



ENCONTRO DE ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO (I ENEU)

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE USUÁRIOS

PLACAS INDICATIVAS COMO FONTES DE INFORMAÇÃO: a percepção dos usuários de ônibus no Terminal de Integração da Parangaba¹

INDICATIVE PLATES AS SOURCES OF INFORMATION: the perception of bus users in the Parangaba Integration Terminal

RESUMO

Apresenta os resultados do estudo inerente à percepção dos usuários (passageiros) acerca dos problemas decorrentes das placas indicativas do Terminal de Integração da Parangaba (TIP) em Fortaleza-CE como fontes de informação. Tem como objetivo identificar qual a percepção dos usuários acerca das placas indicativas de embarque dos ônibus do TIP, . Trata-se de um estudo exploratório pautado no levantamento bibliográfico, bem como na pesquisa empírica feita com os usuários do TIP, levando-se em consideração a localização das paradas de embarque dos ônibus. A pesquisa também foi pautada na revisão de literatura na revisão de literatura sobre os aspectos inerentes aos estudos de usuários da informação e acerca das fontes de informação. Usuários da informação são indivíduos que usufruem dos serviços prestados por bibliotecas e centros de informação – incluindo-se o TIP – com vias a solucionar uma carência informacional. Ademais, aborda as fontes de informação como instrumentos para satisfazer as necessidades de informação dos usuários. Os resultados evidenciam que os fiscais são as fontes de informação mais consultadas e que as placas indicativas figuram em segundo lugar. Os principais problemas das placas indicativas evidenciados pelos pesquisados dizem respeito à sua má sinalização. A conclusão aponta que a solução para os problemas identificados devem ser planejados com base nas carências informacionais dos usuários (passageiros) do TIP.

Palavras-chave: Estudo de usuários da informação. Fontes de informação. Terminal de Integração da Parangaba. Placas indicativas.

ABSTRACT

¹ Extrato da monografia intitulada *A cor como fonte de informação? o olhar dos cidadãos acerca dos problemas decorrentes das placas indicativas do Terminal de Integração da Parangaba.*

It presents the results of the study inherent in the perception of users (passengers) about the problems arising from the identification plates of the Parangaba Integration Terminal (TIP) in Fortaleza-CE as sources of information. It aims to identify the users 'perception of the TIP buses' boarding cards. This is an exploratory study based on the bibliographical survey, as well as the empirical research done with the users of the TIP, taking into consideration the location of the bus embarkation stops. The research was also conducted in a literature review in a literature review on studies on information studies and on sources of information. Information users are those who enjoy the services provided by libraries and information centers - including TIP - with ways to solve an information need. In addition, it approaches as sources of information as instruments to satisfy as information needs of users. The results show that the fiscals are like sources of information and consulted and that as indicative plates appear in second place. The main problems of the indicated panels are evidenced by the respondents. The conclusion points out that a solution to the identified problems must be planned based on the informational needs of the TIP users (passengers).

Keywords: Study of information users. Information sources. Parangaba Integration Terminal. Indicative plates.

1 INTRODUÇÃO

As possibilidades de contextualização para iniciar este escrito são muitas.

Poderíamos aludir aos usuários, à informação, entre outros. Contudo, optamos por remeter a uma situação ocorrida no Terminal de Integração da Parangaba (TIP) em Fortaleza, que, sem dúvidas, atraiu nossa atenção.

Uma pessoa idosa solicitou ao fiscal uma informação a respeito da localização da parada de embarque de determinado ônibus. No decorrer do episódio notamos que a reação do fiscal a indagação do passageiro foi, simplesmente, apontar para frente - como se aquele gesto fosse facilitar alguma coisa. O impressionante é que o senhor estava no início da plataforma e o ato de indicar para o restante dela, sem ser específico, não traria nenhuma contribuição para o usuário.

Ao presenciarmos essa cena começamos a questionar sobre o papel desse fiscal: ele não poderia ter sido mais específico ou, quem sabe, ter levado o senhor até o local de embarque? No entanto, quando olhamos para as paradas de ônibus percebemos que as placas indicativas apresentavam apenas o número e o nome da linha, e que todas eram das mesmas cores: verde ou azul. Esse vislumbre, nada agradável e acessível, nos fez notar que ali se encontrava um problema quanto à identificação das paradas de embarque dos ônibus.

Do ponto de vista da Ciência da Informação (CI), as placas indicativas desempenham a função de fonte de informação, dado que por meio destas os usuários (passageiros) se orientam e deslocam-se pelo terminal. Então, a partir do momento que esse meio de informação não exerce sua finalidade, há de se investigar, junto aos usuários, os porquês dessa infrutífera relação – usuários e placas indicativas.

