

# ANSIEDADE INFORMACIONAL EM SECRETÁRIOS EXECUTIVOS DE ENSINO SUPERIOR<sup>1</sup>

## *INFORMATION ANXIETY IN EXECUTIVE SECRETARIES OF HIGHER EDUCATION*

Fabiana Costa Lavigne<sup>2</sup>

Ana Cibele de Oliveira Barbosa<sup>3</sup>

José Carlos Sales dos Santos<sup>4</sup>

**Resumo:** Os estudos atinentes à ansiedade informacional e comportamento procuram compreender como a ansiedade impacta profissionais que se ocupam com a busca, avaliação, seleção e utilização de conteúdos em suas atividades laborais. A presente pesquisa objetivou analisar como a ansiedade informacional influencia o comportamento informacional dos secretários executivos no cumprimento de suas atividades laborais, com recorte empírico da Universidade Federal da Bahia. Discutimos a sobrecarga de informações e as pressões associadas ao manejo de volumes expressivos de dados e informações dos profissionais em tela no ambiente laboral. Para cumprir objetivo geral, determinamos como o método de procedimento o monográfico (estudo de caso ilustrativo) e nível descritivo. Como técnica e instrumento de coleta de dados e informações, aplicamos o questionário eletrônico orientado aos secretários executivos da Universidade Federal da Bahia, permitindo, assim, uma análise detalhada de suas práticas e percepções. Os resultados da pesquisa indicaram que a ansiedade informacional, compreendida pela dificuldade de lidar com o excesso de informações e a pressão para responder rapidamente a demandas, apresenta uma influência significativa direcionada ao comportamento dos secretários, interferindo nas capacidades decisórias e no gerenciamento de informações de maneira satisfatória. No entanto, o estudo também identificou que, com a implementação de estratégias adequadas, como o aprimoramento das habilidades de gerenciamento de informação e a adoção de tecnologias de suporte, é possível mitigar os efeitos negativos dessa ansiedade, promovendo um comportamento informacional mais adequado e produtivo dos secretários.

**Palavras-Chave:** informação; comportamento informacional; ansiedade informacional; estratégias; secretário executivo.

---

<sup>1</sup> Texto ampliado a partir de trabalho submetido, avaliado, aprovado, apresentado e premiado no XXIII ENANCIB.

<sup>2</sup> Mestre em Ciência da Informação. Universidade Federal da Bahia. E-mail: [lapci@ufba.br](mailto:lapci@ufba.br). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7847-7373>.

<sup>3</sup> Mestre em Saúde, Ambiente e Trabalho. Universidade Federal da Bahia. E-mail: [anacibeleb@gmail.com](mailto:anacibeleb@gmail.com). ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9341-551X>.

<sup>4</sup> Doutor em Ciência da Informação. Universidade Federal da Bahia. E-mail: [jsalles@ufba.br](mailto:jsalles@ufba.br). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1758-3639>.

**Abstract:** *Studies related to informational anxiety and behavior seek to understand how anxiety impacts professionals who are involved in the search, evaluation, selection and use of content in their work activities. The present research aimed to analyze how informational anxiety influences the informational behavior of executive secretaries when carrying out their work activities, with an empirical focus on the Universidade Federal da Bahia. We discuss information overload and the pressures associated with handling significant volumes of data and information from professionals on screen in the work environment. To fulfill the general objective, we determined the monographic (illustrative case study) and descriptive level as the method of procedure. As a technique and instrument for collecting data and information, we applied the electronic questionnaire aimed at the executive secretaries of the Universidade Federal da Bahia, thus allowing a detailed analysis of their practices and perceptions. The research results indicated that information anxiety, understood as the difficulty of dealing with excess information and the pressure to respond quickly to demands, has a significant influence on the behavior of secretaries, interfering with decision-making capabilities and information management in a satisfactory. However, the study also identified that, with the implementation of appropriate strategies, such as improving information management skills and adopting support technologies, it is possible to mitigate the negative effects of this anxiety, promoting more appropriate and productive information behavior. of the secretaries.*

**Keywords:** *information; Informational behavior; informational anxiety; strategies; executive secretary.*

## 1 INTRODUÇÃO

Na atualidade, a sociedade vive uma era onde se produz significativa quantidade de informações, sendo estas, apresentadas de forma desordenada e a todo momento. Essa nova realidade resulta na necessidade de as pessoas manterem-se constantemente informadas.

Para Choo (2006) as necessidades e as maneiras de utilizar a informação indicam que, quando as pessoas buscam e usam a informação, o fazem sob múltiplas influências. Ainda segundo o autor:

O comportamento das pessoas que buscam e usam a informação deve ser analisado em três níveis: o nível situacional observa como as demandas do trabalho moldam a necessidade e o uso da informação. O nível cognitivo analisa como a informação é usada para suprir diferentes lacunas de conhecimento. O nível afetivo examina como as emoções e o estado psicológico influenciam a busca da informação. Portanto, a necessidade, a busca e o uso da informação são determinados pelas demandas do trabalho e do ambiente social, pela lacuna de conhecimentos do indivíduo e por sua experiência emocional (Choo, 2006, p. 18).

