por falta de espaço”.

**Jornal B:** *“Você se propõe demais a fazer e aí acaba não rendendo e aprofundando e elaborando bem o texto, elaborando bem a informação, ouvindo quem deveria ouvir, em determinados assuntos e aí vai prejudicando. E prejudica desde a qualidade da informação até a qualidade do texto”.*

**Jornal D:** *“Às vezes, um repórter pega quatro, cinco matérias pra fazer. Aí, como é que ele vai fazer com qualidade?”.*

**TV A:** *“A notícia é incompleta, superficial. Não estou dizendo que isto ocorra sempre, mas estou dizendo que isto ocorre muito. Quando a gente incorre nesses erros de ir atrás de coisas afobadas e querer dar a notícia para não levar o furo do jornal”.*

**TV B:** *“Como você tem um volume muito grande de coisas pra mexer, algumas você apura com menos, outras com mais superficialidades (...) isso não acontece somente em televisão, acontece muito em outros veículos e a forma como você aborda, às vezes prejudica o conteúdo da notícia”.*

**TV C:** *“Nessa era que a gente vive de bombardeio de informação, você precisa saber onde é que está o foco mais interessante. Eu acho que poderia até ser uma matéria nova no curso de comunicação social porque é tanta informação que você tem que saber realmente peneirar, avaliar o que é mais importante para a sociedade ou o que é mais importante para a pessoa que está em casa, enfim... seguir o melhor foco”.*

#### ■ A febre do copiar e colar textos também pode prejudicar a notícia

**On-line D:** *“O jornalista ele pode se acomodar entendeu? Ele pode ficar menos empenhado na busca da notícia, na reflexão sobre a própria notícia e o que ela quer dizer e copiar e colar entendeu?”*

**Jornal C:** “(...) outro sintoma que estou falando é a dependência de alguns veículos, das informações que já chegam prontas e acabadas. E aí eu não sei até que ponto o fato econômico influencia. Porque um jornal que tem uma pessoa pra fazer uma editoria, não pode querer que um editor feche três páginas, ele vai ter que copiar e colar mesmo!”.

**TV A:** “Colar ou copiar dos sites, ou das versões on-line dos jornais nacionais, infelizmente é uma coisa que acontece muito. Talvez as faculdades devam entrar mais fundo nisto pra explicar para os estudantes que informação confiável é aquela que você foi atrás dela e não é aquela que você ouviu falar de “fulano”.

#### ■ O excesso de informação provoca a criação de notícias padronizadas

**TV A:** “Você vê pouca coisa diferente. Tudo é muito parecido. Eu li o texto de fulano, li o de ciclano e então é meio formulário. As notícias são contadas de um jeito muito parecido porque as pessoas têm menos tempo para elaborar e porque já está tudo escrito em algum lugar. A tendência do seu cérebro é de acompanhar aquilo que já está escrito (...) detalhes às vezes são perdidos, sai tudo meio padronizado, você tem pouco diferencial”.

#### ■ O excesso de informação interfere na divulgação de notícias

**Jornal B:** “A principal dificuldade é você ignorar, esquecer e engavetar coisas que poderiam e deveriam ser levadas adiante (...) muitas vezes a gente poderia

*insistir em determinadas pautas e a gente não insiste por que tem tanta coisa e se a gente ficar insistindo lá, o concorrente vai pra frente e a gente fica com o velho e perde espaço para dar o que se segue”.*

**TV C:** *“Eu tenho uma sensação de que absolutamente tudo que cai é levado ao ar e isso é meio perigoso (...) está em todos os jornais nacionais que eu vejo: sbt, band, jornal nacional. A impressão que eu tenho é que qualquer pessoa que chegue pro câmara e fale uma denúncia em Brasília, dá a impressão que isso está indo ao ar e que acho que é perigo entendeu? A impressão que eu tenho é de que não está havendo uma peneira (...) acho que a imprensa ta com tanta sede de escancarar isso que às vezes eu acho que ta numa linha perigosa entendeu?”*

**■ Para os jornalistas o excesso de informação apresenta pontos positivos e negativos:**

**On-line A:** *“O excesso de informação ajuda porque hoje em dia é prático para o repórter buscar a informação ao contexto, ver o que tinha atrás. É fácil você ir no arquivo de um site e buscar lá. Isso é um ponto positivo da internet, mas às vezes por causa da quantidade e da velocidade das informações, prejudica aquele jornalismo mais elaborado, a reportagem”.*

**On-line C:** *“Você vê que rompeu a barreira do tempo, do espaço, você consegue informações que às vezes você levaria dias pra levantar”.*

**On-line D:** *“Tem dia que eu saio daqui eu vejo: Poxa o que eu faço não vale nada, porque é uma coisa tão rápida e um vencimento tão curto é uma coisa assim tão fabril sabe não tem um sentido mais! Tem dia que não tem dia que eu acho: Poxa que*

*bacana produzir um monte de nota tudo muito bacana (...) São duas coisas antagônicas, você se sente bem por anteceder, por ser vanguardista e ir na frente com a notícia e várias vezes isso acontece (...) e por outro lado você: Poxa mas eu não vou perpetuar nada aqui sabe meu trabalho tem prazo de validade certo”.*

**Jornal A:** *“A sociedade ganha porque um jornal não publica, tem mil que publica. Até o jornal acaba se sentindo no dever de publicar. Eu sinto que os Meios de Comunicação aqui do Mato Grosso do Sul avançaram muito nessa questão de censura. Acho que hoje é um negócio assim que não tem como você segurar a informação. Tá notinha aqui, na notinha ali, mas sai e tudo mundo fica sabendo”.*

**Jornal B:** *“As pessoas não sabem mais o que é importante e o que não é importante. O que é notícia ou o que não é notícia. Simplesmente tenta se fazer! Reproduzir o Máximo possível de assuntos e ai fica na superficialidade. Ai não se sabe escolher. Não se sabe priorizar e ai não se define mais metas (...) então as pessoas estão tomadas por nivelar tudo! Tudo é igual e as pessoas estão se perdendo, eu acho, a hierarquia dos fatos, das notícias”.*

