

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

FLÁVIA MORAES MOREIRA BARROS

**PROTAGONISMO NAS PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE MÃES DE
CRIANÇAS ALÉRGICAS**

Belo Horizonte

2016

FLÁVIA MORAES MOREIRA BARROS

**PROTAGONISMO NAS PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE MÃES DE
CRIANÇAS ALÉRGICAS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Informação, Cultura e Sociedade

Orientadora: Adriana Bogliolo Sirihal Duarte

BELO HORIZONTE

2016

B277p

Barros, Flávia Moraes Moreira.

Protagonismo nas práticas informacionais de mães de crianças alérgicas [manuscrito] / Flávia Moraes Moreira Barros. – 2016.
186 f., enc. : il.

Orientadora: Adriana Bogliolo Sirihal Duarte.
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de
Ciência da Informação.

Referências: f. 134-144.

Apêndice: f.145-186.

1. Ciência da informação – Teses. 2. Alergia a alimentos – Teses. 3. Segurança alimentar – Teses. 4. Mãe e filhos – estudo de usuários – Teses. I. Título. II. Duarte, Adriana Bogliolo Sirihal. III. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

CDU: 02:614.3



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

FOLHA DE APROVAÇÃO

"PROTAGONISMO NAS PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE MÃES DE CRIANÇAS ALÉRGICAS"

Flávia Moraes Moreira Barros

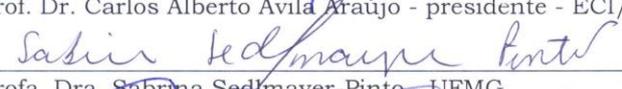
Dissertação submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de **"mestre em Ciência da Informação"**, linha de pesquisa **"Informação, Cultura e Sociedade"**.

Dissertação aprovada em: 20 de dezembro de 2016.

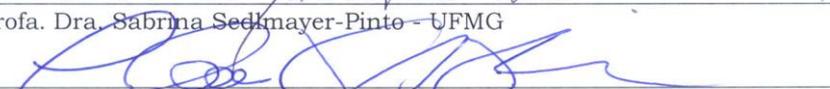
Por:



Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo - presidente - ECI/UFMG (Orientadora)

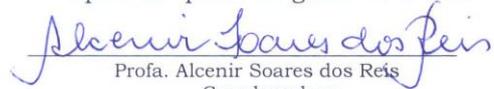


Profa. Dra. Sabrina Sedlmayer-Pinto - UFMG



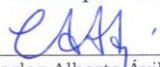
Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula - ECI/UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI



Profa. Alcenir Soares dos Reis
Coordenadora

Versão final Aprovada por



Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo
presidente da banca - ECI/UFMG



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE **FLÁVIA MORAES MOREIRA BARROS**, matrícula:
2015665816

Às 14:00 horas do dia 20 de dezembro de 2016, reuniu-se na Escola de Ciência da Informação da UFMG a Comissão Examinadora aprovada *ad referendum* pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em 13/12/2016, para julgar, em exame final, o trabalho intitulado **Protagonismo nas práticas informacionais de mães de crianças alérgicas**, requisito final para obtenção do Grau de MESTRE em CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, área de concentração: Produção, Organização e Utilização da Informação, Linha de Pesquisa: Informação, Cultura e Sociedade. Pelo afastamento para capacitação da Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte a banca será presidida pelo Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo. Abrindo a sessão, o Presidente da Comissão, Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra à candidata para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa da candidata. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da candidata e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

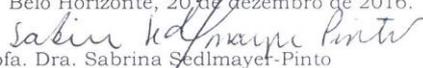
Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo - presidente da banca	APROVADA
Profa. Dra. Sabrina Sedlmayer-Pinto	APROVADA
Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula	APROVADA

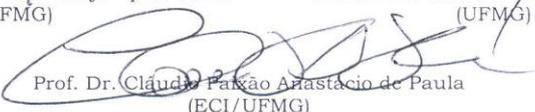
Pelas indicações, a candidata foi considerada APROVADA.

O resultado final foi comunicado publicamente à candidata pelo Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

Belo Horizonte, 20 de dezembro de 2016.


Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo - presidente
(ECI/UFMG)


Profa. Dra. Sabrina Sedlmayer-Pinto
(UFMG)


Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula
(ECI/UFMG)

Obs: Este documento não terá validade sem a assinatura e carimbo da Coordenadora.


Prof. Cláudio Paixão Anastácio de Paula
Sub-Coordenador do Programa de
Pós-Graduação em Ciência
da Informação da UFMG

RESUMO

De acordo com a Associação Brasileira de Alergia e Imunologia (ASBAI), a alergia alimentar atinge de 6 a 8% das crianças no Brasil e pode causar severas reações, inclusive choque anafilático e morte. Para garantir a qualidade de vida dessas crianças, os familiares precisam adotar medidas cotidianas de cuidado, onde o acesso à informação constitui-se enquanto meio essencial de manutenção da segurança alimentar. Nesta pesquisa, questionou-se como as práticas informacionais de mães de crianças com alergias alimentares influenciam no dia-a-dia desses indivíduos, tendo como objetivo geral analisar essas práticas sob o olhar do paradigma social da Ciência da Informação. Justifica-se a realização desta pesquisa sob dois aspectos: favorecer a discussão sobre alergia alimentar infantil no Brasil em um momento de evidência do assunto no país (devido à regulamentação da rotulagem dos alergênicos em 2015) e contribuir para os estudos do paradigma social dentro de Estudos de Usuários, na Ciência da Informação. A metodologia adotada é a qualitativa e o método são as entrevistas semi-estruturadas em profundidade. Foram entrevistadas presencialmente sete mães de crianças com alergias alimentares residentes em Belo Horizonte (MG) e região metropolitana, a partir de indicações do Movimento Põe no Rótulo, de referências fornecidas por médicos especialistas no assunto e por outras mães de crianças alérgicas e de grupos ligados ao tema na internet. Os dados foram analisados a partir do modelo bidimensional de práticas informacionais proposto por McKenzie (2003) e da versão estendida de Yeoman (2010). A partir das entrevistas, foram identificadas práticas informacionais adotadas pelas mães, que permitiram a identificação de 16 categorias de análise. Cada uma dessas categorias foi relacionada aos modelos adotados, sendo possível observar a existência de todos os modos e fases. No entanto, determinadas práticas informacionais não foram percebidas por esses modelos, concluindo-se que os mesmos não foram suficientes para abarcar diversos aspectos da questão. Foi possível observar também a relevância das práticas informacionais das mães para a manutenção da qualidade de vida das crianças alérgicas.

Palavras-chave: Estudos de usuários. Paradigma social. Práticas informacionais. Alergia alimentar. Segurança alimentar.

ABSTRACT

Food allergy affects 6-8% of children in Brazil, according to the Brazilian Association of Allergy and Immunology (ASBAI). Unlike the cases of food intolerance, one individual affected by allergy may not have any contact with the allergenic substance, under the risk of severe reactions, including anaphylactic shock and death. To avoid these risks, parents of children with food allergies need to be aware of daily preventive measures. Therefore, access to such information is an essential resource of food security maintenance for parents. Based on this statement, this research aims to understand how the informational practices of parents of children with food allergies influences the quality of life assurance of these individuals. The main objective is to analyze these practices from the perspective of the social paradigm of Information Science. This research intends to observe and promote the discussion on child's food allergy in Brazil, at a time when the issue is highlighted in the country due to the regulation of labeling of allergens in 2015. The research contributes to the study of a social paradigm within user's Studies in Information Science, which is still under developed within the field. The methodology is qualitative and the method is semi-structured in-depth interview. Based on *Movimento Põe no Rótulo* suggestions, references given by specialist doctors and other mothers of allergic children, and groups related to the subject on the internet, seven face to face interviews with parents of children with food allergy resident in Belo Horizonte (MG) and metropolitan area were conducted. The analysis of the data was based on the bidimensional model of informational practices proposed by McKenzie (2003) and the extended version of Yeoman (2010). From the interviews, informational practices adopted by mothers were identified, which were inserted into 16 categories of analysis. Each of these categories was related to the models proposed by McKenzie (2003) and Yeoman (2010), being possible to observe the existence of all modes and phases present in the models. It was also possible to observe the relevance of informational practices of mothers to maintain the quality of life of allergic children.

Keywords: User's information behavior studies. Social paradigm. Information practice. Food allergy. Food safety.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Diagrama do Sistema de Comunicação de Shannon e Weaver (1964).....	28
Figura 2 – Modelo de comportamento informacional de Wilson (1981).....	38
Figura 3 – Processo de busca por informação de Wilson – 1999-2000.....	45
Figura 4 – Práticas Informacionais – recepção.....	51
Figura 5 – Modelo bidimensional de práticas informacionais de McKenzie.....	57
Figura 6 – Versão estendida do modelo de McKenzie.....	59
Figura 7 – Foto enviada por uma família com a hashtag #poenorotulo.....	75
Figura 8 – Foto enviada pelo ator Mateus Solano.....	76
Figura 9 – Categorias de análise apresentadas de acordo com a versão estendida do modelo de McKenzie.....	92
Figura 10 – Postagem do <i>Facebook</i> “Põe no Rótulo” (29/09/2016).....	112
Figura 11 – Comentários de uma postagem do <i>Facebook</i> “Põe no Rótulo” (29/09/2016)...	113
Figura 12 – Postagem do <i>Facebook</i> “Alergia Alimentar Sem Medo” (20/01/2016).....	114
Figura 13 – Comentários de uma postagem do <i>Facebook</i> “Alergia Alimentar Sem Medo” (20/01/2016).....	115
Figura 14 – Postagem do <i>Facebook</i> “Alergia Alimentar Sem Medo” (01/06/2016).....	116
Figura 15 – Comentários de uma postagem do <i>Facebook</i> “Alergia Alimentar Sem Medo” (01/06/2016).....	117
Figura 16 – Postagem de um grupo privado do <i>Facebook</i> (08/10/2016).....	118
Figura 17 – Postagem de um grupo privado do <i>Facebook</i> (05/10/2016).....	119
Figura 18 – Postagem de um grupo privado do <i>Facebook</i> (09/04/2016).....	119
Figura 19 – Postagem de um grupo privado do <i>Facebook</i> (09/06/2016).....	120
Figura 20 – Postagem de um grupo privado do <i>Facebook</i> (18/07/2016).....	121
Figura 21 – Comentários de uma postagem de um grupo privado do <i>Facebook</i> . (18/07/2016).....	121
Figura 22 – Postagem de um grupo privado do <i>Facebook</i> (13/04/2016).....	122
Figura 23 – Comentários de uma postagem de um grupo privado do <i>Facebook</i> . (13/04/2016).....	123
Figura 24 – Postagem de um grupo privado do <i>Facebook</i> (11/10/2016).....	124

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Abordagens da Ciência da Informação e dos Estudos de Usuários.....	34
Quadro 2 – Descrição metodológica da pesquisa.....	79
Quadro 3 – Perfil das crianças das famílias entrevistadas.....	87
Quadro 4 – Categorias de análise identificadas nas práticas informacionais das famílias entrevistadas.....	90

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AA – Alergia alimentar

ANT – *Actor-network theory*

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária

APLV – Alergia à proteína do leite de vaca

ASBAI – Associação Brasileira de Alergia e Imunologia

ASK – *Anomalous States of Knowledge*

Biblios – Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información

Capex – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CI – Ciência da Informação

COEP – Comitê de Ética em Pesquisa

CoLIS – International Conference on Conceptions of Library and Information Science

Consea – Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional

ELIS – *Everyday life information seeking*

EU – Estudos de Usuários

FAO – Organização das Nações Unidas para Alimentação e Agricultura

HC/FMUSP – Hospital de Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo

IR – *Information retrieval*

ISP – *Information Searching Process*

OAB – Ordem dos Advogados do Brasil

PPGCI – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

SISAN – Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional

TAR – Teoria ator-rede

UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	O Problema de pesquisa	13
1.2	Justificativa	17
1.3	Estrutura da dissertação.....	19
2	CONCEITOS GERAIS E REVISÃO DA LITERATURA	22
2.1	O Usuário	22
2.2	Estudos de Usuários na Ciência da Informação	24
2.2.1	Necessidade Informacional	34
2.2.2	Busca por informação.....	44
2.2.2.1	<i>Everyday life information seeking</i>	46
2.3	Práticas Informacionais	49
2.4	As Teorias Sociais	59
2.4.1	Interacionismo Simbólico.....	61
2.4.2	Etnometodologia	64
2.5	Estudos correlatos: usuários e práticas informacionais	67
3	ALERGIA ALIMENTAR	72
3.1	Segurança alimentar	73
3.2	O Movimento Põe no Rótulo	74
4	METODOLOGIA	78
5	RESULTADOS E ANÁLISE	85
5.1	Perfil das famílias.....	86
5.2	Práticas informacionais e categorias de análise.....	88
5.3	Modelo de McKenzie (2003) e versão estendida de Yeoman (2010)	92
5.3.1	Introdução alimentar por testes práticos com a criança	93
5.3.2	Busca por informação especializada no tema alergia alimentar	94
5.3.3	Busca por informação na internet (sites)	95