A sobrecarga de informação tem levado constantemente os sujeitos informacionais ao fenômeno chamado ansiedade de informação. Segundo Wurman (1991) ansiedade de informação é resultante da distância entre o que compreendemos e o que achamos que deveríamos compreender.

A oferta de informação, de forma descontextualizada, fragmentada, rápida e excessiva, interfere diretamente no modo de pensar e no comportamento dos sujeitos. Em decorrência disso, os sujeitos informacionais buscam fazer tudo em curto período e sofrem com alterações nervosas as quais dificultam suas atividades físicas e mentais. Desta forma, o intenso volume e velocidade da circulação da informação exige profissionais que representam e organizam a informação de maneira a assegurar o acesso qualificado a conteúdos em fontes de informação diversas.

Entendendo as instituições como um ambiente informacional, a informação e o comportamento são elementos essenciais ao desenvolvimento organizacional e por essa razão é importante que as pessoas de uma organização possuam um comportamento informacional que propicie tal desenvolvimento. Comportamento informacional é todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação, o uso da informação, a comunicação pessoal e presencial, assim como a recepção passiva de informação (Wilson, 2000). Desta forma, o comportamento informacional está relacionado à busca, uso e manejo de informações e fontes para satisfazer necessidades informacionais.

Esta emergente conjuntura exige dos profissionais de diferentes áreas, um diferencial para que possam albergar espaços nas organizações atuais. A profissão de secretariado vem sendo transformada ao longo dos anos, acompanhando o desenvolvimento da sociedade. O profissional de Secretariado Executivo de hoje tem um perfil multiprofissional, sendo um gestor de informações dentro das organizações, atuando como um facilitador de processos e mediador de conflitos. Neste sentido, a

análise, compreensão e controle de fenômenos emocionais são balizadores e diferenciais na busca da excelência no desempenho das atividades dos citados profissionais, visto que, para este profissional não é exigido somente o domínio das técnicas secretariais, mas também o domínio das habilidades emocionais.

Neste contexto, manifesta-se o seguinte questionamento: como a ansiedade informacional influencia o comportamento informacional dos Secretários Executivos da Universidade Federal da Bahia (UFBA) no cumprimento de suas atividades laborais?

Considerando o preâmbulo anunciado, o objetivo desta comunicação é analisar como a ansiedade informacional influencia o comportamento informacional dos secretários executivos no cumprimento de suas atividades laborais. Nesta perspectiva, encontro na Ciência da Informação o lastro seguro, bem como um substrato epistemológico para desenvolvimento desta investigação.

Após a introdução em tela, o delinear do objeto empírico da pesquisa e a justificativa para sua elaboração, a segunda seção, orientada ao referencial teórico da pesquisa, procurou discorrer acerca do Comportamento Informacional Humano, conceitos de informação e da ansiedade informacional; a seção seguinte dedicou-se à exposição da metodologia desta investigação; a seção derradeira apresenta os resultados e considerações parciais, seguido das referências.

## **2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL HUMANO**

Procuramos discorrer, na seção orientada ao referencial teórico, a temática do Comportamento Informacional, qualificando os participantes/investigados como sujeitos informacionais. Ato contínuo, este sujeito informacional é visto como elemento fundamental para o desenvolvimento de ações e análises do comportamento informacional no contexto institucional.

## 2.1 Informação e Comportamento dentro das Instituições

Como instrumento de socialização, a informação cumpre um papel importante na forma de aplicação, entendimento, disseminação, interpretação e transformação de conhecimento dentro de uma instituição. Para saber lidar com o acúmulo de informação e os fluxos informacionais que ocorrem a todo momento, é preciso que haja uma percepção da importância do recurso 'informação'.

Nesta pesquisa, adotaremos a concepção de informação, em consonância com Araújo (2014) como sendo um fomento social na perspectiva de que os fenômenos informacionais, como os demais fenômenos humanos e sociais possuem uma causalidade distinta dos mecanismos de causa e efeito, na medida em que se relacionam com objetos que são também sujeitos, bem como são condicionados por processos históricos.

Desta forma, torna-se salutar, a compreensão da informação como um recurso em constante transformação, que transita e se transforma a todo momento. Entendendo a instituição ou qualquer tipo de organização enquanto ambiente que congrega recursos e pessoas para oferecer um produto ou prestar um serviço, além de construir relações dinâmicas para um objetivo, pode-se compreender que essa interação gera um grande número de informações. Choo (2006) trata a informação como componente intrínseco em todas as atividades realizadas pela organização. Neste sentido, como um fenômeno social, a informação reflete na construção da linguagem e comunicação dentro de uma organização, sendo influenciada por características sócio comportamentais, cultura e diferentes perspectivas dos sujeitos.