**Jornal D:** *“O grande problema que acontece numa redação quando obtém muita informação com quem é mais seletivo e quem é menos, são os desníveis que acontecem na redação. Esse é um ponto de conflito, alguém tem mais informação e outras tem menos informação, às vezes o editor só sabe aquilo, não tem uma visão global. Então, muitas vezes, não que você se julgue que você saiba mais que ele mas você acha que, tem certeza que você tem mais informação que ele, isso é ponto de confronto. Porque isso que faz com que exista dentro das redações um desnível muito intenso (...) Desnível intelectual, desnível de obtenção de informação. Uma pessoa se interessa mais, é mais curioso, tem mais informação e a outra se interessa pouco, é menos curiosa, conseqüentemente tem menos informação (...) Afeta a qualidade*

*porque você às vezes se sente na obrigação de dar a informação para aquela pessoa, ou dar informação por ela ou trabalhar por ela e você às vezes percebe que ela não está a fim, ela está a fim de cumprir, fazer o trabalho burocrático, isso me irrita profundamente”.*

**TV B:** *“É positivo porque o jornalista não vive fora de sua sociedade, então se a sociedade vive assim, o jornalista tem que viver seu tempo (...) em qualquer lugar do mundo você com uma linha de telefone e uma tomada, manda foto, manda tudo, transmitindo” ao vivo” (...) – Como é que o jornalista vai ficar fora desse contexto? Talvez seria hora de criar um código de ética, um código de conduta e postura pra que a gente não acabe morrendo mais cedo, ficando na lista de profissões que matam mais cedo”.*

**TV C:** *“Eu acho que sobrecarrega suga energia. Eu acho que tudo tem medida sabe? Do jeito que ta hoje, ta muito complicado e é um desencontro de informações muito grande. É dentro da própria redação (...) a gente pode ver que às vezes numa ponta da redação ta se apurando a mesma coisa que na outra e ta se apurando coisas diferentes do mesmo assunto e o que é isso? O excesso de informação, muita informação, eu não acho que seja um estímulo”.*

## **6.2 INTERPRETAÇÃO DOS DADOS**

1) Caracterizando o problema da sobrecarga de informação na rotina das redações:

As descrições revelam detalhes de como os jornalistas vivem num ambiente completamente conturbado que gira em torno da notícia. Foram demonstrados fatores que nos fazem entender melhor como é o cotidiano e os principais problemas para quem lida com uma enxurrada de informações que são: falta de tempo para ler jornais, revistas, sites, dificuldades em filtrar, encontrar o foco, definir prioridades, a corrida constante por sair na frente entre outros aspectos.

A partir daí percebe-se que o jornalista nem sempre consegue acompanhar a mesma velocidade com que as informações se renovam: tem problemas em assimilar conteúdo ao mesmo tempo em que não conseguem se desligar da informação (situação que foi apontada na página 113 do referencial teórico que aponta o excesso de informação como uma das possíveis causas do colapso do desempenho humano). Nesta atmosfera - um tanto problemática - eles acreditam que a imensa gama de informações ainda é melhor que não ter informação nenhuma e por isso tentam equilibrar a sobrecarga com atividades alternativas.

Para melhor compreensão, abaixo temos um resumo dos tópicos relacionados ao cotidiano dos jornalistas em redações de Campo Grande:

Quadro 4 – Os efeitos da sobrecarga de informação no cotidiano de redações

<b>a) Impossível fazer uma leitura detalhada e aprofundada sobre as notícias</b>
<b>b) Utilizam horários alternativos para conseguir acompanhar a evolução das notícias</b>
<b>c) Gostariam de poder dedicar mais tempo do dia para ler com mais calma as notícias</b>
<b>d) O excesso de informação traz dificuldades na hora de priorizar as notícias</b>

<b>e) Divulgar em primeira mão obriga os profissionais a fazer tudo ao mesmo tempo</b>
<b>f) A rotina frenética das redações desgasta e o excesso de informação sobrecarrega</b>
<b>g) Os jornalistas não conseguem se desligar da notícia</b>
<b>h) Até em sonho os jornalistas se vêem produzindo notícias</b>
<b>i) Os jornalistas percebem que é impossível absorver tantas informações</b>
<b>j) Tem dificuldades em controlar o volume de informação que chega as redações</b>
<b>l) Os jornalistas se sentem escravos do ritmo de trabalho que impera nas redações</b>
<b>m) Buscam aliviar o stress mental trazido pela grande quantidade de informações</b>
<b>n) Para alguns a sobrecarga de informação pode funcionar como fator estimulante</b>

2) Relatando episódios, crises, situações relacionadas ao problema:

Os jornalistas revelaram que, com certa frequência, apresentam vários sintomas de fenômenos ligados à sobrecarga de informação citados na presente pesquisa. O intervalo entre uma crise e outra depende muito de cada profissional, já que cada jornalista tem seu próprio limite para suportar o bombardeio informacional. Na página 107 desta pesquisa a teoria mostra que a pessoa pode até entrar num processo de deterioração mental que começa com cansaço e irritabilidade. Tem pessoas que enfrentam episódios como dor de cabeça e tensão todos os dias, já outros se sentem mais desgastados quando são forçados a

se envolver numa cobertura especial ou quando um fato mobiliza toda a sociedade e exige um esforço concentrado para finalizar as tarefas na redação.

Quadro 5 - Efeitos da sobrecarga de informação sobre o jornalista.

<b>a) Fenômenos estudados até agora que estão ligados à sobrecarga de Informação.</b>
<b>b) A sobrecarga de informação mexe com aspectos físicos e psicológicos.</b>
<b>c) Vários sintomas como falha na memorização, na concentração e outros.</b>
<b>d) Reações físicas ligadas ao excesso de informação como dor de cabeça, etc.</b>
<b>e) Descrição de episódios e situações em que sentiram os sintomas já citados.</b>