Como cidadãos, dependemos dos serviços públicos que são oferecidos, contudo sabemos quão distantes alguns desses estão deixando de ser satisfatórios, dentre eles o transporte público. Responsável por concentrar um grande contingente de usuários nas metrópoles, em Fortaleza o serviço atende a demanda média em dia útil de 961.937 mil usuários (PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA, 2010, p. 120). A partir dessa informação, afunilamos o local de pesquisa e escolhemos o TIP – palco da cena introdutória.

Entrelaçando esse episódio com a CI, área que perscruta, dentre outros fatores, “[...] as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação, e os significados do processamento da informação, visando à acessibilidade e usabilidade [...]” (BORKO, 1968, p. 3, tradução nossa), esboçamos a seguinte problemática: qual é a percepção que os usuários (passageiros) têm acerca das

placas indicativas de embarque dos ônibus do Terminal de Integração da Parangaba, como fontes de informação?

Destarte, configuramos como objetivo da pesquisa identificar qual a percepção dos usuários (passageiros) acerca das placas indicativas de embarque dos ônibus do Terminal de Integração da Parangaba, como fontes de informação.

A motivação para realizar a pesquisa é oriunda de três vertentes. Primeiro, por entendermos que a missão do bibliotecário ultrapassa as barreiras de bibliotecas e centros de informação, uma vez que no decorrer da formação aprendemos que nosso principal dever na qualidade de profissionais é fornecer ao usuário a informação que ele necessita. Como cidadãos, pois acreditamos que os achados desse estudo tendem a contribuir para a acessibilidade dos usuários (passageiros) no que concerne a identificação do local de embarque dos ônibus. E, no viés científico, como insumo para os trabalhos na área de estudos de usuários da informação.

O estudo caracteriza-se como de cunho exploratório, pois, conforme o entendimento de Gil (2012, p. 27), tem “[...] o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato”, não se configurando como de aspecto mais profundo.

Como método de sustentação da pesquisa, nos apoiamos na perspectiva funcionalista, uma vez que esse método nos “[...] leva a admitir que **toda atividade social e cultural é funcional ou desempenha funções e é indispensável.**” (GIL, 2012, p.19, grifo nosso). A escolha deste método deu-se pelo fato de querermos averiguar se as placas indicativas desempenham a função de fontes de informação, atendendo às necessidades dos usuários do TIP quanto à localização das paradas de embarque.

Com base no objetivo proposto fizemos um levantamento bibliográfico com o intuito de obter bases teóricas para entendermos as nuances concernentes aos estudos de usuário e às fontes de informação.

Quanto ao local de aplicação da pesquisa, o TIP, popularmente chamado de Terminal da Parangaba, é um dos mais conhecidos equipamentos de transporte de Fortaleza. Situado no bairro de mesmo nome, sua inauguração data de 07 de agosto de 1993. Ele foi o quinto terminal de integração da cidade a ser construído, que já contava com os terminais de Antônio Bezerra, Lagoa, Messejana e Papicu. Seu intuito era tornar mais fluído o movimento de passageiros.

Quando foi construído em 1993, o terminal operava com 23 linhas.

Atualmente são 46 linhas, sendo 9 corujões – transporte feito durante a madrugada. Diariamente são programadas 3.779 viagens, com uma demanda de cerca de 200 mil passageiros (PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA, 2015). São oferecidos ainda outros serviços como: venda e recarga de vale-transporte eletrônico; recarga da identidade estudantil; serviços lotéricos; lanchonetes; bombonieres; lojas de variedades; papelarias; vestuários; *lan house*; representação de Plano de Saúde e Seguros; máquinas de autoatendimento do Banco do Brasil S/A; máquinas de autoatendimento do Banco 24 horas e o Terminal Literário.

Na fase de coleta de dados escolhemos por realizar uma amostragem não probabilística, onde, por meio da observação não participante, abordamos apenas os usuários que apresentaram algum tipo de dúvida(s) aos fiscais, convidando-os a participar da pesquisa. Todos os envolvidos assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, para assim resguardar os dados que os identificavam.

Ao todo foram aplicados 50 questionários semiabertos compostos por 4 perguntas – duas objetivas (1 e 2), uma subjetiva (3) e uma objetiva e subjetiva (4). O número de respondentes pode parecer pequeno, no entanto entrevistar uma parcela estatisticamente representativa de cerca de 200.00 mil usuários diários não seria factível, além de que o perfil desejado era específico.

Utilizamos a abordagem quali-quantitativa, para que desta forma pudéssemos abranger interpretações tanto objetivas quanto subjetivas para pautar a discussão dos resultados.

Os passos supracitados guiaram o desenvolvimento do estudo, sendo de suma importância para alcançar seus resultados, cada parte integrante da metodologia – levantamento bibliográfico, coleta de dados, análise dos dados e discussão dos resultados - será explanada nos capítulos que se seguem.

