

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

HORTÊNCIA NICÁCIO CERQUEIRA

DA INFORMAÇÃO Á ESTÉTICA

São Luís
2023

HORTÊNCIA NICÁCIO CERQUEIRA

DA INFORMAÇÃO À ESTÉTICA

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. Dra. Dirlene Santos Barros

São Luís

2023

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Cerqueira, Hortência Nicácio.
Da informação á estética / Hortência Nicácio Cerqueira.
- 2023.
78 f.

Orientador(a): Dirlene Santos Barros.
Monografia (Graduação) - Curso de Biblioteconomia,
Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2023.

1. Competências infocomunicacionais. 2. Estética. 3.
Informação. 4. Profissionais da saúde de São Luís. I.
Barros, Dirlene Santos. II. Título.

HORTÊNCIA NICÁCIO CERQUEIRA

DA INFORMAÇÃO Á ESTÉTICA

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovada em: / /

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Dirlene Santos Barros (orientadora)

Doutora em Ciência da Informação
Universidade Federal do Maranhão

Profa. Dra. Jaciara Januário da Silva (examinadora)

Doutora em Multimídia em Educação
Universidade Federal do Maranhão

Profa. Dra. Cássia Cordeiro Furtado (examinadora)

Doutora em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais
Universidade Federal do Maranhão

Viver num mundo sem tomar consciência do significado do mundo é como vagar por uma imensa biblioteca sem tocar os livros.

Dan Brown (2009, p. 5)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por sempre zelar por mim e pelos meus. Por não ter deixado nada faltar para que eu conseguisse alcançar meus objetivos. Sem Sua proteção e luz, nada disso seria possível;

A minha mãe, Vera Nicácio, por me ensinar a ler e me incentivar a sempre buscar mais, por me acompanhar nessa mudança e por todos os sacrifícios que fez por mim e por meu irmão;

A meu pai, Antônio Carlos Cerqueira, por sempre demonstrar orgulho de mim, por acreditar que eu era capaz e me apoiar, embora, eu tenha que ir pra longe para seguir meus objetivos;

A meu irmão, Gabriel Nicácio, por seu senso de humor ímpar, por ser quem eu procuro quando estou com algum problema, escutando-me e ajudando-me como pode;

A meu companheiro de vida, Cláudio Henrique Silva Sousa, um dos presentes que a Universidade Federal do Maranhão (UFMA) me deu, por estar ao meu lado, no perrengue e na bonança. Que nossos planos comecem a se concretizar a partir de agora;

Aos amigos que fiz durante a graduação, Brunno Santos, Ianca Santos, Liana Pereira e Vinicius Soeiro, por tornarem a graduação leve e divertida;

Aos meus queridos chefes Beatriz Jordão, Yuri Marroquim e Antenor Zorzanelli por confiarem em mim e no meu trabalho e conseqüentemente me levarem a desenvolver esta pesquisa.

A minha orientadora, Professora Doutora Dirlene Barros, desde a primeira aula que tive com ela, sabia que queria ser sua orientanda. Finalizamos esse trabalho e tenho a certeza de que não teria orientadora melhor;

As Professoras Doutoradas Jaciara Januário e Cássia Cordeiro, por terem aceito o convite e integrarem a banca examinadora e contribuírem com todo o vasto conhecimento que possuem;

E por fim, a coordenação do curso de Biblioteconomia, bem como ao corpo docente e técnico pelo apoio prestado durante essa jornada.

RESUMO

Estudo sobre o comportamento infocomunicacional dos profissionais da área de saúde que atuam na estética em São Luís. Objetiva identificar como esses profissionais buscam, acessam, compartilham e utilizam informações na realização de seus procedimentos estéticos. Caracteriza-se de uma abordagem qualitativa com as pesquisas exploratória, bibliográfica, documental e explicativa. A abordagem qualitativa analisou as três dimensões da competência infocomunicacional - em informação, comunicação e operacionais. O universo da pesquisa abrangeu profissionais da área da saúde atuantes da Estética na cidade São Luís, que possuem registros nos Conselhos Profissionais com habilitação em estética, dentre eles: médicos dermatologistas, biomédicos, fisioterapeutas e dentistas. A pesquisa bibliográfica foi realizada em fontes de informação da Biblioteconomia, Ciência da Informação envolvendo os canais formais e informais de divulgação científica, e de suportes impresso e eletrônico, tais como Base de Dados Referências de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), Biblioteca Digital de Teses e Dissertações do IBICT (BDTD), Scielo, Portal de Periódicos CAPES. Para a coleta de dados foi elaborada uma entrevista semiestruturada com 8 profissionais escolhidos aleatoriamente. Verificou que existe uma preocupação de buscar fontes de informação confiáveis e com respaldo científico, utilizando tanto ferramentas de busca online quanto outros profissionais e pesquisadores de referência. Concluiu que as buscas por informações destes profissionais estão relacionadas a como realizar procedimentos pouco invasivos, produtos que podem ser utilizados nos procedimentos e assuntos relacionados a aquisição de habilidades que auxiliam na comunicação com cliente/ paciente, como técnicas de fidelização de cliente, negociação e vendas, demonstrando uma necessidade de informações que vão além das específicas de suas áreas de atuação.

Palavras-chave: competências infocomunicacionais; profissionais da saúde de São Luís; estética; informação.

ABSTRACT

Study on the infocommunicational behavior of healthcare professionals working in aesthetics in São Luís. The objective is to identify how these professionals seek, access, share, and use information in carrying out their aesthetic procedures. It is characterized by a qualitative approach with exploratory, bibliographic, documentary, and explanatory research. The qualitative approach analyzed the three dimensions of infocommunicational competence - in information, communication, and operations. The research universe included healthcare professionals working in Aesthetics in the city of São Luís, who are registered with Professional Councils with expertise in aesthetics, including dermatologists, biomedical professionals, physiotherapists, and dentists. Bibliographic research was conducted in information sources from Library Science, Information Science involving formal and informal channels of scientific dissemination, and printed and electronic supports, such as the Database of References for Articles in Information Science (BRAPCI), IBICT's Digital Library of Theses and Dissertations (BDTD), Scielo, and CAPES Periodicals Portal. For data collection, a semi-structured interview was conducted with 8 randomly selected professionals. It was found that there is a concern to seek reliable and scientifically supported sources of information, using both online search tools and other professionals and researchers as references. It was concluded that the information searches of these professionals are related to how to perform minimally invasive procedures, products that can be used in procedures, and topics related to acquiring skills that assist in communication with clients/patients, such as client loyalty techniques, negotiation, and sales. This demonstrates a need for information beyond the specific areas of their expertise.

Keywords: infocommunicational competencies; healthcare professionals in São Luís; aesthetics; information.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Fases e tendências do Estudo de Usuários de 1940 a 2010.	17
Quadro 2 - Panorama da <i>Information Literacy</i>	21
Quadro 3 - Áreas do conhecimento e suas contribuições	29
Quadro 4 - Competências infocomunicacionais	31
Quadro 5 - Aspectos dos cuidados estéticos no Egito, Grécia e Roma	45
Quadro 6 - Identificação dos sujeitos da pesquisa	56

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	9
2	COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS: da concepção aos dias atuais	13
2.1	Competências informacionais	20
2.2	Competências comunicacionais	26
2.3	Competências infocomunicacionais.....	28
3	INFORMAÇÃO NO COMBATE À DESINFORMAÇÃO NA SOCIEDADE DA APARÊNCIA.....	35
3.1	O excesso de informação: espaço para a desinformação	38
3.2	A beleza como fenômeno ou o fenômeno é a informação?.....	43
4	METODOLOGIA.....	53
5	APRESENTAÇÃO DOS DADOS	58
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	66
	REFERÊNCIAS	68
	APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO... 	75
	APÊNDICE B – INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS.....	77

1 INTRODUÇÃO

Na era digital, o acesso à informação e a capacidade de gerenciá-la desempenham um papel fundamental na eficácia e sucesso de profissionais em diversas áreas. No contexto da estética, um campo em constante evolução que se baseia em técnicas inovadoras e que surgem a todo o momento, as competências infocomunicacionais se tornam cada vez mais relevantes.

Como exemplo do crescimento deste campo, a Sociedade Brasileira de Dermatologia (SBD) realizou uma pesquisa em 2022, que constatou um aumento de 390% na busca por procedimentos estéticos no Brasil. A pesquisa, que abrangeu cerca de 1,2 mil entrevistados, também identificou que aproximadamente 80% deles já haviam se submetido a algum procedimento não invasivo. No Nordeste, o crescimento da harmonização facial está em 50% desde 2022, e 15% dos participantes da pesquisa manifestaram interesse em passar por alguma intervenção facial no futuro (Estado de Minas, 2023).

Em 2020, as ferramentas de pesquisa, como o Google, registraram um aumento de 540% nas consultas relacionadas à harmonização facial, evidenciando o contínuo interesse pelo tema (Estado de Minas, 2023).

Com base na pesquisa realizada pela Folha no Google *Trends* (Castro, 2022), que avalia a popularidade dos termos procurados na plataforma, observou-se que procedimentos como *Lipo LAD*¹ e "*butt lift*"² foram pesquisados em todos os estados do país ao longo de 2022. Após uma queda que resultou em zero busca em 2018, esses dois procedimentos registraram picos em 2019 e 2020, e desde fevereiro de 2021, voltaram a ser procurados de forma constante.

Essas constatações associadas a observação empírica da pesquisadora que atuava no campo administrativo em uma clínica de estética instigou a origem desta pesquisa. Nesse momento, observava-se uma busca considerável, por parte de mulheres e homens, por procedimentos estéticos. Na ocasião, os profissionais de saúde que atuavam na área passavam as informações dos riscos e complicações que o paciente poderia ser acometido.

¹ Técnica que aspira a gordura localizada de determinadas partes do corpo.

² Procedimento cirúrgico para enxertar gordura no bumbum.

Diante desse universo, enquanto estudante de Biblioteconomia, questionava-se a origem da informação transmitida aos pacientes pelos profissionais: eram autênticas? Em que fontes buscavam essas informações? Os profissionais possuíam ciência da importância dessa informação?

Com a disciplina Estudos de Usuários da Informação essa inquietação foi aguçada e, de certa forma, transformada em angústia pela busca de respostas. A pesquisadora, possuía, assim, um problema de ordem prática alimentado pela ordem teórica.

A oportunidade para adquirir as respostas ocorreu com a produção deste Trabalho de Conclusão de Curso que possibilitou aprofundar no mundo informacional estético, isto porque, vive-se em um mundo cada vez mais digital, a informação é a moeda de troca dessa indústria em constante evolução. Profissionais da saúde que atuam na estética enfrentam o desafio de se manterem atualizados e capacitados em suas práticas, e a habilidade de buscar, acessar, compartilhar e usar informações de maneira eficiente. Esta prática torna as competências infocomunicacionais habilidades necessárias para estes profissionais.

É com base, nessas considerações, que este trabalho de conclusão de curso tem como objetivo geral: “verificar as competências infocomunicacionais dos profissionais da área da saúde que atuam na estética em São Luís” de forma a saber como eles buscam, acessam, compartilham e utilizam informações para o desempenho de seus procedimentos estéticos.

Os objetivos específicos consistem em:

- a) mapear o perfil dos profissionais da área de saúde que atuam na estética em São Luís;
- b) identificar as fontes de informação utilizadas e as dificuldades encontradas na realização das ações informacionais selecionadas; e,
- c) identificar os principais assuntos buscados pelos sujeitos.

Esta pesquisa é motivada pela necessidade de compreender as estratégias, desafios e demandas que cercam o mundo da estética em São Luís e, assim, compreender como o bibliotecário e as bibliotecas podem auxiliar neste processo, considerando que são as bibliotecas, seja a sua concepção virtual e/ou tradicional, um dos equipamentos culturais, que fornecem a informação às necessidades de informação dos usuários.

Este estudo se insere em um contexto de constante evolução e inovação na área da estética, onde o acesso a informações atualizadas afeta a qualidade dos serviços prestados. Pesquisas anteriores têm abordado a importância das competências infocomunicacionais em diversas áreas profissionais, destacando a relevância de compreender como os profissionais buscam, acessam e utilizam informações para a tomada de decisões e aprimoramento de suas práticas.

Todavia, ao realizar o levantamento bibliográfico em bibliotecas tradicionais e digitais como Biblioteca Digital de Teses e Dissertações do Instituto Brasileiro de Ciência e Informação Tecnológica (BDTD/IBICT), da Universidade Federal do Maranhão, Scielo dentre outras verificou-se a não existência de pesquisas que alinhassem as competências infocomunicacionais no campo da estética.

Este panorama constituiu-se em um fator de motivação para este estudo, pois, embora a área da estética tenha sido amplamente explorada em termos de procedimentos e técnicas, há uma carência de pesquisa abordando a importância das competências infocomunicacionais nesse contexto específico. E, é neste aspecto, que se encontra a contribuição para o campo informacional específico, para a Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Acredita-se que ao explorar essas dimensões, este estudo contribui para uma compreensão mais profunda das competências infocomunicacionais dos profissionais de estética, enriquecimento do diálogo sobre o papel da informação na prática da estética e como as competências infocomunicacionais podem ser utilizadas para beneficiar tanto os profissionais quanto os clientes.

Para tanto, a pesquisa utilizou uma abordagem exploratória, qualitativa, bibliográfica, documental e explicativa. Foram selecionados profissionais da área da saúde atuantes da Estética na cidade São Luís, que possuem registros nos Conselhos Profissionais com habilitação em estética, dentre eles: médicos dermatologistas, biomédicos, fisioterapeutas e dentistas, representando uma amostra diversificada para uma compreensão abrangente das competências infocomunicacionais nesta seara profissional.

Essa pesquisa está estruturada em seis seções. A primeira é constituída por uma introdução, trazendo uma visão geral da temática. A segunda apresenta as competências infocomunicacionais, abrangendo suas três dimensões. A seção três aborda a informação no combate da desinformação e um breve histórico sobre a

Estética. A metodologia utilizada é apresentada na seção quatro, seguida pela apresentação dos dados, na seção cinco, finalizando com as considerações finais na seção seis.

2 COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS: da concepção aos dias atuais

Para iniciarmos a discussão sobre competências infocomunicacionais, se faz necessário apresentarmos concepções sobre dado, informação e conhecimento. Concepções estas que contribuem para o entendimento do objeto de estudo da Ciência da Informação e da Biblioteconomia - informação registrada - que organizada e difundida em forma de serviço e produto são disseminadas aos usuários de um sistema de informação.

Em relação a dado, o Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia, o representa como algo fixado, um fato, em uma perspectiva quantificável, representados e lidos de forma manual ou automática:

[...] 1. Em sentido mais amplo, abrange toda informação quantificável (números, letras, gráficos, imagens, sons ou uma combinação desses tipos). 1.1 Sinais ou códigos usados para alimentação, armazenamento, processamento e produção de um resultado. 1.2 Representação de um acontecimento ou conceito, sob uma forma susceptível de comunicação, de interpretação ou de tratamento, quer manualmente, quer por meios automáticos. 2. Grupo de caracteres alfabéticos, numéricos, alfanuméricos ou quaisquer outros, que representam uma condição ou valor específico. Os dados são, na realidade, os blocos construtivos da informação. 2.1 Uma referência não-elaborada, algo não-interpretado, não-classificado, não-estruturado, não-ajustado a um contexto (baseado em Matto). [...] (Cunha; Cavalcanti, 2008, p. 113).

Como podemos constatar, de acordo com os autores, os dados servem de base para a construção da informação que surge a partir do processamento destes pequenos blocos, identificáveis por meio de máquinas, técnicas e pessoas, os dados, que de acordo com Araújo (2018, p. 42), assevera que estes se constituem de “[...] elementos presentes da realidade independente dos sujeitos”.

A segunda concepção refere-se à informação que considera os processos mentais dos sujeitos, com possibilidades de produzir sentido e, conseqüentemente, conhecimento. Importante, ressaltarmos, que a informação é um termo apropriado por diversas áreas do conhecimento, cuja aplicação ocorre conforme o campo de estudo.

Para a Ciência da Informação e a Biblioteconomia, a informação consiste em um:

[...] 1.1 Registro de um conhecimento que pode ser necessário a uma decisão. A expressão 'registro' inclui não só os documentos tipográficos, mas também os reprográficos, e quaisquer outros suscetíveis de serem armazenados visando sua utilização. 1.2 Informação, na sua definição mais ampla, é uma prova que sustenta

ou apóia um fato. 1.3 Registro de um conhecimento para utilização posterior. 1.4 Dados numéricos alfabéticos ou alfanuméricos processados por computador. 2. bib comn inf com a informação podem-se realizar diversas operações, tais como: criação, transmissão, armazenamento, recuperação, recepção, cópia (em diferentes formas), processamento e destruição. A transmissão da informação é feita numa grande variedade de formas, entre as quais se incluem: luz, som, ondas de rádio, corrente elétrica, campos magnéticos e marcas sobre o papel. 3. comn coleção de símbolos que possuem significados. 4. eng inf tel uma informação pode ser descrita em termos de sua manifestação física: o meio que a transporta, a exatidão, a quantidade que é transmitida ou recebida. 5. ling a informação pode ser descrita em termos do seu objeto de referência, seu significado e estrutura (Cunha; Cavalcanti, 2008, p. 201)

Percebemos que a informação está atrelada ao seu registro em um suporte e a partir deste, é possível que os usuários desenvolvam suas pesquisas, leituras e produções de ordem acadêmica, administrativa entre outras, atuando como suporte de tomada de decisões. A informação é, por assim, um conhecimento que foi gerado, uma decisão tomada, um pensamento materializado constituído de sentido, conforme declara Le Coadic (1996, p. 5):

A informação é um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc. Essa inscrição é feita graças a um sistema de signos (a linguagem), signo este que é um elemento de linguagem que associa um significante a um signo alfabético, palavra, sinal de pontuação.

O entendimento de Le Coadic é complementado por Barreto (1994, p. 2) quando atribuí a informação o aumento do arcabouço mental de sentidos do indivíduo que lhe possibilita produzir conhecimento e este se volta para o contexto social em forma de desenvolvimento:

A informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento e modifica o estoque mental de significados do indivíduo, traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao progresso da sociedade em que ele vive. Assim, como agente mediador na produção do conhecimento, a informação qualifica-se, em forma e substância, como sendo: o conjunto de estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e seu grupo.

Podemos exemplificar este processo usando um documento em formato de texto, nele encontramos representações simbólicas: as letras. Ao juntarmos as letras formamos as palavras que, por conseguinte, formam as frases do texto. Após a leitura de todas as frases do texto, conseguimos atribuir significado à informação contida

neste documento. Quando esta informação nos traz alteração em nosso cognitivo, temos enfim o conhecimento, ou seja, quando uma ação se desenvolve o conhecimento é manifestado.

Para Cunha e Cavalcanti (2008, p. 101) conhecimento consiste na:

[...] 1. 'Operação vital imanente que tem por efeito fazer um objeto presente ao sentido ou à inteligência. O saber que resulta desta operação' 1.2 'Conhecer é, para o pensamento, entrar em contato com um objeto que lhe é exterior, seja ele qual for o modo de contato, portanto, o conhecimento é o ato de conhecer e resultado desse ato' \Leftrightarrow informação, inteligência. 2. No plural - conhecimentos - o termo indica erudição, instrução, saber (\Leftrightarrow). 3. com 'resultado do ato de conhecer, ato pelo qual o espírito apreende um objeto. Conhecer é ser capaz de formar a ideia de alguma coisa; é ter presente no espírito. Isso pode ir da simples identificação (conhecimento comum) à compreensão exata e completa dos objetos (conhecimento científico)' \Leftrightarrow saber.