5.3.4	Busca por informação na internet (redes sociais)	96
5.3.5	Apresentação de informações ao médico	96
5.3.6	Indicação de informação especializada	98
5.3.7	Tentativa de diagnóstico a partir de testes práticos e observação	99
5.3.8	Busca de diagnóstico a partir da identificação de sintomas	100
5.3.9	Informações obtidas em ações cotidianas	101
5.3.10	Rótulos de alimentos e contato com Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC).....	102
5.3.11	Sugestões sobre alergia alimentar por parte de terceiros	104
5.3.12	Obtenção de informação especializada relativa à alergia alimentar a partir de terceiros.....	105
5.3.13	Estudos da parte científica da alergia alimentar	106
5.3.14	Tentativa de adaptação a partir de conhecimentos adquiridos	107
5.3.15	Mãe que atua enquanto fonte de informação	108
5.3.16	Compartilhamento de informações entre mães de crianças alérgicas	109
5.4	Compartilhamento de informações na internet.....	111
5.5	Limitações dos modelos.....	125
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	127
	REFERÊNCIAS.....	134
	APÊNDICE A.....	145
	APÊNDICE B.....	149
	APÊNDICE C.....	152

AGRADECIMENTOS

Esta jornada teve início ainda em 2013, quando iniciei a especialização em Gestão Estratégica da Informação, na ECI/UFMG, e me apaixonei pelos estudos da área. Percebi, então, que seria um caminho natural tentar a pós-graduação na Escola de Ciência da Informação e me propus a realizar um projeto para participar do processo seletivo, realizado em 2014. Desde o início, percebi que não seria um caminho fácil, mas sabia que as dificuldades faziam parte do percurso.

Agradeço a Deus, que me deu força e sabedoria para continuar, mesmo quando eu quis desistir. Agradeço a meu marido, que ainda era noivo quando entrei para a Pós-Graduação, pela paciência e apoio nos momentos mais complicados. Agradeço a meus pais, que sempre torceram por mim e me incentivaram a seguir este caminho de dedicação aos estudos e à aquisição de conhecimentos. Agradeço a minha irmã, a quem sempre tanto admirei por todo o esforço com que corre atrás de seus objetivos.

Agradeço aos colegas da Escola de Ciência da Informação, com os quais pude ter grandes aprendizados. Ao professor Marcello Peixoto Bax, agradeço pela acolhida inicial e apoio na mudança de projeto. Ao professor Carlos Alberto Ávila Araújo, pelas aulas brilhantes e por ter me ouvido em momentos de muita incerteza. A todos os demais professores com quem cursei disciplinas, meu muito obrigada!

Agradecimento especial à professora Adriana Bogliolo Sirihal Duarte, que, em uma palestra de início de curso, demonstrou tanto amor ao que fazia que, mesmo sem intenção, me ajudou a fazer escolhas importantes. Obrigada por ter ouvido meus desabafos e por ter se importado com eles. É uma hora tê-la como orientadora.

Obrigada à Renata, amiga e madrinha, que também é mestranda, e que soube entender cada resmungo meu. Agradeço também às amigadas que souberam entender tempos de cansaço e reclusão sem cobrar presença. Conciliar preparativos de casamento, trabalho, mestrado e organização da casa não foi fácil, mas, enfim, desafio vencido!

Por fim, uma dedicação especial às mães guerreiras que, de alguma forma, fizeram parte desta pesquisa. É admirável o amor e o cuidado de vocês na tarefa de cuidar de suas crianças! Obrigada por serem tão receptíveis ao meu trabalho e por terem me fornecido verdadeiras aulas sobre alergia alimentar. Todo o meu respeito e admiração a vocês!

1 INTRODUÇÃO

Ir ao supermercado e comprar alimentos é um ato rotineiro que, em determinado momento da vida, será realizado por todo ser humano. Na hora da compra, algumas dessas pessoas estão preocupadas em realizar as escolhas dos produtos a partir da verificação de itens como preço, qualidade e praticidade. Outras, mais preocupadas em manter uma vida saudável, realizam uma análise dos ingredientes e optam por itens que permitam uma alimentação adequada a seus objetivos. No entanto, para um terceiro grupo, formado por pessoas que possuem alergias alimentares, a leitura de rótulos e a observação detalhada de todos os ingredientes é questão de sobrevivência.

De acordo com dados divulgados em 2009 pela Associação Brasileira de Alergia e Imunologia (ASBAI), as reações alimentares de causas alérgicas acometem aproximadamente 6-8% das crianças com menos de 3 anos de idade e 2-3% dos adultos. Em alguns desses casos, segundo a ASBAI, o consumo da substância causadora da alergia pode levar a danos à saúde, que vão desde reações na pele (urticárias, inchaço) e a problemas no aparelho gastrointestinal até manifestações mais graves que podem levar a casos de reação anafilática.

A reação anafilática, segundo a ASBAI (2009), “é uma reação súbita, grave que impõe socorro imediato por ser potencialmente fatal. [...] Na Alergia Alimentar, o alimento induz a liberação maciça de substâncias químicas que vai determinar um quadro grave de resposta sistêmica [...]”. Dados apresentados por Sabra (2006) mostram que estudos epidemiológicos de anafilaxia em unidades de emergência identificaram a alergia alimentar como causa mais prevalente (38,5%), seguida de alergia às drogas (34,6%) e insetos (1,5%).

Mesmo quando não há risco de morte, a alergia alimentar torna-se um empecilho a uma satisfatória qualidade de vida, assim como pode causar limitações ao desenvolvimento do ser humano, principalmente na infância. Diante esse cenário, percebe-se a necessidade de que os pais dessas crianças tenham acesso à informação, a fim de poder escolher corretamente o que deve ser dado a elas e quais tipos de alimentos não devem ser consumidos.

Uma criança que possua alergia a leite, por exemplo, não pode consumir nenhum produto que tenha qualquer percentual desse alimento. Na maioria dos casos de alergia, até mesmo um produto que não contenha o alergênico, mas que tenha sido produzido em uma máquina pela qual passou um produto feito com esse ingrediente, pode trazer grandes riscos à saúde da criança. No caso do leite, ainda é necessário estar atento às diversas denominações que ele recebe nos rótulos dos alimentos. Entre algumas das nomenclaturas presentes, estão: caseína, lactoglobulina, fosfato de lactoalbumina, caseinato de amônia e *whey protein*. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEFESA DO CONSUMIDOR e PÔE NO RÓTULO, 2014).

Dependendo do tipo de alergia, é comum que a criança, ao ser gradativamente exposta ao alergênico, em um tratamento específico, fique curada, ou mesmo que o próprio organismo reaja à alergia (o que pode ocorrer a partir dos 4 ou 5 anos). Dessa maneira, não é possível determinar certeza sobre a cura, uma vez que cada organismo reage de maneiras diferentes. A partir do diagnóstico, portanto, as indicações são de que sejam utilizados medicamentos para o tratamento dos sintomas, durante uma crise, e de que, uma vez diagnosticada a alergia, sejam fornecidas orientações ao paciente e a sua família, a fim de evitar que o paciente volte a consumir o alimento que lhe deu reações (PEREIRA; MOURA; CONSTANT, 2008).

Percebe-se, assim, que o acesso à informação adequada pode fazer toda a diferença para quem tem alguma alergia alimentar (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEFESA DO CONSUMIDOR e PÔE NO RÓTULO, 2014, p. 3), tornando-se indispensável que os consumidores estejam dotados de informações atualizadas para conseguir compreender esses termos e oferecer uma melhor qualidade de vida aos alérgicos.

Embora a autora desta pesquisa ainda não seja mãe e não tenha relação próxima com crianças com alergias alimentares, o tema de escolhas saudáveis na alimentação tem lhe tocado de forma mais intensa nos últimos três anos, desde quando resolveu assumir uma nova postura diante da alimentação, com o objetivo de alcançar mais saúde e diminuir índices sanguíneos que se apresentavam acima do padrão recomendado. Ao longo das adaptações de um novo cardápio, notou que havia uma intensa divulgação em reportagens de televisão e em *blogs* de internet de dietas sem glúten e sem lactose, muitas vezes apresentadas como opções realmente saudáveis de alimentação e a única forma de se alcançar o “corpo perfeito”. Na dúvida sobre a real necessidade de eliminar essas

substâncias do cardápio, a autora iniciou pesquisas sobre o tema e se deparou com o tema “alergia alimentar”, especificamente com o movimento “Põe no Rótulo”, que, em seu *Facebook*, é definido como um “grupo de famílias mobilizadas para garantir o destaque dos principais alérgenos nos rótulos dos produtos”¹. Assim, apesar de não ter chegado a uma conclusão sobre retirar essas substâncias de sua alimentação, inclusive porque este é um assunto que ainda causa debates entre os próprios nutricionistas (não cabendo discussão neste espaço), a autora sentiu-se tocada pelo tema.

Constatou-se, assim, que alguns indivíduos (adultos e crianças) precisam retirar glúten e/ou lactose de seus pratos por questões que vão muito além da estética e até mesmo da manutenção de índices de açúcar e gordura sanguíneos normais. Para essas pessoas, um pão francês com manteiga, receita tão comum na mesa dos brasileiros, pode levar à morte, devido a reações causadas por alergia a determinadas substâncias presentes nos alimentos.

Dessa forma, com o olhar de alguém que não passa por esse problema e não precisa adaptar sua rotina à uma dieta restritiva, acredita-se que será possível assumir uma postura de distanciamento adequada nos estudos de práticas informacionais aqui propostos. Reconhece-se, sobremaneira, a necessidade de engajamento do pesquisador com questões que não necessariamente fazem parte de seu dia-a-dia, mas que afetam a sociedade.

1.1 O Problema de pesquisa

Quando se trata de saúde, cada caso é um caso. Dentro do grupo de indivíduos alérgicos, uma substância que causa apenas uma leve coceira em uma pessoa pode ser a causa de um choque anafilático em outra. Por isso, não há uma cartilha a ser seguida quando se descobre que uma criança é alérgica, por exemplo. Cabe aos pais e responsáveis pela criança, portanto, procurar auxílio médico a fim de identificar as substâncias que devem ser evitadas na alimentação. E, a partir disso, atuar na identificação de produtos e substâncias que possam ser consumidos sem causar reações alérgicas.

Esse processo, no entanto, não é simples. Os responsáveis por uma criança alérgica assumem uma rotina de busca por informações e nunca podem deixar de obter

¹ Acesso em 02 mar. 2016. O *Facebook* do Põe no Rótulo pode ser acessado pelo *link*: www.facebook.com/poenorotulo

atualizações sobre mudanças nas normas de rotulagem de alimentos, verificar se houve mudança nos ingredientes de determinado produto desde o último consumo, entrar em contato com os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) das empresas para saber mais sobre a composição de um alimento, entre outras práticas.

A importância desse comportamento de busca por informação é percebida em uma pesquisa realizada em 2009 pela Unidade de Alergia e Imunologia do Instituto da Criança do Hospital de Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (HC-FMUSP), que mostrou que 48,1% dos familiares de pacientes com alergia a leite afirmaram ter dúvidas às vezes na leitura dos rótulos, e, em caso de dúvidas, 71,2% da amostra excluiu o produto da dieta da criança (BINSFELD, 2009).

Ou seja, a dificuldade na compreensão e no acesso de informações causa dúvidas e inseguranças nessas famílias, que já precisam conviver com as dificuldades de uma alimentação restritiva. A pesquisa conclui ainda que 39,5% das reações alérgicas ocorridas entre crianças já diagnosticadas com o problema se deram devido a erros na leitura de rótulos (BINSFELD, 2009). Dessa forma, não necessariamente percebe-se desleixo dos familiares quanto ao assunto, mas sim uma possível falta de informação no momento da compra.