O sistema organizacional envolve atividades e funções cercadas de informações dos ambientes internos e externos das organizações. Desta forma, o sujeito informacional relaciona-se com a informação dentro da organização e, a partir da própria percepção e compreensão, adiciona significado e os contextualiza, ou seja, o

colaborador realiza a apropriação dessa informação por meio de seus processos cognitivos e assim inicia a construção de conhecimento em sua mente.

Os protagonistas e maiores afetados pelas informações no contexto institucional são os colaboradores. Estes sujeitos recebem, analisam e utilizam as informações geradas pelas organizações, através de seus processos, modos de operação e funcionamento próprios. Neste cenário, os colaboradores são responsáveis por todo processo de filtro, seleção, uso e transformação da informação em conhecimento, que por sua vez, são formadores de métodos, prática e padrões estabelecidos pela instituição. Destarte, a informação gerada circula como um recurso subjacente a toda atividade executada pelo sujeito em seu ambiente de trabalho dentro da instituição.

Dentro de uma organização, tal como a vida em sociedade, há regras, culturas, incertezas, além da incansável busca por garantia de sobrevivência dentro de uma dinâmica do mercado inevitável e demais influências externas. O estilo e a cultura da empresa também ajudam a moldar as percepções dos indivíduos sobre o papel e a importância da informação (Choo, 2006, p. 96). A inquietação para o entendimento sobre o comportamento humano está presente em todas as esferas de convivência social, nas quais o sujeito é visto como o elemento fundamental para o desenvolvimento de ações. Nas palavras de Skinner (1995, p. 15):

O comportamento é um assunto difícil, não porque é inacessível, mas porque é extremamente complexo. Desde que é um processo, e não uma coisa, não pode ser facilmente imobilizado para observação. É mutável, fluido e evanescente, e, por essa razão, demanda grande exigência técnica da engenhosidade e energia do cientista.

Na década de 90, Wilson (1997), um dos anunciadores e referenciais da ideia de comportamento informacional, envidou esforços para a importância das discussões sobre o tema, relacionando-o à necessidade, a busca e o uso da informação.

Para Wilson (1999), o estudo do comportamento informacional foca no entendimento do usuário e suas ações dentro de um contexto histórico, político, econômico e sociocultural. As ações e reações de uma pessoa ao acessar informações que considera relevantes são fundamentais para determinar seu comportamento informacional. Dessa forma, quando não há a compreensão sobre o comportamento informacional dos sujeitos não é possível saber quais são as suas reais necessidades informacionais.

Tendo em vista o constructo da análise da Informação e Comportamento Informacional Humano nas instituições, a seguinte seção abordará a temática Ansiedade Informacional e suas implicações no Comportamento Informacional em ambiente de trabalho.

## **2.2 Ansiedade Informacional em ambiente de trabalho**

O conceito de ansiedade ultrapassou a área da saúde e invadiu o domínio do conhecimento da Ciência da Informação (CI). Diante do grande volume de informações disponíveis em rede, é possível desencadear um comportamento ansioso no indivíduo como reflexo do modo de processar, compreender a informação e construir conhecimentos. Esse intenso e demasiado relacionamento do indivíduo com a informação não é a única causa de ansiedade informacional, segundo Wurman (2005) também ficamos ansiosos porque, em geral, o acesso à informação é controlado por outras pessoas, assim como somos dependentes de quem organiza, decide e pode limitar o fluxo da informação.

De acordo com Alves, Bezerra e Sampaio (2015) a ansiedade de informação emerge a partir do filtro realizado com as informações que nos são disponibilizadas e é importante ser capaz de geri-las, bem como realizar o uso apropriado das fontes de informação, de maneira a proporcionar o conteúdo que se está pesquisando e permitir a compreensão necessária.

Para o especialista do assunto Leahy (2011, p. 12) “estamos na Era da Ansiedade”. Com a globalização, a competição econômica se intensificou, a segurança no emprego diminuiu, a economia oferece um número cada vez maior de opções de produtos e serviços, deixando como saldo dúvidas e insatisfações com tantas escolhas. As expectativas dos sujeitos em relação ao conforto material também foram impactadas em função da produção de uma nova identidade consumidora, sendo reforçada constantemente pela publicidade na televisão, nas rádios e mídias sociais, que preconizam a busca desenfreada por um padrão de beleza e de felicidade inalcançável.

Ao observarmos a dinâmica organizacional, vemos uma estrutura cada vez mais reduzida, o que torna ainda mais comum encontrar um pequeno contingente de colaboradores com acúmulo de atividades e funções. Além disso, os trabalhadores recebem uma grande quantidade de informações, sem precisar procurar por elas, independente do segmento que atue. Compreender o impacto psicológico proporcionado por este excesso e os desdobramentos desta sobrecarga é um ponto de partida para analisar a ansiedade de informação, que acarreta frustrações e adoecimento aos sujeitos.