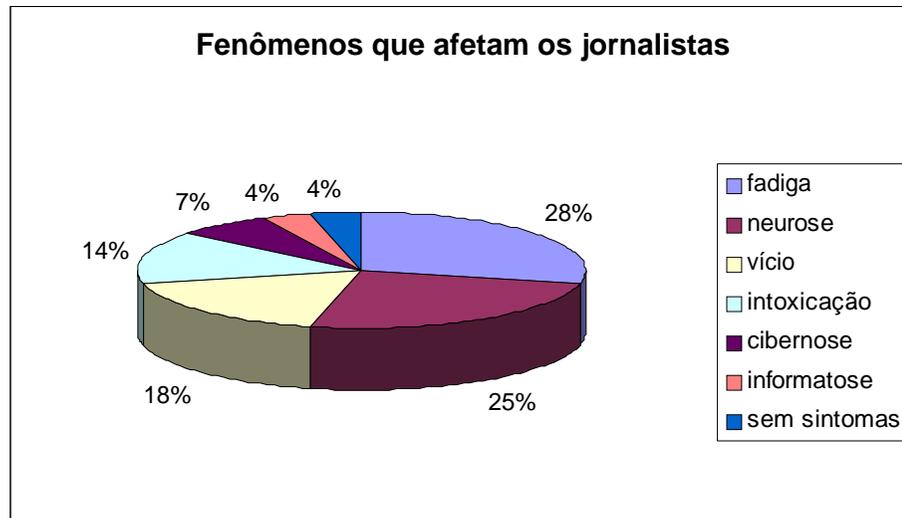
Quadro 6 - Relação de profissionais e os fenômenos que atingem cada um deles

<b><i>On-line A</i></b>	Fadiga da informação, intoxicação informacional, vício da informação.
-------------------------	-----------------------------------------------------------------------

<b>B</b>	<b>On-line</b>	Fadiga da informação, vício da informação, neurose informacional.
<b>C</b>	<b>On-line</b>	Cibernose, vício da informação.
<b>D</b>	<b>On-line</b>	Neurose informacional, fadiga da informação, intoxicação informacional.
<b>A</b>	<b>Jornal</b>	Não apresentou nenhum dos processos relacionados.
<b>B</b>	<b>Jornal</b>	Fadiga da informação, neurose informacional.
<b>C</b>	<b>Jornal</b>	Fadiga da informação.
<b>D</b>	<b>Jornal</b>	Fadiga da informação, vício da informação, neurose informacional.
<b>TV A</b>		Fadiga da informação, vício da informação, neurose informacional, informatose e cibernose.
<b>TV B</b>		Intoxicação informacional, neurose informacional.
<b>TV C</b>		Intoxicação informacional, fadiga da informação, neurose informacional.

O Jornal A disse que já enfrentou estresse, mas que nos últimos anos decidiu mudar alguns hábitos para melhorar a qualidade de vida e por isso, hoje não sente nenhum dos sintomas relacionados aos fenômenos descritos. Apesar de sentir-se bastante seduzido pela informação, ele decidiu não selecionar nenhum dos processos por achar que não faz parte de forma tão intensa de sua rotina profissional.

Gráfico 7 - Ranking dos fenômenos que mais atingem os jornalistas



Como bem se observa a fadiga da informação atinge 28% dos jornalistas entrevistados sendo que os principais sintomas são: cansaço mental, fadiga física e psicológica e perda da eficiência no trabalho. O fenômeno é causado principalmente pelo excesso informacional do ambiente em que ele faz parte.

O segundo processo que mais atinge os jornalistas entrevistados é a neurose informacional, com 25%. Essa provocada principalmente pela ansiedade informacional (na página 105 há indicativos sobre os sinais da ansiedade informativa) que o próprio indivíduo alimenta em si mesmo tendo como sintomas à irritabilidade, alteração de humor, dificuldades em adormecer e distúrbios da memória.

No ranking, em terceiro lugar está o vício da informação com 18%. A partir disso podemos concluir que tanto o ambiente quanto o próprio profissional são responsáveis pelos efeitos causados pela sobrecarga de informação.

3) Ponderando sobre o rendimento profissional:

Percebe-se que nessa guerra contra a velocidade da informação o jornalista precisou desenvolver novas habilidades como: saber usar as ferramentas de busca pela internet, ter comprometimento profissional checando à informação e não simplesmente copiando e colando e outras posturas que exigem mais atenção e cuidado na hora de produzir as notícias. Mesmo assim eles ainda se sentem bastante sobrecarregados com a rotina tendo problemas com falhas na memorização (na página 128 estão relacionadas várias dicas dadas por especialistas que tratam da memória), na concentração e queda na produtividade por perder tempo lendo, filtrando e tentando encontrar um novo foco de abordagem para a notícia.

Quadro 7 – Como a sobrecarga de informação afeta o rendimento profissional

<b>a) Muita informação exige que o jornalista tome decisões rápidas e acertadas</b>
<b>b) Se rende a rotina estressante e não consegue ver outra forma de trabalhar</b>
<b>c) Mudança de alguns hábitos para ter um melhor rendimento profissional</b>

4) Analisando os reflexos na produção da notícia:

Para a maioria dos jornalistas que contribuiu com este estudo, a notícia tem sido prejudicada com a sobrecarga da informação por vários motivos: tempo de elaborar

melhor o texto, pressa na hora de redigir, o surgimento de informações desencontradas e equivocadas etc. Assim sendo o balanço que os profissionais da comunicação fazem é de que as notícias andam sendo tratadas de forma superficial e padronizadas, já que o acesso é constante e os jornalistas são mais incentivados a dar muita informação do que informação com contexto e mais qualidade.

Quadro 8 – Efeitos da sobrecarga de informação na produção da notícia

<b>a) A velocidade das informações impede a produção de textos mais elaborados</b>
<b>b) Com fatos acontecendo a cada minuto, os erros são mais constantes</b>
<b>c) O excesso de informação provoca o surgimento de informações desencontradas</b>
<b>d) Os jornalistas fazem confusão entre o que foi lido, dito e visto em algumas ocasiões</b>
<b>e) As notícias acabam se resumindo a responder perguntas básicas sobre o fato</b>
<b>f) O excesso de informação provoca a criação de notícias padronizadas</b>
<b>g) A febre do copiar e colar textos também pode prejudicar a notícia</b>
<b>H) O excesso de informação interfere na divulgação de notícias</b>
<b>i) Para os jornalistas o excesso de informação apresenta pontos positivos e negativos</b>

Essa interpretação de dados termina com um quadro destaca as frases que demonstram que a sobrecarga de informação tem afetado diretamente o jornalista das mais variadas formas e trazendo uma série de conseqüências tanto para esse profissional, quanto

para o produto. Importante ressaltar que o profissional da comunicação se vê envolvido nessa guerra ao acesso e a produção de notícias que não vê outro caminho de continuar atuando na função a não ser se render a o ritmo alucinado e frenético que domina as redações. Também ficou claro que por conta disso, o jornalista acaba por limitar seu convívio social e familiar pela opção de trabalhar muito, durante um período prolongado e se esgotar física, intelectual e emocionalmente com sua atividade profissional.