Considerando a relevância do tema, acredita-se no papel primordial dos familiares, especificamente das mães, enquanto agentes que promovem a segurança alimentar de seus filhos a partir da busca, acesso e uso de informações. A partir disso, tem-se como hipótese para esta pesquisa que as práticas informacionais adotadas pelas mães de crianças com alergias alimentares interferem diretamente na qualidade de vida conquistada por esses meninos e meninas, sendo responsáveis pela promoção da segurança alimentar.

De forma geral, são identificados dois grupos de Estudos de Usuários (EU) na Ciência da Informação: aqueles que são centrados no sistema ou na biblioteca e aqueles estudos que são centrados nos usuários (FIGUEIREDO, 1994; SIRIHAL DUARTE, 2012).

Os primeiros, em que o usuário é consultado para dar subsídios para a oferta de um melhor serviço, se aproximam bem dos estudos de satisfação, pois visam garantir o cumprimento da expectativa do usuário em relação ao sistema, isto é, sua satisfação com os serviços oferecidos. Já os estudos de usuários centrados nos usuários visam avaliar como um indivíduo ou um grupo de indivíduos se comporta para obter as informações de que necessita (SIRIHAL DUARTE, 2012, p.76).

Esta pesquisa está inserida no segundo grupo, uma vez que objetiva-se centralizar este trabalho nos usuários da informação formados pelas mães de crianças com alergias alimentares e identificar os comportamentos adotados por estes no movimento de busca por informação correta e que garanta a saúde de seus filhos.

Nos estudos orientados aos usuários propriamente ditos, o foco não está limitado a uma instituição, e sim direcionado a investigar o “comportamento de uma comunidade inteira na obtenção de informação (*information gathering habits*, entre os americanos, e *information gathering behaviour*, terminologia mais inglesa)” (FIGUEIREDO, 1994, p. 8).

Além disso, o que identifica os estudos como voltados para o usuário é o conceito de informação adotado pela pesquisa. No caso dos paradigmas cognitivo e social, que serão descritos em detalhes no capítulo dedicado a “Conceitos gerais e revisão da literatura”, é valorizado o reconhecimento de que os sujeitos informacionais são os responsáveis por fornecer sentido, usar e incorporar a informação. Nesse processo, leva-se em consideração, na mesma medida, o que ocorre na mente do indivíduo e os contextos envolvidos nas práticas informacionais.

Tem-se, então, a partir dessas discussões, o seguinte problema de pesquisa: Como as práticas informacionais de mães de crianças com alergias alimentares influenciam na garantia da qualidade de vida e da segurança alimentar desses indivíduos?

Optou-se por dar foco às crianças e a suas mães nesta pesquisa por duas razões principais. Primeiramente porque, conforme dito anteriormente, é reconhecido pela Associação Brasileira de Alergia e Imunologia (ASBAI) que a alergia alimentar ocorre com mais frequência nas crianças pequenas², acometendo 6 a 8% delas, enquanto os adultos

² Dados retirados do site da Associação Brasileira de Alergia e Imunologia – ASBAI, em artigo sobre o assunto nomeado “Alergia alimentar”, datado de 06/07/2009. Acesso em 02 mar. 2016.

atingidos pelo problema compreendem de 2 a 3% da população. Alguns desses indivíduos adultos identificaram a alergia ainda na infância ou na adolescência, enquanto outros desenvolveram ou identificaram a limitação na fase adulta (idade na qual é mais comum a alergia a frutos do mar, principalmente o camarão) (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ALERGIA E IMUNOLOGIA, 2009).

Em segundo lugar, porque os bebês não são capazes de identificar o que estão sentindo, cabendo aos familiares a responsabilidade de observar possíveis problemas e procurar soluções. De acordo com Ferreira e Seidman (2007, p. 8), as alergias alimentares “são bem mais comuns no grupo pediátrico do que em adultos e possuem um impacto médico, financeiro e social considerável em crianças menores e suas famílias”. Assim, diante desse cenário, preferiu-se estudar as crianças e suas mães, uma vez que essas famílias possuem pela frente um desafio de adaptação e de demanda informacional interessantes ao andamento da pesquisa. O motivo de as mães terem sido escolhidas será visto em detalhes nos tópicos de Metodologia e de Resultados.

De forma geral, portanto, serão analisadas, sob o olhar do paradigma social da Ciência da Informação (CI), as práticas informacionais adotadas pelas mães de crianças com alergias alimentares, visando à promoção de uma melhor qualidade de vida a seus filhos e a garantia de sua segurança alimentar. Especificamente, este trabalho pretende alcançar quatro objetivos específicos, a saber:

- Discutir possíveis relações entre as práticas informacionais adotadas pelas mães de crianças com alergias alimentares e a manutenção da qualidade de vida e da segurança alimentar dessas crianças;
- Conhecer os processos de busca de informações realizados pelas mães de crianças alérgicas em prol do oferecimento de uma correta alimentação;
- Retratar as práticas mais comuns adotadas pelas mães de crianças alérgicas na busca, compartilhamento, partilha e disseminação de informações adequadas às condições de seus filhos, a partir do modelo bidimensional de McKenzie (2003) e do modelo estendido proposto por Yeoman (2010);
- Avaliar como a regulamentação da rotulagem de alergênicos aprovada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) em junho de 2015 pode influenciar as práticas informacionais das mães de crianças com alergias alimentares.

1.2 Justificativa

A prevalência de doenças alérgicas em crianças e adultos jovens aumentou drasticamente nas últimas décadas, e as alergias alimentares (AA) são parte desse aumento. As alergias alimentares tornaram-se um grande problema de saúde no mundo todo nas últimas duas décadas e estão associadas a um impacto negativo significativo na qualidade de vida. Os riscos ao bem-estar aumentam à medida que os alimentos consumidos em uma população são cada vez mais processados e complexos, com rótulos inadequados (FERREIRA; SEIDMAN, 2007, p. 8).

A partir dessa constatação percebe-se que, de fato, o assunto das alergias alimentares tem preocupado os profissionais da área médica, assim como tem exigido a adaptação dos grupos que sofrem com os sintomas e inseguranças causados pelo problema. Torna-se necessário, antes de tudo, ter acesso a informações relacionadas ao assunto, a fim de criar mecanismos de controle que garantam uma boa qualidade de vida a todos que possuem algum tipo de envolvimento com a alergia alimentar, seja como paciente ou familiar. Conforme citado por Barreto (2002),

o objetivo do trabalho com a informação é promover o desenvolvimento do indivíduo de seu grupo e da sociedade. Entendemos por desenvolvimento de uma forma ampla, como um acréscimo de bem estar, um novo estágio de qualidade de convivência, alcançado através da informação (BARRETO, 2002, online).

Essa afirmação apresenta, de forma resumida, a relevância da informação para a promoção de um estado de bem estar na sociedade. Obter informações adequadas auxilia na resolução de problemas e, no caso específico do foco desta pesquisa, chega a garantir a saúde e a qualidade de vida das crianças afetadas pela alergia alimentar.

Uma medida que pode facilitar a rotina dessas pessoas é a rotulagem dos alergênicos no Brasil, que foi discutida a partir de maio de 2014, e que possibilitou a aprovação de uma norma regulamentadora da questão. Em junho do mesmo ano, foi realizada a Consulta Pública³ nº 29/2014, que “trata da obrigatoriedade de se declarar, na rotulagem dos alimentos embalados, as fontes que reconhecidamente causam alergias ou

³ De acordo com o Portal Brasil, “as consultas públicas são processos democráticos para construção conjunta de políticas públicas entre governo e sociedade. Com a colaboração dos cidadãos, empresas, movimentos e organizações da sociedade as ações e programas do governo poderão atingir seus objetivos e ser aprimorados de acordo com as demandas coletivas”. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/consultas-publicas>> Acesso em 14 mai. 2015.

intolerâncias alimentares em pessoas sensíveis” (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2014).

A primeira audiência pública para tratar do assunto foi realizada em 06 de maio de 2015 e contou com a participação de mais de 80 empresas, do Ministério da Justiça, da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e do movimento “Põe no Rótulo”. Durante a reunião,

a Anvisa defendeu [...] que a rotulagem dos alergênicos é questão da saúde pública e afirmou que está comprometida com a tutela desta parcela da população. A expectativa é que o assunto se resolva ainda no primeiro semestre deste ano [2015]. A proposta é que as empresas terão o prazo de um ano para adaptar os rótulos (CONSELHO NACIONAL DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL - CONSEA, 2015).

Em 24 de junho de 2015, foi aprovada a regulamentação através da qual os fabricantes são obrigados a informar nos rótulos a presença de 17 alimentos⁴ e foi concedido um prazo de 12 meses para adaptação ao regulamento. Esse fato representou um avanço, uma vez que a falta da norma tornava ainda mais difícil a escolha do cardápio dos indivíduos alérgicos. Em junho de 2016, começou a valer a regulamentação, que passou a ser seguida por diversos fabricantes. As empresas que não adotarem os novos rótulos podem ser penalizadas com advertência, inutilização, interdição e/ou multa (BRASIL. Lei nº 6.437, de 20 de agosto de 1977).

Embora essa mudança represente um avanço para as famílias que lidam com crianças alérgicas, a rotina dessas mães envolve outras ações necessárias para evitar as crises de alergia. Muitas vezes, o risco está dentro de casa, o que faz com que as famílias aprendam na prática, após vivenciar alguma situação negativa. A partir dessa afirmação, conforme os objetivos específicos apresentados, as práticas informacionais sobre essas rotinas serão um importante tema de avaliação e análise deste trabalho.

Nesse contexto, é interessante notar que uma forma de divulgação de informações que tem ganhado força nos últimos anos é a internet: sites de notícias, grupos de famílias que trocam mensagens por redes sociais e relatos de experiências vividas em blogs são algumas das tentativas de interações entre pessoas com interesses comuns. Em

⁴ Segue a lista de alimentos: trigo (centeio, cevada, aveia e suas estirpes hibridizadas); crustáceos; ovos; peixes; amendoim; soja; leite de todos os mamíferos; amêndoa; avelã; castanha de caju; castanha do Pará; macadâmia; nozes; pecã; pistaches; pinoli; castanhas, além de látex natural.

texto publicado no blog “Minha mãe que disse!”, por exemplo, a jornalista Mariana Claudino conta um pouco de sua trajetória nos cuidados com o filho Mateus, que tem alergia a leite:

Sou craque em pedir um minuto de prosa com chefs de cozinha e visitar cozinhas de restaurantes. O motivo é a alergia alimentar do meu filho, Mateus, de 3 anos e meio. Para ter o mínimo de vida gastronômica social, preciso fazer quase um inquérito: “tem alguma coisa de queijo nesta comida?” ou “a panela está limpa ou há um pouquinho que seja de manteiga, moço?”, “o senhor realmente não usou nada de leite aqui neste prato?”. Parece maluquice ou frescura e já recebi vários olhares espantados ao fazer perguntas como estas, como se eu fosse a pessoa mais desmiolada do mundo (CLAUDINO, 2013).

Dessa maneira, em prol da saúde dos filhos, as famílias se engajam em uma constante busca por informações que possam garantir saúde e bem estar à criança, principalmente a partir do momento em que recebem o diagnóstico médico. A partir deste trabalho, portanto, pretende-se retratar o percurso informacional dessas mães na busca por esclarecimentos sobre o assunto.

Acredita-se que, através desta pesquisa, será possível obter novas percepções e contribuir para uma maior compreensão do processo das práticas informacionais dentro do campo da Ciência da Informação, a fim de favorecer a produção de sentidos e promover avanços nos estudos relacionados às necessidades informacionais apresentadas pelos usuários. Destaca-se, principalmente, o fato de esta pesquisa ser provavelmente o primeiro estudo brasileiro que testa o modelo de práticas informacionais desenvolvido por McKenzie (2003) e a sua versão estendida.

Na seção 2.5, são apresentados os estudos realizados no Brasil e no exterior que adotam a abordagem social da Ciência da Informação, com o objetivo de observar as principais discussões abordadas pelos pesquisadores da área.

1.3 Estrutura da dissertação

Neste tópico são explanados os capítulos que integram a dissertação, com o objetivo de apresentar aos leitores os principais pontos de cada item.