Essa sobrecarga informacional ocorre quando a capacidade de um indivíduo de utilizar informações de forma eficiente e eficaz é afetada pela quantidade de informações relevantes e úteis que ele possui. Além disso, as informações devem ser conhecidas e acessíveis, caso contrário, a sobrecarga será apenas uma possibilidade, podendo causar ansiedade. A partir dos anos 1980, começou-se a expressar a preocupação de que a sobrecarga de informações poderia afetar negativamente a saúde mental e física das pessoas (Bawden; Robinson, 2020).

A ansiedade da informação é capaz de dificultar o sucesso de um grande percentual da população, seja em ambientes educacionais ou profissionais. A ansiedade de informação pode causar tanto sofrimento psíquico quanto alterações

comportamentais. Deste modo, não compreender a informação, sentir-se assoberbado por seu volume, não saber onde encontrar a informação ou não ter controle sobre ela, não conseguir manter-se atualizado o tempo todo, todos esses gatilhos informacionais, citados por Wurman (2005) e Alves, Bezerra e Sampaio (2015), são insumos para a ansiedade e impulsos para comportamentos de desequilíbrio emocional.

Dessa maneira, o comportamento de ansiedade de informação pode ser manifestado de diferentes maneiras. O quadro abaixo remete a 4 formas de ansiedade informacional, conforme Shedroff (2005):

**Quadro 1 - Ansiedade Informacional e Comportamento**

Tipo de comportamento	Descrição
Frustração pela incapacidade de 'ficar por dentro'	A tentativa de 'ficar por dentro' de todos os dados que rodeiam a vida profissional dos sujeitos. Destaca-se que, o volume de dados que estão em torno da vida profissional de um sujeito é incalculável, afinal, esses dados são muitas vezes modificados e dão origem a outros incontáveis dados. Essa frustração permeia as atividades que esses sujeitos realizam nas organizações, uma vez que esses sujeitos atuam com dados internos e externos e muitas vezes não possuem a percepção destes dados nos processos que realizam nas organizações. Com isso os sujeitos sentem a necessidade de sempre estarem atentos e buscarem atualizações de dados/informações.
Frustrações diante da qualidade do que é oferecido ao sujeito	A insegurança quanto a qualidade dos dados/informações disponíveis e oferecidas aos sujeitos das organizações podem gerar sensações de baixa qualidade, tornando os sujeitos inseguros e disparando a necessidade de buscar cada vez mais dados/informações que os dê a sensação de qualidade.
Culpa de não estar mais informado	A frequente sensação de não estar informado o suficiente gera o sentimento de culpa por não estar informado o suficiente. Assim como as demais formas de ansiedade de informação, esta forma dispara a necessidade de busca e atualização de dados/informações.
Arrogância de 'saber antes dos outros'	O saber antes dos demais é um sentimento provocado pelas pressões das organizações e dos demais sujeitos que compõe estas organizações. Nesse sentido essas pressões fazem com que os sujeitos estejam sempre alerta quanto a dados/informações relacionados com as organizações.

Fonte: Ribeiro *et al.* (2019). Baseado em Shedroff (2005).

O ambiente organizacional envolve atividades e funções cercadas de informações dos ambientes internos e externos das organizações. O sujeito informacional relaciona-se com a informação dentro da organização e, a partir da própria percepção e compreensão, adiciona significado e os contextualiza, ou seja, o

colaborador realiza a apropriação dessa informação por meio de seus processos cognitivos e assim inicia a construção de conhecimento em sua mente.

Entendendo que “a ansiedade de informação resulta do constante excesso de estímulos” (Wurman, 2005, p. 86), percebe-se, então, que essa ausência de tempo para fazer as conexões de interesses e reflexões necessárias prejudica o equilíbrio diante das atividades realizadas dentro da instituição.

O sujeito informacional ansioso não descansa, quer estar sempre em atividade, antecipando, prevendo e acumulando informações. De acordo com Lavigne (2024), é preciso haver um equilíbrio entre corpo e mente humana, pois estes são finitos em sua capacidade de apreensão e não estão preparados para os constantes e rápidos avanços tecnológicos. Ainda segundo a autora, a compreensão da informação é comprometida, gerando uma sobrecarga cognitiva ao invés de conhecimento, que impossibilita uma comunicação eficaz, visto que, a qualidade é substituída pela quantidade e velocidade.

A sobrecarga de informações trazida pela sociedade moderna vem formando sujeitos informacionais incapazes de desenvolver emoções saudáveis. Ato contínuo, observa-se um adoecimento coletivo, que interfere na carreira e produtividade dos colaboradores dentro de uma instituição ou organização.

A instabilidade econômica, política e intensa rotatividade nas organizações, promovem um ambiente de insegurança e desconfiança. A troca de informações é um dos fundamentos de toda organização, contudo, a competição por maiores cargos e salários, gera cobiça e impede que a informação seja devidamente compartilhada. Além disso, qualquer sinalização de adoecimento mental, decorrente de sobrecarga de informações e excesso de trabalho, é estigmatizada e descredibilizada pelo empregador ou chefe imediato, naturalizando o problema. Assim, se o colaborador não souber lidar com isso, é classificado como inepto, não sendo "bom o suficiente" para corresponder ao cargo.