2 ASPECTOS INERENTES AOS ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

A Ciência da Informação (CI) há tempos contempla os estudos de usuários da informação como uma das vertentes de pesquisas. Desde 1940, como salienta Figueiredo (1994), observou-se um crescimento no que diz respeito a essa temática. Para a sua efetivação na CI duas correntes distintas foram consolidadas: a abordagem tradicional e

a abordagem alternativa. A abordagem tradicional privilegiava os sistemas em detrimento dos usuários. Em contrapartida, a abordagem alternativa detém seu foco nos usuários e suas necessidades em termos informacionais (FERREIRA, 1995; PEREIRA, 2011). Outrora vistos como figuras passivas (abordagem tradicional) pela CI, os usuários deixaram esse estigma no passado e se tornaram protagonistas (abordagem alternativa). Ora, a informação é orientada ao usuário, destarte estudar as nuances que circundam esses indivíduos é indubitável para alicerçar a CI.

O conceito cunhado por Figueiredo (1994) para estudos de usuários diz respeito às investigações que têm por intento conhecer a(s) carência(s) dos indivíduos no que concerne a informação, ou para tomar conhecimento se as necessidades informacionais de usuários de bibliotecas e centros de informação estão sendo satisfeitas.

No senso comum, usuário é descrito como aquele que utiliza determinado serviço, público ou particular, para satisfazer uma dada necessidade. Denominado como usuário da informação pela CI, Moraes (1994, p. 219) entende-o como “indivíduo, grupo ou comunidade favorecido com os serviços da biblioteca, sistemas ou centros de informação e documentação” e que devem “ser a base da orientação e da concepção das unidades e dos sistemas de informação, a serem definidos em função de suas características, de suas atitudes, de suas necessidades e de suas demandas.” (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 482). Ao aludirmos ao termo usuários, a primeira palavra que nos vem à mente é subjetividade. Munidos de experiências e vivências díspares, tal contorno particular tem de ser considerado, pois, caso ignorado, trará resultados que podem destoar da realidade. Se os usuários figuram como um dos eixos de nosso labor, atentar para suas peculiaridades e propor soluções embasadas em suas expectativas é fundamental.

Ainda no raciocínio de Guinchat e Menou (1994), os usuários podem ser classificados em três grandes grupos: os estudantes – aqueles que ainda não ingressaram na vida profissional; os profissionais – já ingressos no mercado de trabalho; e os cidadãos - esse último conjunto demanda informações gerais, referentes à vida social. O TIP concentra todos os grupos de usuários, pois seu serviço básico é o deslocamento, contudo optamos por aplicar nosso estudo apenas àqueles ditos passageiros.

As necessidades apresentadas pelos usuários da informação são um dos focos

sob o qual caminha a CI e outras áreas do conhecimento ligadas a essa área. Para Line (*apud* FIGUEIREDO, 1983, p. 50), necessidade pode ser entendida como “[...] O que o indivíduo deve [...] ter para o seu trabalho, pesquisa, edificação, recreação, etc. No caso de um pesquisador, um item necessário é aquele que levará adiante sua pesquisa”. Ainda nessa linha, destacamos a conceituação de Nascimento e Weschenfelde (2002, p. 2), que falam mais estritamente sobre necessidade de informação, onde é compreendida como:

[...] carência de informação que o indivíduo deve suprir para realizar uma pesquisa, para sua educação e atualização pessoal, ou para uma tomada de decisão em seu desempenho profissional. [...] varia de indivíduo para indivíduo e de grupo para grupo e pode ser transformada, ou não, em demanda, isto é, na formulação expressa de um desejo, ou na solicitação de uma informação, por parte de um usuário, a uma Unidade de Informação (arquivo, biblioteca, museu, rede ou sistema de informação).

Como abordado pelas autoras, os usuários da informação seriam apenas aqueles que transitam em arquivos, bibliotecas, museus, redes ou sistemas de informação, entretanto nossa perspectiva aponta que os terminais de ônibus também se configuram como ambientes para usuários da informação, uma vez que estes procuram nestes locais informações que dizem respeito à qual o ônibus passa mais próximo destino desejado, o itinerário do mesmo, dentre outras possíveis dúvidas referentes ao transporte público.

Outro aspecto inerente ao estudo de usuários da informação é o comportamento de busca e uso da informação. Tabosa (2016, p. 67, grifo nosso) acredita que o comportamento de busca

[...] designa a atividade global ou **conjunto dos atos de um usuário de informação perante uma necessidade de informação**, com o intuito de suprir essa necessidade, ou seja, **o caminho que ele percorre para buscar, localizar e acessar informação** para satisfazer sua deficiência cognitiva.

Já o comportamento de uso, como evidenciado por Wilson (2000, p. 50, tradução nossa)

[...] consiste nos atos físicos e mentais envolvidos na incorporação das informações encontradas na base de conhecimento existente da pessoa. Isso pode envolver, portanto, atos físicos, como a marcação de seções em um texto para observar sua importância ou significado, bem como atos mentais que envolvem, por exemplo, a comparação de novas informações com o conhecimento existente.