Primeiramente, é apresentado o conceito de usuário, termo básico que serve como elemento principal para o entendimento dos assuntos aqui tratados. Segue-se, a partir daí, uma revisão teórica da área de Estudos de Usuários na Ciência da Informação, desde

os seus primeiros apontamentos, ainda nas décadas de 1930 e 1940, até os dias atuais. Por essa perspectiva histórica, retomam-se os conceitos adotados pelos paradigmas físico, cognitivo e social, tendo este último relevância especial para a pesquisa.

Em seguida, é apresentado o conceito de necessidade informacional, que se apresenta como termo essencial para a compreensão dos propósitos do trabalho, uma vez que são as necessidades informacionais das mães de crianças com alergias alimentares que motivam as práticas informacionais adotadas pelas mesmas. Da mesma forma, analisa-se o termo busca por informação, uma vez que se torna necessário compreender como os sujeitos recorrem a atividades de procura pela informação, a partir das necessidades identificadas.

Especificamente para os objetivos aqui propostos, são observadas as ações cotidianas de busca por informação sintetizadas no termo em inglês, *everyday life information seeking*. Sua importância está em perceber que os usuários da informação não estão somente em bibliotecas ou na frente de um computador, mas também nas atividades do dia-a-dia.

O próximo conceito a ser colocado em evidência é o de prática informacional, que está presente inclusive no objetivo geral desta pesquisa, sendo de extrema importância para a compreensão e para o desenvolvimento da pesquisa.

Após uma percepção teórica dos principais conceitos e termos da Ciência da Informação que serão aqui utilizados, destina-se um tópico para a descrição de teorias sociais que, apesar de não serem de uso exclusivo da CI, são de grande valia para os estudos desenvolvidos pelos cientistas da informação. Entre elas, estão o interacionismo simbólico e a etnometodologia.

Destina-se também a apontar algumas pesquisas correlatas que servem como inspiração para esta pesquisa, a partir do momento em que realizaram estudos de usuários sob a abordagem do paradigma social. Alguns dos trabalhos apresentados também adotaram as teorias sociais como base para a compreensão de aspectos que integram os sujeitos e as suas ações no mundo.

O tópico seguinte contém algumas questões relativas à alergia alimentar, explica o conceito de segurança alimentar e apresenta o Movimento Põe no Rótulo, grupo

responsável pelo início da campanha de regulamentação da rotulagem dos alimentos alergênicos.

O próximo capítulo destina-se à metodologia. Nele, são apresentados os elementos que constituem o percurso metodológico proposto. Além disso, explica-se por que foram adotadas cada uma das perspectivas em questão, alinhando-as com os objetivos desta pesquisa.

Em seguida, apresentam-se os dados coletados a partir das entrevistas realizadas com as mães e, logo após, a análise dos resultados obtidos.

Nas considerações finais, são repassados os objetivos da pesquisa e de que forma foi possível alcançar cada um deles.

Após as referências, encontram-se os apêndices. O Apêndice A apresenta o roteiro das entrevistas realizadas com as mães de crianças alérgicas; o Apêndice B contém o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido que foi assinado por cada uma das mães entrevistadas e, no Apêndice C, são mostrados de forma detalhada os quadros de práticas informacionais e categorias de análise das sete famílias analisadas.

2 CONCEITOS GERAIS E REVISÃO DA LITERATURA

2.1 O usuário

As definições de usuário propostas no Dicionário Michaelis servem como ponto de partida para esta parte do trabalho, a fim de favorecer uma compreensão mais ampla do termo, que será abordado em profundidade por toda a pesquisa. Na publicação, há três conceitos relacionados ao seu uso informal que, em alguma medida, podem ser relacionados a este estudo, a saber: 1) pessoa à qual é dada a permissão para acessar um sistema; 2) pessoa que utiliza um computador ou programa através do acesso remoto; e 3) usuário que precisa do último e mais rápido modelo de computador, porque executa aplicações complexas, com alta demanda de processamento (MICHAELIS, *online*).

Na primeira definição, percebe-se que o indivíduo somente é considerado usuário se estiver se relacionando com um sistema, estando autorizado a acessá-lo; no segundo conceito, a explicação se dá através de um uso específico, em que o usuário é reconhecido apenas enquanto aquela pessoa que está atrás do computador, acessando algum programa por acesso remoto⁵; no terceiro, a definição está diretamente relacionada a inovações tecnológicas computacionais, sendo o usuário aquele indivíduo que necessita desses avanços para execução de suas tarefas de alta complexidade.

Em comum, percebe-se que os três conceitos apresentados referem-se ao usuário enquanto pessoa que se relaciona com computadores e com sistemas computacionais, concluindo-se, assim, por essas definições, que é um termo ligado diretamente à área de Ciência da Computação e suas correlatas. Conforme corroborado por Sirihal Duarte (2012, p. 73), “embora todo indivíduo seja considerado usuário de informação, a terminologia “usuário” relaciona-se, tradicionalmente, a um sistema de informação”.

Para a CI, no entanto, o usuário é um ser mais complexo do que o apresentado pelo dicionário. De acordo com Costa; Silva; Ramalho (2009, online), “um usuário da

⁵ É um serviço que “permite ao usuário conectar-se a qualquer sistema/computador de qualquer das redes que compõem a Internet e usar seu próprio computador como terminal. Esteja ele na China, Austrália ou no Brasil, o usuário poderá se beneficiar dos serviços nele disponíveis [...]” (HENNING, 1993, p. 63).

informação ou grupo de usuários pode ser definido como aquele indivíduo ou coletivo que, necessitando de informação, utiliza-a”.

Em conceito similar, Sanz Casado (1994, p. 19) diz que o usuário é aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades. Por essa definição, pode-se concluir que todos os sujeitos são usuários da informação, uma vez que os indivíduos precisam de arcabouço informacional em seu dia-a-dia. Dois grupos de usuários são definidos dentro dessa conceituação: os usuários potenciais e os usuários reais (SANZ CASADO, 1994, p. 19). Os primeiros são aqueles que necessitam de informação para o desenvolvimento de suas atividades, mas não são conscientes disso, e, portanto, não expressam suas necessidades. O segundo grupo é formado por sujeitos que sabem que precisam da informação e a utilizam frequentemente.

Já para Sirihal Duarte (2012, p. 73), podem ser considerados usuários em potencial na Ciência da Informação “aqueles que necessitam de informação, independentemente de que isso se traduza ou não na consulta a uma fonte de informação, na solicitação de informação a outro indivíduo ou à demanda a um sistema de informação”. Na lógica do sistema de informação, ainda de acordo com a autora, os “usuários potenciais são aqueles para os quais o sistema foi organizado”, tendo como objetivo atender suas possíveis necessidades informacionais.

Sob uma perspectiva sociocultural, Araújo (2013) é um dos autores que defende o uso do termo “sujeito informacional” em vez de “usuário”, uma vez que o primeiro conceito permite uma contextualização mais ampla e completa dos papéis desenvolvidos pelas pessoas em contato com a informação. Segundo o autor,

estudar os indivíduos no campo da Ciência da Informação significa perceber que existem indivíduos usando, buscando, sentindo falta ou disseminando informação, e que essas ações os constituem enquanto um tipo particular de sujeitos – justamente os sujeitos informacionais (ARAÚJO, 2013)

Essa conceituação vai ao encontro dos pressupostos do paradigma social da CI, o qual será explanado ao longo desta dissertação. Percebe-se, assim, que as percepções de usuários aqui apresentadas mostram uma evolução dos estudos da área, embora não exista uma definição única sobre o assunto. Na verdade, a conceituação do termo “usuário” pode sofrer variações de acordo com os objetivos da pesquisa, com a metodologia adotada

e com os caminhos escolhidos pelo pesquisador. Portanto, a partir dessa explicação, define-se que será adotado na parte de análise deste trabalho o termo “sujeito informacional”, em vez de “usuário”.

No próximo tópico, será realizado um percurso histórico pelos estudos dedicados a usuários na Ciência da Informação, a fim de favorecer a compreensão do tema dentro da área e identificar possíveis caminhos futuros.

2.2 Estudos de Usuários na Ciência da Informação

O desenvolvimento dos primeiros Estudos de Usuários da área de Ciência da Informação pode ser explicado a partir de dois marcos, conforme descrito por Araújo (2008). O primeiro deles remete à cidade de Chicago nos Estados Unidos, nos anos de 1930. Nessa época, Chicago passou por uma alta taxa de crescimento populacional decorrente de um processo de imigração. Esses imigrantes, “em grandes massas e vindos de diferentes partes do mundo [...], transferiram-se para viver nos Estados Unidos, atraídos pelas oportunidades econômicas e pelo clima de liberdade proporcionado pelo regime democrático do país” (FIGUEIREDO, 1994, p. 66).

Diante esse *boom* populacional, o poder público considerou necessário repassar questões culturais locais a esses indivíduos, a fim de que eles fossem melhor inseridos na sociedade (ARAÚJO, 2008). Entre as instituições que receberam essa missão, estão as bibliotecas, que utilizaram os “estudos de comunidade” (assim foram chamados os primeiros “Estudos de Usuários”) (FIGUEIREDO, 1994) para perceber quem eram aqueles imigrantes e quais as suas necessidades informacionais.

Os “estudos de comunidade” buscavam “estabelecer uma série de indicadores demográficos, sociais e humanos das populações atendidas pelas bibliotecas [...] mas com um foco muito particular: o levantamento de dados [...] para o aperfeiçoamento ou a adequação dos produtos e serviços bibliotecários (ARAÚJO, 2008, p. 4). Esses estudos, portanto, tornaram-se essenciais para a administração de uma biblioteca, a partir do momento em que permitem a identificação das estruturas organizacionais, das necessidades de recursos e de profissionais, dos procedimentos necessários para a

manutenção dos serviços, entre outras características (FIGUEIREDO, 1994). Constituem-se, assim, como fator de alta relevância no planejamento de uma biblioteca.

Ainda de acordo com Figueiredo (1994), os estudos de usuários de bibliotecas públicas possuem como objeto de investigação as necessidades de informação, e não de documentos em particular. “Por outro lado, o ambiente social é levado em consideração, e a ênfase da pesquisa é para o estudo dos problemas de trabalho, sociais e ocupação dos usuários” (FIGUEIREDO, 1994, p. 67).

A partir de exemplos como esse, defende-se que o século XX foi um período importante para o reconhecimento das bibliotecas públicas não só como “uma fonte de recursos culturais e educacionais para classes mais privilegiadas, como também, uma instituição de caráter mais aberto, público, de serviço à comunidade em geral” (FIGUEIREDO, 1994, p. 66). Esse processo de valorização da biblioteca teve influência positiva dos estudos de comunidade. Entretanto, por serem os primeiros estudos de usuários atualmente reconhecidos, há uma diversidade de críticas relativas a eles.

Figueiredo (1983, p. 44) exemplifica alguns desses problemas. Um deles, segundo a autora, é o fato de os estudos de comunidade reconhecerem a existência do usuário, mas não o identificarem de forma clara. Ela afirma que, por esses estudos, não é possível reconhecer quem é usuário ou não: usuário é aquele que pega uma cópia na biblioteca ou é aquele que utiliza o recinto para estudar, por exemplo? Além disso, provavelmente devido à falta de uma conceituação específica, Figueiredo (1983) considera que os resultados obtidos pelos estudos de comunidade são fragmentados e pouco representativos da realidade observada nas bibliotecas universitárias. A autora critica ainda o hábito de leitura tratado enquanto uma ação isolada pelos estudos de comunidade, e não como uma atividade integrada com as outras tarefas do usuário.

Além disso, Figueiredo (1983) destaca que, nesse período, havia nas bibliotecas públicas um bibliotecário responsável por indicar “necessidades, preferências e motivações para uso da biblioteca”. A presença desse profissional “teria dispensado as equipes que realizaram os estudos iniciais neste campo. Esta é uma das causas de os estudos de usuários de bibliotecas públicas serem distintos ou considerados à parte do corpo de pesquisa na área de biblioteconomia” (FIGUEIREDO, 1983, p. 43).