A partir da concepção apresentada, podemos inferir que o conhecimento é um processo interno e próprio da mente, que interage com informações ao nosso entorno, tendo como resultado o conhecimento. Outro detalhe importante a ser ressaltado é que o conhecimento pode variar desde identificação básica, tido como conhecimento comum, até a compreensão aprofundada e precisa de informações ou conhecimento científico.

Observamos que os dados assumem um caráter mais sintático, quantificável que gera a informação. Esta é caracterizada por sentido, significado que quando assimilada produz o conhecimento.

É interessante destacarmos que apesar da constância, na vida humana, a informação é concebida como fator de produção no final do século XX. Os processos de trabalho sofreram mudanças, os trabalhadores produziam de acordo com a necessidade do dia-a-dia e eram medidos pela conclusão dessas produções, sendo possuidores de todo conhecimento sobre o processo de produção. Com a mudança, os trabalhadores das fábricas passaram a ter seu trabalho medido por horas e não possuíam conhecimento sobre a totalidade dos processos de produção, sendo este conhecimento pertencente ao dono da fábrica (Miranda, 2004).

Com o avanço das tecnologias e o desenvolvimento de equipamentos capazes de substituir completamente atividades anteriormente dependentes da força humana, surge a necessidade de uma nova dinâmica na força de trabalho. Agora, os supervisores, em sua maioria, são os indivíduos que possuem um profundo

conhecimento dos processos e uma capacidade maior de produção. No entanto, em um ambiente caracterizado por uma concorrência cada vez mais intensa e por consumidores que se tornam mais exigentes e específicos em suas demandas, surgem novos fatores que exercem influência nas cadeias produtivas. Elementos como "[...] a qualidade dos produtos e os desejos e preferências dos clientes [...]" (Miranda, 2004, p. 113) emergem como pontos-chave a serem considerados para garantir o sucesso e a sustentabilidade das operações.

Conforme o cenário citado no parágrafo anterior, a informação passa a ser fator chave, onde:

Não se pode lidar com eventos e inovações sem informação e conhecimento sobre um conjunto cada vez maior de operações. A comunicação também se torna fator primordial porque os problemas se tornam cada vez mais complexos, exigindo mais de uma área de produção para resolvê-los. Torna-se necessário usar informação de forma eficiente para que não haja problemas de comunicação. Ou seja, a informação torna-se um dos fatores de produção (Miranda, 2004, p.113).

Ao analisarmos este cenário fica evidente o papel da informação como força motriz por trás destas mudanças, servindo de base para a evolução do conhecimento e a adaptação às mudanças em âmbito social. No entanto, para que este cenário se torne realidade, é necessário compreender o fluxo de informação, tendo o usuário como o seu cerne para que as suas necessidades sejam respondidas mediante um processo de busca e uso da informação adequado.

A preocupação em como se dá o uso efetivo das informações é antiga. De acordo com Araújo (2014), a publicação *Essays towards promoting all necessary and useful knowledge, both divine and human, in all parts of his majesty's dominions* (Ensaio para promover todo o conhecimento necessário e útil, tanto divino quanto humano, em todas as partes dos domínios de sua majestade) de 1697, escrita pelo reverendo Thomas Bray³ (1656 ou 1658 – 1730), pode ser considerada uma espécie precursora com o uso efetivo dos recursos disponíveis na biblioteca.

O entendimento desse processo ocorre pelos estudos de usuários da informação. Em um primeiro momento, tais estudos surgiram no início do século XX,

³Clérigo e abolicionista inglês que ajudou a estabelecer formalmente a Igreja da Inglaterra em Maryland, bem como a Sociedade para a Propagação do Conhecimento Cristão e a Sociedade para a Propagação do Evangelho em Partes Estrangeiras.

onde “[...] houve um grande interesse em se saber como é o que as pessoas liam, e qual o uso das bibliotecas em geral” (Araújo, 2014).

Estes primeiros estudos foram realizados por bibliotecários e docentes, ligados a *Graduate Library School da University of Chicago*, sendo focado nos hábitos de leitura de grupo sociais, sendo denominado também de “estudos de comunidade” (Araújo, 2014).

Para melhor visualizar a evolução dos estudos de usuários da informação apresenta-se o Quadro 1 uma síntese, a partir da década de 1940, quando os estudos começaram a se desenvolver e centravam-se em aspectos quantitativos voltados para área Exatas até 2010, momento que esses estudos são realizados a partir do usuário enquanto um ser sócio cognitivo.

Quadro 1 - Fases e tendências do Estudo de Usuários de 1940 a 2010.

Década	Finalidades
1940	Agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas, sendo restritos à área de Ciências Exatas.
1950	Intensificam-se os estudos acerca do uso da informação entre grupos específicos de usuários, agora abrangendo as Ciências Aplicadas.
1960	Os estudos de usuários enfatizaram neste momento o comportamento dos usuários, surgindo, assim, estudos de fluxo da informação, canais formais e informais, abrangendo tecnólogos e educadores como sujeitos de investigação.
1970	Os estudos de usuários passaram a se preocupar com mais propriedade com o usuário e com a satisfação de suas necessidades de informação, atendendo a outras áreas do conhecimento como: Humanidades, Ciências Sociais e Administrativas.
1980	Os estudos se voltaram à avaliação de satisfação e desempenho.
1990	Os estudos se dedicaram ao comportamento informacional, que define como as pessoas necessitam/buscam/fornecem/usam a informação em diferentes contextos, incluindo o espaço de trabalho e a vida diária.
2000	Os estudos passaram a abranger tanto o comportamento informacional, quanto a avaliação de satisfação e desempenho, enfatizando a relação entre usuários e sistemas de informação interativos, no contexto social das tecnologias da informação e comunicação (TIC).
2010	Início de uma nova fase. Demonstrando uma regeneratividade dos antigos estudos do comportamento informacional, realizados agora sob novas abordagens disciplinares.

Fonte: (Silva, 2020, p. 59)

Conforme já evidenciado, o ponto de partida é em 1940 com a busca pela prestação de serviços de qualidade pela biblioteca na área de Ciências Exatas; em relação aos estudos dedicados à investigação do comportamento informacional seu início é a partir da década de 1990 e em 2010 inicia-se uma nova fase com abordagens disciplinares, dentre elas as relacionadas aos estudos de competências infocomunicacionais - estes oriundos a partir dos estudos relacionados à competência informacional.

Sobre o termo competências infocomunicacionais de acordo com Costa e Ramalho (2019, p. 134) enfatizam que ele:

[...] se apresenta atual no contexto da sociedade contemporânea, suscitando a ampliação do conhecido conceito de comportamento informacional na articulação de práticas informacionais e comunicacionais como relacionamento, socialização, liderança, poder, estruturas, processos, aprendizagem, inteligência, motivação, satisfação, tomada de decisão, dentre outros.

As autoras defendem que todo indivíduo mantém alguma relação com a informação e, por extensão, a sua comunicação na escolha de uma fonte de informação ou no entendimento dos diferentes formatos que esta informação pode ser apresentada ou na seleção adequada de um sistema de informação que possibilite a tradução da necessidade de informação do usuário para um processo de busca.

Um aspecto interessante para trazermos é a origem e difusão do termo 'competência infocomunicacional' cuja a atribuição é dada às pesquisas e publicações realizadas em Portugal, como as realizadas pelos pesquisadores lusitanos, Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro⁴ da Faculdade de Letras da Universidade de Porto e pesquisas realizadas pelo Departamento de Comunicação e Arte da Universidade de Aveiro, através do Programa Interinstitucional de Doutorado em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais (ICPD) (Costa; Ramalho, 2019).

Em relação ao contexto brasileiro, o destaque fica para a realização do 'Seminário de Competências Infocomunicacionais e Participação Social', organizado pelo Grupo de Estudos de Políticas de Informação, Cultura e Comunicações (GEPICC) vinculado a Universidade Federal da Bahia (UFBA) e do '2ª Jornada Científica Internacional da Rede Franco-Brasileira de Pesquisadores em Mediações e

⁴ Considerados pela Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB) pesquisadores de referência nos campos da Ciência da Informação e Museologia. (Dodebei; Lima, 2011).

Usos Sociais de Saberes e Informação’, com a temática ‘Redes e processos infocomunicacionais: mediações, memórias, apropriações’, organizado pelo Grupo de Pesquisa Cultura e Processos Info-comunicacionais (CULTICOM) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) em 2014. (Costa; Ramalho, 2019).

Em relação ao termo ‘competência’, é necessário ressaltar que ele teve sua concepção na área jurídica, durante o final da Idade Média entendido como “[...] a capacidade atribuída a alguém ou a uma instituição para apreciar e julgar certas questões [...]” (Farias; Belluzo, 2015 p. 37). Com as alterações no processo de produção industrial, mencionado anteriormente, esta compreensão passa a ter um viés administrativo, sendo relacionado a conhecimentos, habilidades e atitudes, como acentuam Farias e Vitorino (2009, p. 4):

[...] a capacidade de compreender uma determinada situação e reagir adequadamente a ela, ou seja, fazer uma avaliação dessa situação de forma proporcionalmente justa para com a necessidade que ela sugere, a fim de atuar da melhor maneira possível.

As competências infocomunicacionais consistem em empoderar o usuário a interagir por meio dos recursos digitais, negociar os significados e relacionar-se socialmente de maneira que o aprendizado e o trabalho ocorram cooperativamente, por isto, elas “[...] referem-se aos conhecimentos, habilidades e atitudes que cotidianamente as pessoas empregam para lidar com informação (buscar, avaliar e produzir conteúdo) e comunicação (dialogar, negociar e trabalhar em colaboração).” (Daher Júnior; Borges, 2021, p. 40).

Não basta somente saber recuperar, analisar e usar a informação no comportamento infocomunicacional. É preciso saber utilizar da melhor forma os recursos do meio digital de forma a estabelecer e manter a comunicação com o contexto social possibilitado. Dessa forma, que a análise sobre o comportamento infocomunicacional versa sobre três âmbitos de competência: a informacional, abordada na subseção 2.1, a comunicacional, abordada na subseção 2.2 e as operacionais relacionadas, de acordo com Borges (2018), a operação de dispositivos e ferramentas digitais, apresentada na subseção 2.3.

2.1 Competências informacionais

Os estudos sobre as competências informacionais são anteriores aos das competências infocomunicacionais. Sua origem é atribuída ao relatório publicado pelo bibliotecário americano Paul Zurkowski (1932 - 2022), intitulado “*The Information service environment relationships and priorities*” (O ambiente dos serviços de informação: relações e prioridades), a expressão “*information skills*” (habilidades em informação) pela primeira vez em 1974 conforme afirmam, Nascimento e Perroti (2017, p. 38):

[Paulo Zurkowski] Apresentou um panorama dos recursos oferecidos pela indústria da informação, bem como comparou os serviços oferecidos pelas bibliotecas e explicitou as mudanças que estavam ocorrendo entre ambos, que sofriam forte influência do desenvolvimento tecnológico. A partir da constatação desse cenário mutável, os cidadãos americanos não possuíam as habilidades para utilizar os recursos de informação disponíveis e que viessem a ser desenvolvidos. Assim, Zurkowski sugere à Comissão a criação de um programa que tornasse as pessoas *information literates*, a ser desenvolvido entre os anos de 1974 a 1984.

A preocupação inicial desses estudos, estavam relacionadas ao uso da informação no âmbito do trabalho e da resolução de problemas, como defende Silva (2008, p. 20).

Esta vertente formativa foi facilmente acolhida por bibliotecários, documentalistas e arquivistas na perspectiva de que os utilizadores de Biblioteca, de Centro de Documentação e de Arquivo precisam de ser orientados dentro dos meandros de instrumentos de pesquisa concebidos com aparente sofisticação e implícita dificuldade. Foi, pois, pelo primado da ajuda ao leitor e ao utilizador [...] que o problema da literacia informacional entrou na agenda dos estudos biblioteconômicos.

Com a publicação do estudo em 1989 pela *American Library Association* (ALA), sobre *Information Literacy* (traduzido para o português como Competência Informacional, Letramento informacional, Literacia informacional ou Literacia Digital), o conceito de fato passou a ser mais conhecido. De acordo com a ALA:

Para ser competente em informação (*information literate*), uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. [...] Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela (Dudziak , 2012, p. 26).

A afirmação da autora evidencia a condição ímpar do sujeito em saber onde, como e porque recuperar e usar as informações de maneira que a sua necessidade cognitiva resulte de um processo de independência na apropriação da informação, cenário este, partilhado, também por Silva (2020, p. 63):

[...] a *Information Literacy* e variações procuram responder às questões que vão surgindo, seja por necessidades conceituais, problemas pontuais de áreas específicas, pressão das inovações tecnológicas, ou por sua relação com a sociedade.

Concordamos com o posicionamento da autora em função da própria dinâmica social que possibilita o surgimento de novas teorias, concepções, características e/ou inserções e adaptações das áreas do conhecimento e seus campos de atuação com seus serviços e produtos, no caso específico, das bibliotecas.

Com base, nessa consideração, apresentamos o Quadro 2 que traz um panorama dos principais marcos históricos e impactos, entre o período de 1974 a 2000, para os estudos de *information literacy*.

Quadro 2 - Panorama da *Information Literacy*

Anos	Marcos para a Information Literacy (IL) / Competência Informacional	Impactos
1974	Paul Zurkowsky apresenta pela primeira vez a expressão Information Literacy;	Neste início a visão das competências estão voltadas para o contexto do trabalho e resolução de problemas; Iniciando, assim, um movimento de ação global.
1980	Em decorrência das TI a ideia da Information Literacy centrou-se no usuário;	Dar início à programas educacionais voltado ao desenvolvimento de literacias no uso das TIC disponíveis;
1989	Lançamento do livro de Breivik e Gee (1989) intitulado 'Information literacy: revolution in the library'	A ideia das competências está associada ao desenvolvimento de habilidades de busca e avaliação a partir das ferramentas tecnológicas
1989	Relatório da American Library Association ALA: Presential Committe on Information Literacy: final Report	Recomenda o desenvolvimento da Competência Informacional em um novo modelo de aprendizagem no qual a biblioteca se aproxima do cotidiano da sala de aula, tendo como principal definição para a pessoa competente em informação (IL) "Uma pessoa capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar, e usar efetivamente a informação [...]. Resumindo, as pessoas competentes em

Anos	Marcos para a Information Literacy (IL) / Competência Informacional	Impactos
		informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como a informação é organizada, como encontrá-la e como usar a informação de forma que outras pessoas aprendam a partir dela. (ALA, 1989, p.1, tradução nossa)".
1991	Karol Kuhlthau (1991) lançou à sociedade a proposta de educação com base no desenvolvimento de Competência Informacional.	Direciona os estudos ao ensino médio e defende a presença da competência no currículo escolar, porque acredita no potencial das TIC como “[...] ferramentas de aprendizagem e o foco maior deve estar na pessoa e em seu aprendizado.” (p.67)
	O conceito da ALA é aceito por toda a comunidade (bibliotecários e pesquisadores da área).	A década de 1990 marcou esta aceitação e desenvolvimento da IL.
1994	Doyle (1994) elabora as diretrizes da Competência Informacional para o ensino médio.	A articulação entre conhecimento, busca, acesso, organização e uso da informação na resolução de problemas é parte integrante das habilidades a serem desenvolvidas durante a formação básica da pessoa
1998	O documento que concretiza a assimilação do conceito Colnfo foi o Information Power	Este documento expressa um conjunto de recomendações para o desenvolvimento das habilidades em informação, nas quais as habilidades estão agrupadas em: a) habilidades para lidar com informação; b) habilidades para aprendizagem independente; c) habilidades para responsabilidade social
2000	Bruce (2000)	Inseriu no campo de estudo das habilidades em informação, o modelo relacional, em que ela pressupõe que o desenvolvimento das habilidades em informação é concebido mediante as experiências vivenciadas pelo próprio sujeito.
2000	The Association of College and Research Libraries (ACRL)	É considerado elemento histórico porque estabelece um conjunto de definições sobre as habilidades a serem requeridas ao utilizador. Portanto, “[...] a Colnfo é um conjunto de habilidades requeridas das pessoas para reconhecer quando a informação é necessária e possuir habilidade para localizar, avaliar, e usar com efetividade a informação recuperada” (ACRL, 2000)

Observamos que a apresentação do termo competência informacional na década de 1970 inicia um movimento que ao passar dos anos tornou-se global, acompanhando as mudanças das tecnologias de informação; na década de 1980, há treinamentos para o uso das TI e competência estava atrelado ao bom uso desta. Cenário este que se propaga para o ambiente escolar. Na década de 1990, Kuhlthau defende as TI como aliadas ao aprender, tendo o sujeito e seu aprendizado como foco.

Destacamos, ainda, a década de 1990, com a adesão da comunidade bibliotecária, arquivista dentre outros da aceitação da concepção elaborada pela ALA sobre competência em informação e a ACRL, em 2000 pontua as várias habilidades necessárias ao usuário.

No contexto do Brasil, a temática foi tratada pela primeira vez por Caregnato no ano 2000, com o artigo “O desenvolvimento de habilidade informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede”, tendo o termo “*information literacy*” sido traduzido pela autora para “alfabetização informacional” que para Campello (2003, p. 28) essa tradução:

[...] propunha a expansão do conceito de educação de usuários e ressaltava a necessidade de que as bibliotecas universitárias se preparassem para oferecer novas possibilidades de desenvolver nos alunos habilidades informacionais necessárias para interagir no ambiente digital. A autora não se aprofundou na questão terminológica, acabando por preferir o termo habilidades informacionais.

Em 2002, Campello (2003, p. 29) adota o termo “competência informacional” como tradução de *information literacy*, no texto “A competência informacional na educação para o século XXI [...]”, onde discutiu o tema sob a perspectiva escolar declarando que “[...] o potencial desse conceito como catalisador das mudanças do papel da biblioteca em face das exigências da educação no século XXI.”

Ao tratarmos de competências informacionais, esperamos que o indivíduo ao ser avaliado tenha a capacidade de: identificar a necessidade de informação, acessar, compreender, analisar, sintetizar, gerenciar, avaliar e produzir, criar conhecimento. (Borges, 2018).

Isto porque, a identificação da informação está relacionada a percepção que se tem da necessidade de informação e do conhecimento das principais fontes de informação que devem ser acessadas para responder a essas necessidades (Silva, 2020). Essas competências são essenciais que somadas as habilidades técnicas,

como operar computadores e aplicativos, tornam o sujeito independente no processo do aprender e produzir conhecimento:

[...] mais que competências para operar dispositivos (competências operacionais), são demandas competências em informação: saber quando e como acessá-la, possuir capacidade cognitiva para compreendê-la, analisá-la e sintetizá-la, empregar critérios para avaliá-la e usá-la para resolver um problema, para conectar com outras informações ou para gerar conhecimento. (Borges, 2018, p. 127)

A competência informacional gera no indivíduo emancipação, criticidade e a possibilidade de ser autor de suas produções; sendo estas capazes de gerarem transformação social diante das diversas atualizações nas linguagens, tanto gestuais como icônicas, pois como bem lembra Borges (2018, p. 127) “[...] compreender informações é não só um ato cognitivo como social, na medida que as relações com outras pessoas nos ajudam a perceber relações entre os conteúdos e contextualizar dados para construir significados.”