Deste modo, as pesquisas que envolvem o estudo desses dois fenômenos – comportamento de busca e uso da informação -, são privilegiados na área de estudos de

usuários, contribuindo para o entendimento e planejamento de serviços e produtos orientados às suas carências informacionais.

A investigação que propomos tem por intento – como descrito na seção 1 – identificar quais os problemas, na percepção dos usuários (passageiros), que decorrem das placas indicativas de embarque, assim objetiva compreender, dentre outras coisas, como eles buscam a informação que melhor satisfaz a sua necessidade.

3 DIZERES SOBRE FONTES DE INFORMAÇÃO

Convencionalmente se diz que as fontes de informação se configuram como recursos orais ou escritos, bibliográficos ou não, passíveis de se capturar informações a serem utilizadas para quaisquer finalidades. No entendimento de Carrizo Sainero, Irureta-Goeyna e Quintana Sáenz (1994, p. 30, *apud* BENTES PINTO; CAVALCANTE, 2015, p. 12) as fontes são, portanto, as “[...] trilhas, testemunhos ou os conhecimentos produzidos pelo homem no decorrer do tempo e podem ser restos biológicos, monumentos, livros e outros documentos, tudo aquilo que fornece uma notícia, uma informação ou um dado”.

Elas são documentos que servem para que os sujeitos busquem informações para a solução de dúvidas referentes a questões descritivas, explicativas, procedimentais ou outra. Por isso, elas são voltadas a todos os níveis de conhecimentos. Devido a essas características, tais fontes podem ser gerais e especializadas, porém, o que “entra em jogo” é a qualidade que pode ser analisada do ponto de vista da sua proveniência. A Biblioteca da Universidade de Berkeley e a Universidade Cornell² publicaram 13 itens sobre como verificar a qualidade das fontes de informação relativas às mídias na Internet. Eis algumas sugestões: quem publicou a informação? É possível se contactar o responsável? A quem essa fonte se direciona? Essas fontes são atualizadas frequentemente? Qual é o nome do responsável pela criação ou inserção do domínio do blog ou do site web? Quais são as referências que esses recursos utilizaram? Qual é a reputação dos sites aos quais o blog ou o site estão ligados? Qual é a reputação dos sites de referência? O que dizem outros sites ou outros blogs o site à validar ?

² <http://guides.lib.berkeley.edu/evaluating-resources>; <https://olinuris.library.cornell.edu/>

No entendimento de Bentes Pinto; Cavalcante (2015), em termos científicos ou de outros saberes, as fontes de informação podem ser classificadas como primárias, secundárias, terciárias e, ainda, quaternárias. Enquadram-se no primeiro caso as fontes ditas originais ou que trazem informações de caráter original, quer dizer da forma como foram concebidas. São exemplos teses, artigos, relatórios técnicos, entrevistas, patentes, dados estatísticos, fórmulas químicas e matemáticas. Encaixam-se nesse rol as pessoas, associações, grupos de pesquisa, entre outros do gênero.

As fontes secundárias são aquelas que têm origem no tratamento de informação das fontes primárias, destacando-se entre elas os catálogos de bibliotecas, as resenhas e os anais de resumos. No terceiro caso encontram-se as fontes terciárias, que normalmente se baseiam nas fontes secundárias, arrolando também em alguns casos as fontes primárias, exemplo: bibliografias de bibliografias, cabeçalhos de assuntos, tesouros, repositórios, anuários.

Dentre as conceituações referentes às fontes de informação, as palavras de Villaseñor Rodríguez e Gómez García (2013) parecem-nos mais adequada, pois depreendem as fontes como instrumentos utilizados para atender as necessidades informacionais de qualquer pessoa, desta forma, sua característica essencial é a utilidade. E como bem resumem Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 121, grifo nosso), o “Comportamento informacional é todo comportamento humano relacionado às **fontes e canais de informação** [...]” Esse entendimento vem ao encontro da temática proposta, uma vez que as placas indicativas devem servir como fontes de informação para situar o usuário (passageiro) acerca do local de embarque do ônibus que melhor irá satisfazer sua necessidade de deslocamento.