O segundo marco dos Estudos de Usuários, citado por Araújo (2008), remete à Conferência sobre Informação Científica da *Royal Society* de Londres, realizada em 1948. Nesse evento, foram apresentados trabalhos que tinham como objetivo “contribuir para criar preocupação para estudos orientados às necessidades dos usuários” (FIGUEIREDO, 1994, p. 7), com destaque para Bernal e Urquhart, que mostraram estudos seminais sobre o tema (WILSON, 2000b). Em 1958, na Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington, a semente plantada dez anos antes, em Londres, gerou resultados positivos, com a apresentação de treze trabalhos que tratavam do assunto (WILSON, 2000b). Nesse período, o mundo vivia a Guerra Fria, marcada pela disputa de poder econômico e político entre os Estados Unidos e a União Soviética, contexto em que os estudos de hábitos de busca e uso da informação se configuravam como essenciais. Uma compreensão ampla dos usuários auxiliou na otimização de processos, colaborando para a produção de um desenvolvimento científico e tecnológico rápido e eficiente (ARAÚJO, 2008, p. 5). Essa relação com a produção científica, de acordo com Araújo (2008), fez com que os Estudos de usuários da informação tornassem-se praticamente sinônimos de “estudos de necessidades de informação dos cientistas”.

Paisley (1966) relata que os Estudos de Usuários da década de 1960 foram conduzidos como forma de promover a orientação de políticas de informação, a partir da análise dos trabalhos de físicos, químicos, engenheiros, fisiologistas, entre outros pesquisadores. Nessa época, havia uma grande quantidade de estudos de usuários em andamento, o que pode ser explicado, ainda segundo Paisley (1966), por dois motivos. O primeiro deles é uma descrença nos resultados dos primeiros estudos, que foram realizados na década de 1950, o que levou à busca por novas respostas. A segunda razão, de acordo com o autor, é que havia uma convicção geral de que determinada disciplina, ou associação, ou agência de pesquisa, era tão única em seu comportamento de processamento de informação, que um único estudo seria suficiente para orientar uma política de informação (PAISLEY, 1966). Essa prática, no entanto, é criticada por Paisley (1966), que acredita que os estudos de usuários desenvolvidos até meados da década 1960 eram formados por uma “coleção de estudos de casos” isolados, e defende que cada estudo deveria ter se preocupado em replicar métodos utilizados por seus precursores, o que teria gerado uma grande quantidade de dados para análise. Wilson (2000b) resume os problemas identificados nos Estudos de Usuários da época a partir de três elementos. De acordo com ele, havia uma inadequada exploração de significativos relacionamentos; não

ocorria comparação dos resultados alcançados, o que leva à “coleção de estudos de casos” isolados citados por Paisley (1966); e a contextualização superficial das pesquisas.

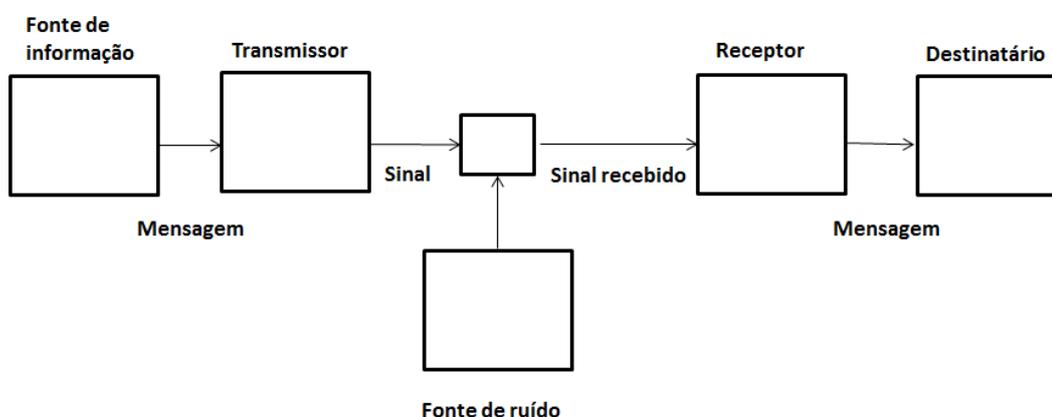
O período de 1948 a 1965 é chamado por Figueiredo (1994) de primeiro período dos Estudos de Usuários, no qual “a ênfase foi em tentar-se descobrir o uso da informação pelos cientistas e engenheiros, por serem as áreas nas quais os problemas eram mais sentidos e os sistemas em uso mais se ressentirem das inadequações” (FIGUEIREDO, 1994, p. 9). O segundo período dos Estudos de Usuários, por sua vez, é datado pela autora a partir de 1965, época em que os estudos de comunidades inteiras de usuários tiveram quedas significativas de produção. Foram anos dedicados a técnicas mais sofisticadas de observação indireta, que tinham como objetivo

estudar aspectos particulares do comportamento dos usuários, como a análise de citações, verificações de compilações estatísticas, de uso de coleções etc. Começaram também nesta época os estudos fazendo uso de métodos sociológicos para análise da transmissão informal da informação, reconhecidamente um amplo canal de fluxo da informação entre os cientistas (FIGUEIREDO, 1994, p. 9).

O primeiro e o segundo período dos Estudos de Usuários citados por Figueiredo (1994) podem ser relacionados ao paradigma físico da Ciência da Informação, descrito por Capurro (2003). O paradigma físico (tradicional) estaria, para o autor, relacionado ao trabalho de Shannon e Weaver, pesquisadores que desenvolveram a “Teoria Matemática da Comunicação”, apresentada pela primeira vez em livro que leva o nome da teoria, em 1949. Na publicação, os autores apresentaram um sistema geral de comunicação, constituído basicamente por cinco partes: a fonte de informação, que produz uma mensagem ou sequência de mensagens que serão comunicadas a um receptor; o transmissor, que trabalha para produzir um sinal adequado para ser transmitido pelo canal; o canal, que é o meio utilizado para transmitir o sinal do transmissor para o receptor; o receptor, que realiza a operação inversa à do transmissor e reconstrói a mensagem a partir do sinal; e o destinatário, que é a pessoa (ou coisa) à qual a mensagem é destinada (SHANNON; WEAVER, 1964, p. 33-34).

O diagrama desse sistema pode ser conferido na Figura 1, no qual ainda é possível encontrar o item “fontes de ruído”, que se refere a certos elementos que são adicionados ao sinal sem intenção por parte da fonte de informação. Esses itens, de acordo com Shannon (1964), podem ser distorções no som, distorções na imagem, erros de transmissão, entre outros.

Figura 1 – Diagrama do Sistema de Comunicação de Shannon e Weaver (1964)



Fonte: adaptado de Shannon; Weaver (1964).

Em resumo, essa teoria “postula que há algo, um objeto físico, que um emissor transmite a um receptor. Curiosamente a teoria de Shannon não denomina esse objeto como informação [...], mas como mensagem [...], ou, mais, precisamente, como signos [...]” (CAPURRO, 2003). Dessa forma, tomada como modelo na Ciência da Informação, essa teoria “implica numa analogia entre a veiculação física de um sinal e a transmissão de uma mensagem, cujos aspectos semânticos e pragmáticos intimamente relacionados ao uso diário do termo informação são explicitamente descartados por Shannon” (CAPURRO, 2003).

Assim como Paisley (1966) e Wilson (2000b) forneceram críticas aos primeiros Estudos de Usuários realizados, Capurro (2003) também reconhece os limites do paradigma físico, como modelo para estudos de usuários, que exclui “nada menos que o papel ativo do sujeito cognoscente ou, de forma mais concreta, do usuário, no processo de recuperação da informação científica, em particular, bem como em todo processo informativo e comunicativo, em geral”.

Para Figueiredo (1994, p. 8-9), os principais objetivos dos estudos de usuários compreendidos entre 1948 e 1970 foram:

1. Determinar os documentos requeridos pelos usuários;
2. Descobrir os hábitos dos usuários para a obtenção da informação nas fontes disponíveis, bem como as maneiras da busca [...];
3. Estudar a aceitação das microformas;
4. Estudar o uso feito dos documentos;
5. Estudar as maneiras de obtenção de acesso aos documentos;
6. Determinar as demoras toleráveis.

O aprofundamento no uso dos estudos sociológicos se deu a partir da terceira fase dos estudos de usuários, que tiveram início a partir dos primeiros anos da década de 1970. Manteve-se nesse período uma premissa de ajustar o sistema com o usuário e percebeu-se a importância de “estudar as necessidades dos usuários de outras áreas, como de ciências sociais e humanidades, em estudos amplos e exploratórios” (FIGUEIREDO, 1994, p. 10).

Enquanto os estudos da primeira e da segunda fase eram centrados no sistema e estavam preocupados em observar grupos de usuários, o terceiro momento das pesquisas de Estudos de Usuários deu espaço a uma perspectiva cognitiva, onde o objetivo era “interpretar necessidades de informação tanto intelectuais como sociológicas”, dando espaço a análise “sobre as características únicas de cada usuário buscando chegar às cognições comuns à maioria deles” (FERREIRA, 1996).

Por essa lógica, os estudos da época teriam sido regidos pelo denominado paradigma cognitivo (CAPURRO, 2003), baseado em uma perspectiva centrada no usuário. Ferreira (1996) explica que os sistemas de informação é que devem ser modelados de acordo com o usuário, e não o contrário. Essa modelagem deve ocorrer a partir da identificação das necessidades de informação dos usuários e dos seus “padrões de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a maximizar sua própria eficiência. Portanto, os sistemas nunca devem ser baseados apenas na ótica dos projetistas, analistas de sistema e mesmo dos cientistas da informação (FERREIRA, 1996)”.

Essa mudança de paradigmas provocou alterações em todo o processo científico, inclusive nas técnicas de coletas de dados utilizadas nas pesquisas. Em 1960, os estudos eram baseados em métodos quantitativos, elaborados a partir de técnicas estatísticas, e “seu uso intensivo teve como objetivo garantir uma maior precisão na análise e interpretação dos resultados, tentando, assim, aumentar a margem de confiabilidade

quanto às inferências dos resultados encontrados (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 170)”. Não havia preocupação em detalhar tipos e comportamentos informacionais.

Na década de 1970, ainda de acordo com Baptista; Cunha (2007), o método quantitativo auxiliava na identificação de como a informação era obtida e utilizada. Foi um período em que o tempo de resposta gasto para determinada busca influenciava diretamente no uso da informação recuperada. Estava em voga o “princípio do menor esforço”, em que os serviços de informação eram “basicamente escolhidos para uso devido ao seu acesso físico e uso fáceis [...] muito mais do que por ter a informação que possa vir a ser útil ao usuário” (FIGUEIREDO, 1994, p. 14).

A partir da década de 1980, no entanto, os pesquisadores começaram a perceber que a metodologia quantitativa não poderia abarcar algumas questões relativas às pesquisas de Estudos de Usuários. O objetivo dos estudos da época era favorecer o planejamento de serviços ou sistemas de informação capazes de satisfazer as necessidades dos usuários. Os resultados dessas pesquisas, entretanto, “não foram os almejados, principalmente devido à complexidade de se determinar o comportamento e as necessidades de informação dos usuários” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 172).

Uma vez que o método quantitativo apresentava algumas limitações para os objetivos almejados, as pesquisas qualitativas começaram a ser utilizadas. Nessa nova abordagem, desenvolve-se um enfoque mais holístico do problema de pesquisa, assim como é fornecida maior atenção a aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano (BAPTISTA e CUNHA, 2007).

Wilson (1981, p. 11) explica que a abordagem qualitativa tende a utilizar estruturas menos formais de entrevistas e que tende a valorizar métodos como a observação, análise de conversas, análise de documentos e a propor discussões abertas sobre o tema em estudo. Há preocupação, portanto, em “desenvolver conceitos, em vez de aplicar conceitos pré-existent” (WILSON, 1981, p. 11, tradução nossa).

Além de maior orientação qualitativa aos trabalhos e de uma visualização holística das experiências do indivíduo, Ferreira (1996) destaca que os estudos alternativos, pertencentes ao paradigma cognitivo, são reconhecidos pelas seguintes características: a) observação do ser humano enquanto ser construtivo e ativo; b) orientação situacional do

indivíduo; c) focalização de aspectos cognitivos envolvidos e d) análise sistemática da individualidade das pessoas.

Araújo (2008, p. 7) destaca que o

paradigma alternativo [...] vê a informação como algo construído por seres humanos, e os usuários como seres que estão constantemente construindo, como seres que são livres na criação de situações. Esse modelo foca sua compreensão no uso da informação em situações particulares, centrando-se no usuário, examinando o sistema somente como este é visto pelo usuário.