Neste sentido, as informações acessadas e interpretadas devem ser fruto da produção de sentidos tanto sobre aspectos quantitativos quanto qualitativos. Sobre os aspectos quantitativos é necessário o questionamento se aquela informação é suficiente para melhor compreensão do tema. Em relação a questões qualitativas, busca-se saber sobre quem emite a informação, se o emissor é o adequado para apresentar este conteúdo. São questionados também “[...] quais os interesses das fontes que fornecem a informação? Como essa informação relaciona-se com outras? Quais as alternativas a este ponto de vista? Há interesses comerciais embutidos?” (Borges, 2018, p. 128).

Na capacidade de sintetizar, o indivíduo deve comparar e contrastar entre as mais variadas fontes, conteúdos, e do próprio conhecimento adquirido, demandando assim, a capacidade de gestão de modo contínuo, organizando as informações de forma que estas gerem sentido e conhecimento (Borges, 2018).

Em relação à avaliação, é necessária que seja feita de modo crítico, pois a informação sempre será gerada a partir de um contexto, com intencionalidade e objetivo de atingir determinado público, tanto de modo positivo como de negativo. Borges (2018, p. 128) pontua que:

[...] independente da fonte (oficial, jornalística ou gerada pelo cidadão comum), a criticidade pressupõe a aplicação de critérios de avaliação como distinção do propósito, interesse, validade, correção e

veracidade da informação, tanto da explicitada, como da omitida ou tangenciada.

Consideramos que o olhar apurado sobre a informação recuperada é fator decisivo para identificar a veracidade ou não da informação, isto porque, com as mudanças no ambiente informacional, a competência para julgar e avaliar a informação em verdadeira ou falsa passa a ter um caráter social, pois:

[...] cada vez mais nos apoiamos na recomendação e comentários gerados por outros usuários para tomar decisões. Desde comentários de outros leitores para escolher um livro até opiniões sobre produtos orgânicos de determinada feira, as avaliações alheias mais recentes aportam valor aos conteúdos e constituem sistemas de validação social na Internet. (Borges, 2018, p. 129).

Essas mudanças ainda propiciaram um novo modo de produzir e disseminar a informação, focando principalmente no reuso de informações, um exemplo disso está presente nas redes sociais como *TikTok* e *Instagram*, onde os usuários conseguem editar vídeos utilizando conteúdo produzido por outros usuários, criar publicações com links que direcionam para outros ambientes. De acordo com os autores Spiranec, Zorica e Kos (2016, p. 258):

Em vez de ser um receptor passivo de informações aceitas e autorizadas, o indivíduo está agora em posição de (re)estruturar ambientes de informação e fluxo(s) de conhecimento, bem como para (co)criar e negociar informações [...] adicionar a própria voz ou ponto de vista a essa diversidade e participando de ações contínuas 'conversação'.

Nesse processo, há o uso da independência e criatividade do indivíduo na recriação, inovação a partir do criado, atribuindo voz, outros significados, pontos de vistas, compreensão diferenciada. (Borges, 2018).

Através da análise dessas competências conforme apresentadas, é evidente que as competências informacionais possuem uma conexão intrínseca com a dimensão social e colaborativa, sendo necessárias habilidades adicionais de comunicação que serão vistas na subseção (2.2).

2.2 Competências comunicacionais

Conceitualmente a comunicação refere-se ao “[...] um processo complexo de eventos psicológicos e sociais, envolvendo a interação simbólica. Esses eventos ocorrem dentro e entre pessoas, em contextos interpessoais, grupais, organizacionais e de massa” (Littlejohn, 1988, p. 367). Podemos inferir então que a comunicação se estabelece através uma relação interpessoal onde “[...] tanto o emissor quanto o receptor compreendem e compartilham suas informações” (Borges; Bezerra; Diomondes; Coutinho, 2012, p. 13).

Conforme exposto anteriormente, as habilidades de comunicação estão intimamente ligadas às habilidades de informação. Ambas compartilham uma fronteira sutil e permeável, como nos demonstraram Watzlawick, Beavin e Jackson (1991) ao asseverarem que muitas vezes, concebemos a comunicação como a troca de informações concretas sobre eventos. Enquanto a informação desencadeia a criação de significado ou conhecimento a partir de dados, a comunicação facilita a construção de conexões a partir da informação. (Mucchielli, 1998).

Sabemos que a informação está a um clique de distância de nós, assim, é necessário que os indivíduos desenvolvam habilidades relacionadas a comunicação como: a de estabelecer comunicação, criar laços sociais, construir conhecimento em colaboração e avaliar a comunicação. (Borges, 2011).

Estabelecer a comunicação refere-se ao aprimoramento de competências, habilidades e posturas voltadas para a interação com outras pessoas, seja para engajar em diálogos, interações sociais, ou para compartilhar informações e criar novos conhecimentos de maneira colaborativa (Daher Júnior, 2023). Portanto, diz respeito a compreender e responder as mensagens recebidas, expressar ideias, adequar a mensagem e o meio, considerando as características do receptor e propiciar que o receptor tenha oportunidade de resposta, estabelecendo assim uma relação de troca entre os indivíduos (Borges, 2011).

Essa troca possibilita a criação de laços, proporcionando a formação e participação de redes e comunidades, de acordo com interesses em comum, propiciando a troca de informações, vivências e experiências, tanto no meio virtual - em fóruns, redes sociais, blogs, entre outros - quanto no presencial (Borges, 2011).

O indivíduo capaz de estabelecer laços se torna hábil a construir conhecimento em colaboração, mobilizando suas redes sociais para conseguir ajuda quando necessário, consegue trabalhar em cooperação, e ainda é capaz de aprender e gerar conhecimento para outros indivíduos, possibilitando o desenvolvimento na argumentação e defesa de suas opiniões, tornando-se assim mais crítico (Borges, 2011).

Por fim, avaliar a comunicação, diz respeito tanto à avaliação de seu próprio processo de comunicação, quanto a questões relacionadas a outros meios. O indivíduo é capaz de julgar questões relacionadas à privacidade e segurança antes de fornecer informações, compreende as consequências de publicações em suas redes, considerando não apenas o conteúdo em si, mas também, aspectos legais e éticos da comunicação (Borges, 2011).

Concordamos com a afirmativa de que “[...] as competências em comunicação podem ser compreendidas como habilidades adquiridas pelos indivíduos que propiciam interação com seus semelhantes a partir do uso da linguagem” (Borges; Bezerra; Diomondes; Coutinho, 2012, p. 15).

Através da popularização da Internet e com ela as diversas redes sociais e ferramentas disponíveis, novos tipos de interação foram disponibilizadas e o surgimento de novas habilidades, como a operação de computadores e/ ou dispositivos móveis, estabelecendo-se assim uma relação de interdependência entre as competências comunicacionais e as operacionais.

As tecnologias oferecem facilidades na disseminação de informação, mas a comunicação não é necessariamente proporcional à eficácia da disseminação. Isso significa que a comunicação no meio digital pode ser realizada através de diferentes ferramentas e recursos tecnológicos, como e-mails, mensagens instantâneas, fóruns de discussão, redes sociais, entre outros.

No entanto, à medida que nos aprofundamos na era digital, a comunicação assume novas dimensões. Embora a tecnologia facilite a disseminação de informações, sua eficácia permanece interdependente das habilidades dos emissores e receptores. O uso de linguagens específicas e a conscientização sobre questões éticas e de privacidade também ganham destaque nesse cenário. (Borges; Bezerra; Diomondes; Coutinho, 2012).

Observamos que a comunicação transcende a troca de informações, construindo conexões significativas entre os indivíduos. A habilidade de estabelecer comunicação, construindo canais apropriados e criando oportunidades de diálogo, emerge como uma competência necessária para a formação de laços sociais e na construção de forma colaborativa do conhecimento.

Em última análise, compreendemos que as competências em comunicação transcendem o uso de ferramentas tecnológicas. Elas envolvem a capacidade de interpretar, contextualizar e responder às mensagens, considerando a diversidade de contextos interpessoais, grupais e digitais. Assim, concordamos com a afirmação de que a comunicação é uma habilidade adquirida que catalisa interações e conexões por meio do uso da linguagem, e que seu papel se intensifica na era da informação e interconexão.

2.3 Competências infocomunicacionais

Os estudos sobre competências infocomunicacionais versam sobre três âmbitos: competências informacionais, competências comunicacionais e competências operacionais. O desenvolvimento destas competências torna-se é visto como:

[...] parte de um processo social atual, no qual indivíduos e organizações estão sendo confrontados com a necessidade de empregar um conjunto de competências requeridas para usar, produzir e gerir diferentes tipos de informação, serviços e produtos, bem como se comunicar e interagir socialmente através dos meios eletrônicos. Assim, é fundamental compreender o que e quais são as competências exigidas ou promovidas neste contexto, e que consequências seu uso gera em termos de participação social (Borges; Bezerra; Diomondes; Coutinho, 2012, p. 3).

Percebemos que as atividades sociais estão concentradas em ambientes digitais, como por exemplo, abaixo-assinados de causas sociais, consultas públicas a projetos de leis e congressos podem contar com a participação de indivíduos de diversas partes do Brasil e do mundo. Portanto, o domínio de ferramentas de acesso e gestão dos conteúdos se coloca como um pré-requisito à participação social.

Conforme a análise de Matos e Chagas (2008), o acesso à informação e, notavelmente, a habilidade de converter informações em conhecimento, desempenham um papel crucial na promoção da inclusão social. Portanto, não se

trata apenas de debater a expansão do acesso às tecnologias da informação, mas também, e igualmente importante, de garantir que todas as camadas sociais tenham a capacidade adequada para processar informações e transformá-las em conhecimento. Isso amplia as oportunidades de inserção no mundo do trabalho e possibilita a participação de elementos essenciais na construção da cidadania nos tempos atuais.

Nesse sentido, o estudo sobre as competências infocomunicacionais apresenta-se como um interesse multidisciplinar, onde diversas áreas do conhecimento contribuem com o tema. No quadro 3 encontram-se sintetizadas algumas destas áreas e suas contribuições.

Quadro 3 - Áreas do conhecimento e suas contribuições

ÁREAS	CONTRIBUIÇÃO
Ciência da Informação	Fontes e canais de informação; Práticas informacionais; Busca de informação; Uso de informação; Produção de informação; Acesso à informação; Transferência de informação; Compartilhamento de informação; Barreiras informacionais.
Comunicação Social	Comunicação e linguagem; Cibercultura; Pass media; Mídias sociais tradicionais e digitais; (Digital) Marketing; Publicidade e propaganda; Liberdade de expressão e censura; Dispositivos móveis de comunicação; Comunicação organizacional; Obstáculos comunicacionais
Psicologia	Aprendizagem; Necessidades e Motivação; Personalidade; Percepção; Treinamento; Liderança; Satisfação no trabalho; Tomada de decisão; Avaliação de desempenho; Avaliação de atitude; Seleção; Projeto no trabalho; Stress no trabalho
Psicologia Social	Mudança de comportamento; Mudança de atitude Comunicação; Processos de grupo; Tomada de decisão em grupo
Sociologia	Dinâmica de grupo; Equipe de trabalho; Comunicação e Representação; Poder; Conflito; Comportamento intergrupar; Teoria da organização formal; Burocracia; Tecnologia organizacional; Mudança organizacional; Cultura Organizacional
Antropologia	Valores comparativos; Atitudes comparativas; Análise intercultural; Etnografia; Cultura organizacional; Ambiente organizacional
Ciência Política	Conflito; Política Filosofia; Poder
História	Fontes históricas; Pesquisa histórica; Crítica histórica; Abordagem biográfica/prosopográfica
Ciências da Computação e	Estatísticas aplicadas; Tecnologias da informação e comunicação; Design e Web; Arquitetura da informação;

Engenharias	Experiência do usuário; Redes e Sistemas de informação; Ambientes e ferramentas digitais; Usabilidade; Ergonomia física e cognitiva; Acessibilidade e portabilidade
Filosofia	Filosofia da Ciência; Ontologia; Filosofia da Linguagem; Retórica; Teoria da Argumentação; Teoria da Ação Comunicativa; Filosofia da informação; Ética profissional; Ética da Informação
Educação	Aprendizagem; Educação formal e informal; Educação técnica e profissionalizante; Educação superior: Educação ao longo da vida; Cognição; inteligência e inteligências Múltiplas; Educação e Trabalho; Currículo

Fonte: Costa; Ramalho, 2019 (p.141-142)

Podemos verificar que cada área contribui para a compreensão das diferentes dimensões das competências infocomunicacionais, abrangendo aspectos cognitivos, sociais, técnicos e éticos e que essas competências não devem ser confundidas com habilidades digitais, que são subjetivas e insuficientes, pois as competências infocomunicacionais incluem a capacidade de acessar, avaliar, usar e comunicar informações de forma eficaz e ética em ambientes digitais (Borges; Bezerra; Diomondes; Coutinho, 2012).

Esse aspecto é salutar para entendermos bem sobre os tipos de competências. Ao abordarmos sobre as competências operacionais, vemos que estão relacionadas à manipulação de tecnologias da informação e comunicação como, computadores e artefatos eletrônicos, incluindo um conhecimento básico de *hardware*, *software*, aplicações e redes. Essas competências são consideradas elementares para o desenvolvimento das competências em informação e em comunicação no ambiente digital. Além disso, as competências operacionais pressupõem a capacidade de atualização, considerando que as transformações tecnológicas são uma constante. (Borges; Bezerra; Diomondes; Coutinho, 2012)

É importante ainda destacar que, por mais competente que um indivíduo seja com a informação e com a comunicação, terá dificuldade em aplicá-las se não possuir as competências operacionais elementares. Nas palavras de Silva (2008, p.17): “[...] dominar os requisitos de manipulação informática e de navegação internetica não dá, por si só, nenhuma garantia de que se consiga selecionar, assimilar e usar, com enriquecimento próprio e coletivo, a informação procurada”.

Outro ponto a ser esclarecido é a relação entre as três competências. De acordo com o que assevera Borges (2011), estas se envolvem e interagem como uma

espiral, se envolvem e se estimulam mutuamente, sem uma fronteira rígida, conforme demonstra a Figura 1.

Figura 1 - Espiral das competências infocomunicacionais



Fonte: Borges (2011, p 156).

Ao exemplificarmos este processo podemos pensar em uma pesquisa feita na internet, onde são necessários saber operar tanto o aparelho em que se realizará a pesquisa, quanto o mecanismo de busca, selecionar o que é útil e ter a capacidade de explorar os *links* disponíveis. Isso requer que o usuário tenha um senso de direcionamento e faça escolhas criteriosas enquanto navega em um ambiente não linear. Nesse cenário, as habilidades operacionais e as habilidades relacionadas à informação se combinam em uma única etapa do processo de busca.

Utilizando-se do Quadro 4 podemos visualizar a síntese das competências infocomunicacionais, seus componentes e indicadores.

Quadro 4 - Competências infocomunicacionais

Competências	Componentes O usuário sabe ou é capaz de...	Indicadores O utilizador ...
Operacionais	Operar computadores e artefatos eletrônicos	<ul style="list-style-type: none"> - Reconhece a representação do sistema comunicada pela interface (ícones, pastas, programas etc.) - Compreende a função de cada ferramenta e seus componentes - Personaliza as funções de uma ferramenta de acordo com suas necessidades
	Operar um navegador na internet	<ul style="list-style-type: none"> - Abre sítios eletrônicos com a entrada de uma nova URL - Usa os botões do browser adequadamente para retroceder, avançar, abrir novos separadores, abrir

Competências	Componentes O usuário sabe ou é capaz de...	Indicadores O utilizador ...
		novas páginas etc. - Abre, salva e imprime arquivos em vários formatos
	Operar motores de busca de informação	- Insere termos de busca no campo adequado - Executa uma operação de busca - Abre os resultados a partir de uma lista
	Operar mecanismos de comunicação	- Reconhece mecanismos de comunicação disponíveis através da internet - Cria um perfil de utilizador - Recebe, abre e envia arquivos anexados
	Operar recursos para produção de conteúdo	- Preenche campos adequadamente - Submete informações
Informacionais	Perceber uma necessidade de informação	- Percebe que seu problema é passível de ser solucionado com informação - Conhece as principais fontes de informação de acordo com suas necessidades (banco de dados, sítios eletrônicos especializados, motores de busca etc.)
	Aceder a informações	- Escolhe um sistema de busca adequado ao tipo de informação necessária - Traduz a necessidade de informação para uma terminologia de busca - Compreende os diferentes formatos de informação
	Avaliar a informação	- Compreende e interpreta as informações recuperadas - Avalia as informações quanto a aspectos como pertinência, confiabilidade, correção e veracidade - Verifica as fontes quanto à fidedignidade - Diferencia informação factual de opinião - Seleciona informação pertinente
	Interrelacionar peças de informação	- Compara informações entre si e com o conhecimento prévio - Mantém um senso de orientação entre as várias fontes - Resume a informação - Organiza a informação de forma a recuperá-la para um uso atual e futuro

Competências	Componentes O usuário sabe ou é capaz de...	Indicadores O utilizador ...
	Criar conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> - Demonstra capacidade de seleção e reaproveitamento do conteúdo, considerando aspectos éticos e legais - Cria e disponibiliza produtos informacionais (vídeos, áudios, imagens, textos etc.) em ambientes digitais
Comunicacionais	Estabelecer comunicação	<ul style="list-style-type: none"> - Compreende e responde as mensagens recebidas - Consegue expressar suas ideias - Adequa a mensagem e o meio, considerando as características do receptor - Propicia que o receptor tenha oportunidade de resposta
	Criar laços sociais	<ul style="list-style-type: none"> - Participa em redes e comunidades virtuais de acordo com seus interesses - Compartilha informações, vivências, experiências (em redes sociais online, wikis, blogs, fóruns etc.)
	Construir conhecimento em colaboração	<ul style="list-style-type: none"> - Mobiliza as redes sociais para conseguir ajuda quando precisa - Consegue trabalhar em cooperação via Rede - Contribui com seu próprio conhecimento - Argumenta e defende opiniões
	Avaliar a comunicação	<ul style="list-style-type: none"> - Discrimina mensagens indesejáveis, como spams e vírus - Julga questões de privacidade e segurança antes de disponibilizar informações - Compreende as consequências de uma publicação on--line - Considera aspectos legais e éticos da comunicação - Avalia a própria comunicação

Fonte: Borges; Bezerra; Diomondes; Coutinho (2012, p. 18-19)

O Quadro 4 sintetiza as competências infocomunicacionais abordadas no decorrer desta seção que envolvem habilidades para localizar, avaliar e aplicar informações, além de se comunicar e interagir socialmente em ambientes digitais. Tais habilidades são essenciais em períodos de desinformação e *fake news*.

Em resumo, as competências infocomunicacionais são fundamentais para a participação ativa e crítica dos indivíduos na sociedade da informação, permitindo que eles possam se adaptar e se desenvolver em um mundo cada vez mais digital e conectado.