Quadro 9- Frases representativas:

<p><i>“A gente muitas vezes se resume a ler título, manchetes e legendas”.</i></p>
<p><i>“Eu sempre tenho uma permanente frustração porque eu nunca leio tudo aquilo que eu gostaria de ler”.</i></p>
<p><i>“Tem dias que parece que você trabalhou cinco dias numa manhã só”.</i></p>
<p><i>“O ritmo se tornou fabril né, de produção de informação, mas é o que o mundo consome!”.</i></p>
<p><i>“O rendimento humano não segue na mesma velocidade que estão acontecendo às coisas (...) é um fluxo brutal de informação e a gente vive nisso, até tem um ditado que fala</i></p>

*que a inteligência ficou cega de tanta informação. Às vezes você tem tudo e não tem nada! Então, complica”.*

*“Às vezes muita informação atrapalha, ela ao invés de te ajudar, te confunde. E muita informação não é sinônimo de você estar bem preparado”.*

*“Muita informação é mesma coisa que nenhuma informação. Não adianta nada você pegar um volume dessa grossura do New York Times e querer saber tudo”.*

*“É uma luta (...) eu também tento dar uma balanceada na informação, pra mim ela é tão ruim, é tão perniciosa quanto uma droga porque ela vicia você fica completamente dependente da informação”.*

*“Muitas vezes eu me sinto sim, uma máquina como se diz: uma maquininha de produção de notas e até esqueço que eu estou atrás das notas às vezes, eu leio e penso: Será que foi eu quem fez essa nota?”.*

*“A gente perde a liberdade. A gente nunca sabe se o e-mail e a ligação são urgentes, se vê na obrigação de atender a chamada e acessar a mensagem”.*

*“Tenho medo de algum fato acontecer e você não estar sabendo, ou seja, o medo de alguém perguntar alguma coisa e você falar: - Não estou sabendo”.*

*“É tanta informação que eu já começo a ficar irritada muito irritada e isso meus colegas de trabalho sabem já, eu tenho, eu fico tonta às vezes!”.*

*“É o excesso de informação que te angustia é te da uma sensação de impotência. Parece que a informação é maior que você, às vezes, consegue te vencer”.*

*“Olha eu tenho colapsos, mas às vezes acontece assim de sumir tudo sabe de repente me sumiu alguma coisa óbvia, alguma idéia óbvia, esteja relacionado ou não com o trabalho isso acontece sim”.*

*“Você tem muita informação e você não tem tempo de apurar todas elas, ai o que acontece? Você às vezes comete erros porque você pega informações de terceiros e você não checa!”.*

*“Eu acho que o ritmo alucinado acaba interferindo na produção (...) De repente pode deixar passar alguma informação a mais ou você pode deixar de ouvir alguém importante”.*

*“Colar ou copiar dos sites, ou das versões on-line dos jornais nacionais, infelizmente é uma coisa que acontece muito. Talvez as faculdades devam entrar mais fundo nisto pra explicar para os estudantes que informação confiável é aquela que você foi atrás dela e não é aquela que você ouviu falar de “fulano”.*

*“Você vê pouca coisa diferente. Tudo é muito parecido. Eu li o texto de fulano, li o de ciclano e então é meio formulário. As notícias são contadas de um jeito muito parecido*

*porque as pessoas têm menos tempo para elaborar e porque já está tudo escrito em algum lugar”.*

*“As pessoas não sabem mais o que é importante e o que não é importante. O que é notícia ou o que não é notícia. Simplesmente tenta se fazer! Reproduzir o Máximo possível de assuntos e ai fica na superficialidade”.*

## **7. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES**

A pesquisa que teve como objetivo principal identificar os efeitos da sobrecarga de informação no cotidiano dos jornalistas revelou que o fenômeno está mudando a rotina dos

profissionais da comunicação interferindo inclusive no processo de produção das notícias e na qualidade do produto final.

Com uma rotina completamente atordoada em que o telefone toca sem parar, os profissionais recebem uma enxurrada de e-mail's e ficam atentos em cada nota divulgada pelos sites estaduais e nacionais, os jornalistas são desafiados a lidar com problemas como a falta de tempo para se abastecer de informações, dificuldades em filtrar a informação e encontrar um novo foco e definir prioridades numa corrida constante contra a concorrência.

Diante desse ritmo que alguns entrevistados preferem chamar de “fabril” percebe-se que o jornalista não consegue seguir no mesmo ritmo da tecnologia, da velocidade com que as informações se renovam, por isso, os informantes e informatas da Sociedade da Informação se descobrem em situações que demonstram dificuldades em assimilar conteúdo ao mesmo tempo em que não conseguem se desligar da informação.

Os fenômenos ligados à sobrecarga de informação, a intoxicação da informação, a fadiga da informação, a neurose informacional, o vício da informação, a cibernose e a informatose lhes são apresentados e o resultado é uma auto-análise que acaba por detectar que dores de cabeça, irritabilidade, falhas de memória, falta de concentração não são sinais de que os jornalistas são incapazes e sim de que estão sendo submetidos a uma grande quantidade de informações que tem trazido reflexos na saúde mental, física e psicológica desses profissionais.

Entre os jornalistas entrevistados a conclusão da pesquisa trouxe um dado relevante: 28% dos jornalistas revelaram que a fadiga da informação (que se apresenta em sintomas como cansaço mental, fadiga física e psicológica) é o fenômeno que mais afeta o cotidiano das redações, causado principalmente pelo excesso informacional do ambiente, no caso da pesquisa, as redações. Em segundo lugar, vem a neurose informacional com abrangência de 25% entre os entrevistados, provocada principalmente pela ansiedade em conseguir

informações, hábitos e sentimentos que o próprio indivíduo alimenta (os sintomas são a irritabilidade, alteração de humor, dificuldades em adormecer e distúrbios da memória). A partir desses dados podemos concluir que tanto o ambiente de trabalho nas redações quanto o próprio profissional são responsáveis pelos efeitos causados pela sobrecarga de informação.