Entre os trabalhos de destaque do período, podem ser citadas a Teoria do Estado Anômalo do Conhecimento (BELKIN, 1980), a abordagem *Sense-Making* de Brenda Dervin e a abordagem do Processo Construtivista de Carol Kuhlthau. Essas três vertentes serão apresentadas posteriormente no tópico dedicado à necessidade informacional.

Apesar de resolver algumas questões não abarcadas pelo paradigma físico, ainda havia elementos que não eram considerados pela abordagem cognitiva. Capurro (2003) destaca que foram deixados de lado “os condicionamentos sociais e materiais do existir humano”. Para ampliar essas perspectivas de estudo, emergiu um terceiro paradigma na Ciência da Informação, o paradigma social, que teve como marco histórico o I CoLIS – *International Conference on Conceptions of Library and Information Science* (1992), que foi realizado na Finlândia (ARAÚJO, 2008).

O principal avanço desse terceiro paradigma foi o reconhecimento de que o sujeito faz parte de um contexto social, agindo sobre o mesmo e sofrendo interferências desse espaço. Por essa lógica,

o sujeito não é visto como um ser isolado, destacado de relações sociais e de um contexto sócio-cultural mais amplo, nem entendido apenas como um ser cognoscente, que se relaciona com o mundo apenas preenchendo “pedaços” de conhecimento àquilo que já possui na mente. Em oposição a essa forma (cognitiva) de compreensão, a informação é vista como uma construção social, algo que é definido no terreno da ação concreta de sujeitos em ações recíprocas (isto é, interações) [...] (ARAÚJO, 2012, p. 146).

Em constante interação, os seres são reconhecidos pelo paradigma social enquanto “produtores de sentido, que se articulam em comunidades diversas, de diferentes naturezas: profissionais, étnicas, religiosas, sexuais, políticas, econômicas, etc” (ARAÚJO, 2008, p. 11). Ou seja, diferentemente do paradigma físico, o terceiro paradigma da Ciência

da Informação não reconhece enquanto usuário somente cientistas e pesquisadores, mas sim uma ampla gama de indivíduos.

Entre os autores que incluem aspectos do paradigma social em seus trabalhos, está Birger Hjørland (2002), que identifica problemas nas pesquisas tradicionais de Estudos de Usuários. Segundo ele, mesmo com a grande quantidade de trabalhos já realizados sobre o tema, faltam teorias adequadas que possam guiar as pesquisas desse campo.

Uma das causas da falta de arcabouço teórico consistente está no fato de que as pesquisas realizadas até então negligenciaram os fatores de mediação cultural nas relações entre os indivíduos com a informação, tendo estudado somente relações generalizadas das pessoas com alguma coisa chamada “informação”. Nesses estudos tradicionais, espera-se que o indivíduo reaja de forma mecânica a determinado estímulo, sem considerar fatores determinados culturalmente (HJØRLAND, 2002, p. 431).

Enquanto alternativa a essa perspectiva, Hjørland (1995) propõe a análise de domínio (*domain analysis*), abordagem que pode ser compreendida a partir de três aspectos, de acordo com o autor:

primeiro, é um paradigma social que concebe a Ciência da Informação enquanto ciência social responsável por promover a psicologia social, a sociolinguística, a sociologia do conhecimento e uma sociologia de perspectivas científicas dentro da CI; segundo, é uma abordagem funcionalista que se ocupa de compreender as funções implícitas e explícitas da informação e da comunicação, a fim de traçar os mecanismos que envolvem o comportamento informacional a partir desta perspectiva; terceiro, é uma abordagem filosófico-realista que tenta encontrar bases para a Ciência da Informação a partir de fatores externos às percepções subjetivas e individualistas dos usuários, em oposição, por exemplo, aos paradigmas físico e cognitivo (HJØRLAND, 1995, p. 400, tradução nossa).

Bernd Frohmann (2008) também endossa os estudos do paradigma social, na medida em que critica o conceito mentalista. Por este, a informação é tida como algo presente na mente do indivíduo a partir da leitura de um texto ou por acesso através de outros meios, desprezando os “aspectos sociais, públicos, econômicos e culturais da informação” (FROHMANN, 2008).

Rendón Rojas (2005b), em uma análise de três conceitos relevantes para a Ciência da Informação (informação, conhecimento e valor), defende que a construção do conhecimento ocorre a partir do momento em que o sujeito interpreta o mundo e passa a

interagir com o mesmo. Assim, a relação entre informação e conhecimento e o processo de criação de valor dentro da sociedade são efetivados nas construções realizadas pelo sujeito, a partir de percepções internas e externas.

Mesmo com essas iniciativas, no entanto, Araújo (2010b) destaca que ainda há pouca produção científica relativa ao paradigma social no campo de Estudos de Usuários, o que dificulta a percepção dos indivíduos enquanto seres atuantes e transformadores da realidade social. Aponta, ainda, a inserção no paradigma social da Ciência da Informação enquanto “a transformação mais importante por que podem passar os estudos de usuários da informação no momento contemporâneo e talvez esta seja a condição necessária para que esses estudos de fato desenvolvam uma sólida fundamentação teórica” (ARAÚJO, 2010a, p. 27).

De forma talvez exageradamente esquemática, assim como no fenômeno da linguagem podem ser distintos os níveis léxico-sintático, semântico e pragmático, um resumo dos paradigmas da Ciência da Informação e suas relações com os Estudos de Usuários podem ser vistos no Quadro 1. Enquanto o paradigma físico preocupa-se com o sistema e volta sua atenção o nível ontológico, o paradigma cognitivo foca no indivíduo e nos aspectos psicológicos. O paradigma social, por sua vez, levando-se em conta a análise de domínio proposta por Hjørland (1995), inclui elementos socioculturais e reconhece a importância das interações para a construção da realidade.

No paradigma físico da CI, os EU predominantes estudavam o processo de busca de informação; no paradigma cognitivo da CI, quando o olhar dos Estudos de Usuários volta-se do sistema para o usuário, o processo informacional é estudado de modo mais abrangente: avalia-se desde o surgimento da necessidade da informação, incluindo-se os processos de busca até o efetivo uso que o indivíduo faz no cotidiano da informação obtida. Finalmente, associando os paradigmas cognitivo e social da CI, conforme veremos adiante, considera-se que as práticas informacionais não pressupõem, necessariamente, a existência de uma “lacuna” ou necessidade informacional, e que existem práticas informacionais outras além da tríade necessidade-busca-uso de informação.

Quadro 1 – Abordagens da Ciência da Informação e dos Estudos de Usuários

Paradigmas	Abordagem	Nível	O olhar	Estudos de Usuários
Físico	Sistema	Ontológico	Organização e tratamento da Informação	Tradicional (estudo de busca por informação)
Cognitivo	Indivíduo	Psicológico		Alternativo (comportamento Informacional)
Social	Domínio	Social e cultural	Informação construída	Contemporâneo (práticas informacionais)

Fonte: Adaptado de Nascimento (2006, p. 31).

Conforme defendido por Araújo (2010b), a questão principal ao realizar o histórico da Ciência da Informação, especificamente de Estudos de Usuários, não é comparar paradigmas e definir qual deles é o melhor.

Cada modelo teórico apreende alguns aspectos da realidade e deixa de fora outros. Aquilo que não era respondido pelo paradigma físico da CI tornou-se parte das preocupações do paradigma cognitivo. Igualmente, o paradigma social surgiu para iluminar questões não compreendidas pelo cognitivo. No caso dos estudos de usuários da informação, o paradigma social vem para problematizar aspectos de como a definição de critérios de qualidade e valor da informação é construída socialmente, e atravessada por fatores históricos, culturais, políticos, sociais e econômicos (ARAÚJO, 2010b, p. 35-36).

Dessa maneira, a contribuição de cada um dos paradigmas da Ciência da Informação é relevante, a seu modo, para a continuidade dos estudos da área, devendo ter seus pressupostos avaliados e utilizados de acordo os objetivos previstos.

2.2.1 Necessidade Informacional

Dentro de Estudos de Usuários, um dos campos de maior destaque e que tem sido de grande interesse por parte dos cientistas é o que aborda as necessidades informacionais dos indivíduos, conforme destacado por Wilson (1981). Mesmo recebendo muita atenção por parte dos pesquisadores, no entanto, essa área ainda tem sido vista de

forma um tanto quanto confusa, devido a sua complexidade e às dificuldades na elaboração de um conceito que sintetize seus objetivos e práticas (BETTIOL, 1990; WILSON, 1981).

Enquanto os Estudos de Usuários tiveram suas primeiras discussões em 1948, a área de necessidades informacionais teve início aproximadamente em 1960, quando começaram a acontecer os principais movimentos que darão origem aos Estudos de Usuários da abordagem alternativa. Nos primeiros anos, porém, o foco dessa área era, principalmente, atentar para o trabalho dos cientistas e suas relações com os sistemas de informação, a fim de atender integralmente as necessidades desses usuários da informação.

Menzel (1964, p. 10), por exemplo, destaca em um de seus trabalhos as três necessidades que deveriam ser satisfeitas pelo sistema informacional científico: 1) manter os cientistas atualizados sobre os últimos avanços na sua área de pesquisa; 2) quando solicitado, o sistema deve fornecer ao cientista as respostas mais atualizadas a questões específicas; 3) o sistema deve fornecer, de acordo com a demanda, relatórios de todos os trabalhos realizados sobre determinado assunto, em determinado período de tempo. Por último, o autor ainda acrescenta uma quarta função, que permite ao cientista familiarizar-se com um campo de pesquisa mais ou menos bem definido, e que não estava previamente incluído em seu campo de atuação.

Embora os estudos iniciais sobre o assunto sejam muito específicos e voltados para a área acadêmica, há elementos importantes em suas concepções. Na análise realizada por Menzel (1964), por exemplo, destaca-se o reconhecimento de que não basta perguntar “Quais são suas necessidades informacionais?” ou “O que poderia ser feito para satisfazer suas necessidades informacionais?”, por um motivo principal: na maioria das vezes, o indivíduo não sabe exatamente quais são as suas necessidades. Individualmente, o cientista não consegue especificar todas as necessidades informacionais que poderiam levá-lo a desenvolver um trabalho melhor. O que importa, para pensar necessidades informacionais, não são aqueles itens que o pesquisador está ciente de ter deixado de lado, mas sim aqueles itens que ele “perdeu”, por não saber de sua existência (MENZEL, 1964, p. 15-16).

Faibisoff e Ely (1976, p. 3, tradução nossa) destacam que “há indivíduos que conseguem articular demandas e há aqueles que possuem um desejo informacional, mas não são capazes de especificar o que eles “precisam””. Para possibilitar a identificação de

necessidades informacionais, há alguns procedimentos que são realizados pelos pesquisadores, como o uso de roteiros, entrevistas, diários, observação e análise de dados existentes. No entanto, esses experimentos possuem limitações nos Estudos de Usuários, assim como em outras áreas, por “terem a capacidade de inferir somente o comportamento do usuário ou palavras que estejam passando por sua cabeça” (FAIBISOFF e ELY, 1976, p. 5, tradução nossa), deixando de lado questões como a subjetividade, o contexto social e a vontade do indivíduo de dizer ou não algo (questões que ainda hoje constituem um desafio para a área).

Ainda no início dos estudos sobre o assunto, Faibisoff e Ely (1976, p. 9-11) desenvolveram 14 premissas sobre a necessidade informacional, reconhecendo os indivíduos como sujeitos com vontades próprias, mas ainda voltados para as ações de pesquisadores e cientistas. Entre algumas dessas definições, encontram-se: as necessidades informacionais dos indivíduos mudam de acordo com os diferentes estágios de sua carreira e com as mudanças em seus projetos; frequentemente há uma relação inversa entre a quantidade de informação e sua qualidade; a quantidade de informação sempre excede a capacidade do indivíduo de utilizá-la e os indivíduos tendem a procurar as informações que estão mais acessíveis.

Bettiol (1990) traz uma conceituação do termo “necessidade informacional” mais ampla, na qual o usuário não é somente um pesquisador ou cientista, e sim qualquer pessoa. Para a autora,

podemos então considerar uma necessidade de informação como uma premência de saber, compreender ou descrever um determinado assunto, premência esta surgida de uma motivação, com o objetivo de obter uma visão mais clara e mais eficiente de uma realidade surgida no ambiente sócio-político-cultural que afeta o usuário (BETTIOL, 1990, p. 67).