3 INFORMAÇÃO NO COMBATE À DESINFORMAÇÃO NA SOCIEDADE DA APARÊNCIA

Tema em voga nos dias atuais, relacionado ao contexto político e sanitário, a desinformação, está presente na sociedade desde os primórdios, sendo associada principalmente a projetos militares de contrainformação e espionagem (Pinheiro; Brito, 2014).

De acordo com Silva (2022, p. 144) no século VI a. C. Sun Tzu, general e estrategista chinês, explica em seu livro intitulado “A arte da guerra” a importância do engano na condução de conflitos, discorrendo

[...] sobre a necessidade de encontrar um compromisso entre verdade e falsidade, a fim de tornar as notícias falsas tão credíveis e eficazes quanto possível. Para isso, era necessário calibrar adequadamente seu objetivo e, em particular, as pessoas-alvo, jogando uma combinação entre dados reais e o propósito do interlocutor.

A linha que separa a verdade da mentira é tênue e quando esta ganha massa e força ela se torna avassaladora, alterando as estruturas sociais e gerando conflitos. A exemplo, temos a veiculação de notícias falsas durante o século I para justificar as perseguições romanas contra os cristãos onde:

O casamento entre ‘irmãos e irmãs’ significava comer ‘o corpo de Cristo’. Os que praticavam tal delito eram acusados de incesto e canibalismo. As autoridades romanas manipulavam as emoções das multidões para despertar um sentimento de indignação e rejeição que legitima a condenação política, ela mesma baseada na reprovação moral (Silva, 2022, p. 144)

Outro exemplo de manipulação da informação está presente nos anos 1880, onde: Verificamos que a mentira falsa gera a manipulação da informação que, infelizmente, está presente em nossa História como relata Silva (2022, p.145) nos anos 1880:

[...] o anti-semitismo contemporâneo esteve incansavelmente ancorado na Europa, as notícias falsas dirigidas aos judeus aumentaram e cresceram, desde o Protocolo dos Anciãos de Sião, um plano falso para conquistar o mundo pelos judeus e pelos maçons, até os debates sobre a entrada no território canadense de dezenas de milhares de refugiados judeus europeus em 1943-44.

Com a popularização e aumento do uso da internet, a disseminação de notícias falsas, atinge novos patamares. Em um exemplo recente, temos o cenário político brasileiro e a pandemia da Covid-19. Em dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS), foi alertada sobre diversos casos de pneumonia, causada por uma

nova cepa de coronavírus que ainda não havia sido identificada em humanos, na cidade de Wuhan, na China. (OPAS; OMS, 2020?).

Em 30 de janeiro de 2020, a OMS declarou que o surto do novo coronavírus constituía uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII), sendo este o nível mais alto de alerta da Organização, conforme o Regulamento Sanitário Internacional, sendo: “[...] um evento extraordinário que pode constituir um risco de saúde pública para outros países devido a disseminação internacional de doenças; e potencialmente requer uma resposta internacional coordenada e imediata” (OPAS; OMS, 2020?, p. 2).

Em menos de dois meses após a declaração de ESPII, a Covid-19 foi categorizada como uma pandemia, fazendo assim referência à distribuição geográfica da doença no mundo.

No decorrer da pandemia, vivenciamos a proliferação não só do vírus, como de informações falsas advindas de diversas fontes, inclusive governamentais. No Brasil, por exemplo, de acordo com o Senado Federal (2021), o governo federal investiu cerca de R\$400 milhões em campanhas anticovid. Como consequência dessa proliferação de notícias falsas, tivemos aumento nos casos da doença além da disseminação do negacionismo⁵ científico pelo país.

Ao refletirmos neste exemplo recente, podemos perceber como a desinformação influencia a sociedade no sentido negativo, pois planta ideias e posições que vão de encontro ao que é democrático, humano:

Sabe-se que, através da desinformação, pode-se enganar as pessoas e impor uma opinião pública inadequada. Também é possível, em certa medida, a manipulação da consciência e do comportamento de indivíduos e grupos de pessoas. Os invasores podem fortalecer ou enfraquecer a visão das pessoas sobre vários eventos, valores da vida, trabalho realizado, comportamento nas situações atuais, etc. (Silva, 2022, p. 153-154)

⁵ De acordo com os autores Valim, Avelar e Bevernage (2021, p. 14), o termo negacionismo foi popularizado pelo historiador francês Henry Rousso, ao usar o termo para se referir aos “[...] para se referir a grupos e indivíduos que negavam a existência das câmaras de gás e o extermínio em massa dos judeus durante o regime nazista [(1939-1945)].” A palavra foi usada no sentido contrário ao utilizado pelos próprios negacionistas que se “viam como fundadores de uma ‘escola revisionista’ (a denominação é do negacionista Roubert Faurisson) e pretendiam conferir credibilidade intelectual e científica ao que não passava de falsificação e de distorção de evidências.”

Como podemos perceber, este problema é antigo, mas com o avançar do tempo e o desenvolvimento das TIC, as notícias vão ampliando e tomando novas proporções, como Silva (2022, p. 153-154) explica:

O fato de a Internet ser um dos canais para a disseminação de informações falsas deve-se aos recursos da infraestrutura de informações, que incluem a simplicidade e o baixo custo de acesso, amplas possibilidades de manipulação de informações e sua percepção e um alto nível de anonimato referente ao compartilhamento de informações em rede.

Esse baixo custo e facilidade de acesso, embora nem todos possuam uma banda larga com qualidade⁶, é capaz de causar grandes impactos, como visto durante a pandemia⁷. Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, diretor-geral da OMS, durante a Conferência de Segurança realizado em Munique, em fevereiro de 2020 declara: “Não estamos combatendo apenas uma epidemia, estamos combatendo uma infodemia [...] As *fake news* se disseminam mais rápida e facilmente que este vírus e são igualmente perigosas.” (Disseminação ... , 2020). A infodemia, de acordo com a Organização Pan-Americana de Saúde e a OMS:

[...] se refere a um grande aumento no volume de informações associadas a um assunto específico, que podem se multiplicar exponencialmente em pouco tempo devido a um evento específico, como a pandemia atual. Nessa situação, surgem rumores e desinformação, além da manipulação de informações com intenção duvidosa. Na era da informação, esse fenômeno é amplificado pelas redes sociais e se alastra mais rapidamente, como um vírus. (OPAS; OMS, 2020, p. 2).

Essa manipulação causa implicações sociais, culturais, políticas, ambientais, dentre outros aspectos. Essas implicações são observadas são facilmente observadas nas redes sociais. Cada vez mais nos deparamos com conteúdo de

⁶ De acordo com a TIC Domicílios 2022 “Dos 149 milhões de usuários de internet no Brasil, mais de 92 milhões, cerca de 62%, acessam a internet apenas pelo celular [...].Entretanto, 36 milhões de pessoas não se conectam à rede. Aproximadamente 29 milhões moram em áreas urbanas e estudaram até o ensino fundamental. [...] A internet alcança 60 milhões de lares no país, correspondendo a 80% do total. Das residências, 82% têm estabilidade em áreas urbanas e 68% em áreas rurais. Na classe A, 100% das casas estão conectadas. Nas demais a divisão fica da seguinte forma: B (97%); C (87%); e D e E (60%).” (Porto, 2022)

⁷Alguns links de entrevistas que retratam os cenários aqui abordados:

[Vítimas do negacionismo: as mortes causadas pela desinformação na pandemia da Covid-19 | Coronavírus | G1](#)

[Fato ou Fake - Coronavírus](#)

[Desinformação e fake news são entraves no combate à pandemia, aponta debate](#)

[Como a desinformação nas redes sociais prejudica o combate à pandemia](#)

[Desinformação sobre o coronavírus provoca estragos.](#)

influenciadoras que apresentam dicas milagrosas, procedimentos estéticos que ajudam a alcançar o corpo dos sonhos sem muito esforço.

A busca desenfreada por padrões corporais tende a se atualizar sempre, pois as redes sociais bombardeiam informações, ideias e exemplos que se alteram a todo instante e o corpo adquire caráter de plasticidade visando o ‘corpo perfeito e saudável’ (magro) como o único modelo corporal belo e atrelado a noções de felicidade e sucesso, mas que não representa a maioria das mulheres, que conseqüentemente desenvolvem fatores de risco para o desenvolvimento de desordens na saúde mental como os TA⁸, com a preocupação em demasia com a forma corporal e peso, medo de engordar, insatisfação corporal e baixa autoestima, impelindo-as em busca de padrões que devem ser alcançados a qualquer custo e soam como algo passível de ser conquistado sem esforços. (Lima; Silva, 2021, p. 794).

Há uma relação das *Fake News* com a saúde psíquica ao impor as ditas verdades, padrões e determinações sociais. Pensar no enfrentamento desse e de outros aspectos que a desinformação atinge deve ser uma preocupação de diversos setores sociais, como elucida Oliveira (2020, p, 2):

[...] os desafios para produzir respostas efetivas frente a essa profusão informacional exigem um grande trabalho multidisciplinar e em conjunto a vários setores da sociedade, buscando uma compreensão ampla sobre o tópico para entender as disputas inerentes à circulação da informação [...] e as implicações sociais, culturais, políticas e jurídicas no enfrentamento à desinformação. .

Para um melhor esclarecimento, discutiremos aspectos relacionados a informação e a desinformação, a partir do cenário da estética como campo de estudo.

3.1 O excesso de informação: espaço para a desinformação

Como vimos anteriormente durante a seção 2, informação é “[...] o produto da interação entre os dados e o conhecimento, no âmbito do indivíduo [...]” (Araújo, 2018, p. 42). Estudos que buscam analisar a qualidade da informação ou necessidades informacionais dos usuários são comuns na literatura brasileira, porém, conforme Pinheiro e Brito (2014, p. 1): “[...] pouco esforço tem sido empreendido no sentido de

⁸Referem-se aos transtornos alimentares, sendo estes “doenças psiquiátricas caracterizadas por alterações graves do comportamento alimentar e que afetam, na sua maioria, adolescentes e adultos jovens do sexo feminino, podendo originar prejuízos biológicos, psicológicos e aumento da morbidade e mortalidade” (Carmo; Pereira; Cândido, 2014, p. 173).

uma melhor compreensão dos ‘fenômenos negativos da informação’, como seria o caso da desinformação.”

Esse déficit se explica pela não consideração do aspecto negativo da informação como declara Menou (1995, p. 456, tradução nossa):

A avaliação de sistemas e serviços de informação [...] tem fornecido algumas evidências de seu desempenho e eficácia, de sua relação custo-efetividade em alguns casos [...] Especialistas em informação acreditam que informações, sistemas de informação e serviços são de fato relevantes para a tomada de decisões e resolução de problemas, e conseqüentemente para o processo de desenvolvimento. Essa crença é principalmente sustentada por casos anedóticos e um corpo limitado de pesquisa empírica. No entanto, ainda faltam evidências sistemáticas e/ou quantitativas sobre a contribuição que esse recurso oferece para alcançar metas individuais, organizacionais ou sociais.⁹

A tríade formada pela informação, sistemas e serviços de informação e acrescentamos os produtos informacionais são basilares para os rumos tomados por uma sociedade, uma organização ou qualquer outro nicho social. Daí ser necessário estudos direcionados para a negação da informação, conforme corroboram Pinheiro e Brito (2014, p.1):

[...] no domínio da ciência da informação, a preocupação com a forma negativa, a desinformação e seus derivados (mentiras, propaganda, má interpretação, ilusão, erro, decepção, é escassa na literatura. A predominância da ideia de excelência nos discursos sobre a qualidade e noções correlatas impedem que se trate do lado negativo da informação. Embora não esteja explicitado pelos autores, as noções utilizadas pressupõem a existência de uma escala de gradação que contém em si um polo negativo (maior ou menor qualidade, eficácia, relevância ou impacto).

Nesse sentido, compreender a concepção de desinformação torna-se uma questão crucial, uma vez que, é o fenômeno estudado pela Ciência da Informação, Biblioteconomia e outras áreas por trazer a não garantia ao usuário do que de fato seja a informação verdadeira:

[...] ao desconhecer o que seja desinformação bem como as conseqüências da informação as destas sobre os usuários, a ciência

⁹ The evaluation of information systems and services [...] has provided some evidence of their performance and effectiveness, of their costeffectiveness in some instances [...] Information specialists believe that information and information systems and services are indeed relevant to decision-making and problem-solving, and consequently to the development process. This belief is mostly supported by anecdotal cases and a limited body of empirical research. Systematic and/or quantitative evidence of the contribution this resource makes to the achievement of individual, organizational or societal goals is however still lacking. (MENOUE, Michel J. The impact of information--i. toward a research agenda for its definition and measurement. *Information Processing & Management*, v. 31, n.. 4, p. 455-477, 1995.)

da informação brasileira fragilizou a própria capacidade de identificar o que seja de fato informação. Em redes digitais repletas de dados, verdade e mentira se justapõem e se modificam a cada momento, logo, dialetizá-las é fundamental (Pinheiro; Brito, 2014, p. 1).

Nesta busca inicial pelo conceito de desinformação, Brito e Pinheiro (2014) apresentam três conjuntos de significados: ausência de informação, informação manipulada e engano proposital, que terão suas concepções apresentadas a seguir.

Sobre a perspectiva da ausência de informação, a desinformação estaria relacionada com a ignorância, associando essa temática a sua bagagem de conhecimentos gerais. Nas palavras de Pinheiro e Brito (2014, p. 2):

Desinformação significaria ausência de cultura ou de competência informacional, impossibilitando que o usuário localize por si mesmo a informação que necessita, não chegando, portanto, as suas próprias conclusões. No campo da ciência da informação esta concepção é amplamente reforçada por diversos autores (Nehmy; Paim, 1998; Aquino, 2007) que ao longo das duas últimas décadas associaram esta temática ao nível cognitivo do sujeito e sua carga de conhecimentos gerais.

Nessa linha associada a globalização e a ausência de acesso a informação, Aquino (2007) relaciona a desinformação a “ruídos e redundâncias” que acabam submetendo os sujeitos a desinformação ou pouca informação, tendo acesso a uma informação apenas parcial, incompleta, a chamada “subinformação”.

Ainda em relação à globalização, ao se debater sobre a sociedade da informação e suas discrepâncias, associa-se a desinformação no sentido da competência informacional, sendo esta a própria amplitude cultural do indivíduo:

Compreende-se, assim, que ao lado da sociedade da informação, figura uma outra de maior proporção que é a sociedade da desinformação, do analfabetismo tecnológico, dos excluídos do acesso aos diferentes bens culturais, cuja competência profissional está em situar-se entre ambas, procurando buscar a superação da segunda em relação à primeira, a fim de que num futuro próximo o hiato entre ambas deixe de existir (Castro; Ribeiro, 2004, p. 46).

Nesta leitura, a sociedade seria dividida entre informados e desinformados, sendo estes últimos abarcados no “[...] rol de excluídos do acesso aos bens informacionais e tecnológicos [...]” (Pinheiro; Brito, 2014 p. 2), causando assim diversos problemas sociais, conforme pontua Belluzzo (2005, p. 37) “[...] a desinformação nessa era é talvez a razão da existência de muitos problemas sociais, uma vez que atinge o ser humano em sua maior propriedade: a racionalidade [...]”, o

que compromete não apenas sua capacidade de análise, mas também a de se inserir socialmente.

Quanto à informação manipulada, temos o entendimento de que a desinformação está relacionada a “[...] produtos informacionais de baixo nível cultural [...]” (Pinheiro; Brito, 2014, p. 3), com o intuito de que setores da elite permaneçam com seu controle e poder.

O poder, como bem diria Foucault, se esgueira pelas beiradas, busca não ser percebido para influir tanto mais, procura a obediência do outro sem que este a perceba, inventa privilégio que a vítima pensa ser mérito, usa o melhor conhecimento para imbecilizar. Não seria diferente com a informação: desinformar pode ser seu projeto principal. Não se trata apenas de nos entupir com informação de tal forma que já não a saibamos manejar, mas sobretudo de usá-la para seu oposto, no sentido mais preciso de cultivo da ignorância” (Demo, 2000, p. 37).

Fica evidente que a manipulação da informação vai além do excesso de informações, indo até o ponto de utilizá-la para minar a compreensão e promover a ignorância. Sendo imprescindível não apenas considerar o que é transmitido, mas também como é transmitido e quais as intenções por trás disso.

Neste sentido, Demo (2000) pontua que enquanto a sociedade acompanha novelas, conteúdos sensacionalistas, questões importantes que nos rodeiam passam de modo despercebido, sem acompanhamento da sociedade. Do ponto de vista do autor, os modelos informacionais da dita sociedade da informação, possui o propósito oposto de informar, sendo disponibilizadas informações cujo propósito seria de: “[...] usar o melhor conhecimento para construir o mais refinado processo de imbecilização. Desinformar será, portanto, parte fundamental do processo de informação [...]” (Demo, 2000, p. 39).

Sobre esse aspecto então, a desinformação

[...] consistiria em um grande conjunto de informações disponibilizadas cotidianamente, mas que não supririam o indivíduo com conhecimento necessário para participar do processo político e tomar as decisões necessárias ao progresso de sua própria vida e de seus semelhantes. Mais do que acaso, estas desinformações seriam o fruto de um projeto de dominação política e ideológica, em que tanto as redes digitais, quanto veículos de comunicação tradicionais seriam empregados para difundir prioritariamente tudo àquilo que confunde e desarma (Pinheiro; Brito, 2014, p. 3).

A desinformação, a nosso ver, constitui-se em um fenômeno complexo e estratégico. Não se tratando apenas de simples erro, mas de um conjunto de

informações que, embora estejam disponíveis, são usadas conscientemente para confundir e enfraquecer ao invés de esclarecer. Ao confundir as pessoas e minar sua capacidade de tomar decisões informadas, aqueles que controlam ou disseminam a desinformação podem exercer uma influência significativa sobre o curso de diversas esferas da sociedade.

Em relação ao sentido de engano proposital, a desinformação é algo premeditado, com o objetivo de enganar o indivíduo. Sob este aspecto o que determina o conceito “[...] não existe desinformação sem o propósito do desinformador, bem como o objeto da ação, o desinformado [...]” (Pinheiro; Brito, 2014, p. 3).

Este entendimento se encontra presente predominantemente em estudos ingleses que estuda com profundidade o termo desinformação, sendo utilizado duas expressões “*disinformation*”, e “*misinformation*”.

Disinformation é empregado quando se quer denotar informações incorretas ou enganosas, sendo a falsidade da informação já de conhecimento prévio do autor antes de disseminar a informação, ao contrário da “*misinformation*”, onde o autor não possui este conhecimento (Pinheiro; Brito, 2014).

Sob um aspecto mais intrínseco, a *disinformation* possui um viés mais sofisticado, utilizando-se do “[...] emprego de ‘truques específicos’ para enganar todo um público ou somente um indivíduo seria elaborado tendo em vista perfis em que a desinformação se encaixaria. Isto significa o estudo e compreensão do outro” (Pinheiro; Brito, 2014, p. 4), enquanto que com a *misinformation* “[...] prima um certo acaso entre o engano do produtor da mensagem e a subjetividade do receptor que concluiu como verdade a mensagem incorreta” (Pinheiro; Brito, 2014, p. 4).

O debate das nuances que a informação e a desinformação carregam consigo faz-se necessária, pois acarreta um impacto significativo nos resultados de uma estratégia de busca de informações. Encontrar ruídos informacionais é muito diferente de ser exposto à desinformação intencional, na qual o autor tem conhecimento do alvo e suas necessidades de conhecimento.