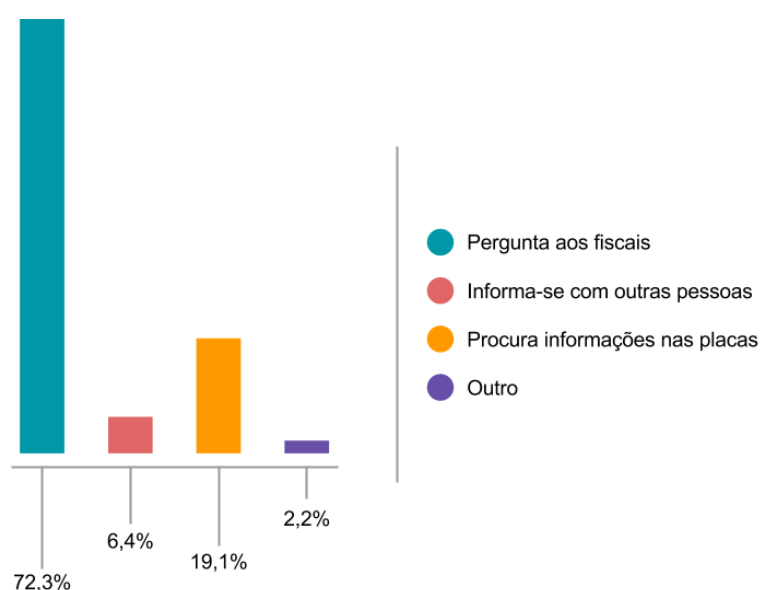
4 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Após realizarmos a coleta de dados com 50 usuários (passageiros), os achados foram tabulados e a partir deles serão apresentados alguns gráficos e nossas inferências, com aporte teórico, acerca do que foi coletado. Para fins de melhor compreensão por parte dos pesquisados, na redação dos questionários nos referimos ao TIP como Terminal da Parangaba, como é conhecido usualmente. No decorrer da análise cada indivíduo será identificado pela letra U seguida de numeral (U1), (U2) etc.

Nosso primeiro questionamento buscou conhecer de que forma os usuários

identificam o local de embarque dos ônibus quando não sabem a localização da parada que desejam. Apresentamos 5 opções, sendo que na última o participante poderia – caso quisesse - expressar livremente sua opinião sobre a indagação. A maioria dos respondentes (72,3%) alegaram que procuram os fiscais e, em segundo lugar, apontado por 19,1%, as placas informativas. O gráfico 1 ilustra esses dados.

Gráfico 1 – Fontes de informação que os usuários recorrem no TIP para localizar a parada de embarque dos ônibus



Fonte: Dados da pesquisa empírica.

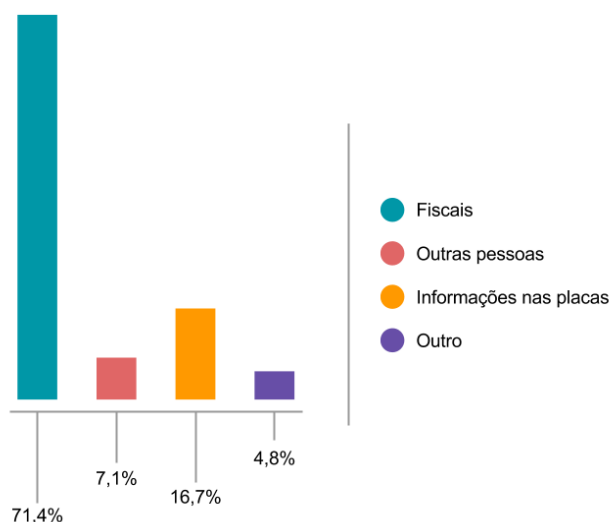
É interessante notarmos que, essas duas alternativas de maior porcentagem (fiscais e placas indicativas), ao mesmo tempo em que são antagônicas, complementam-se: enquanto a primeira faz uso da linguagem verbal e gestual, aparentemente mais eficientes, a outra conta apenas com a linguagem visual; coadunam, ao passo que em posse da informação correta fornecida pelo fiscal e uma boa sinalização e acessibilidade das placas, a localização tornar-se-ia fácil, já que ambos os meios forneceria informações concretas, indicando as trilhas aos usuários (CARRIZO SAINERO; IRURETA-GOEYNA; QUINTANA SÁENZ, 1994 *apud* BENTES PINTO; CAVALCANTE, 2015).

Ademais, gostaríamos ainda de advertir ao fato de que 6,4% dos participantes apontaram que buscaram informações com outras pessoas, isso, talvez, seja o reflexo da pressa ou da dificuldade para se comunicar com os fiscais - fato que observamos e apresentamos na introdução. Para Bentes Pinto e Cavalcante (2015), as

pessoas são consideradas fontes de informação, neste caso informal, e figuram como fontes primárias, o que apoia a escolha dos usuários por solicitarem informações de terceiros.

No entanto, o fato de optarmos por estas duas alternativas (fiscais e placas indicativas) não necessariamente quer dizer que elas são as melhores. E foi pensando nisso que indagamos acerca de qual das opções da questão anterior eles consideravam como sendo a mais eficaz. As respostas estão consonantes com a questão passada, ratificando que os fiscais e as placas são as fontes mais procuradas para tomar conhecimento sobre a localização da parada de embarque, visualizadas no gráfico 2.