Dervin e Nilan (1986) realizam uma revisão teórica dos estudos realizados sobre necessidades de informação e observam que há várias conceituações teóricas para o termo. De forma geral, os autores observam que a necessidade informacional vinha sendo conceituada como um estado de precisar de alguma coisa, reconhecida pelo pesquisador como informação. Novamente, percebe-se que o termo estava diretamente relacionado a pesquisadores e cientistas. Assim, quase sem exceção, o termo necessidade informacional não vinha sendo definido como aquilo que o usuário pensava que precisava em termos de

informação (as lacunas que ele enfrentava), e sim com foco no que era necessário para o sistema de informação funcionar (DERVIN e NILAN, 1986, p. 17).

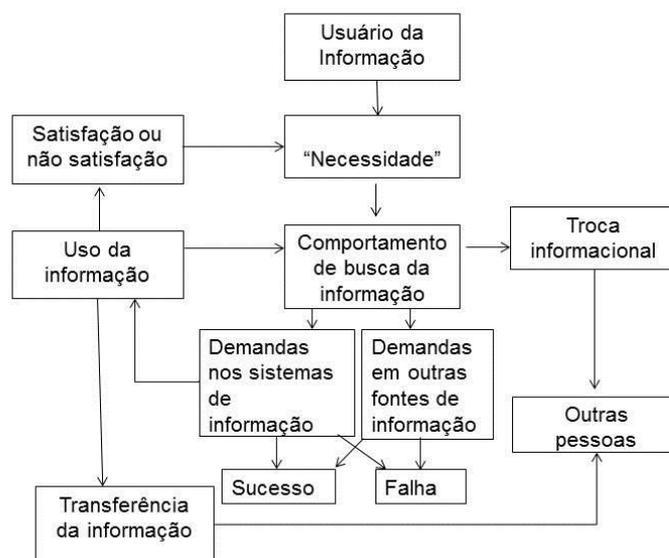
Esse tipo de pensamento, voltado para os sistemas, possui relação com o paradigma tradicional dos Estudos de Usuários, pelo qual a informação era vista como algo objetivo e os usuários simplesmente transmitiam e recebiam as informações de forma passiva, sem variações. No paradigma alternativo, por sua vez, essa percepção teve grandes mudanças. O usuário passa a receber papel de destaque e é percebido enquanto ser ativo no processo, sendo o responsável pela produção da informação. O foco passa a ser o indivíduo, que é configurado enquanto a peça principal do processo informacional (DERVIN e NILAN, 1986).

Wilson (1981) identifica uma questão central para o entendimento das necessidades informacionais, que é compreender por que o usuário decide procurar uma informação, para quê ele acredita que essa informação servirá e qual uso é feito dessa informação a partir do momento em que ela é recebida (WILSON, 1981, p. 7).

Essa linha de pensamento é mais facilmente compreendida ao observar-se o modelo de comportamento informacional estruturado pelo autor (Figura 2), no qual a necessidade informacional torna-se o “gatilho” para o comportamento de busca de informação. A partir do momento em que o usuário identifica uma lacuna em sua linha de pensamento/ação e verifica a necessidade de uma nova informação para preencher o “*gap*”⁶, procede-se, então, ao processo de busca por informação. A busca pode se dar através de sistemas (bibliotecas, serviços *online*, centros de informação, entre outros) ou em fontes de informação diversas, que não tenham como função primária informar (uma loja, por exemplo). Após passar com sucesso por essa etapa, o usuário utiliza a informação e pode transferi-la a outras pessoas. A partir do momento em que o indivíduo sente-se novamente insatisfeito com seu estado informacional, o ciclo é reiniciado.

⁶ De acordo com o Dicionário Michaelis *online*, o significado de “*gap*” corresponde a “parte ou espaço vazio, vácuo, branco, lacuna”.

Figura 2 – Modelo de comportamento informacional de Wilson (1981)



Fonte: adaptado de Wilson, 1981, p. 4.

Wilson (1981) aponta também uma similaridade entre os termos “necessidades informacionais” e “necessidades humanas”. Com relação às necessidades humanas, o autor cita três categorias: necessidades fisiológicas, necessidades afetivas e necessidades cognitivas, que, para o autor, estão intrinsecamente relacionadas. Para satisfazer essas necessidades, quaisquer que sejam, Wilson (1981) afirma que os indivíduos precisam se engajar e adquirir um comportamento de busca da informação. Assim, ele aconselha que o termo “necessidade informacional” seja substituído por “busca por informação para a satisfação de necessidades”⁷ (WILSON, 1981, p. 8).

A fim de promover o preenchimento das lacunas informacionais, no entanto, é necessário que as necessidades e os usos da informação sejam “examinados dentro do contexto profissional, organizacional e social dos usuários. As necessidades de informação

⁷ No texto original, está: “information seeking towards the satisfaction of needs”. A tradução presente neste trabalho foi realizada pela autora.

variam de acordo com a profissão ou o grupo social do usuário, suas origens demográficas e os requisitos específicos da tarefa que ele está realizando” (CHOO, 2003, p. 79).

Para Silva (2012, p. 105), as necessidades informacionais estão inseridas no escopo do pensamento e da construção de sentidos, processos que envolvem aspectos quantitativos/objetivos, qualitativos/subjetivos e interacionistas/sociais.

Isso significa afirmar mais uma mudança de paradigma com relação ao pregado pelos estudos cognitivistas de usuários, de sorte que o usuário não deve ser visto apenas como ponto central/cognitivista, mas como ponto central no âmbito das interações que conduzem ao paradigma social que contempla uma perspectiva de trazer unidade aos contextos do pensamento e da construção de sentidos (SILVA, 2012, p. 105).

Ramalho (2012) defende que cada usuário da informação é único em suas necessidades de informação, e que estas dependem do contexto em que o indivíduo está inserido. “Assim, fica clara a importância dos estudos de usuários para se traçar o perfil dos usuários da informação e conhecer suas reais necessidades de informação, a fim de atendê-las de forma efetiva.” (RAMALHO, 2012, p. 111).

Aparentemente, a comunidade científica da Ciência da Informação já percebeu a relevância desse assunto, o que pode ser percebido em pesquisa realizada por Ramalho (2012). A autora mapeou e analisou as publicações da revista *Informação & Sociedade*⁸ no período de 2002 a 2011 e identificou a produção científica relacionada a usuários de informação. A partir desses estudos, foi feita a demarcação dos assuntos abordados por eles. O tema mais recorrente foi Necessidade de informação, atingindo 26,9% dos artigos citados, seguido por usuário *online* (23,1%) e uso da informação (15,4%).

O grande envolvimento dos pesquisadores com relação a esse assunto é essencial para os avanços na compreensão dos fluxos informacionais. Se não houver entendimento das necessidades de informação, todo o restante do processo de troca de informações ficará prejudicado. Conhecer as necessidades “permite compreender por que as pessoas se envolvem num processo de busca de informação” (LE COADIC, 1996, p. 39).

⁸ Periódico eletrônico na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação publicado por equipe da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

Uma análise completa das necessidades informacionais, segundo Le Coadic (1996, p. 45), envolve cinco etapas, a saber:

- 1) Identificar os usuários e os usos da informação;
- 2) Descrever a população-alvo e o ambiente;
- 3) Identificar as necessidades dessa população;
- 4) Avaliar as necessidades;
- 5) Descrever, comunicar e implementar as soluções.

Percebe-se, nessa descrição, que a análise das necessidades informacionais é uma atividade interativa que se relaciona diretamente com o conceito de uso da informação. Os dois conceitos, portanto, “são interdependentes, se influenciam reciprocamente de uma maneira complexa que determinará o comportamento do usuário e suas práticas” (LE COADIC, 1996, p. 39).

Essa relação de interdependência também pode ser vista na proposta da abordagem *Sense-Making*, apresentada por Brenda Dervin em um Encontro Internacional de Comunicação realizado nos Estados Unidos, em 1983. A abordagem pode ser entendida, de forma geral, enquanto conceitos e métodos que têm como objetivo mostrar como as pessoas constroem as necessidades informacionais e os usos que dão a essas informações no processo de construção de sentidos (DERVIN, 1983, p. 3).

No momento em que surge uma necessidade informacional, inicia-se um processo de produção de sentidos e construção de significados, em que o indivíduo se envolverá na busca por uma determinada informação a fim de corrigir o *gap* informacional e, enfim, poder dar continuidade às suas atividades. É com esse processo que a metodologia do *Sense-Making* está preocupada, podendo ser apreendida como

um outro modo de tratar de necessidade de informação, aqui focada na relevância - a produção de sentido (relevância é o que produz sentido; relevante é o que tem sentido). No *sense-making* a busca de informação é orientada por um *gap*, uma falta, uma falha na estrutura de conhecimento do usuário. Por esta teoria, produzir sentido é lançar pontes para sanar esta falha (ROZADOS, 2003, p. 89).

A abordagem *Sense-Making* adquire grande relevância na compreensão de situações comunicacionais, tendo sido inicialmente desenvolvida para a área de Comunicação. Porém, logo se percebeu que a sua aplicabilidade era possível em diversos

contextos, o que favoreceu a sua utilização por outros campos de pesquisa, incluindo a Ciência da Informação.

A Teoria de Estado Anômalo do Conhecimento (ASK – *Anomalous States of Knowledge*), de Belkin (1980), também reconhece a existência de *gaps* informacionais, incertezas e incoerências na mente do indivíduo. Para ele, o modelo de necessidade informacional pode ser percebido a partir da ideia de que, inicialmente, o usuário possui dificuldades em deixar explícito o que está errado em seu estado de conhecimento, e, principalmente, em reconhecer e especificar o que é necessário para melhorar uma situação de dúvida informacional.

No momento em que o sujeito percebe a falta de um conhecimento, tem-se um estado anômalo, que somente será restabelecido após a finalização dos processos de busca e de recuperação de informação. Belkin (1980, p. 47) explica que o conhecimento do usuário é o ponto principal em um sistema de recuperação da informação (IR – *Information retrieval*). Por essa abordagem, defende-se que os sistemas devem ser desenvolvidos de modo a gerar dados a partir das questões realizadas pelos usuários, a fim de alcançar representações que possam auxiliar na identificação de anomalias.

As contribuições de Kuhlthau (1991), por sua vez, partem do pressuposto defendido por Wilson (1981) de que as interações entre usuários e sistemas de informação devem ser orientadas pelas necessidades cognitivas e também por necessidades afetivas. Assim, embora concepções puramente cognitivas sejam adequadas a alguns tipos de propostas de pesquisa, levar em consideração a dimensão afetiva dos problemas apresentados pelos usuários se torna necessário para atingir um modelo holístico de visualização do uso da informação.

Conforme analisado por Choo (2003), tendo como base as reações emocionais, o trabalho de Kuhlthau “descreve como a incerteza surge e decresce no curso da busca da informação, e como a ansiedade inicial pode ser substituída por uma confiança crescente à medida que a busca prossegue” (CHOO, 2003, p. 115).

Esse é o chamado modelo ISP (*Information Searching Process*) ou Processo de Busca de Informação, no qual Kuhlthau (2004) incorpora três campos: o afetivo (sentimentos), o cognitivo (pensamentos) e o físico (ações) e identifica seis estágios de processo de busca, a saber: Iniciação (primeiro reconhecimento de que serão necessárias

novas informações para completar determinada tarefa); Seleção (identificar e selecionar o tópico geral que será investigado e abordagem que será utilizada); Exploração (pesquisar informações sobre o tópico tratado, a fim de aumentar o conhecimento pessoal sobre o assunto); Formulação (a partir das informações encontradas, adotar uma perspectiva a respeito do tópico); Coleção (buscar informações sobre a perspectiva adotada) e Apresentação (finalizar o processo de busca e preparar a apresentação das informações encontradas).

Por fim, Kuhlthau (2004) propõe um tempo de avaliação, com o objetivo de gerar reflexões que favoreçam desempenhos cada vez melhores no processo de busca por informação, tornando-o progressivamente mais eficaz e eficiente.

No entanto, apesar de serem utilizadas como bases conceituais de pesquisas realizadas nos últimos anos (SILVA, M., 2008; RABELO, 2008; LEMOS, 2012), algumas limitações das teorias cognitivas têm sido identificadas, principalmente, por autores defensores do paradigma social da Ciência da Informação.