Podemos analisar esta diferença ao compararmos profissionais de inteligência com outros especialistas em conhecimento. Ao contrário dos agentes de inteligência, os pesquisadores científicos e profissionais médicos geralmente não lidam com operações enganosas, em tese, eles não têm um adversário que está tentando negar

conhecimento a eles. Ser vítima do acaso é completamente diferente de ser alvo de manipulações intencionais por parte de outras pessoas. (Pinheiro; Brito, 2014).

Assim, podemos concordar com a afirmação de Moura, Furtado e Belluzzo (2019, p. 39):

[...] desinformação é uma forma particularmente problemática de informação, é a informação que desinforma, que visa alienar, que não acontece ao acaso, ao contrário de um erro honesto, a desinformação vem de alguém que está ativamente envolvida em uma tentativa de enganar.

No contexto atual, como podemos constatar através dos conceitos apresentados, a desinformação afeta diversas áreas da sociedade, tanto gerais quanto específicas, tendo consequências significativas para os indivíduos e para a sociedade como um todo, o que acarreta em compreensões distorcidas da realidade, prejudica a tomada de decisões, contribui para uma polarização social e ainda impactar a confiança em fontes tradicionais da informação.

Estes efeitos podem ser observados também no âmbito da Estética, que se trata de um ramo da Medicina Moderna que se dedica a realizar intervenções na aparência física das pessoas, sem a necessidade de procedimentos cirúrgicos invasivos, como tratamento para rugas, manchas, flacidez entre outras (Feliciano, 2023). Tais intervenções costumam ser realizados por profissionais da saúde como médicos, biomédicos, fisioterapeutas, dentistas.

As informações errôneas ou enganosas sobre procedimentos, tratamentos ou produtos estéticos podem levar a compreensões distorcidas e decisões inadequadas por parte dos pacientes e profissionais. Isso pode não apenas afetar a saúde e segurança dos indivíduos, mas também contribuir para a polarização de opiniões e desconfiança em relação a fontes confiáveis de informação na área médica.

A seção 3.2, onde será abordada a forma como a desinformação afeta a área da Estética, discutindo como a disseminação de informações incorretas pode influenciar a escolha dos pacientes, a qualidade dos cuidados de saúde, dentre outros fatores.

3.2 A beleza como fenômeno ou o fenômeno é a informação?

A procura por um padrão de beleza é tão antiga quanto a existência da humanidade, sendo que este padrão reflete a época, cultura e tradições da sociedade.

Tal afirmação pode ser confirmada ao analisarmos as sociedades antigas, como os tribais em que:

[...] a mulher considerada bela era aquela que tinha atributos físicos desenvolvidos para a procriação e posterior amamentação, principalmente. O homem considerado belo era principalmente o mais astuto e forte, pois este tinha esperteza e força física para defender a prole. (Schubert, 2008, p.1)

A trajetória da busca pela beleza também está intrinsecamente ligada às práticas religiosas, conforme relata Gonçalves (2006, p. 15) que aponta que a primeira organização do tipo profissional da área da Cosmética formou-se na Palestina com o povo israelita:

Esta organização teve a sua origem numa estreita vinculação da cosmética às práticas religiosas, situação que se manteve constante ao longo da História Antiga. A utilização de cosméticos passou do Oriente à Grécia, mais concretamente a Corinto, e mais tarde a Chipre, onde se manteve como uma grande atividade organizada. Foi também em Atenas que surgiram os primeiros estabelecimentos para a venda exclusiva de cosméticos, que eram aplicados por escravos ou empregados especializados, como em Israel ou no Egito.

Ainda de acordo com Gonçalves (2006, p. 15), além dos palestinos, merecem destaque também a Grécia onde surgiram “[...] as primeiras pessoas cuja profissão estava diretamente relacionada com os cuidados estéticos e beleza do corpo, eram os chamados *kosmetes*, que tinham a seu cargo a vigilância dos ginásios”.

Outro destaque importante para a área está em Roma, onde de acordo com Gonçalves (2006, p. 15) a cosmética se consolidou, e nas palavras da autora:

[...] os escravos [...] encarregues de realizar os cuidados estéticos chegando mesmo a adquirir um elevado grau de especialização. Para além destes escravos, existiam os *cosmetriae*, figuras que podemos qualificar como precursores do que hoje denominamos de Esteticistas. Eram considerados como verdadeiros profissionais e a sua formação era facultada por mestres qualificados. As *ornatrices* eram serventes especializadas nos cuidados de beleza e dos cabelos. Existiam lojas especializadas na venda de cosméticos, das quais a mais conhecida foi a de *Pigmentarius*. Foi em Roma que surgiu o primeiro Colégio Profissional, denominado *Collegium Aromatorium*.

Essa passagem ressalta a complexidade e a importância que a cosmética já tinha nas sociedades antigas, consolidando a cosmética como uma prática especializada, desde antes de Cristo.

A cosmetologia¹⁰ tem seu avanço em conjunto com a medicina, tendo como principais marcos as destilações de essências de flores, o desenvolvimento do chamado “ceratum refrigerans” desenvolvido pelo Médico Galeno¹¹ (129 d. C - 201 d. C), sendo o precursor dos cremes atuais com técnicas para o tratamento de espinhas usando enxofre e manteiga fresca.

O Quadro 5 apresenta os principais aspectos estéticos das regiões anteriormente citadas, bem como suas características e os produtos utilizados.

Quadro 5 - Aspectos dos cuidados estéticos no Egito, Grécia e Roma

REGIÃO	ASPECTOS GERAIS	DESCOBERTAS	PRODUTOS UTILIZADOS
Egito	a cosmética alcançou um notório grau de desenvolvimento. As fontes, sobretudo plásticas, como esculturas, relevos, pinturas, revelam como eram e como viviam os egípcios, e provas históricas encontradas em escavações, demonstram que o	Múmias com olhos e rosto pintados e com os cabelos pintados e perfumados; Pequenos instrumentos para o penteado; Vasos de diversos tamanhos e materiais, contendo cremes, unguentos e perfumes (alguns tinham gravadas as instruções de utilização); Os papiros médicos com receitas de unguentos, cremes, perfumes, etc. (o mais antigo e famoso é o de Ehers,	Óleos de rícino, amêndoa, oliva, sésamo, etc.; Resinas de diversas plantas; Jasmim, sândalo, canela, aloé, incenso, cedro, etc.; Gordura de camelo, ovelha, etc.; Pedra-pomes, coral, alabastro, pérolas e âmbar; Leite de burra, levedura, mel, etc.; Khol, antimônio, pigmento roxo de óxido

¹⁰ Área da ciência que desenvolve, produz e acompanha os efeitos dos produtos cosméticos visando a beleza.

¹¹ Médico grego, nasceu no ano de 129 d. C. em Pérgamo, Ásia Menor (hoje parte do território Turco) . É considerado um dos médicos mais importantes da Antiguidade, criador da Fisiologia experimental. Desde os 16 anos, estudava Filosofia e Medicina, primeiro em Pérgamo e depois em Esmirna, na Anatólia; Corinto, na Grécia e em Alexandria, no Egito, onde praticou as primeiras dissecações em animais e manteve contato com eminentes pesquisadores da época. Aos 28 anos, retorna para Pérgamo, mas é convidado para atuar como médico do Imperador em Roma, onde faz sucesso como médico ao cuidar do jovem Cômodo, herdeiro do trono Imperial e cirurgião oficial dos gladiadores de Mísia. Em Roma escreve a maior parte de sua obra: cerca de 400 livros, dos quais 98 são conhecidos. Galeno realiza várias descobertas, baseado em experimentos com macacos. Distingue, no sistema nervoso cerebral, os nervos sensoriais dos nervos motores; descreve o coração e o funcionamento da pequena circulação; demonstra que os rins processam a urina e mostra que as artérias contêm sangue e não água, como acreditavam, até então, os pesquisadores. Desenvolve a teoria de que as doenças do corpo humano ocorrem quando há um desequilíbrio entre quatro de seus componentes: sangue, bÍlis, pituíta e atrabÍlis. Morreu no ano de 201, mas não se tem certeza no local de sua morte, podendo ser em Roma, Sicília ou Pérgamo, sua cidade natal (Fio Cruz, 2016).

REGIÃO	ASPECTOS GERAIS	DESCOBERTAS	PRODUTOS UTILIZADOS
	arsenal de beleza da mulher egípcia era variado.	descoberto no túmulo de Tebas). Pelos papiros conheceram-se fórmulas para tornar agradável o odor da casa, dos vestidos e do cabelo, ou para suavizar a pele e embelezar o rosto misturando pó de alabastro e mel.	de ferro, etc.
Grécia	Recebeu do Egito a herança dos cuidados estéticos que mais tarde introduziu na Europa [...] O culto da beleza era o espelho da sociedade Helénica e o seu cuidado e conservação converteram-se em algo primordial.	Fontes arqueológicas e literárias confirmam a importância e o desenvolvimento dos cuidados estéticos. Salientam-se: Vasos representando cenas de toucador; Utensílios e objetos de toucador; Estatuetas e bustos; Textos literários: de poetas, filósofos, historiadores, médicos, etc. Os textos mitológicos dão dados sobre os cuidados estéticos. estes textos atribuem à Deusa Afrodite a invenção dos cuidados de beleza e à Helena de Tróia a sua difusão	Óleos de flores: íris, violeta, tomilho, etc.; Óleos vegetais: oliva, amêndoa, etc.; Gorduras animais: frango, ovelha, javali, etc.; Resinas e bálsamos do oriente; Depilatórios à base de arsénio; Cera, mel, khol, corantes vegetais e minerais, etc.
Roma	A expansão do Império Romano influenciou as manifestações artísticas e culturais. A cosmética alcançou em Roma um alto grau de desenvolvimento técnico e cumpriu especificamente uma função de adorno e embelezamento que a elevou cada vez mais dos ritos religiosos. Num primeiro momento, sobretudo durante os tempos austeros da República, estava muito limitado o uso	Apareceram os primeiros Tratados de Cosmética e uma importante invenção para os cuidados estéticos: as termas. As fontes são numerosas: estátuas, monumentos com representações e cenas do quotidiano, textos literários e jurídicos, etc.	São conhecidos relatos de empregarem medula de veado e cabrito, testículos de touro, crocodilo, gordura de cisne, manteigas, resinas oleosas, etc.

REGIÃO	ASPECTOS GERAIS	DESCOBERTAS	PRODUTOS UTILIZADOS
	de enfeites, cremes e perfumes, até ao ponto de só serem utilizados por mulheres de má reputação. Com a chegada do Império, assistiu-se a uma mudança nos costumes, que levou ao uso exagerado dos cosméticos, tanto por mulheres como por homens.		

Fonte: Adaptado de Gonçalves (2006).

Notamos que a questão do asseio e da beleza possui caráter sobretudo religioso. Esses povos possuíam em comum a percepção de que tais cuidados os aproximavam das divindades, sendo usual a utilização de objetos de adornos e rituais de beleza, com o uso de óleos e misturas feitas com diversos ingredientes como gordura de animais, óleos, minerais, sendo o uso adotados por homens e mulheres (Gonçalves, 2006).

Com a queda do Império Romano e o advento do Cristianismo na região, tais costumes logo foram abolidos, pois passaram a ser considerados como algo maléfico e impuro, sendo os cuidados de beleza esquecidos:

[...] a personalidade da mulher apagou-se. As cristãs deviam apenas pensar na salvação da alma e não se preocuparem com aspectos frívolos como a moda do vestuário, o cuidado com o seu corpo ou rosto. O cuidado pessoal passou a ser considerado indigno e ofensivo (Gonçalves, 2006, p. 23).

Durante este período, até cuidados, tidos hoje em dia como básicos, sofreram represálias, como é o caso dos banhos, como elucida Khodr (2020, p. 9): “[...] na idade média – conhecida como época das trevas – até o banho tornou-se menos popular, devido à repressão religiosa. Com isso, qualquer cosmético utilizado para se enfeitar, se limpar ou se tornar mais belo foi completamente ofuscado.”

Entre os séculos VIII e IX, com as incursões árabes na Península Ibérica, foi reacendido interesse pelos cuidados pessoais, devido ao conhecimento que o povo árabe trouxe consigo, principalmente relacionado à dermatologia. De acordo com

Gonçalves (2006, p.25) “[...] é na cultura Árabe que se encontram as raízes do novo impulso que tirou a cosmética do obscurantismo da Idade Média, conduzindo-a a um novo período que culmina com o Renascimento”.

Importante destacar, também, Henri de Mondeville (1260 - 1316)¹² que desenvolvia tratamentos para queimaduras, pomadas, sabões e tintas que tinham o objetivo de cobrir os efeitos da idade e propunha a separação entre tratamentos para doenças de pele e cosméticos para embelezamento (Souza, 2018).

Durante o período renascentista, a Itália é considerada como o ponto inicial para um novo conceito em beleza, que se estendeu por toda a Europa, levando ao desenvolvimento de tendências estéticas, devido a intensa vida social nas cortes europeias. Está época, também, foi marcado pela elaboração de diversos tratados, tendo sido os mais importantes o de Catarina de Sforza¹³ (1463-1509) e o de Giovanni Marinello¹⁴ (? - aprox. 1580), que descreviam com detalhes os cuidados estéticos. Outro destaque vai para o desenvolvimento de produtos fermentados e a utilização de perfumes a fim de disfarçar os maus odores e falta de higiene (Gonçalves, 2006).

Já no século XVII, Paris tornou-se o novo centro de cultura, estabelecendo novos estilos de se vestir, penteados e estéticos. A atenção era dada ao rosto, com a utilização de cremes, pomadas, águas de beleza, dentre outros produtos. Para criação destes itens, eram utilizados produtos perigosos para a pele como chumbo, mercúrio, arsênio, estanho dentre outras substâncias (Gonçalves, 2006).

No século XVIII, a higiene corporal continuou esquecida, e continuavam a usar os perfumes em excesso. O período foi marcado também pela publicidade na

¹² Cirurgião francês medieval que fez um número significativo de contribuições para a anatomia e a cirurgia, e foi o primeiro francês a escrever um tratado cirúrgico

¹³ Catarina Sforza foi uma nobre italiana do final do século XV e início do século XVI, que governou os territórios de Imola e Forlì na região da Romagna. Ela é conhecida por sua coragem, audácia e habilidades militares, bem como por sua conexão com a família Medici e sua relação com Niccolò Machiavelli. Possuía grande influência na estética e medicina empírica da época (Vries, 2016)

¹⁴“Os dados biográficos sobre Giovanni Marinello ou Marinelli, médico humanista, filósofo, erudito, estudioso da ciência e da literatura, são poucos e fragmentados. Provavelmente nasceu em Modena, de onde se mudou para Veneza, onde viveu e morreu por volta de 1580. Em Veneza, além de praticar a arte da medicina, desenvolveu intensa atividade como editor e comentarista de textos (entre estes alguns escritos de Hipócrates), e escreveu obras sobre diversos temas não necessariamente relacionados à medicina. Entre 1562 e 1563 publicou dois tratados em vernáculo dirigidos às mulheres, o primeiro (Os ornamentos das mulheres) é um repertório de conselhos cosméticos, a outra (Medicamentos pertencentes às enfermidades da mulher) trata da saúde da mulher face ao casamento, à gravidez e ao parto.” (Flórez; Cerrato, 2006).

imprensa, aumentando a difusão e venda dos produtos, tendo assim adquirido “[...] cada vez mais importância econômica, se bem que a produção continuasse a ser artesanal” (Gonçalves, 2006, p. 28).

Foi um período também de avanços científicos, através de estudos que alertavam sobre as substâncias perigosas utilizadas: bismuto, estanho, mercúrio. O foco continuava em cuidados com o rosto e os cabelos, e na busca de uma brancura na pele. O banho reaparece no fim do século (Gonçalves, 2006).

Apesar da Revolução Francesa (1789 - 1799) ocorrida durante o século XIX, a França continuou a manter sua influência na moda e beleza, evoluindo para “[...] uma indústria sólida e de grande força econômica” (Gonçalves, 2006, p. 29). Os hábitos relacionados à higiene e limpeza foram adotados de modo definitivo, inclusive sendo recomendados por médicos como medida higiênica e cosmética.

Marcado por avanços técnico-científicos, econômicos, sociais e de meios de comunicação, disseminaram-se mais estudos sobre fisiologia da pele e dos cabelos, e o efeito que os produtos causavam na pele, além do desenvolvimento de procedimentos, como a cirurgia plástica reparadora realizada por Harold Gilles em um marinheiro que teve o rosto deformado durante a Primeira Guerra Mundial (Paula, 21-?).

Ainda, nesse período, podemos elencar outros marcos como:

[...] descobertas de Berthelot¹⁵ sobre a síntese dos compostos orgânicos a partir de compostos minerais e o sistema Solvay que permitiu obter a soda a baixo preço, revolucionaram a técnica da elaboração de sabões. Em 1912, isolaram-se as vitaminas e definiu-se a natureza das secreções endócrinas, as hormonas viriam a ser obtidas de forma sintética algum tempo depois. Os enormes progressos da química, da bioquímica, da farmacologia, da física e da medicina, fizeram a cosmética avançar a passos largos (Gonçalves, 2006, p. 30).

Trazendo para a perspectiva do Brasil, a Estética tem seu marco na década de 1950, sendo atribuído a Anne Marie Klotz¹⁶ que difundiu as técnicas francesas no país, criando o Instituto de beleza “ France-Bel”, além de ter criado em 1963 a Federação Brasileira de Estética e Cosmetologia (Nascimento, 2016).

¹⁵ Marcellin (ou Marcelin) Pierre Eugène Berthelot (Paris, 25 de outubro de 1827 — Paris, 18 de março de 1907) foi um professor, químico e político francês.

¹⁶ Filha de pais franceses, foi considerada a primeira esteticista do Brasil e criou uma das primeiras e mais importantes linhas de produtos estéticos nacionais. (ABES, 21–)

Para além dos rituais e costumes da sociedade, a estética foi e é pauta para discussões filosóficas, tendo relação direta com as artes. De acordo com Bayer (1993) Sócrates, um dos primeiros a discutir a temática, julgava-se incapaz de definir ou explicar o belo em si. Já para Platão, somente a partir do ideal de beleza é que se pode realizar o juízo estético, definindo o que é ou não belo ou o que teria menor ou maior beleza.

Durante a Idade Média encontramos a Teoria do Belo de São Tomás de Aquino que de acordo com Bayer (1993 p. 88-89):

[...] parte do fato de que certos objetos nos agradam e outros nos desagradam. Este agrado ou desagradado causado por certos objetos explica-se pelo exercício de algumas das nossas faculdades. Há em nós quatro formas sensitivas internas (*vires interiores sensitivas*). As Formas sensíveis das coisas são percebidas por nós graça, ao que os escolásticos chamam *senso comum*, [...]. Mas estas formas das coisas exteriores, que estão ligadas em nós pelo *senso comum*, apenas são conservadas graças à memória e à imaginação. Uma vez que essas sensações entraram em nós e receberam uma primeira vida pela imaginação, consideramo-las uma força: *vis estimativa*. O instrumento estético por excelência é, pois, como em Kant, o juízo, o que nos convém ou não nos convém.

Os objetos agradam-nos ou desagradam-nos graças ao intermediário duma sensação visual: a vista é o sentido estético por excelência, ao passo que o gosto, o olfato e o tacto são excluídos.