Nessa luta para divulgar notícias em primeira mão, correndo contra a velocidade da informação o jornalista precisou desenvolver novas habilidades, descobriu que é necessário se adequar a um novo perfil de profissional para se encaixar nas exigências do mercado da comunicação de hoje. Usar com destreza as ferramentas de busca pela Internet, ter comprometimento profissional na hora de checar as denúncias, não se entregar ao fenômeno de copiar e colar são atitudes que devem fazer parte da postura dos profissionais, mas a pesquisa apontou que geralmente não é isso que acontece. A notícia tem sido prejudicada por vários motivos que vão desde a pressa na hora de redigir até o surgimento de informações desencontradas e equivocadas. Para os profissionais, um sentimento de frustração impera porque, de acordo com a avaliação deles, as notícias andam sendo tratadas de forma superficial e padronizadas.

Sobrecarregados com a rotina, os jornalistas apresentam falhas na memorização, na concentração e queda na produtividade. O profissional da comunicação se vê envolvido nessa guerra constante de ter acesso, de produzir em grande quantidade, acabando por ser influenciado a se render ao ritmo alucinado e frenético que domina as redações. As entrevistas apontam que por conta da sobrecarga, o jornalista acaba por limitar seu convívio social e familiar pela opção de trabalhar muito durante um período prolongado e se esgotar fisicamente, intelectualmente e emocionalmente com sua atividade profissional.

Algumas questões permanecem e poderão ser aprofundadas em outras pesquisas, inclusive sendo adaptadas e aplicadas em estudos com outras categorias profissionais.

- 1) A sobrecarga da informação pode se apresentar de forma diferente, com menos ou mais intensidade dependendo do veículo no qual se trabalha, jornal, site ou Tv?
- 2) É possível encontrar um novo método de organização operacional dentro das redações para que a sobrecarga não venha a afetar de forma tão negativa o jornalista e a notícia?
- 3) Com essa gama de informações o público leitor, o público telespectador sente alguma diferença no produto final sendo ele um programa televisivo, página eletrônica ou jornal impresso?
- 4) Qual é a análise que médicos especialistas fazem da categoria profissional – o jornalista – diante do ritmo de trabalho e do ambiente conturbado das redações?
- 5) A maioria dos jornalistas já se deu conta que o ritmo de trabalho mudou e que é preciso adquirir novas habilidades e ter outras posturas profissionais para não ficar submerso no oceano de informações?

Por se tratar de um assunto pouco explorado e que está em contínua transformação, durante todo o tempo de pesquisa, as características desse fenômeno foram reveladas minuto a minuto, com fatos acontecendo no mesmo em que a busca pelo entendimento sobre o bombardeio de informação estava desabrochando. Isso indica que a sobrecarga de informação ainda é um processo em mutação e deve, nos próximos anos, interferir e afetar de forma ainda mais significativa à vida de toda a população mundial. Por essas razões o assunto se mostra intrigante, interessante e envolvente e pode motivar outros pesquisadores a descobrir novas faces desse fenômeno que esteve em gestação nas últimas décadas e acaba de nascer.

## **REFERÊNCIAS**

- ACRL – Association of college and research libraries. *Objetivos de formación para la alfabetización en información: un modelo de declaración para bibliotecas universitarias*. Universidad de Granada, Traducción de Cristóbal Pasadas Ureña, Janeiro de 2001. Disponível em: <<http://www.aab.es/pdfs/baab65/65a3.pdf>>. Acesso em 09 de Setembro de 2005.
- AMARAL, L.A. PRAXIS: *Um referencial teórico para o Planejamento de Sistemas de Informação On-line*. Tese de doutorado apresentada na Universidade do Minho, Portugal, 1994. Disponível em: <http://shiva.di.uminho.pt/~amaral/amaral1.html>
- AMARAL, Sueli Angélica do. *Análise do consumidor brasileiro do setor de informação: aspectos culturais, sociais, psicológicos e políticos*. Perspec. Ci. Inf., Belo Horizonte, v.1, n.2, p.207-225, jul./dez.1996.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. *A Ciência da Informação como ciência social*. Ci. Inf., Brasília, v. 32, n.3, p. 21-27, set./dez.2003. Disponível em: <http://ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=49&layout=html#top>
- ARRUDA, Antonio. Informação demais e mal administrada faz mal à saúde. Folha de São Paulo, julho, 2003. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/folha/equilibrio/noticias/ult263u2566.shtml> Acesso em 22 de junho de 2004.
- BARRETO, Aldo Albuquerque. *A estrutura do texto e a transferência da informação*. Datagramazero – Revista de Ciência da Informação – v.6, n.3, jun./2005, ARTIGO 1. Disponível em: [http://www.dgz.org.br/un05/Art\\_01.htm](http://www.dgz.org.br/un05/Art_01.htm), Acesso em 03 de Agosto de 2005.
- BAUER, Martin W.e GASKELL, George. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som - um manual prático*, 4ª edição. Petrópolis, RJ: Vozes,2005.
- BETTIOL, Eugênia Maranhão. *Necessidades de informação: uma revisão*. R. Bibliotecol. Brasília, 19(1):59-69,jan./jun.1990.
- BRANDÃO, Elizabeth Pazito. *Da ciência ao mercado,a informação em tempo real*. Brasília: Dezembro de 1999.
- BRITAIN, J.M. *Information needs and application of the user studies*. In: DEBONS, A. E CAMERON, W.J. Perspectives in information science. Leyden, Noordehoff, 1975.p. 425-47.
- BOND, F. Fraser. *Introdução ao jornalismo – uma análise do quarto poder em todas as suas formas*. Rio de Janeiro, livraria Agir Editora, 1962.
- BOUGNOUX, Daniel. *Comunicação e Informação na Modernidade*. Entrevista concedida em 24 de Abril de 2002. Disponível em:

<http://revcom.portcom.intercom.org.br/pdf/ces/v4n1/t10v4n1.pdf> Acesso em 20 de Setembro de 2005.