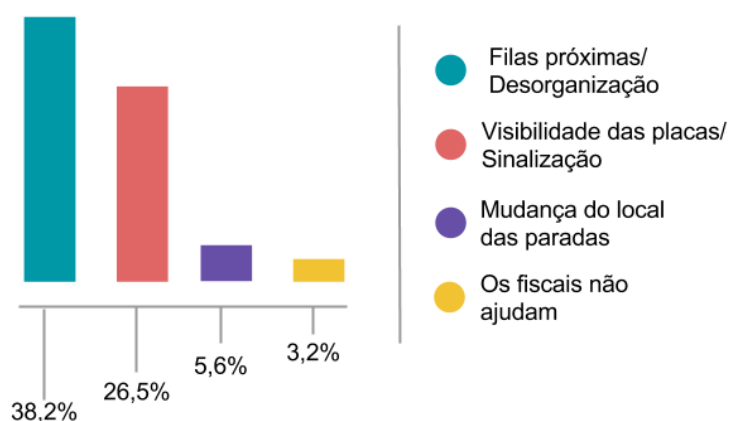
Gráfico 2 – Fontes de informação apontadas pelos participantes como sendo mais eficazes para a localização das paradas



Fonte: Dados da pesquisa empírica.

A terceira questão foi direto ao ponto fulcral do estudo: qual a dificuldade que você encontra na hora de identificar o local de embarque do ônibus. Essa questão foi aberta e as respostas foram inúmeras, para facilitar a compreensão decidimos fazer uma indexação dos principais problemas apontados, como é possível ver no gráfico 3.

Gráfico 3 – Dificuldades encontradas pelos usuários para identificar o local de parada dos ônibus



Fonte: Dados da pesquisa empírica.

Conforme os resultados, torna-se evidente que os fiscais foram os menos citados, tal fator fornece subsídios para inferirmos que eles são as fontes de informação mais confiáveis e solicitadas. Outra variável que sustenta essa escolha é que eles são fontes ditas formais, pois, apoiados em Villaseñor Rodríguez e Gómez García (2013), consideramos que eles são o canal oficial de transmissão oral de informações.

Outro ponto importante é que dos 5 (cinco) problemas elencados, 2 (dois), notoriamente, destacam-se: filas próximas/desorganização e visibilidade das placas/sinalização. Um dos pesquisados destacou que: “Às vezes as filas são muito confusas, o que faz com que o usuário muitas vezes espere na fila errada, o que causa certo **constrangimento** e **atraso ao compromisso** do mesmo” (U4). O constrangimento, *per si*, é algo ruim, se atrelarmos isso a possibilidade de chegar atrasado ao seu compromisso, temos um serviço nitidamente insatisfatório. Muitos dos usuários do TIP estão ali pelo simples fato de terem de se deslocar para chegar ao trabalho, à escola, à universidade, ao hospital, ao posto de saúde, dentre outros, e enfrentar contratempos – com certeza – não consta na lista de necessidades dos passageiros.

Parece-nos que a vida de quem tem de passar por esse local é complicada. Não bastasse isso, ainda temos o segundo problema, mencionado por 26,5% da amostra: visibilidade das placas/sinalização. A próxima fala alerta para o seguinte fator: “As placas não são visíveis ou identificáveis à distância, devido à localização das mesmas” (U19). Corroborando com essa afirmativa, outro enfatizou que parte do problema das placas indicativas deve-se à “Má sinalização e placas de tamanho inadequado” (U22).

Partindo do entendimento que as placas indicativas são, de acordo com os

pesquisados, a segunda fonte de informação mais procurada, esses problemas elencados fazem delas um meio ineficaz para identificar o local de embarque. A partir desses dados, diferente do que diz Villaseñor Rodríguez e Gómez García (2013), as placas indicativas destoam de sua função enquanto fontes de informação, pois não atendem às necessidades informacionais de deslocamento dos usuários (passageiros) do TIP.

Ora, se as filas confundem os usuários (passageiros), as placas deveriam ser uma ferramenta para diminuir esta dificuldade, sinalizando de maneira clara qual a fila e o ônibus correspondente a ela. Entretanto, ela mesma é outro obstáculo, sua sinalização, segundo os pesquisados, não é acessível, é inadequada para o objetivo almejado - identificar o ônibus que condiz com aquela determinada fila. Então, do que adianta uma placa que não ajuda e ainda é inacessível?

Como bibliotecários sabemos que o usuário é uma das nossas razões de ser, e cremos que seja assim em outras áreas do conhecimento. Parece-nos, no entanto, que quem pensou as placas e fez a divisão das paradas de embarque esqueceu-se desse detalhe crucial.

Porém, falta um ponto a ser tratado, e este é ainda mais interessante. Não constante no gráfico anterior, outro fator foi citado na questão: os usuários não encontram problemas para identificar os locais de embarque. Constatar tais opiniões foi, no mínimo, curioso. Há uma distribuição entre os que estão satisfeitos e aqueles que disseram passar por algum contratempo. É preciso ressaltar que não ter dificuldades, segundo os usuários, não descarta a desorganização e a inacessibilidade. Destacamos duas falas para demonstrar. O primeiro disse: “Não tenho dificuldade, já conheço o terminal” (U8); enquanto que o segundo respondeu: “Já tenho costume, mas se fosse a outro terminal teria dificuldade” (U14). Além de justificarem suas respostas, os relatos apresentam dois pontos importantes: as pessoas já estão acostumadas, conhecem o terminal; e, caso tenham de ir a outro terminal, enfrentarão transtornos para encontrar a localização da parada de embarque.