A partir desta ideia de *senso comum* nota-se a busca de uma perfeição, principalmente entre as mulheres que tinham os corpos endeusados e retratados em obras de artistas, pois o que era retratado era tido como o ideal. Cenário refletido nos dias de hoje, mas, com outros padrões.

Com o crescimento das redes sociais, a busca por um padrão estético aumentou, como afirma Silva (2022, p. 10):

As redes sociais causam impacto nas vidas dos usuários todos os dias a quase todo momento de consumo. Essas tecnologias de comunicação ¹⁷impactam as novas gerações, que são fortes usuários dessas tecnologias, como é o caso da Geração Z, extremamente conectada digitalmente e socialmente consciente. As redes sociais foram responsáveis por criar tendências de consumo e causar desejo nas pessoas, seja o tênis do momento, uma viagem paradisíaca e até a cirurgia plástica do momento. E os limites entre o que é o mundo digital e o que é o mundo físico, se tornaram cada vez menos delimitados.

¹⁷ De acordo com Levy e Weitz (2000, p. 102), a Geração Z é delimitada por indivíduos nascidos entre 1989-2010. Em 2022 os indivíduos da Geração Z, possuem de 10 a 32 anos.

Outro detalhe importante sobre as redes sociais é a filtragem que ocorre em relação aos conteúdos através dos algoritmos, os chamados filtros-bolha. Pariser (2012) em sua obra “O filtro invisível: o que a internet está escondendo de você” denomina que os filtros-bolha é a maneira que a internet e as redes sociais são construídos e operam para que os usuários consumam sempre os mesmos conteúdo.

Essa filtragem quando somada aos conteúdo ou os ditos *influencers*, que fazem de sua vida, rotina e hábitos um produto a ser divulgado e consumido por diversos usuários, influenciando seu público a buscar a um determinado padrão, muitas vezes irreal, como retratado nas palavras de Silva (2022, p. 10)

[...] no caso do culto ao corpo e a beleza, o conteúdo em peso de influenciadores fitness somado ao algoritmo, fez com que milhares de pessoas se tornassem insatisfeitas com suas aparências e procurassem realizar procedimentos estéticos, já que passaram a perceber somente um tipo de corpo como padrão, quase sempre inatingível para a maior parte da população brasileira.

Essa citação é refletida na pesquisa recente divulgada pela Sociedade Internacional de Cirurgia Plástica Estética (ISAPS), observou-se que o Brasil com um número expressivo em procedimentos estéticos em todo mundo, tendo a marca de 1 milhão de cirurgias plásticas realizadas e 969 mil procedimentos estéticos não cirúrgicos. (Brasil ..., 2021).

Esse aumento na realização de procedimentos deve ser preocupação dos profissionais da saúde que atuam nas áreas a saber: médicos especialistas em cirurgia plástica, Dermatologia, biomédicos, fisioterapeutas especializados em dermatofuncional, dentistas especializados em Harmonização Orofacial, enfermeiros estetas dentre outros, pois expõe a população a aumento de doenças como o transtorno dimórfico corporal (TDC).

De acordo com a Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica (SBCP) o TDC, trata-se de:

[...] uma condição psicológica que se caracteriza pela preocupação, sem controle, com a aparência. [...] A origem do transtorno dismórfico corporal é basicamente genética e neuroquímica, porém, o fator ambiente também pode influenciar, principalmente na infância e adolescência. [...] com o advento das redes sociais, o fator externo também vem ganhando destaque. Isto porque as pessoas têm acesso a imagens que reforçam padrões que, em muitos casos, não correspondem ao seu biotipo físico e se frustram por não seguirem determinados estereótipos. (Parente, 2019, não paginado).

Observamos que as redes sociais têm transformado a maneira como as pessoas se veem e são vistas, muitas vezes promovendo padrões irreais de beleza e corpo. A exposição constante a imagens retocadas e a busca por validação nas redes sociais podem intensificar os sentimentos de inadequação e frustração em relação à própria aparência.

Os profissionais que atuam na área de procedimentos estéticos devem se preocupar com a disseminação correta e responsável das informações sobre esses procedimentos. É fundamental combater a desinformação e atualizar-se constantemente sobre as novas técnicas e métodos, transmitindo e compartilhando essas informações de maneira clara e compreensível aos pacientes.

Ao fazer isso, os profissionais contribuirão por uma busca pela beleza mais consciente e informada, garantindo que os indivíduos tenham acesso a informações confiáveis para tomar decisões em relação aos procedimentos estéticos. Além disso, é essencial promover uma cultura de aceitação e diversidade, reconhecendo que a beleza é subjetiva e que cada pessoa é única em sua aparência.

4 METODOLOGIA

A escolha da metodologia de toda pesquisa é crucial para a garantia da autenticidade e confiabilidade das investigações científicas, possibilitando com que os resultados possam ser utilizados e validados pelos pares. Mas, é interessante apontar que essa escolha depende do objeto estudado em virtude das distintas e diversas abordagens de métodos existentes.

Nesse sentido, este estudo adotou a abordagem qualitativa com as pesquisas exploratória, bibliográfica, documental e explicativa. Em relação a abordagem qualitativa os dados foram analisados considerando as três dimensões da competência infocomunicacional - em informação, comunicação e operacionais - dos profissionais de saúde que atuam na estética de São Luís, verificando suas experiências quanto às buscas de informações que realizam para desempenharem suas atividades de estética (Creswell, 2010).

Para o estudo das competências infocomunicacionais foi necessário conhecer, previamente, a partir da Biblioteconomia e da Ciência da Informação o repertório e vocábulos empregados, as concepções mais utilizadas, suas características e dimensões. Essa ação foi possível por meio da pesquisa exploratória que resolveu dificuldades em termos de competências informacionais e infocomunicacionais, redimensionando o conhecimento que possuía sobre a temática.

A pesquisa possui um caráter exploratório, sendo este de acordo com Oliveira (2011, p. 54):

Este tipo de pesquisa desenvolve estudos que dão uma visão global do fato ou fenômeno estudado. Em regra geral, um estudo exploratório é realizado quando o tema escolhido é pouco trabalhado, sendo difícil a formação e a operacionalização de hipóteses. [...] Normalmente, esse tipo de estudo tem um planejamento mais flexível, que envolve levantamento bibliográfico, análise de documentos, observação de fenômenos e estudo de casos.

Complementando esta concepção, Rodrigues (2007, p. 52) explica que:

Exploratória é uma pesquisa cuja finalidade é descortinar o tema, reunir informações gerais a respeito do objeto. Não pretende resolver problemas. Não se propõe a explicar fenômenos. Não se destina a compreender a intimidade das subjetividades. Nem mesmo pretende descrever detalhes intrincados de fenômenos complexos. A pesquisa exploratória destina-se a esclarecer do que se trata, a reconhecer a natureza do fenômeno, a situá-lo no tempo e no espaço, a inventariar suas manifestações variadas, seus elementos constitutivos ou as contiguidades presentes à sua manifestação. É uma operação de

reconhecimento, próprio das iniciativas pioneiras, quando não se têm fontes secundárias profundas, nem experiências com o objeto do estudo.

As pesquisas bibliográfica e documental foram realizadas para revisar a literatura existente sobre a temática nos diferentes suportes - impressos ou virtuais, relevantes para entender e conceituar as competências infocomunicacionais, sendo apresentados nas seções 2 e 3, assim como, para analisar os dados coletados. Nessa etapa, esses dois tipos de pesquisa possibilitaram a validação e maior compreensão dos dados colhidos pelas entrevistas, observações e conversas informais.

Sobre, ainda, a pesquisa bibliográfica, foi realizada em várias fontes de informação da Biblioteconomia, Ciência da Informação envolvendo os canais formais e informais de divulgação científica, e de suportes impresso e eletrônico, tais como Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), Biblioteca Digital de Teses e Dissertações do IBICT (BDTD), Scielo, Portal de Periódicos Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior (CAPES).

Em relação à pesquisa explicativa, ela possibilitou a descrição as competências infocomunicacionais dos profissionais de estética em São Luís de acordo com Severino (2013, p.107) se caracteriza por ser “[...] aquela que, além de registrar e analisar os fenômenos estudados, busca identificar suas causas, seja através da aplicação do método experimental/matemático, seja através da interpretação possibilitada pelos métodos qualitativos [...]”, sendo empregada para analisar e descrever as competências infocomunicacionais dos profissionais de estética em São Luís.

Sobre o universo desta investigação, não foi possível realizar um levantamento exato do quantitativo¹⁸ que corresponde ao números de profissionais da área da saúde atuantes da Estética na cidade São Luís, que possuem registros nos Conselhos Profissionais com habilitação em estética, dentre eles: médicos dermatologistas, biomédicos, fisioterapeutas e dentistas.

O critério do registro nos Conselhos profissionais com habilitação em estética ocorre porque, essas instituições “[...] são entidades que se destinam ao controle e

¹⁸ A pesquisadora entrou em contato com os Conselhos Regionais de Medicina, Odontologia, Fisioterapia e Biomedicina para o levantamento dos sujeitos no período de agosto a novembro. Todavia, apenas o Conselho de Biomedicina (CRBM2) respondeu informando que São Luís possui 42 (quarenta e dois) biomédicos que realizam procedimentos voltados para a estética.

fiscalização de determinadas profissões regulamentadas [...]” (Fernandes, 2021, p. 67). Entendemos que a prática profissional assume um caráter de interesse público, sujeitando-se à supervisão por parte do Estado, cuja responsabilidade pública é delegada aos Conselhos Profissionais, organizações com uma estrutura legal e uma base federativa, detentoras de independência tanto administrativa quanto financeira. Estes são financiados por contribuições de cada profissional inscrito, no momento de sua qualificação para a atuação profissional.

Os Conselhos têm a missão de proteger e regulamentar o exercício profissional, representando os interesses coletivos e individuais dos profissionais perante os tribunais e em outras esferas, com o objetivo de garantir a excelência nos serviços prestados à sociedade (Rezende, 2007).

A seleção do quantitativo de sujeitos obedeceu ao critério de aleatoriedade, realizando buscas nas redes sociais *LinkedIn* e *Instagram* e que são registrados em seus respectivos conselhos. Essa busca foi feita da seguinte forma:

- a) Utilizou-se como critério a área de atuação ser relacionada com a estética, e a localidade ser de São Luís;
- b) a ferramenta de pesquisa interna de ambas as redes sociais foi configurada conforme os critérios estabelecidos. Filtros de localização e palavras-chave¹⁹ relacionadas ao escopo da pesquisa foram utilizados para refinar os resultados.
- c) após a verificação de o perfil condizia com os sujeitos de nossa pesquisa, um convite para a participação da entrevista foi enviado por mensagem.

A partir de então, entramos em contato com os 8 (oito) profissionais para marcarmos uma entrevista semiestruturada, cuja coleta de dados ocorreu nos meses de outubro e novembro de 2023 e o pré-teste do instrumento no mês de outubro com 2 sujeitos. Os sujeitos, desta pesquisa, assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE A).

A entrevista consistiu no instrumento de coleta de dados que possibilitou a apreensão dos sentidos na fala dos sujeitos, relacionada ao contexto em que eles estão inseridos, como acentua Severino (2013, p. 108) “[...] técnica de coleta de informações sobre um determinado assunto, diretamente solicitadas aos sujeitos

¹⁹ As palavras-chave utilizadas foram: “Biomédico(a) esteta”; “Dentista harmonização orofacial”, “Dermatologista”, “Fisioterapeuta dermatofuncional”, “Fisioterapeuta esteta”, “Cirurgia estética”, “cirurgião plástico”

pesquisados. Trata-se, portanto, de uma interação entre pesquisador e pesquisado”. Assim, foi possível aproximarmos das questões relacionadas às competências infocomunicacionais e sua importância na prática profissional, compreendendo as percepções dos profissionais sobre essas competências.

As entrevistas foram presenciais e remotas para melhor adequação aos horários dos profissionais, sendo ambas gravadas e transcritas. Após essa transcrição, os entrevistados tiveram acesso ao seu discurso para leitura e consentimento de uso para fins científicos.

Os sujeitos desta pesquisa serão identificados pela letra inicial de sua profissão em ordem sequencial conforme a aplicação da entrevista para aqueles com a mesma profissão, mantendo-se, assim, o anonimato dos participantes, de acordo com o quadro 6:

Quadro 6 - Identificação dos sujeitos da pesquisa

Profissão	Sigla
Biomédico 1	B1
Biomédico 2	B2
Dentista 1	D1
Dentista 2	D2
Fisioterapeuta 1	F1
Fisioterapeuta 2	F2
Médico Dermatologista 1	M1
Médico Dermatologista 2	M2

Fonte: elaborada pela pesquisadora (2023)

Assim, foi possível a obtenção das informações sobre as práticas informacionais dos sujeitos estudados, as fontes que consultam e como ocorre a tomada decisão para a realização dos procedimentos.

Associamos a entrevista a observação participante por possibilitar a “[...] participação real do pesquisador na comunidade ou grupo. Ele se incorpora ao grupo, confunde-se com ele. Fica tão próximo à comunidade quanto um membro do grupo que está estudando e participa das atividades normais deste.” (Marconi; Lakatos, 2017, p. 210). Essa técnica auxiliou a evidenciar como as competências infocomunicacionais são aplicadas na prática e como os profissionais interagem com seus clientes e colegas.

A pesquisa documental, também, contribuiu na coleta de dados no que se refere ao levantamento e análise dos documentos como: regulamentos profissionais,

códigos de ética, materiais de treinamento e recursos educacionais relacionados às competências infocomunicacionais.

Para registrar as observações durante a coleta de dados, foi utilizado o diário de campo que retratou sentimentos, desejos e demais reações dos pesquisados, conforme Araújo (2013, p. 54):

[...], o diário tem sido empregado como modo de apresentação, descrição e ordenação das vivências e narrativas dos sujeitos do estudo e como um esforço para compreendê-las. [...]. O diário também é utilizado para retratar os procedimentos de análise do material empírico, as reflexões dos pesquisadores e as decisões na condução da pesquisa; portanto ele evidencia os acontecimentos em pesquisa do delineamento inicial de cada estudo ao seu término.

Verificamos que o diário de campo foi instrumento de pesquisa importante durante a observação, o contato com os sujeitos e com o campo de pesquisa. Assim, as anotações feitas são perceptíveis nas análises dos dados.

A coleta dos dados ocorreu nas seguintes etapas:

- a) as entrevistas com os profissionais de estética foram agendadas e realizadas em conjunto com a observação participante;
- b) a pesquisa documental foi realizada de forma contínua, com a coleta de documentos citados;
- c) o diário de campo foi atualizado regularmente para registrar observações e reflexões.

Após a coleta dos dados, passamos para a organização e análise. Esta foi desenvolvida a partir do referencial teórico trabalhado na pesquisa, as observações no diário de campo, as análises dos documentos e a vivência da pesquisadora.

5 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

A apresentação dos dados, consiste no resultado do processo de coleta junto a 8 (oito) profissionais da área da Saúde que atuam na Estética²⁰, cuja seleção ocorreu aleatoriamente por meio das redes sociais *LinkedIn* e *Instagram* durante o período de outubro e novembro de 2023.

A entrevista aplicada (Apêndice B) foi estruturada em duas partes: a primeira, com 4 (quatro) perguntas fechadas a fim de traçar um perfil dos sujeitos; e, a segunda, com perguntas direcionadas ao objeto desta pesquisa.

Ao tratarmos do perfil, o gênero dos sujeitos, em sua maioria, é feminino, correspondendo 7 (sete) entrevistadas e 1 (um) entrevistado.

A predominância feminina entre os profissionais de estética foi observada desde o início do processo de busca de participantes para a entrevista, pois foram enviados cerca de 50 (cinquenta) convites de participação, dentre estes apenas 5 (cinco) profissionais eram homens.

Em se tratando da faixa etária, 4 (quatro) dos entrevistados estão na faixa dos 24 a 34 anos, 2 (dois) estão na faixa dos 35 a 45 anos e outros 2 (dois) estão na faixa etária de 46 a 55 anos. Observa-se o envolvimento de profissionais mais novos com a área da estética; acreditamos que isto é em decorrência da área está em ascensão e com ganhos consideráveis. Conforme pesquisa enunciada pela SBCP realizada em 2021, o número de cirurgias plásticas e procedimentos estéticos avançam em números exponenciais.

Quanto à formação, 4 (quatro) são especialistas, 2 (dois) são mestres e 2 (dois) são doutores. Esse resultado não é de se estranhar, pois a Estética é uma área com produção de novos conhecimentos constantemente e a atualização representa a aquisição ou aperfeiçoamento de habilidades e competências intelectuais para melhor desempenhar a prática.

Sobre o tempo de atuação na área de estética, temos, 4 (quatro) atuam entre 0 a 5 anos, 3 (três) atuam entre 6 a 10 anos e 1 (um) atua entre 11 a 15 anos. Importante acentuarmos que a experiência do profissional na área também é um fator determinante para que o paciente tenha mais confiabilidade no profissional. No caso

²⁰ Sendo 2 Médicos Dermatologistas, 2 Fisioterapeutas com especialização em Fisioterapia Dermatofuncional, 2 Dentistas especialistas em Harmonização Orofacial e 2 Biomédicos com especialização em Estética.

dos sujeitos dessa pesquisa, a maioria são recentes na área, mas, em relação aos dados anteriores, eles buscam atualização profissional.

Em relação a segunda etapa das perguntas da entrevista refere-se às perguntas abertas. A primeira pergunta foi sobre como o entrevistado adquire informação para o trabalho na estética.

Os entrevistados citaram, em sua maioria, a utilização de artigos, cursos ministrados por profissionais experientes na área e conteúdo *online* como vídeo aulas. Este cenário é verificado nos discursos dos sujeitos:

[Sujeito M1] Cursos fornecidos pela SBD que é a Sociedade Brasileira de Dermatologia, cursos pagos com outros colegas dermatologistas experientes e cursos promovidos pela indústria farmacêutica (workshops) realizados pela própria clínica onde trabalho. Estudo em casa também, pela internet.

[Sujeito B1] A forma de eu adquirir informações para o meu trabalho na estética é através de amigos e amigas, ou através de artigos, livros, vídeo aulas.

Percebemos que ambos adquirem informação em vários tipos e formatos de fontes de informação, como também, no relacionamento com os seus pares em que, consideramos ter a confiança depositada nos colegas pelo compartilhamento de informações, cuja a competência da comunicação entre os profissionais ocorre de forma presencial ou não, de acordo com o relato do sujeito B1.

Sobre as fontes de informação mais utilizadas, foram citados periódicos, bases de dados sendo mencionada a PubMed²¹ e a BIREME²², livros e outros profissionais da área, conforme apontam os entrevistados:

[Sujeito B2] Eu geralmente procuro ter referências na minha área de atuação e esses professores acabam que [se tornam] fontes seguras, porque eles me ensinam também. Além de ler artigos científicos, livros, o PubMed é um [local] que a gente pode coletar dados e informações.

[Sujeito D1] Utilizo periódicos da área da Saúde, por exemplo a Bireme que reúne diversas revistas em Saúde.