BUSH, V., *As We May Think*. The Atlantic Monthly. (On-line). Jul. 1945. Versão eletrônica preparada por Denys Duchier, abril/1994. Available from World Wide Web:

<http://.isg.sfu.ca/~duchier/misc/vbush>

CARDOSO, Ana Maria Pereira. *Pós-Modernidade e informação: conceitos complementares?* Perspectivas em Ciência da informação, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.63-79, jan./jul.1996.

CARVALHO, Kátia de. *O Profissional da Informação: O Humano multifacetado*, Datagramazero – Revista de Ciência da Informação – v.3, n.5 Out./02, ARTIGO 3.

CASTELLS, Manoel, *Sociedade em rede*: Tradução de Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e terra, 1999. 617p.

COHEN, Max F. *Alguns aspectos do uso da informação na economia da informação*. Ci. Inf., Brasília, v.31, n.3, p.26-36, set./dez.2002

COMCIÊNCIA, *Linguagem: cultura e transformação*. Revista eletrônica de Jornalismo científico produzida pelo laboratório de Jornalismo da Unicamp. N.º 3 – Agosto de 2001.

Disponível em: <http://www.comciencia.br/reportagens/linguagem/> Acesso em 27 de setembro de 2005.

CORNELLA, Alfons. *La cultura de la información como institución*. Barcelona, Julho de 1997. Disponible em: <http://www.infonomics.net/cornella/aprats.pdf> e

<http://mail.udlap.mx/~yulia/bc100/material/economia.pdf> Acesso em 08 de setembro de 2005.

CUNHA, Isabel Maria Ribeiro Ferin. *Informação e Informações*. CI. Inf., Brasília, 14 (1):47-50, jan./jun. 1985.

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

\_\_\_\_\_, T. PRUSAK, L. *Conhecimento empresarial*. Rio de Janeiro: Campus 1999.237p.

DEMO, Pedro. *Pesquisa e Informação qualitativa*. Campinas, SP: Papirus,2001. – (coleção Papirus Educação)

DIAS, Eduardo Wense. *Ensino e pesquisa em ciência da informação*. Datagramazero, Revista de Ciência da Informação, v.3, n.5, out.2002. Disponível em: <http://www.dgzero.org/>

DIMEINSTEIN, Gilberto. *Aprendiz do futuro. Cidadania hoje e amanhã*. São Paulo, Editora Ática, 1998.

*Dying for information? An investigation into the Effects of Information Overload in The USA and Worldwide*. London, Reuters, 1996. Disponível em

<http://www.cni.org/regconfs/1997/ukoln-content/report~13.html> acesso em 29 de Outubro de 2005.

DOMINGUES, Diana. *Criação e Interatividade na Ciberarte*. São Paulo: Experimento. Estatísticas dos Censos Feitos pelo ministério da Ciência e Tecnologia sobre a produção científica no Brasil, 2002. Disponível em:

<http://www.cbeji.com.br/artigos/artanamelia17122001.htm> Acesso em 26 de junho de 2004.

FERREIRA, J. M, Carvalho, *Psicosociologia das organizações* – Alfragide, Portugal: MacGraw Hill de Portugal, 1998.

FILHO, Ciro Marcondes. *Sociedade Tecnológica*. São Paulo, SP. Editora Scipione, 1994.

FLICK, Uwe. *Uma introdução à pesquisa qualitativa*, 2ª edição Porto Alegre: Bookman, 2004.

FRANÇA, Vera Veiga. *Paradigmas da comunicação: conhecer o quê?* Disponível em:

<http://www.uff.br/mestcii/vera1.htm> Acesso em 21 de setembro de 2005.

GONZÁLES DE GÓMES, Maria Nélide. *Metodologia da pesquisa no campo da ciência da informação*. Datagramazero – Revista de Ciência da informação, v.1, n.6, dez.2000.

Glued to the Screen. *An investigation into Information addiction worldwide*. London, Reuters, 1997.

GUIMARÃES, J. A. C. *Moderno profissional da informação: a formação, o mercado e o exercício profissional no Brasil*. CBF (Conselho Federal de Biblioteconomia) informa, Brasília, v.3, n.2, p.6-7, abr.1998.

HERMÓGENES, J. *Saúde Plena – Yogaterapia*, 1ª edição, São Paulo: Nova Era, n.d.

JAMBEIRO, Othon. *Gestão e tratamento da informação na sociedade tecnológica in UBISCO*, Nídia, BRANDÃO, Lídia. Informação & Informática. Salvador: EDUFBA, 2000, p.207-232.

KIELGAST, Soeren, HBBARD, Bruce A .*Valor agregado à informação da teoria prática*. Revista Ciência da Informação on-line, Brasília, edição 9, v.27, n.3, 1997. Disponível em: <http://www.ibict.br/ioline>

KUMAR, Krishan. *Da sociedade pós-industrial à Sociedade pós-moderna – novas teorias sobre o mundo contemporâneo*. 1997, RJ. Jorge Zahar Editor Ltda.

LANCASTER, F.W. *Information retrieval systems: characteristics, testing and evaluation*. 2. Ed. News York, John Wiley, c1979, p.6-10, 140-143, 312-318.

LÊ COADIC, Y. F. *A ciência da Informação*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.199p.

LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Ed. 34, 1999 (a).

LIMA, Gercina Ângela Borém. *Interfaces entre a ciência da Informação e a ciência cognitiva*. Ci. Inf., Brasília, v.32, n.1, p.77-87, jan./abr.2003.

LOJKINE, Jean. *A revolução Informacional* – tradução de José Paulo Netto – SP, Cortez, 1995.

MARTELETO, R. *Cultura informacional: construindo o objeto informacional pelo emprego dos conceitos de imaginário, instituição e campo social*. Brasília, Ciência da Informação, v.24, n.º 1, p.89-93, jan./abr., 1995. Disponível em: [http://dici.ibict.br/archive/00000145/01/Ci\[1\].Inf-2004-580.pdf](http://dici.ibict.br/archive/00000145/01/Ci[1].Inf-2004-580.pdf) Acesso em 19 de Agosto de 2005.

MASUDA, Yoneji. *A sociedade da Informação como sociedade pós-industrial*, Editora Rio, 1995.

MEDINA, Cremilda. *Notícia – um produto à venda: Jornalismo na Sociedade urbana e Industrial*, 2 ed, São Paulo: Summus, 1988.