O comportamento ansioso de um colaborador, pode ocasionar diminuição de sua produtividade, perda de prazos, absenteísmo, além de desenvolvimento de doenças. Destarte, a ansiedade de informação pode causar tanto sofrimento psíquico quanto alterações comportamentais. Segundo Lavigne (2024) esses comportamentos resultantes da disfunção da ansiedade, podem se manifestar através de diferentes sintomas e variam de sujeito para sujeito. Os mais comuns são medo, nervosismo, agitação ou inquietação, sensação de insegurança e vulnerabilidade e estes podem vir acompanhados de reações físicas como respiração rápida e ofegante, sudorese, espasmos musculares, arritmia cardíaca, dificuldade de concentração, náusea, insônia ou perturbações do sono, problemas gastrointestinais, dentre outros.

Sendo assim, diante desse excesso de informação, faz-se necessário aprender a ver, ouvir, expressar e fazer conexões de um campo de interesse a outro. Não é tarefa fácil, mas compete também aos sujeitos informacionais desenvolver modelos próprios de aprendizado e estratégias de enfrentamento de ansiedade. É um esforço cognitivo e comportamental para dominar, tolerar ou reduzir as demandas externas e internas e o conflito entre elas, é uma ação dirigida para a resolução de um problema. Um caminho viável é saber administrar esse excesso, já que não conseguimos controlá-lo, nem tampouco diminuí-lo. Em concordância com Lavigne (2024, p. 55):

O ansioso não ouve bem, pois a sua escuta está comprometida com a avidez em ver a atividade realizada associada a subestimação de sua real capacidade de executá-la. É como se o sujeito informacional estivesse nas considerações finais, sem nem sequer entender perfeitamente a sua pergunta de partida [...] aprender a escutar e a fazer as perguntas certas é uma forma de lidar com esse tipo de ansiedade. O foco deve ser atingir o objetivo proposto e buscar encontrar um equilíbrio entre o feito e o perfeito. Confiança e valorização de suas competências, aceitação da ignorância e determinação para perseguir seus interesses são escudos contra a ansiedade.

Embora a ansiedade seja uma emoção inevitável, inconsciente e biológica, é possível identificar os gatilhos, bem como as possíveis variáveis capazes de construir o comportamento de ansiedade informacional e evitar adoecimento e prejuízos para a saúde mental do colaborador em seu ambiente de trabalho. As estratégias de enfrentamento de ansiedade informacional no trabalho podem ser desenvolvidas dependendo da dinâmica de funcionamento da instituição, da cultura informacional e do tipo de gestão. Segundo Lavigne (2024, p. 57):

Somente quando gerenciamos pensamentos, identificando esses gatilhos, é possível proteger e liderar nossas emoções. Reescrever pensamentos positivos e registrá-los em nossa memória é um trabalho árduo, que é construído com o tempo e quase sempre com ajuda. Combater a conversa negativa usando padrões de pensamento racionais e proativos e aprender a se concentrar melhor nas tarefas atuais e presentes, são exercícios que promovem microtransformações diárias e constantes, as quais exigem dedicação e foco.

Destarte, a partir das considerações apresentadas nesta seção, incluindo análise descritivas do comportamento e ansiedade informacional é mister investigar como a ansiedade informacional influencia o comportamento informacional dos profissionais de Secretariado Executivo da UFBA no cumprimento de suas atividades laborais? Para responder a esta pergunta adotou-se técnicas e um instrumento de pesquisa condizentes ao objeto de estudo. Estes elementos serão relatados na seção seguinte, destinada aos procedimentos metodológicos para a construção da estrutura do presente artigo.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Os procedimentos metodológicos da pesquisa em tela procuraram enunciar percursos operacionais possíveis para cumprir o objetivo da pesquisa, que visou a analisar como a ansiedade informacional influencia o comportamento informacional dos secretários executivos no cumprimento de suas atividades laborais. Assim,

delineamos o método de procedimento como monográfico (estudo de caso) e nível da pesquisa descritivo; o universo constituiu os Servidores Técnico-administrativos da UFBA de Nível E e a amostra correspondeu a profissionais de secretariado executivo vinculado à citada Instituição. O instrumento de coleta de dados e informações engendrou-se no questionário eletrônico estruturado, com perguntas abertas e fechadas relacionadas à temática abordada.

### **3.1 Delineamento da investigação: método de procedimento e nível da pesquisa**

O método de procedimento monográfico (estudo de caso único, ou ilustrativo) constitui uma abordagem de pesquisa qualitativa, que procura uma compreensão verticalizada de fenômenos específicos. O referido método é particularmente recorrente em domínios do conhecimento que apresentam complexidades e a singularidades dos casos estudados demandam uma análise esquadrinhada e contextualizada.