²¹ PUBMED é uma base de dados de acesso público, criada e mantida pela Biblioteca Nacional de Medicina dos Estados Unidos (National Library of Medicine's – NLM) PUBMED - MEDLINE Contém citações e resumos de periódicos, cobrindo mais de 36 milhões de registros Abrange as áreas de enfermagem, odontologia, medicina, medicina veterinária e saúde pública

²² Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde, um centro especializado da Organização Pan-Americana da Saúde.

Fica evidente o uso de fontes diversificadas, mas, especializadas e referenciadas na área da Saúde com uma cobertura significativa das temáticas tratadas e que obedecem a padrões internacionais em sua constituição.

Os entrevistados avaliaram, também a confiabilidade das fontes de informação que consultam. Observou-se que, conforme as falas apresentadas a seguir, a avaliação é feita por proximidade dos profissionais consultados, se esses profissionais são registrados em seus respectivos conselhos e sociedades de estudos, verificação qualidade do periódico consultado, conferindo se este possui uma boa reputação e fontes seguras.

[Sujeito B1] Geralmente o pessoal da área de estética que se conhece, as vezes se a gente fica com alguma dúvida procura pessoas que conhecemos e já trabalha na área a um pouquinho mais de tempo. A confiabilidade das fontes eu avalio pela proximidade com outros profissionais. Artigos científicos geralmente eu acho muito confiável e eu só procuro

[Sujeito B2] Procuo por informações que possuam embasamento científicos, estudos comprovados e que me dão total respaldo e segurança para realizar qualquer procedimento.

[Sujeito M2] Procuo livros e aulas de preferencia dermatologistas e cirurgiões plásticos registrados em suas sociedades e revistas de boa reputação.

Na fala dos sujeitos, verificamos a ênfase na autoridade de quem disponibiliza as informações, conforme observamos na questão anterior quando mencionam Pubmed, por exemplo. Somamos a isto, o aspecto da confiança no conteúdo disponibilizado e quem escreve sobre.

Acerca das fontes de informação chama a atenção a confiança dada a outros profissionais que atuam na área. Rodrigues e Blattmann (2011, p. 48):

A fonte de informação é tudo o que gera ou veicula informação, que responde a uma necessidade informacional demandada por uma pessoa. Isso também inclui produtos e serviços de informação, pessoas (ou uma rede de pessoas), softwares, meios digitais, sites e portais.

Os métodos de avaliação da informação também demonstram estar em conformidade com as competências em informação mencionadas por Borges; Bezerra; Diomondes; Coutinho (2012, p. 18-19) onde se avalia “[...] as informações quanto a aspectos como pertinência, confiabilidade, correção.”

Quando solicitados que mencionassem uma situação em que tivessem que

buscar informações para resolver um problema específico relacionado à prática profissional, as situações citadas foram na maioria dos casos relacionadas à procura por métodos de aplicação de procedimentos, produtos que podem ser utilizados como substitutos em procedimentos, como demonstram as falas dos sujeitos:

[Sujeito B2] Eu tive que buscar informação em relação a um procedimento minimamente invasivo se tratando de micro vasos e eu queria saber se só um determinado cosmético resolveria a cicatrização após o procedimento, e não, e eu busquei essa informação e aprendi que temos que outra substancia no qual nos podemos utilizar e que ajuda a cicatrização e no processo inflamatório após esse procedimento.

[Sujeito F1] Busquei informações relacionadas a como realizar a aplicação de hialuronidase, para ajudar uma paciente que teve aplicação em excesso do ácido hialurônico.

Fica evidente a preocupação com a veracidade de uma fonte de informação utilizada pelos profissionais para subsidiar suas práticas. Ao mesmo tempo em que são usuários dessas informações, eles tornam-se também produtores de informação com a prática estética ao empregar os conhecimentos pesquisados.

Em relação a comunicação com os pacientes/ clientes, os entrevistados levantaram a necessidade de ter uma comunicação clara com os pacientes, além de confiança nas informações que irá repassar, principalmente em relação a cuidados pré e pós operatórios:

[Sujeito D2] Para a gente passar para o paciente. a gente tem que primeiro. ter certeza daquilo que a gente está falando, a gente tem que passar uma confiança para ele, e passando essa confiança, a gente começa a passar os cuidados também, uma forma de se alimentar, ingestão hídrica adequada, o tempo, dependendo do procedimento, porque tem procedimento que precisa que, por exemplo, você fique 24 horas sem se expor ao sol, sem fazer atividade física. Então a gente tenta sempre passar para o paciente tudo isso de uma forma mais fácil para que ele possa entender.

Um detalhe que chamou a atenção foi a menção por um dos entrevistados referente a aplicação da anamnese²³ como instrumento de avaliação primordial:

[Sujeito B2] Eu me comunico através de uma, primeiramente através de uma boa anamnese, uma boa avaliação porque é primordial a avaliação. Geralmente eu faço em torno de uma, uma hora e pouco, eu não faço menos que isso, eu gosto sempre de perguntar, perguntar

²³ A anamnese é uma entrevista feita entre o profissional de saúde e o paciente. Ela serve para identificar sinais importantes antes de partir para os exames físicos e laboratoriais ou no caso da estética para a indicação do tratamento. O termo vem do grego “anamnēsis”, que significa “lembrança” ou “referência”.

de novo, porque a maioria das vezes as clientes omitem certas informações que mais na frente eles conseguem me dizer sem nem perceber e responder. Então assim quanto mais você conhecer o seu cliente melhor ainda, e avaliação é o principal foco é o principal eu posso dizer a principal base para qualquer procedimento que você venha fazer porque ali que você vai conhecer saber. Então as pessoas são diferentes protocolos são individuais e avaliação É individual Então eu busco sempre enfatizar, o primeiro contato ,uma boa avaliação a fim de conhecer bem o histórico familiar, foto genético e a vida e a rotina daquele cliente daquele paciente

A comunicação entre o profissional e o paciente funciona como um termômetro da relação, no sentido de repercute positivamente ou não, na qualidade e na adesão ao tratamento estético.

Na sequência, foi perguntado sobre de que forma eram realizadas as explicações dos procedimentos e dos cuidados necessários após os procedimentos, novamente foi mencionado a importância da clareza nas informações repassadas, além da utilização de instruções por escrito sobre os cuidados durante o pós procedimento, imagens, vídeos, acompanhamento por mensagem.

[Sujeito M1] Através de imagens, vídeos. Dou também instruções escritas sobre os cuidados pós procedimentos. Não é raro que tenhamos problemas de comunicação, o paciente por exemplo ter uma expectativa diferente da realidade do resultado que podemos dar. Sempre tento conversar e explicar o real resultados esperado e sempre reduzir as expectativas.

[Sujeito F2] Geralmente eu busco sempre entender a necessidade dele. Eu tento como profissional passar aquela informação que eu coletei, e eu tento passar o que ao meu ver vai ser eficaz para ele do modo mais claro possível. E eu sempre busco explicar o pós procedimento, acompanhar o pós procedimento do paciente, relatar os cuidados que ele precisa ter no pós, e também explicar o procedimento, as sessões, como é que tem que ser feito o que ele precisa fazer também, e por aí vai.

As respostas apresentadas aqui, demonstram as habilidades apresentadas no subtópico 2.3, onde o indivíduo com competências em comunicação:

- Compreende e responde as mensagens recebidas
- Consegue expressar suas ideias
- Adequa a mensagem e o meio, considerando as características do receptor
- Propicia que o receptor tenha oportunidade de resposta (Borges; Bezerra; Diomondes; Coutinho, 2012, p. 18-19).

Sobre o uso da habilidade em comunicação para a superação de desafios, foi interessante a constatação de que todos mencionaram a necessidade de aprender

técnicas relacionadas ao Marketing, como técnicas de negociação para as vendas, adequação da linguagem para atingir determinado público alvo e vencer barreiras como a vergonha, como podemos ver nos seguintes discursos:

[Sujeito B1] Uma situação que eu tenho que usar as habilidades de comunicação é no Marketing. Geralmente a gente que trabalha na área da estética, a gente trabalhar muito com imagem visual, fotos coisas para o Instagram. Então isso é uma coisa que eu tive que superar né, no caso a vergonha, porque a gente que trabalha na estética, a gente tem que saber vender, a gente tem que saber passar para aquele público algo que faz com que ele se interessa em comprar. E para isso é necessário a gente ter esse contato visual, fazer esses vídeos, apresentar o trabalho da gente

[Sujeito M2] Com as redes sociais como ferramenta de divulgação do meu trabalho, tenho que sempre procurar adequar minha fala com meu público alvo. Não posso falar somente de termos técnicos. E além disso, tenho que criar uma conexão com as pessoas, então além do meu trabalho, mostro minha rotina também, para gerar uma sensação de proximidade.

Tal necessidade se explica pelo contexto de uso das redes sociais como ferramenta e demonstra o uso de competências em comunicação. Nas palavras de Daher Júnior (2023, p. 2):

Quando você utiliza as redes sociais, por exemplo, para influenciar outros a adquirir um produto ou serviço, você está empregando competências em comunicação ao estabelecer estratégias para convencer o público como: conhecer o seu perfil, elaborar um discurso com uma linguagem adequada e escolher as ferramentas necessárias.

Vale ressaltar que todos os entrevistados possuem perfis profissionais em que utilizam para a divulgação de seus trabalhos, seja através do compartilhamento de fotos e vídeos de procedimentos, tanto da realização, quanto dos resultados, quanto com posts de caráter mais informativo, com a explicação sobre procedimentos ou dicas e em alguns momentos suas rotinas.

Em se tratando de ferramentas e equipamentos tecnológicos que são utilizadas na prática profissional, notou-se que além de mencionarem equipamentos próprios da área de atuação como: radiofrequência, ultrassom, alta frequência, produtos injetáveis, foi mencionado também como equipamentos o *smartphone*, sendo de acordo com uma das entrevistadas, uma das principais ferramentas, pois sem ela não seria possível alcançar clientes.

[Sujeito B1] Bom os equipamentos que eu utilizo, meu celular, O celular é muito importante como eu falei anteriormente. A gente tem que fazer muitos vídeos para poder fazer essa venda, para poder

passar a imagem, para poder passar essa confiança para o nosso paciente então celular. E a estética ela cresce a cada dia então sempre tem equipamentos novos. Mas utilizo rádio frequência, utilizo ultrassom, utilizo alta frequência, tem vários equipamentos que eu utilizo no meu dia a dia.

[Sujeito F1] Uso equipamentos como radiofrequência, alta frequência, corrente-russa, insumos, injetáveis, entre outras.

Sobre o processo de atualização de conhecimentos sobre as recentes tecnologias e tendências da área da estética, os métodos mais citados foram videoaulas, materiais online publicados por profissionais de referência, revistas e pesquisas em sites especializados, congressos e especializações.

[Sujeito F2] Eu sempre procurei, estudar fazer, cursos especialização. Porque essa troca de conhecimento sempre é válido, então a Estética sempre é algo novo que surge então a gente sempre precisa estar atualizado.

[Sujeito D1] Me mantenho atualizado sempre pesquisando formas de inovar o trabalho porque, por exemplo tem coisas que muitas empresas, muitas pessoas sabem fazer. Então temos sempre que fazer com que aquele paciente volte, com que ele queira voltar a ser atendido por nós. Sempre bom buscar esses meios. Geralmente como eu falei anteriormente eu confio em artigos científicos porque geralmente sempre é publicado, sempre tem novas tendências novas coisas, mas às vezes tem revistas ou matérias que falam sobre novas tendências ou novas tecnologias na área da estética.

Por fim, pedimos para que fosse descrito um procedimento ou técnica específica que tenha sido aprendida por meio de fontes online ou tecnológicas, os alguns dos procedimentos citados foram *lift* orofacial e tirar dúvidas quanto ao procedimento de micro vasos. Uma das respostas relacionada ao assunto chamou a atenção por ser vista como alternativa pela flexibilidade de horários e locais, porém, não substitui a confiança atribuída às práticas presenciais em determinados contextos.

[Sujeito D2] Um procedimento é que eu aprendi o fontes online foi o *lift* orofacial que é um procedimento para recuperar o volume da região da maçã do rosto, pode ser usado na mandíbula e no pescoço também e eu apliquei na clínica mesmo. Vídeos em YouTube, vídeos de cursos online, tudo isso são coisas que ajudam muito no nosso cotidiano principalmente para quem não tem tempo, para ter um curso ou fazer algo presencialmente então ele acaba agregando no nosso dia a dia.

[Sujeito B2] Eu aprendi por meio online, o procedimento de microvasos presencial e online. Em geral, eu prefiro cursos presenciais, mas nesse online eu tive um respaldo da minha professora de Recife que ela passou todos os manejo todo durante todo o curso tudo aquilo que a gente precisava entender e colocar em prática.

Com os dados coletados através desta entrevista, nota-se uma preocupação dos profissionais por fontes de informação confiáveis e com respaldo científico, utilizando tanto ferramentas de busca online quanto outros profissionais e pesquisadores de referência.

Outra observação realizada é quanto a atualização constante que os profissionais devem realizar, devido a rapidez em que novas técnicas e procedimentos surgem. Consequência disso as buscas por informações estão relacionadas a como realizar determinados procedimentos, em sua maioria pouco invasivos, quais produtos utilizar nos procedimentos e assuntos relacionados a aquisição de habilidades que auxiliam na comunicação com cliente/ paciente, como técnicas de fidelização de cliente, negociação e vendas, demonstrando uma necessidade de informações que vão além das específicas de suas áreas de atuação.

Conforme podemos perceber, estes profissionais conseguem utilizar as competências infocomunicacionais, sabendo buscar, acessar e utilizar as informações de que precisam para sua atuação profissional. Com relação as dificuldades encontradas na realização das ações informacionais selecionadas, nota-se que os profissionais aqui entrevistados não demonstram dificuldades em tais ações.

Em suma, ficou evidente a presença das competências infocomunicacionais, demonstrando como a comunicação, a busca por informações e o uso de tecnologias são processos presentes na prática profissional dos especialistas em estética entrevistados. Essas competências não apenas moldam o perfil desses profissionais, mas também influenciam diretamente o sucesso e a eficácia de suas atividades.

Embora não tenha sido objeto da investigação analisar o aspecto da desinformação na área da Estética, achou-se relevante, discutir tais conceitos, devido aos casos que são apresentados na mídia. Nesse sentido, as reflexões dessas duas linhas – desinformação e Estética –, serão necessários para as reflexões na considerações finais deste trabalho.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através desta pesquisa, podemos dialogar sobre o contexto em que estamos inseridos, onde a informação é um ativo seja, econômico, social, cultural, religioso ou político. Pudemos ter um panorama de como a disseminação de informações, *fake news*, impactam diversos setores, inclusive a saúde, como vimos durante a pandemia de Covid-19.

As *fake news* não se limitam apenas à área da saúde, mas também podem impactar as percepções que temos de nossos corpos, como vimos anteriormente. Portanto, abordar a questão das *fake news* na Estética amplia a discussão sobre a influência da informação distorcida em diferentes aspectos da sociedade.

Com as redes sociais, a exposição a imagem retocadas e a promoção de padrões irreais de beleza e corpo, contribuem para um sentimento de inadequação e uma busca por procedimentos estéticos de modo muitas vezes inconsequente.

Devido a este cenário, torna-se necessário que os profissionais da área desenvolvam competências infocomunicacionais, que como vimos no decorrer deste trabalho estão relacionadas às habilidades para localizar, avaliar e aplicar informações, além de se comunicar e interagir socialmente em ambientes digitais.

Através da pesquisa realizada foi possível identificar o perfil dos profissionais da saúde especialistas em Estética entrevistados, tendo uma predominância feminina, com a faixa etária mais observa-se uma distribuição indo dos 24 aos 55 anos. No que diz respeito à formação, o resultado demonstra a presença de profissionais que possuem desde especialização, mestrado e doutorado. Em relação ao tempo de atuação na área de estética, a maioria dos entrevistados possui uma experiência de 0 a 5 anos.

Em relação às competências infocomunicacionais, pudemos constatar a preocupação dos profissionais em buscarem fonte de informação por fontes confiáveis e com embasamento científico, além da preocupação com a constante atualização através de especializações e cursos ministrados por profissionais de referência. Não foram identificadas dificuldades neste processo nos sujeitos entrevistados.

Sobre a relevância deste estudo, citamos aqui as palavras de Borges (2023, p. 2), que explica:

Por seu cunho social e humanístico, o bibliotecário – um dos profissionais especialistas em informação – tem responsabilidade

fundamental neste contexto: de um lado compreendendo esse universo informacional, suas perspectivas, oportunidades e perigos; de outro formando prossumidores informacionalmente competentes para atuar nesse contexto. [...]

Historicamente as bibliotecas atuam na mediação entre informação e conhecimento, auxiliando as pessoas a desenvolver sentido e novos significados para avançar na construção do conhecimento. Se as pessoas hoje trabalham, estudam e atuam no ciberespaço, é aí que devemos atuar, numa atitude proativa de aproximação, de interação e, portanto, de comunicação.

A partir do exposto por Borges, podemos refletir nosso papel enquanto profissionais da informação. A responsabilidade do bibliotecário não está apenas na gestão da informação, mas também na compreensão do impacto social dessa informação. Isso implica em considerar os aspectos éticos, culturais e sociais da disseminação e acesso à informação.

O usuário não está mais restrito à biblioteca física; ele está presente em diversos ambientes, tanto presenciais quanto *online*. Compreender as necessidades e buscas destes sujeitos, participar destes espaços, promovendo a interação, comunicação e facilitação do acesso à informação é fundamental para promover o desenvolvimento de uma sociedade mais informada e competente.

Sugere-se como pesquisas futuras, estudos que analisem as competências infocomunicacionais desta vez com os consumidores/pacientes de procedimentos estéticos, estudos que analisem a comunicação científica e divulgação de pesquisas na Estética, estudos que e relacionados a verificação de fatos e combate à *fake news* na área Estética, além de estudos que analisem as instituições e pessoas a quem os profissionais da área recorrem para as atualizações.

Tais pesquisas se mostram importantes devido aos diversos casos que são noticiados de mulheres que após se submeterem a procedimentos estéticos tiveram suas vidas ceifadas²⁴, seja por tratamentos que não eram indicados para seus casos, por terem sido atendidas por pessoas que não possuíam habilitação para exercer tal profissão, dentre outras condições que devem ser investigadas e combatidas.