MENZEL, H. *The information needs of current scientific research*. *The Library Quarterly*, 34(1): 4-19, 1964.

MIRANDA, Antônio, e BARRETO, Aldo de Albuquerque. *Pesquisa em Ciência da Informação no Brasil: síntese e perspectiva*. Revista de Biblioteconomia de Brasília, v.23/24,n.3,p.277-292,especial 1999/2000.

MORAIS, Jomar. *Armadilha Digital*.Revista *Supeinteressante*, ano 14.N.10, Out./2000.

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. *Delineando o valor do sistema de informação de uma organização*. Ci. Inf, Brasília, v.2,n.1,p. 14-24,jan./abr. 2000.

NEGROPONTE, Nicolas. *A vida digital*, tradução Sérgio Tellaroli – São Paulo: Companhia das letras, 1999.

PAEZ, Urdaneta. *Gestão da inteligência, aprendizagem tecnológica e modernização do trabalho informacional*. Caracas: Universidade Simon Bolívar, 1992.

PAISLEY, W.J. *Information needs and uses*. *Annual review of information Science and technology*, 3:1-30; 1968.

*Pesquisa anual de serviços e produtos 2001/2002* divulgada no dia 16/09/2004.  
[http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia  
visualiza.php?id\\_noticia=218&id\\_pagina=1](http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=218&id_pagina=1) Acesso em 05 de agosto de 2005.

PONJUAN, Dante Glória. *Papel de la colaboración entre líderes de vários sectores para la creación de una cultura informacional*. Julho de 2002. *Informe oficial preparado para la UNESCO, la U.S National Comisión on Libraries and Information Science, y el National Forum on Information Literacy para la reunión de expertos acerca de Alfabetización*

*Informacional*, Praga, República Checa. Disponível em:

<http://www.ncslis.gov/libinter/infolitcon&meet/papers/ponjuan-espanol-fullpapaer.pdf> Acesso em 19 de agosto de 2005.

REVISTA VEJA, *Está difícil de agüentar! A crise política abala a moral dos brasileiros, e segundo especialistas, a população passa por um luto coletivo e até por stress pós-traumático*. 27 de julho de 2005 n.1867, p.46-50.

RICHARDSON, R. J. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. São Paulo:Atlas, 1989, 287 p.

ROBREDO, Jaime. *Da ciência da informação revisitada aos sistemas humanos de informação*. Brasília: Thesaurus, 2003, 262 p.

SARACEVIC, Tefko. *Ciência da Informação: origem, evolução e relações*. Perspec. Ci. Inf., Belo Horizonte, v.1,n.1,p.41-62,jan./jun. 1996.

SCHAFF, Adam. *A sociedade informática*. São Paulo:Brasiliense, UNESP, 1993.

SERVA, Leão. *Babel. A mídia antes do dilúvio e nos últimos tempos*. São Paulo: Mandarin, 1997.

SILVA, Marco. *Que é interatividade*. Boletim Técnico do Senac. Rio de Janeiro, v.24, n.2 maio/ago., 1998.

SOARES, Ismar de Oliveira. *Sociedade da Informação ou da Comunicação*. São Paulo: Cidade Nova Editora, 1996.

TARGINO, Maria das Graças. *Quem é o profissional da informação?* Transinformação. Campinas, v. 12, n.2,p.61-69,jul./dez.2000.

TOFFLER, Alvin. *O choque do futuro*, 3ª edição – Rio de Janeiro/RJ, Editora Record, tradução de Eduardo Francisco Alves, 1970.

\_\_\_\_\_. *A terceira Onda*: tradução de João Távora. 4ª edição, Editora Record – 1980, Rio de Janeiro/RJ.

TORTTERDELL. E. E BIRD, J. *The effective library: report of the Hillington, Project on Public Library effectiveness*. London, Library Associations, 1976.Cap. 3.

VALENTIN, Marta Lígia Pomim. *O Mercado de Informação Brasileiro*, Inf.Inf., Londrina, v.5, n.1, p.35-42, Jan./Jun.2000.

VALENTIN, Marta Lígia Pomim. “*Formação: competências e habilidades do profissional da informação in Formação do profissional da informação*”. São Paulo, Polis, 2002. p. 117-132.

VIANNA, Sandra. *Cuidado com a nova epidemia do momento*. Tribuna de Mato Grosso, 19 de Maio de 2005.

WEIL, Pierre. *A normose informacional*. Ci. Inf. Brasília, vol.,29,n.2, p. 61-70, maio/ago

2000. Disponível em: <http://www.ibict.br/cienciadainformação/viewarticle.php?id=291> acesso em 12 de agosto de 2005.



## ANEXOS

**“A SOBRECARGA DE INFORMAÇÃO E SEUS EFEITOS NA ROTINA DOS  
JORNALISTAS NAS REDAÇÕES DE CAMPO GRANDE (MS)”**

**Ficha de documentação do Entrevistado**

1) Nome: completo: \_\_\_\_\_

- 2) Faixa etária:     20 a 29 anos  
                           30 a 39 anos  
                           40 a 49 anos

( ) 50 ou mais

- 3) Escolaridade: ( ) médio completo  
( ) superior completo  
( ) pós graduação incompleta  
( ) pós graduação completa

- 4) Faixa salarial: ( ) até 3 salários mínimos (R\$ 1.050,00)  
( ) de 3 a 5 salários (R\$1.050,00 a 1.750,00)  
( ) de 5 a 10 salários (R\$1.750,00 a 3.500,00)  
( ) acima de 10 salários mínimos (R\$3.500,00)

5) Empresa em que trabalha : \_\_\_\_\_

6) Localização da empresa: \_\_\_\_\_

7) Função que exerce: \_\_\_\_\_

8) Tempo de atividade na função: \_\_\_\_\_

9) Tempo de atividade na profissão: \_\_\_\_\_

10) Dados gerais da entrevista: Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Local: \_\_\_\_\_

Duração: \_\_\_\_\_

Autorizo a utilização das informações dessa entrevista na divulgação do resultado da pesquisa está sendo desenvolvida.