Objetivando identificar e entender suas dificuldades para com as placas, questionamos acerca da compreensão dessas ferramentas de sinalização. Embora essa questão fosse semiaberta (sim ou não), ainda assim, solicitamos as justificativas.

Conforme se observou nas respostas apresentadas, notou-se um equilíbrio entre os que consideram as placas compreensíveis e os de opinião contrária. Tal paridade pode levar-nos a confirmar que esta ferramenta é mais ou menos eficaz.

Quando usamos a expressão “mais ou menos” queremos dizer que a divisão entre usuários satisfeitos e insatisfeitos demonstra que em parte elas cumprem seu papel. A proposta das placas é, ou deveria ser, indicar o local de embarque de determinado ônibus e para alguns usuários, senão inúmeros, esta não facilita seu deslocamento.

Retratemos algumas justificativas, tanto positivas quanto negativas, da questão. No lado positivo observamos argumentos como: “São de fácil compreensão” (U9); “Sim. São bem legíveis” (U30); “São compreensíveis, pois procuro a parada pelo número da linha” (U19); “Para mim até que são, talvez seja pelo costume” (U3); e “Sim, por hora” (U11).

Negativamente têm-se: “Não. Porque às vezes as placas ficam muito juntas, sendo ônibus de diferentes itinerários.” (U31); “Faltam informações mais contundentes e de fácil esclarecimento ao usuário.” (U4). “Não são de fácil compreensão, são pequenas e sem informações complementares” (U36); “Não, letras pequenas, nomes incompletos, falta de mapeamento” (U34); e “Não. As placas passam a informação básica do destino, mas não especifica os pontos do trajeto, nem são acessíveis aos passageiros cegos e analfabetos, etc.” (U29).

As falas acima são uma representação dos anseios dos usuários (passageiros) do TIP. Ao passo que uma parcela mostra-se contente com a ferramenta, outra relata o que não está bom e quais melhorias deveriam ser aplicadas. É válido evidenciar que não queremos, e nem seria possível, dirimir todas as dificuldades relacionadas às placas, contudo há de se pensar em intervenções que venham a facilitar o dia a dia dos transeuntes.

Fazendo um apanhado do que foi discutido nesta seção, entendemos que se formos pensar apenas nos usuários reais³ do TIP, as soluções e mudanças seriam de natureza estrutural e organizacional. No entanto, temos de voltar nosso olhar, também, aos usuários em potencial⁴ que um dia poderão ter de passar pelo local e na falta de informações tanto relacionadas à localização da parada de embarque desejada quanto ao

³ “Usuário com o qual a unidade de informação já estabeleceu contato por meio de seus produtos e/ou serviços informacionais”. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 372-373). CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia R. O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Brinquet de Lemos, 2008.

⁴ “Pessoa, grupo ou entidade cujas atividades vinculam-se, direta ou indiretamente, ao atendimento da missão e dos objetivos estratégicos da organização ou comunidade na qual está inserida a unidade de informação e podem vir a ser utilizadores dos serviços e produtos dessa unidade.” (Id., Ibid., p. 372-373)

percurso feito pelo ônibus, serão jogados à entropia. Não obstante a isso, é evidente a falta de cuidado para com aqueles que têm algum tipo de deficiência, especialmente os deficientes visuais, haja vista a localização das placas - praticamente colada com o teto - e o tamanho da fonte.

5 CONCLUSÃO

O assunto aqui tratado trouxe algumas revelações. Resumidamente, o TIP tem inúmeros problemas relacionados à estrutura, organização e falta de esclarecimento de informações básicas, principalmente no que concerne a identificação do local de embarque dos ônibus.

O pequeno número de pesquisados – 50 usuários (passageiros) - poderia ser um ponto a menos para a pesquisa, no entanto consideramos suas colaborações de grande valia, como visto no capítulo anterior. Assim, acreditamos que as respostas são as representações dos anseios daqueles que se deparam com algum empecilho e que as mudanças devem ser pensadas e planejadas em conjunto com eles.

Com a pesquisa conseguimos identificar os problemas encontrados pelos usuários (passageiros) no momento de encontrar o local de embarque do ônibus, são eles: a desorganização das filas e a má sinalização das placas. Ainda neste quesito, diferente do relato que justifica este estudo, os fiscais são as melhores fontes de informação no TIP segundo os pesquisados, o que não exclui a preocupação com os outros pontos apurados.