²⁴ Alguns dos casos que ocorreram no Brasil durante 2023:

[Fotógrafa morre após dar entrada em clínica para fazer procedimento estético no interior de SP](#)

[Modelo Lygia Fazio morre após complicações em procedimento estético; entenda riscos](#)

[Morte de paciente após realizar cirurgia estética com biomédica ratifica mote da campanha do Cremeb contra o exercício ilegal da medicina](#)

[Mulher morre após procedimento estético em clínica na Barra da Tijuca](#)

[Mulher de 38 anos morre após procedimento estético em clínica do Lourdes, em BH](#)

REFERÊNCIAS

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ESTÉTICAS E SPAS. **Sobre Estética**. São Paulo: ABES, 21–.
- AQUINO, Mirian de Albuquerque. A ciência da informação: novos rumos sociais para um pensar reconstrutivo no mundo contemporâneo. **Ci. Inf**, Brasília, v. 36 n .3 Brasília, set./ dez. 2007.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação: o diálogo possível**. Brasília: Briquet de Lemos, 2014.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **O que é ciência da informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.
- ARAÚJO, Laura Filomena Santos de; DOLINA, Janderléia Valéria; PETEAN, Elen; MUSQUIM, Cleiciene dos Anjos; BELLATO, Roseny; LUCIETTO, Grasielle Cristina. Diário de pesquisa e suas potencialidades na pesquisa qualitativa em saúde. **Revista Brasileira Pesquisa Saúde**, Vitória, Espírito Santo, p. 53-61, jul./set. 2013.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**: Revista da Fundação SEADE, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 3-8, out./dez. 1994. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/03/a-questao-da-informac3a7c3a3o.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2023.
- BAYER, Raymond. **A história da Estética**. Lisboa: Editora Estampa, 1993
- BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **ETD - Educação Temática Digital**, Campinas, v. 6, n. 2, p. 30-50, jun. 2005
- BRASIL é o número um entre os países que mais realizam procedimentos estéticos. S.l: Terra, 2021. Disponível em: <https://www.terra.com.br/noticias/brasil-e-o-numero-um-entre-os-paises-que-mais-realizam-procedimentos-esteticos,1940447568f67e6f22b0516190aacdc6tmzeh98z.html>. Acesso em: 20 dez. 2021.
- BORGES, Jussara. **Participação política, internet e competências infocomunicacionais: estudo com organizações da sociedade civil de Salvador**. 2011. Tese (doutorado em Comunicação e Cultura Contemporâneas). Faculdade de Comunicação - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2011.
- BORGES, Jussara. Competências infocomunicacionais: estrutura conceitual e indicadores de avaliação. **Inf. & Soc. :Est.**, João Pessoa, v.28, n.1, p. 123-140, jan./abr. 2018.
- BORGES, Jussara; BEZERRA, Lucas; DIOMONDES, Simone; COUTINHO, Leandro. Competências infocomunicacionais: um conceito em desenvolvimento. *In:*

ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012. [S. l.]: **Anais** [...], 2012.

BORGES, Jussara. A informação e a comunicação na contemporaneidade . *In*: BORGES, Jussara (coord.). Projeto de extensão: Promoção de Competências Infocomunicacionais no Ensino Superior. Paraná: UFRGS, 2023. Disponível em: https://lumina.ufrgs.br/pluginfile.php/1067485/mod_resource/content/1/_1%20Hipertexo.docx.pdf. Acesso em: 15 out. 2023.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003

CARMO, Cristiane Costa do; PEREIRA, Priscila Moreira de Lima; CÂNDIDO, Ana Paula Carlos. Transtornos Alimentares: uma revisão dos aspectos etiológicos e das principais complicações clínica. **HU Revista**, Juiz de Fora, v. 40, n. 3 e 4, p. 173-181, jul./dez. 2014

CASTRO, César Augusto; RIBEIRO, Maria Solange Pereira. As contradições da sociedade da informação e a formação do bibliotecário. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 2, p. 41-52 , jan./jun. 2004.

CASTRO, Danielle. Busca por cirurgias estéticas cresce e decisão deve ser pautada no bem-estar. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 23 jul. 2022. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/equilibrio/2022/07/busca-por-cirurgias-esteticas-cresce-e-decisao-deve-ser-pautada-no-bem-estar.shtml>. Acesso em: 15 out. 2023.

CONHECIMENTO. *In*: CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia. Brasília: Brique de Lemos, 2008. p. 101.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Comportamento infocomunicacional: perspectivas sobre definição, práticas e modelos de estudo. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 15, n. 2, maio/ago., 2019.

DAHER JÚNIOR, Francisco José; BORGES, Jussara. Ciência da Informação e competências informacionais: possíveis diálogos epistêmicos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. l.], v. 26, n. 4, p.38-64, dez. 2021.

DAHER JÚNIOR, Francisco José. A informação e a comunicação na contemporaneidade. *In*: BORGES, Jussara. **Projeto de extensão**: Promoção de Competências Infocomunicacionais no Ensino Superior. Porto Alegre: UFRGS, 2023.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da Informação**. São Paulo: Futura, 1998.

DEMO, Pedro. Ambivalências da sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 37-42, maio/ago. 2000.

DODEBEI, Vera Lucia Doyle Louzada de Mattos.; LIMA, G. A. B. Pesquisadores de referência nos campos de ciência da informação e museologia. *In*: GARCIA, Joana Coeli Ribeiro., TARGINO, Maria das Graças. (eds.), **Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação da Ciência da Informação (Ancib): reflexão e proposta para dinamização**. João Pessoa: Ideia, 2011

FARIAS, Gabriela Belmont de; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Como desenvolver a competência em informação mediadora por modelagem conceitual teórico-prática**. Londrina: ABECIN, 2015.

FELICIANO, Amélia. **Medicina Estética: o que é e o que pode fazer por si**. [S. l. : Cintramédica, 2023.

FERNANDES, Felipe Nogueira. A criação de conselhos profissionais e a delegação da atividade de fiscalização de profissões regulamentadas. **Debates em Direito Público: Revista de Direito dos Advogados da União**, Brasília, v. 11, n. 11, p. 67-82, out. 2012.

FLÓREZ, Mercedes Arriaga; CERRATO, Daniele Cerrato. **Giovanni Marinello**. Sevilla: Facultad de Filología, 2006. Disponível em: <https://menforwomen.es/en/authors/16th-century/giovanni-marinello>. Acesso em 28 ago. 2023.

DISSEMINAÇÃO de fake news sobre covid-19 pode levar "infodemia" às redações. **UOL**, [S. l.], 28 nov. 2020. Caderno Internacional. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/internacional/ultimas-noticias/2020/09/28/disseminacao-de-fake-news-sobre-covid-19-leva-infodemia-as-redacoes.htm>. Acesso em: 27 abr. 2023

DRUCKER, Peter F. O advento da nova organização. *In*: **Gestão do conhecimento**: Harvard Business Review. Rio de Janeiro: Campus, 2000. p. 9-26.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Competência em informação: uma abordagem comunicacional: constituição da área de estudos da competência infomidiática. *In*: BORGES, Jussara; JAMBEIRO, Othon. **Livro de Memória: Seminário de Competências Infocomunicacionais**. Salvador: UFBA. 2012.

ESTADO DE MINAS. Cresce em 390% número de procedimentos estéticos no Brasil. **Estado de Minas**, Belo Horizonte, 27 set. 2023. Disponível em: https://www.em.com.br/app/noticia/saude-e-bem-viver/2023/09/27/interna_bem_viver,1567964/cresce-em-390-numero-de-procedimentos-esteticos-no-brasil.shtml. Acesso em: 5 out. 2023

FARIAS, Christianne Martins; VITORINO, Elizete Vieira. Competência informacional e dimensões da competência do bibliotecário no contexto escolar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. l.], v. 14, n. 2, p. 2-16, maio/ ago. 2009.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: IBICT, 1994.

GONÇALVES, Águeda. **Manual técnico de Estética**: teoria e prática para Estética, Cosmetologia e Massagem. [S. l.]: EFAPE, 2006.

KHODR, Ahmed de Assis. **Cosméticos para pele**: panorama histórico e econômico, matérias-primas e processos, aspectos de absorção e legislação aplicável. 2020, Monografia (Bacharelado em Engenharia Química). Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2020.

LIMA, Gabriella Campos Jannini de; SILVA, Luciana Maria da. Relações entre corpo, mídia e saúde mental: significações de corpos midiáticos no Instagram. **Revista Família, Ciclos de Vida e Saúde no Contexto Social**, v. 9, p. 786-797, 2021.

LITTLEJOHN, Stephen W. **Fundamentos teóricos da comunicação humana**. Rio de Janeiro: Guanabara, 1988.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo : Atlas, 2017.

MATTOS, Fernando Augusto Mansor; CHAGAS, Gleison José do Nascimento. Desafios para a inclusão digital no Brasil. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.13, n. 1, pg. 67-94, jan./abr., 2008.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Identificando competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 2. p. 112-122, maio-ago. 2004.

MENOU, Michel J. The impact of information--i. toward a research agenda for its definition and measurement. **Information Processing & Management**, v. 31, n. 4, p. 455-477, 1995.

MOURA, Ana Roberta Pinheiro; FURTADO, Renata Lira; BELLUZZO, Regina Célia. Desinformação e competência em informação: discussões e possibilidades na Arquivologia. **Ci. Inf. Rev.**, Maceió, v. 6, n. 1, p. 37-57, jan./abr. 2019.

MUCCHIELLI, A. **Les sciences de l'information et de la communication**. 2. ed. Paris: Hachette, 1998.

NASCIMENTO, Leandro dos Santos; PERROTTI, Edmir. Informação e Educação: um estudo do relatório "The Information Service Environment: relationships and priorities", de Paul Zurkowski. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, [S. l.], v. 13, n. Esp., p. 36-40, 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/751>. Acesso em: 02 mar. 2023.

NASCIMENTO, Manoela. **A formação em estética e a luta por direitos**. [S. l. : s. n.], 2016. Disponível em: <https://medium.com/@manoelanasascimento/a-forma%C3%A7%C3%A3o-em-est%C3%A9tica-e-a-luta-por-direitos-8a41331b92e7#:~:text=Algumas%20hist%C3%B3rias%20mostram%20a%20origem>,

na%20bagagem%20t%C3%A9cnicas%20de%20Est%C3%A9tica. Acesso em: 15 dez. 2022.

OLIVEIRA, Gabriela. **A beleza na antiguidade**. [S. l. : s. n.], 2020. Disponível em: <https://www.gabrieladeoliveira.com/cultura/a-beleza-na-antiguidade/>. Acesso em 15 dez. 2022.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer projetos, relatórios, monografias, dissertações e teses**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

OLIVEIRA, Thaiane Moreira de. Como enfrentar a desinformação científica? Desafios sociais, políticos e jurídicos intensificados no contexto da pandemia. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, dez. 2020.

OPAS. OMS. **Histórico da pandemia de COVID-19**. [S. l.]: OPAS; OMS, [2020?]. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>. Acesso em: 15 abr. 2023.

OPAS. OMS. **Entenda a infodemia e a desinformação na luta contra a COVID-19: kit de ferramentas de transformação digital: ferramentas de conhecimento**. [S. l.]: OPAS; OMS, 2020. Disponível em: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52054/Factsheet-Infodemic_por.pdf. Acesso em: 27 maio 2023

PAULA, Paulo Renato de. **A Primeira Cirurgia Plástica do Mundo**. [S. l.: s. n.], [21-?]. Disponível em: <https://drpaulorenato.com.br/cirurgia-plastica-facial-qualis-sao-as-opcoes/#:~:text=Walter%20Yeo%20foi%20um%20marinheiro,submeter%20a%20um%20procedimento%20reparador>. Acesso em 28 dez. 2021.

PARENTE, Evandro Luiz Mitri. **O que é o transtorno dismórfico corporal**. Florianópolis: SBCP-SC, 2019. Disponível em: <https://sbcp-sc.org.br/artigos/o-que-e-o-transtorno-dismorfico-corporal/>. Acesso em: 15 abr. 2023.

PARISER, Eli. **O filtro invisível: o que a internet está escondendo de você**. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

PINHEIRO, Marta Macedo Kerr; BRITO, Vladimir de Paula. Em busca do significado de desinformação. **Datagrama Zero - Revista de Informação**, v.15, n. 6 dez. 2014

PORTO, Douglas. Mais de 92 milhões de brasileiros acessam a internet apenas pelo celular, diz pesquisa. **CNN Brasil**, São Paulo, 17 maio 2023. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/tecnologia/mais-de-92-milhoes-de-brasileiros-acessam-a-internet-apenas-pelo-celular-diz-pesquisa/>. Acesso em: 14 set.2023.

REZENDE, Maria Thereza Mendonça C. de. O papel social dos conselhos profissionais na área da saúde. **Rev. soc. bras. fonoaudiol.** v. 12, n. 1, mar. 2007.

RODRIGUES, Rui Marinho. **Pesquisa acadêmica: como facilitar o processo de preparação de suas etapas**. São Paulo: Atlas, 2007.

RODRIGUES, Charles; BLATTMANN, Ursula. Uso das fontes de informação para a geração de conhecimento organizacional. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 1, n. 2, p. 43-58, jul.-dez. 2011. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/9999/6922>. Acesso em: 24 maio 2019.

SCHUBERT, Claudio. A construção do conceito estético Ocidental e sua implicação na formação valorativa e no processo educacional. *In*: CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO NA REGIÃO SUL, 10. 2009. Blumenau: **Anais [...]**, 2009. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/regionais/sul2009/resumos/r16-1303-1.pdf>. Acesso em: 30 dez. 2021

SENADO FEDERAL. Desinformação e fake news são entraves no combate à pandemia, aponta debate. **Agência Senado**, Brasília, DF, 05 jul. 2021. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2021/07/05/desinformacao-e-fake-news-sao-entrevado-no-combate-a-pandemia-aponta-debate>. Acesso em: 15 abr. 2023.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2013.

SILVA, Armando Malheiro da. **A informação: da compreensão do fenômeno e construção do objeto científico**. Porto: Afrontamento, 2006.

SILVA, Armando Malheiro da. Inclusão Digital e Literacia Informacional em Ciência da Informação. **Prisma**, [S. l.], n. 7, 2008. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/87344>. Acesso em: 02 mar. 2023

SILVA, Fabiano Couto Côrrea da. A sociedade da Desinformação. **LOGEION: Filosofia da informação**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 143-161, set. 2022/fev. 2023

SILVA, Jaciara Januário da. **O comportamento infocomunicacional dos alunos universitários na apropriação de objetos digitais no quadro do direito autoral**. 2020. Tese (Doutorado em Multimídia em Educação). Universidade de Aveiro, Aveiro, 2020.

SILVA, Vittor Maurilio Freire da. **Redes sociais, algoritmos e procedimentos estéticos: uma análise da influência do Instagram no aumento de procedimentos estéticos na Geração Z brasileira**. 2022. Monografia (Bacharelado em Comunicação Social). Universidade de Brasília, Brasília, 2022

SOUZA, Ivan. **História dos cosméticos da Antiguidade ao século XXI**. [S. l.]: Cosmética em foco, 2018. Disponível em: <https://cosmeticaemfoco.com.br/artigos/historia-dos-cosmeticos-da-antiguidade-ao-seculo-xxi/>. Acesso em: 25 dez. 2021.

SPIRANEC, Sonja; ZORICA, Mihaela Banek; KOS, Denis. Information literacy in participatory environments: the turn towards a critical literacy perspective. **Journal of Documentation**, v. 72, n. 2, p. 247-264, 2016

VALIM, Patrícia; AVELAR, Alexandre de Sá; BERVERNAGE, Berber. Negacionismo: História, Historiografia e perspectivas de pesquisa. **Revista Brasileira de História**, São Paulo, v. 41, n. 87, p. 13-36

VRIES, Joyce de. Caterina Sforza: the shifting representation of a woman ruler in early Modern Italy. **Lo Sguardo - rivista di filosofia**, S. l., n. 13, 2013.

WATZLAWICK, Paul; BEAVIN, Janet Helmick ; JACKSON, Don D. **Pragmática da comunicação humana**: um estudo dos padrões patologias e paradoxos. São Paulo: Cultrix, 1997c.

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título do Estudo: Competências Infocomunicacionais dos Profissionais da Estética em São Luís

Pesquisador Responsável: Hortência Nicácio Cerqueira
Orientadora: Professora Dra. Dirlene Santos Barros

Eu, _____, fui convidado(a) a participar do estudo intitulado "Competências Infocomunicacionais dos Profissionais da Estética em São Luís". Este estudo tem como objetivo geral verificar como os profissionais da área da estética em São Luís buscam, acessam, compartilham e utilizam informações para o desempenho de seus procedimentos estéticos.

Os objetivos específicos deste estudo consistem em:

- a. Mapear o perfil dos profissionais estéticos de São Luís;
- b. Identificar as fontes de informação utilizadas e as dificuldades encontradas na realização das ações informacionais selecionadas;
- c. Identificar os principais assuntos buscados pelos sujeitos.

Abordagem Metodológica:

Este estudo adotou uma abordagem qualitativa, envolvendo pesquisas exploratória, bibliográfica, documental e explicativa. Em relação à abordagem qualitativa, os dados foram analisados considerando as três dimensões da competência infocomunicacional - em informação, comunicação e operacionais - dos profissionais de estética de São Luís, verificando suas experiências nas buscas de informações para desempenho de suas atividades.

Instrumento de Coleta de Dados:

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas, compreendendo 4 perguntas fechadas e 10 perguntas abertas. Este instrumento possibilitou a apreensão dos sentidos na fala dos sujeitos, relacionada ao contexto em que estão inseridos.

Riscos e Benefícios:

Não há riscos diretos associados à participação neste estudo. A participação pode proporcionar benefícios ao contribuir para o entendimento das competências infocomunicacionais dos profissionais da estética em São Luís.

Confidencialidade:

Todas as informações fornecidas serão mantidas estritamente confidenciais. Os dados serão utilizados apenas para fins acadêmicos e serão apresentados de forma agregada, preservando a identidade dos participantes.

Participação Voluntária:

Minha participação neste estudo é voluntária. Eu entendo que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem penalidades ou prejuízos para mim.

8. Contato:

Se eu tiver alguma dúvida ou preocupação durante o curso do estudo, posso entrar em contato com Hortência Nicácio Cerqueira, email: hortencianicacio.hn@gmail.com, telefone (98) 98757-2434

9. Consentimento:

Eu, _____,
li e compreendi as informações fornecidas neste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Todas as minhas perguntas foram respondidas satisfatoriamente. Eu concordo voluntariamente em participar deste estudo.

Assinatura do Participante: _____ Data: _____

APÊNDICE B – INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS

Estimado profissional,

Esta entrevista é parte integrante da coleta de dados da pesquisa de Trabalho de Conclusão do Curso de Biblioteconomia intitulado, “COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS DOS PROFISSIONAIS DE ESTÉTICA DE SÃO LUÍS”.

Nesse sentido, solicitamos a vossa colaboração para enriquecer o nosso trabalho, cujo objetivo geral delineado na pesquisa é investigar o comportamento infocomunicacional dos profissionais da área de estética em São Luís (MA)

PERFIL DO ENTREVISTADO

Sexo: Masculino Feminino

Faixa Etária:

- 24 a 34 anos 35 a 45 anos 46 a 55 anos
 Mais de 55 anos

Maior Titulação:

- Graduado Especialista Mestre Doutor

Há quanto tempo atua na área de estética?

- 0 a 5 anos 6 a 10 anos 11 a 15 anos
 16 a 20 anos Mais de 20 anos

1. Como você adquire informações para o seu trabalho em estética?
2. Que fontes de informação você mais utiliza?
3. Como você avalia a qualidade e a confiabilidade das fontes de informação que consulta?
4. Pode dar um exemplo de uma situação em que teve que buscar informações para resolver um problema específico relacionado à sua prática profissional?
5. Como você se comunica com seus clientes/pacientes para entender suas necessidades e desejos?

6. De que forma você explica os procedimentos e os cuidados necessários aos seus clientes?
7. Pode compartilhar uma situação em que teve que usar habilidades de comunicação para superar um desafio?
8. Quais ferramentas e equipamentos tecnológicos você utiliza em sua prática profissional?
9. Como você mantém atualizados seus conhecimentos sobre as mais recentes tecnologias e tendências em estética?
10. Descreva um procedimento ou técnica específica que você aprendeu por meio de fontes online ou tecnológicas. Como você aplicou esse conhecimento em sua prática?