No contexto do estudo de caso, a determinação do objeto de estudo singular permite que o pesquisador explore as particularidades e as dinâmicas internas do fenômeno, proporcionando insights que podem ser mais difíceis de obter em estudos que abrangem um número maior de casos ou que adotam uma abordagem mais generalista.

Assim, no primeiro momento determinamos o objetivo de pesquisa do estudo para, em seguida, selecionar o caso a partir da sua relevância e representatividade para a questão em análise (Prodanov; Freitas, 2013).

Ressaltamos que os resultados obtidos por meio do método de procedimento monográfico não têm a pretensão de generalizar conclusões para uma população mais ampla, mas sim de oferecer uma compreensão profunda e detalhada do fenômeno em questão. O estudo de caso se destaca como um recurso valioso para a

pesquisa científica, contribuindo para o avanço do conhecimento em áreas diversas, especialmente nas ciências sociais, humanas e administrativas.

Para Yin (2001), quanto ao método de investigação escolhido, a pesquisa de estudo de caso beneficia-se do desenvolvimento anterior das proposições teóricas para orientar a coleta e análise de dados e informações. Segundo o autor, o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real. Este método foi escolhido por ser uma estratégia de pesquisa ampla, compreendendo tanto o fundamento do projeto quanto às abordagens específicas à coleta de análise de dados.

O processo descritivo visou a identificação, registro e análise das características, fatores ou variáveis que se relacionam com o fenômeno ou processo. Andrade (2010) e Costa (2013) consideram a mais tradicional das pesquisas por descrever características de uma determinada população sem interferir ou modificar a realidade estudada. Optou-se pela investigação em nível descritivo, centrada na análise crítica da Ansiedade Informacional e suas influências no Comportamento Informacional para descrever e documentar características, fenômenos ou relações existentes na amostra apresentada, fornecendo, então, uma visão precisa e abrangente do objeto de estudo.

O nível de pesquisa representa uma abordagem na investigação científica, sendo amplamente utilizado em diversas áreas do conhecimento, como ciências sociais, educação, saúde e ciências humanas. Como indiciado, a pesquisa descritiva tem como principal objetivo descrever características de determinado fenômeno, população ou situação, buscando oferecer um retrato detalhado e sistemático da realidade estudada.

A pesquisa descritiva se caracteriza por sua capacidade de fornecer uma visão abrangente sobre o objeto, ou fenômeno, de estudo, permitindo ao pesquisador identificar e analisar variáveis relevantes sem, no entanto, interferir no ambiente ou

manipular as condições do fenômeno observado. Dessa forma, o pesquisador atua como um observador que coleta dados e informações de maneira objetiva, visando à construção de um entendimento direto acerca da temática em questão.

### 3.2 Universo e amostra da pesquisa

O Universo desta pesquisa foram os Servidores Técnico-administrativos da UFBA, tendo como população os profissionais de Nível E, correspondente a cargos de nível superior. A amostra foi composta pelos ocupantes de cargo de Secretários Executivos dentro da referida instituição. São 51 (cinquenta e um) secretários executivos distribuídos em 32 (trinta e duas) unidades da UFBA.

Em desenlace, convém destacar a relevância da aplicação do pré-teste para verificar como o instrumento de coleta de dados se comporta numa situação real. Esta espécie de ensaio constitui uma indispensável forma de prever eventuais problemas, evitar perda de tempo (e recursos), além de dar credibilidade à pesquisa.

### 3.3 Técnicas e instrumentos para a coleta de dados

Como instrumento de coleta de dados, a pesquisa foi realizada com a utilização de um questionário estruturado, composto por questões abertas e fechadas relacionadas à temática abordada. Importante salientar que este instrumento foi construído a partir do referencial teórico fazendo correspondência com o objetivo do estudo.

Como indicado, realizamos um pré-teste através de questionário enviado eletronicamente, utilizando a ferramenta *Google Forms* aplicado em amostra diferente da estudada. O referido instrumento foi composto por 15 (quinze) perguntas, divididas em 2 seções: 1) Identificação do Perfil e 2) Avaliação da temática estudada. De posse da relação de 47 (quarenta e sete) profissionais que responderam

à pesquisa, foi possível atingir uma amostra segura, bem como validar o instrumento de pesquisa escolhido.

Não sendo identificados inconsistências e ajustes à ferramenta, pôde-se validar o instrumento de pesquisa escolhido e dar início aos procedimentos de coleta de dados. Assim, foi aplicado o questionário eletrônico do *Google Forms*, disponibilizado por meio de link gerado pela própria ferramenta. O instrumento obteve um total de 28 (vinte e oito) respostas, correspondente a 54% (cinquenta e quatro por cento) da amostra.

#### 4 RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme discutido no decurso do artigo agora apresentado, procuramos analisar a influência da ansiedade informacional no comportamento informacional dos secretários em instituições universitárias; examinamos os diversos aspectos desse fenômeno e suas implicações para o desempenho desses profissionais.