Nosso objetivo era identificar qual a percepção dos usuários (passageiros) acerca das placas indicativas de embarque dos ônibus do Terminal de Integração da Parangaba, como fontes de informação, e a conclusão a qual chegamos é a de que há indivíduos que enfrentam dificuldades na utilização dessa fonte, pois a mesma não apresenta informações contundentes - básicas diríamos - como itinerário, pontos de referência e horários. Acrescentam-se a esses problemas outros relativos à usabilidade por parte dos deficientes visuais, como a posição da placa e a medida usada na fonte. Se voltarmos ao conceito que apresentamos de Villaseñor Rodríguez e Gómez García (2013), no qual entendem que as fontes são instrumentos utilizados para atender as necessidades informacionais de qualquer pessoa, as placas indicativas do TIP não estão exercendo - ou foram pensadas para exercer - esse papel, uma vez que não respondem

aos anseios dos usuários.

O protagonista da história que deu início a pesquisa, um idoso, é apenas um entre os milhares de usuários (passageiros) que transitam diariamente pelo TIP. Sua necessidade pode ser caracterizada como informacional. Se pensarmos que a informação é aquilo que consumismo para diminuir nossas incertezas (OLIVEIRA, 2006) e o conhecimento passível de comunicação (CAPURRO; HJORLAND, 2007), as placas indicativas deveriam ser usadas com o intuito de informar, facultando aos usuários a possibilidade de encontrar o local de embarque sem precisar do auxílio de terceiros.

Levando-se em consideração os aspectos abordados, é salutar que após a identificação dos problemas decorrentes das placas indicativas do TIP seja planejado uma proposta que venha ao encontro das carências dos indivíduos pesquisados. Fornecemos como possível meio para se amenizar tais transtornos a reformulação dessas fontes de informação, afim de que elas realmente cumpram seu papel e que sejam acessíveis para usuários reais, potenciais e deficientes visuais.

REFERÊNCIAS

BENTES PINTO, Virgínia; CAVALCANTE, Lídia Eugênia. Pesquisa bibliográfica e documental: o fazer científico em construção. *In*: BENTES PINTO, Virgínia; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório; CAVALCANTE, Lídia Eugênia (Orgs.). **Aplicabilidades metodológicas em Ciência da Informação**. Fortaleza: Edições UFC, 2014. p. 11-26.

BORKO, Harold. Information Science: what is it? **American Documentation**, v. 19, n. 1, p. 3-5, jan. 1968. Disponível em: < <https://goo.gl/C5Wvkt>>. Acesso em: 11 set. 2016.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Minas Gerais, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007. Disponível em: <<https://goo.gl/5w8Lph>>. Acesso em: 06 set. 2014.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 1-10, maio/ago. 1995. Disponível em: <<https://goo.gl/qcQTNy>>. Acesso em: 14 fev. 2017.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília:

IBICT, 1994.

_____. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983. Disponível em: < <https://goo.gl/SqzXS0>>. Acesso em: 17 jul. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <<https://goo.gl/ygmqth>>. Acesso em: 11 maio 2017.

MORAES, Claudio. Usuários de bibliotecas: informação x cidadão comum. **Biblos**, Rio Grande, v. 6, p. 219-223, 1994. Disponível em: < <https://goo.gl/JHktdR>>. Acesso em: 16 jul. 2016.

NASCIMENTO, Maria de Jesus; WESCHENFELDE, Sara. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. **Informação & Sociedade**, Paraíba, v. 12, n. 1, p. 1-24, abr./jul. 2002. Disponível em: <<https://goo.gl/x8TJMR>>. Acesso em: 18 jul. 2016.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Conceitos de planejamento e de sistema. *In*: _____. **Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas**. 22. ed. São Paulo: Atlas, 2006. p. 33-62.

PEREIRA, Frederico Cesar Mafra. Necessidades, busca e uso da informação em organizações. *In*: _____. **Comportamento informacional na tomada de decisão: proposta de modelo integrativo**. 2011. 231 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011.

PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA. Transporte municipal em números. *In*: _____. **Anuário de transportes públicos de Fortaleza**. Fortaleza: ETUFOR, 2010. Disponível em: <<https://goo.gl/lAEvqW>>. Acesso em: 12 nov. 2015. p. 120-122.

TABOSA, Hamilton Rodrigues. **Modelo integrativo sobre o comportamento do usuário na Busca e uso da informação: aplicação na área de saúde**. 2016. 176 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2016.

VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, Isabel; GÓMEZ GARCÍA, Juan Antonio. La documentación jurídica. *In*: _____. **Investigación y documentación jurídica**. 2. ed. Madrid: Dykinson, 2013. p. 65-74. Disponível em: <<https://goo.gl/WIkWsF>>. Acesso em: 14 fev. 2017.

WILSON, T. D. Human information behavior. **Information Science Research**, v. 3, n. 2, 2000. p. 49-55. Disponível em: <<https://goo.gl/WjH17r>>. Acesso em: 14 fev. 2017.