\_\_\_\_\_

**“A SOBRECARGA DE INFORMAÇÃO E SEUS EFEITOS NA ROTINA DOS  
JORNALISTAS NAS REDAÇÕES DE CAMPO GRANDE (MS)”**

**Roteiro de Entrevista Semi-Estruturada – Parte I**

- 1) **Descreva a rotina de sua atividade profissional:** *(acesso a jornais, Tv, Internet e ligações durante a produção da notícia)*
- 2) **Como você se situa no cotidiano do excesso de informação?** *(sente dificuldades em controlar o volume de informações que chega até você)*
- 3) **Como a sobrecarga da informação afeta o seu rendimento profissional?** *(administração do tempo, da quantidade de informações, na tomada de decisões etc.;)*
- 4) **O excesso de informação compromete a notícia? De que forma?** *(qualidade, precisão, relevância, veracidade da informação e outros aspectos)*
- 5) **Na sua avaliação, a sobrecarga de informação também pode funcionar como fator estimulante para sua atividade profissional?** *(o excesso mais ajuda do que atrapalha durante o processo de produção da notícia ou é o inverso)*

## INFORMATOSE

Distúrbios causados pelo excesso de fluxo de mensagens informacionais em relação a um único receptor, uma só pessoa. Diante de tantas referências, indicações e informações diversas a respeito de um só assunto à pessoa se envolve numa ilusão constante de que tudo pode conhecer, tem a sensação de que a máquina se transformou num prolongamento do si mesmo, faz

### **CIBERNOSE**

Provoca situações de perturbação de comunicação com efeitos negativos sobre o sistema nervoso e nas funções mentais de pessoas que utilizam em excesso os aparelhos Cibernéticos. O indivíduo perde a criatividade e torna dependente do computador. Não consegue fazer cálculos e operações matemáticas simples e se frustra ao perceber que de certa forma perdeu a liberdade, pois nunca sabe se o e-mail ou a ligação é urgente e se há obrigação de atender a chamada ou acessar a mensagem.

### **FADIGA DA INFORMAÇÃO**

Estresse mental e físico causado pelo bombardeio de informações. Atinge pessoas que, na tentativa de assimilar conhecimentos e acontecimentos, acabam estourando os limites da capacidade de armazenamento de tantas informações e notícias. O Resultado é cansaço mental, fadiga física e psicológica e a perda de eficiência no trabalho.

### **NEUROSE INFORMACIONAL**

Ocorre geralmente quando a ansiedade em obter informações cresce junto com o nível de estresse. Começa com distúrbios do humor, aumento da irritabilidade e continua com a dificuldade para adormecer, distúrbios na memória até chegar a níveis mais elevados de estresse e desenvolvimento de um comportamento neurótico. O sentimento de obsolescência profissional é o que predomina.

**QUADRO DE RELAÇÃO CAUSAS E EFEITOS DAS DOENÇAS RELACIONADAS À SOBRECARGA DE INFORMAÇÃO.**

Observe a tabela abaixo e identifique qual é a situação ou situações que mais afetam a sua rotina profissional:

<b>Fenômenos</b>	<b>Causa</b>	<b>Efeito</b>
<b>Informatose</b>	Avanços Tecnológicos	Isolamento, desmembramento familiar, ilusão de que tudo pode conhecer, Confusão com o real e o virtual;
<b>Cibernose</b>	Avanços Tecnológicos	Perda de raciocínio lógico matemático, perda de criatividade, perda de liberdade;
<b>Fadiga da informação</b>	Excesso informacional	Stress físico e mental, perda da eficiência no trabalho, perturbações;
<b>Intoxicação da informação</b>	Excesso informacional	Indisposição, fraqueza, mal estar, dor de cabeça, alterações visuais;
<b>Neurose informacional</b>	Ansiedade informacional	Irritabilidade, alteração do humor, dificuldade em adormecer, distúrbios da memória;
<b>Vício da informação</b>	Ansiedade informacional	Dependência do consumo de informação, dependência da informática;

**“A SOBRECARGA DE INFORMAÇÃO E SEUS EFEITOS NA ROTINA DOS  
JORNALISTAS NAS REDAÇÕES DE CAMPO GRANDE (MS)”**

**Roteiro de Entrevista Semi-Estruturada – Parte II**

**1) Caracterizando o problema:**

- a) **Você se considera uma vítima de algumas dessas doenças relacionadas?**
- b) **Você sente os sintomas apresentados nas definições com certa frequência?**
- c) **Em quanto tempo de trabalho você começa a apresentar indisposição, fraqueza, mal estar, dor de cabeça ao estar em contato com o excesso de informação?**
- d) **Com que frequência você apresenta desordens de humor, aumento da irritabilidade, dificuldade em adormecer e distúrbios de memória?**

**2) Relatando episódios, crises e situações:**

- a) **Quando foi a última vez que você apresentou esses sintomas?**
- b) **Relate um episódio no qual você passou pelas situações citadas no quadro:**
- c) **Quais foram às sensações físicas, mentais e psicológicas diante da situação?**

**d) Já se recuperou de crises provocadas pela sobrecarga de informação e como foi esse processo?**

**e) Você sente dificuldades em controlar seus impulsos na busca pela informação ou se vê obrigado a consumir informação em excesso por conta das obrigações profissionais?**

**3) Ponderando sobre o rendimento profissional:**

**a) No seu caso, a sobrecarga de informações afeta mais: concentração, produtividade ou memorização?**

**b) Ao acessar conteúdos na Internet têm a sensação de que tudo pode conhecer? Como é esse sentimento?**

**c) De que forma essa sensação afeta o seu rendimento profissional ao consumir horas de sua atenção e o tempo de trabalho?**

**4) Analisando os reflexos na produção da notícia:**

**a) O constante acesso à Internet e o atendimento ao telefone provocam confusão entre o que foi dito ou lido, entre realidade e mundo virtual, entre o global e o regional na produção de notícias?**

**b) Com a imensa quantidade de notícias divulgadas em tempo real você sente mais influenciado a armazenar todo o conteúdo deixando de lado o raciocínio crítico das notícias?**

**c) Na sua opinião, quais são os efeitos da sobrecarga de informação sobre a notícia produzida na redação?**

**d) Se você não tivesse diante de tais situações o seu trabalho poderia ter sido desenvolvido melhor ou a sobrecarga de informação contribui de forma positiva para o produto final?**