Constatou-se que, a partir dos dados e informações coletadas do questionário aplicado, a quantidade de informações disponíveis é imensa e está em constante crescimento. Essa abundância de informações permitiu inferir acerca da possibilidade de gerar ansiedade informacional nos indivíduos, incluindo os secretários das instituições universitárias, que têm a responsabilidade de lidar com uma variedade de dados e demandas informacionais.

Esta pesquisa revelou que os secretários participantes possuem dificuldade na busca e localização de informação na instituição; utilizam sites de busca e e-mails como fontes de informações mais utilizadas e gastam entre 10 e 30 minutos para localizar uma informação dentro da instituição. Diante disto, quanto mais tempo os secretários demoram para encontrar as informações, mais propensos estão ao excesso de informações e conseqüentemente à ansiedade de informação, gerada por resultados insatisfatórios e irrelevantes, os quais atrasam, dispersam e diminuem a

eficiência e produtividade na realização das atividades laborais e tomada de decisões. Fato que se confirmou quando se observou que mais da metade dos secretários informaram não utilizar todas as informações que encontram.

De acordo com o resultado da pesquisa de Lavigne (2024), dentre os efeitos mais significativos sinalizados pelo recorte empírico, estão a Concentração, Produtividade e Memorização. A análise de dados da autora evidenciou também que os profissionais estudados não tentam conversar com o superior imediato sobre o excesso de informações que recebem. Aqueles que tentam, não conseguem resolver o problema. Isso reforça que, apesar do volume e sobrecarga de trabalho causarem desconforto, falta de foco, perda de eficiência e memória, ainda há uma resistência em compartilhar o problema com o chefe. Mesmo em ambientes onde há uma estabilidade no cargo (instituição pública), a filosofia de não demonstrar fraqueza ou incapacidade permanece.

A pesquisa também demonstrou três principais “gatilhos” informacionais que geram ansiedade nos secretários, a saber: prazos, dificuldade em encontrar informações e excesso de informação. É importante considerar as diferentes culturas e pessoas que podem gerar um comportamento ansioso nos secretários. Isso porque os comportamentos dos colegas de trabalho afetam as percepções e a disseminação social do estresse pode se impor de forma clara e célere.

Outro aspecto interessante identificado foi a dificuldade na comunicação com o Chefe. Dirigentes que não sabem se comunicar de forma objetiva; que não estabelecem prioridades e prazos razoáveis; distantes ou inacessíveis e; que não se preocupam com o bem-estar dos funcionários, incitam um comportamento ansioso, afetando o senso de realização secretário, o que pode acarretar problemas de saúde mental dos funcionários.

A pesquisa também revelou que os secretários executivos da UFBA não costumam conversar com o chefe sobre ansiedade no trabalho. Contudo, aqueles

dirigentes que conhecem o problema de ansiedade relatado pelo funcionário, buscam identificar juntamente com o profissional, os motivos da ansiedade e formas de lidar com ela. Portanto, estes líderes entendem e se preocupam com a saúde mental do funcionário. Quando os profissionais encontram esse apoio em seus líderes, se sentem mais seguros, engajados e pertencentes à equipe, reduzindo então, a ansiedade.

A ansiedade informacional dos profissionais de Secretariado pode ser observada através dos sintomas apresentados no exercício laboral dentro da instituição. Os cinco sintomas mais sinalizados pela amostra foram: (a) incapacidade de relaxar; (b) irritabilidade; (c) indisposição; (d) falha de memória e; (e) insônia e distúrbios do sono. Esses indicativos influenciam comportamentos e estados emocionais. Embora um percentual significativo dos secretários tenha sinalizado não apresentar sintomas, a ansiedade informacional pode atingir o comportamento humano de forma sutil, o que dificulta o diagnóstico e a descoberta da verdadeira fonte.

Sendo assim, a ansiedade informacional afeta o comportamento informacional dos secretários de diferentes maneiras. Identificamos que a ansiedade pode levar a uma busca excessiva por conteúdos, resultando em sobrecarga cognitiva e falta de foco nas tarefas essenciais. A ansiedade informacional pode afetar o comportamento informacional dos secretários de diferentes maneiras. Identificou-se que a ansiedade pode levar a uma busca excessiva por conteúdos, resultando em sobrecarga cognitiva e falta de foco nas tarefas essenciais. Além disso, a ansiedade informacional pode dificultar a tomada de decisões, levando a hesitações, inseguranças e adiamentos.

Esses impactos negativos no comportamento informacional dos secretários podem ter consequências para o desempenho e a eficiência das instituições universitárias. A ansiedade informacional pode levar a atrasos na resposta a

demandas, erros na organização e no acesso às informações, bem como a uma diminuição da qualidade do trabalho realizado.

Para lidar com a ansiedade informacional e aprimorar o comportamento informacional dos secretários, é essencial adotar estratégias adequadas. Assim, torna-se essencial promover a conscientização sobre a ansiedade informacional e seus efeitos, tanto entre os secretários quanto entre os gestores e a equipe administrativa das instituições universitárias. A ansiedade informacional pode influenciar o comportamento informacional dos secretários nas instituições universitárias. No entanto, por meio de estratégias adequadas, como conscientização, capacitação e criação de um ambiente de trabalho favorável, é possível reduzir os efeitos negativos dessa ansiedade e promover um comportamento informacional mais adequado à realidade laboral dos secretários.

Nesse sentido, sugere-se que a Universidade, tendo em conta esta pesquisa, crie estratégias para evitar a sobrecarga de informações em meios de comunicação institucional como sites, e-mails, ou ainda uma crie processos e métodos junto aos profissionais da informação da instituição e demais servidores para melhor organizar as informações disponibilizadas evitando assim que os sujeitos desenvolvam ansiedade informacional.

A presente pesquisa autorizou deduzir que as medidas aqui apresentadas têm o potencial de melhorar o desempenho das atividades inscritas em instituições universitárias e contribuir para um ambiente de trabalho mais saudável e eficaz. Espera-se que esta investigação possa contribuir com a temática, de forma a suscitar cada vez mais o interesse dos profissionais acerca da ansiedade informacional como elemento influenciador no Comportamento Informacional dos profissionais de Secretariado Executivo da UFBA. Destacamos que os desdobramentos e resultados maiores desta pesquisa originou o livro intitulado **COMPORTAMENTO INFORMACIONAL HUMANO EM INSTITUIÇÕES UNIVERSITÁRIAS: uma análise da**

ansiedade informacional do profissional de Secretariado Executivo da UFBA, publicado em 2024, disposto nas referências.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Emerson Nathan Pereira; BEZERRA, Sarah Freire; SAMPAIO, Débora Adriano. Ansiedade de informação e normose: as síndromes da sociedade de informação.

**Biblionline**, João Pessoa, v. 11, n. 1, p. 130-139, 2015. Disponível em:

<https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/17168/14657>. Acesso em: 12 dez. 2024.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O que é ciência da informação. **Informação &**

**Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 1-30, jan./abr. 2014. Disponível em:

<https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/15958>. Acesso em: 12 dez. 2024.

BAWDEN, David; ROBINSON, Lyn. Information overload: an introduction. *In*:

BAWDEN, D.; ROBINSON, L. (ed.). **Oxford Research Encyclopedia of Politics**. Oxford: Oxford University Press, 2020. Disponível em:

<https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.1360>. Acesso em: 10 ago. 2024.

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

COSTA, Marco Antonio F. da; COSTA, Maria de Fátima Barrozoda. **Projeto de Pesquisa**: entenda e faça. 4 ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

LAVIGNE, Fabiana Costa. **Comportamento informacional humano em instituições universitárias**: uma análise da ansiedade informacional do profissional de Secretariado Executivo da UFBA. Salvador: CRV, 2024.

LEAHY, Robert L. **Livre da ansiedade**. Porto Alegre: Artmed, 2011.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani César de. **Metodologia da pesquisa científica**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho científico. Rio Grande do Sul: Universidade Feevale, 2013.

RIBEIRO, Karla Cristina Rocha; JORGE, Carlos Francisco Bitencourt; CAVALLARI FILHO, Roberto; OLIVEIRA, Gabriela Balarin de; MARTINS, Daisy Souza; MARANHO, Beatriz Cristina. A Informação como causa de ansiedade nas organizações: uma análise preliminar de diretrizes do processo de gestão de pessoas como suporte na ansiedade informacional dos trabalhadores. **Revista Cubana Información en Ciencias de la Salud**, [s. l.], n. 30, v. 4, 2019. Disponível em: <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/1458>. Acesso em: 10 ago. 2024.

SHEDROFF, Nathan. Information Interaction Design: A Unified Field Theory in Design. *In*: JACOBSON, Robert E. **Information Design**. [S. l.]: The MIT Press, 2005. p. 267-292.

SKINNER, Burrhus Frederic. **Behaviorism and Logical Positivism de Laurence Smith**. *In*. Questões Recentes na Análise Comportamental. Campinas, SP: Papyrus, 1995. p. 145-150.

WILSON, Thomas Daniel. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information Processing and Management**, [s. l.], v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0306457397000289>. Acesso em: 12 dez. 2024.

WILSON, Thomas Daniel. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, London, v. 5, n. 3, p. 249-270, 1999. Disponível em: [www.informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html](http://www.informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html). Acesso em: 14 ago. 2024.

WILSON, Thomas Daniel. Human information behavior. **Informing Science**, [s. l.], v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000. Disponível em: <https://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2024.

WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de Informação**: como transformar informação em compreensão. São Paulo: Cultura Editora Associados, 1991.

WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de informação 2**: um guia para quem comunica e dá instruções. São Paulo: Editora de Cultura, 2005.

YIN, Robert. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

**Copyright:** Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional. 



 [tpbci@ancib.org](mailto:tpbci@ancib.org)

 [@anciboficial](https://www.instagram.com/anciboficial)

 [@ancib\\_brasil](https://twitter.com/ancib_brasil)