Araújo (2008) acredita que o modelo cognitivo dos estudos de usuários (paradigma alternativo) privilegia a compreensão da necessidade informacional a partir de uma lacuna, o que

acaba por engessar uma forma de compreensão dos usuários como seres dotados de uma necessidade específica que seria satisfeita por uma fonte de informação específica. É como se houvesse uma correspondência unívoca entre as necessidades de informação e as fontes existentes e disponíveis nos variados sistemas. Dito de outro modo, é como se existisse a fonte absolutamente adequada para a satisfação de cada necessidade de informação (ARAÚJO, 2008, p. 8).

Rendón Rojas (2005a) explica através do conceito de “valor” que há uma relação intencional entre sujeito e realidade, em que esta é plena de sentidos. Nesse contexto, o valor é responsável por comunicar, interagir, compreender e transformar a realidade. Dessa forma, uma das propostas defendidas pelo terceiro paradigma proposto por Capurro (2003), o social, é a de que não é possível pensar os indivíduos enquanto sujeitos com “vazios” mentais que buscam preenchê-los com informação, dado que “a realidade não é algo formado em si, e sim algo conformado pelo ser humano com base em certos valores” (RENDÓN ROJAS, 2005a, p. 12, tradução nossa).

Essa ideia tem suas origens ainda no início do século XX, com a fenomenologia de Edmund Husserl (1859-1938), a qual defende que o conhecimento não deve ser tratado de forma similar a objetos, que são elementos físicos e contabilizáveis. A construção do conhecimento pelo ser humano é reconhecida enquanto processo complexo que não ocorre a partir de um simples armazenamento desse conhecimento em “sacos vazios” (metaforicamente, na mente humana) (AZÚA, 1992, p. 55), e sim enquanto fenômeno vivenciado na consciência dos sujeitos (GANDRA e SIRIHAL DUARTE, 2012, p. 15).

Gandra e Sirihal Duarte (2012) reconhecem a relevância da fenomenologia social para os estudos de usuários, na medida em que esse movimento filosófico

visa compreender a essência dos fenômenos estudados a partir dos significados que as experiências vividas têm para os sujeitos. Ou seja, entende que eles possuem sua individualidade sem, contudo, estarem isolados na sociedade, pois estão inseridos em determinados contextos e partilham relações sociais com outros sujeitos, o que exerce influência sobre suas ações e escolhas (GANDRA e SIRIHAL DUARTE, 2012, p. 15).

Seguindo essa conceituação, Araújo (2010b) reafirma a ideia de que o sujeito nunca é vazio, e sim que é formado por infinitos conhecimentos acomodados em estruturas, “não numa lógica cumulativa mas num processo interativo, de alterar-se e ser alterado. Também a informação não é um “pacote” fechado que, apropriada pelo sujeito, ocupa um lugar na sua mente como se fosse uma peça de quebra-cabeças” (ARAÚJO, 2010b, p. 27).

Assim, pela influência do paradigma social, percebem-se novos horizontes para a compreensão da necessidade informacional do usuário dentro da Ciência da Informação. Araújo (2010a) destaca a relevância do paradigma para a área e defende que

inserir-se no paradigma social da Ciência da Informação é provavelmente a transformação mais importante por que podem passar os estudos de usuários da informação no momento contemporâneo e talvez esta seja a condição necessária para que esses estudos de fato desenvolvam uma sólida fundamentação teórica (ARAÚJO, 2010a, p. 27).

Dessa maneira, enquanto os demais paradigmas absorvem o conceito de *awareness*, pelo qual se admite que o indivíduo possui a capacidade de ter (ou não) a consciência e a percepção de suas necessidades informacionais, no paradigma social não há esse pressuposto. Por ele, a busca pela informação não é algo decorrente de uma

necessidade pronta e estática na mente do sujeito informacional, mas sim de suas relações com o mundo, que compõem as práticas informacionais (ver conceito na SEÇÃO 2.3).

2.2.2 Busca por informação

A partir do momento em que percebe uma necessidade de informação e tem dúvidas, o indivíduo busca formas de saná-las e, então, desenvolve comportamentos de busca por informação. Segundo Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 121), “a busca informacional consiste na tentativa intencional de encontrar informação como consequência da necessidade de satisfazer um objetivo”. Esse processo pode ocorrer de inúmeras formas, de acordo com a situação enfrentada pelo usuário e com as ferramentas de busca que lhe são acessíveis.

Wilson (2000a, p. 49-50) define alguns conceitos relativos à área e defende que o processo de busca por informação pode ser compreendido a partir de quatro termos: comportamento informacional, comportamento de busca da informação, comportamento de busca em sistemas e comportamento de uso da informação (GASQUE e COSTA, 2010, p. 22), que se encontram representados na Figura 3.

O conceito de comportamento informacional (*information behavior*) representa a totalidade do comportamento humano em relação a fontes e a canais de comunicação, incluindo busca informacional ativa e passiva, assim como o uso da informação. Na definição de comportamento de busca da informação (*information seeking behavior*), Wilson (2000a, p. 49) destaca a busca por informação enquanto consequência da necessidade de satisfazer algum objetivo.

O termo comportamento de busca em sistemas (*information searching behavior*), por sua vez, engloba todos os comportamentos adotados pelo usuário enquanto em interação com os diversos tipos de sistemas de informação no processo de busca por informação. Já a apresentação da expressão comportamento de uso da informação (*information use behavior*) (WILSON, 2000a, p. 50) inclui os atos físicos e mentais envolvidos no processo de incorporar a informação encontrada na base de conhecimentos existentes do indivíduo. Isso ocorre, por exemplo, quando o sujeito marca uma parte do

texto que destaca determinada informação, ou mesmo quando cria formas mentais de memorizar o conteúdo e adicioná-lo ao conhecimento pré-existente.

Figura 3 – Processo de busca por informação de Wilson – 1999-2000



Fonte: adaptado de Wilson (1999) e Wilson (2000a)

As conceituações apresentadas por Wilson (2000a) apresentam-se de forma próxima ao paradigma físico da Ciência da Informação, na medida em que o foco do comportamento de busca da informação está voltado para os sistemas de informação, e, em pequena medida, para as atitudes e pensamentos dos sujeitos (paradigma cognitivo). Dessa forma, percebe-se que os fatores contextuais relacionados aos sujeitos (paradigma social) não foram considerados.

Essa perspectiva, no entanto, pode ser percebida em certos aspectos nas variáveis apresentadas por Wilson e Walsh (1996) enquanto elementos de intervenção no comportamento de busca da informação. Os autores enumeram os oito fatores mais identificados nos diversos trabalhos referentes ao tema, a saber: características pessoais,

emocionais, educacionais, demográficas, social/interpessoal, ambiental, econômica e aqueles relativos às fontes de informação (em que são considerados o acesso, a credibilidade e o canal de comunicação utilizado para compartilhamento da informação). Esses itens resumem, de certa forma, os itens envolvidos em um processo de busca por informação, que se apresenta de forma complexa e flexível, de acordo com a situação.

Sundin e Johannisson (2004, p. 37), ao referenciar autores como Hjørland (2002), Kuhlthau (2004) e Wilson (1977), entendem que a busca da informação vai além de uma simples “procura por fatos”, uma vez que essa perspectiva está atrelada a uma lógica transmissiva. Para os autores, é relevante observar o tema de forma ampla, a partir de uma visão neo-pragmatista e sócio-cultural, em que a interação dos indivíduos com a informação e com os sistemas de informação deve ser percebida enquanto cenário de participação comunicacional em práticas sociais diversas.

Por essa percepção, os indivíduos não devem ser compreendidos como objetos independentes e isolados em si, e sim enquanto seres que possuem experiências e comportamentos individuais, mas que estão inseridos em um ambiente coletivo e colaborativo. Dessa maneira, enquanto o pragmatismo tem foco na experiência, o neo-pragmatismo adotado por Sundin e Johannisson (2004) nos estudos de *information seeking* tem como ênfase a comunicação dessas experiências pela linguagem, com a valorização da intersubjetividade, da comunidade e da solidariedade.

É essencial destacar que a busca de informação não exige obrigatoriamente a presença de um sistema de informação e nem somente é realizada no ambiente da biblioteca. Pelo contrário, esses procedimentos ocorrem a todo o momento, em quaisquer lugares, bastando existir uma necessidade informacional que motive o seu início.

2.2.2.1 *Everyday life information seeking*

Embora a maior parte das pesquisas relacionadas ao conceito de *information seeking* estejam direcionadas a ambientes organizacionais e, portanto, abordem temas relativos ao trabalho, há infinitos temas que dizem respeito a aspectos externos ao ambiente de trabalho que também devem ser analisados sob o aspecto do processo de busca por informação.

Dentro da CI, um dos autores que destaca a relevância desses estudos é Reijo Savolainen (1995, p. 259), que cita as diversas pesquisas realizadas com cidadãos dos Estados Unidos na década de 1970 enquanto iniciativas que tiveram como objetivo investigar as necessidades informacionais dos indivíduos, assim como os processos realizados pelos mesmos na busca por informação.

Porém, mesmo com o despontamento das pesquisas qualitativas (na década de 1980) e da percepção das práticas de busca por informação nas ações cotidianas, Savolainen (1995) destaca que as pesquisas na área permaneciam voltadas de forma mais intensa aos temas profissionais e de trabalho, o que ainda hoje pode ser percebido.

Wilson (1977) reconheceu que todos os indivíduos possuem hábitos diários de fornecer e receber informações, onde o objetivo é estar atualizado com o que acontece ao seu redor, ao mesmo tempo em que se pretende alcançar entretenimento e diversão. Entre as atividades cotidianas, estão ler jornais, assistir televisão, acompanhar a previsão do tempo e até mesmo visitar um amigo ou ter uma conversa com um colega de trabalho.

Se eu regularmente visito alguns amigos pelo prazer da companhia destes, ainda assim eles constituirão uma fonte de informação regular com relação a uma variedade de assuntos. [...] A busca de informação é proposital e adaptativa; informação é em parte adquirida porque é deliberadamente procurada. Se essa busca não obtém resultados satisfatórios quantitativa e qualitativamente, a tendência é que a busca seja realizada em outros locais (WILSON, 1977, p. 36, tradução nossa).

A fim de enfatizar as pesquisas realizadas em contextos que não são de trabalho, foi desenvolvido o conceito, em inglês, *everyday life information seeking* (ELIS), que se refere à aquisição de elementos informacionais que orientam os indivíduos em suas vidas diárias ou que auxiliam na resolução de problemas que não estão diretamente relacionados ao desempenho em tarefas no trabalho. Entre as áreas da vida cotidiana podem ser citadas ainda, por exemplo, o consumo e os cuidados médicos (assuntos diretamente relacionados ao tema desta pesquisa) (SAVOLAINEN, 1995, p.266-267).

Spink e Cole (2001, p.301) diferenciam ELIS das demais pesquisas. Para eles, enquanto a busca por informação no trabalho ou na escola envolve o usuário em um ambiente controlado e com produto final definido, ELIS é fluido e depende da motivação, do nível educacional e de outras inúmeras características do sujeito que está buscando a

informação, assim como é variável de acordo com os infinitos aspectos que envolvem a vida cotidiana.

Essas características das pesquisas de ELIS promovem desafios ao seu desenvolvimento. Spink e Cole (2001, p.304) defendem que é necessária uma profunda compreensão a partir de perspectivas culturais e sociais, assim como o desenvolvimento de modelos de processo generalizados que abarquem as principais situações relativas ao tema e promovam a integração das teorias e modelos de ELIS ao contexto de comportamento informacional humano.

Savolainen (1995) reconhece que uma das maiores dificuldades referentes a esse tipo de pesquisa está relacionada ao fato de os elementos da vida cotidiana e as orientações informacionais relativas a cada problema sofrerem variações significativas, podendo ser estáveis em alguns momentos e sofrerem mudanças em outros. Por isso, muitas das reconstruções do processo de busca por informação realizadas a partir de entrevistas únicas tendem a ter resultados não específicos, uma vez que a resolução de problemas é constituída de diversas fases.

Dessa maneira, Savolainen (1995) sugere a realização de estudos longitudinais (constituídos de entrevistas, diários e análises de protocolo) e de estudos de caso, a fim de obter uma visão mais detalhada do processo de resolução de problemas a partir de atos de *information seeking*. A visão de ELIS, apesar de ter sido desenvolvida e inspirada a partir de teorias do paradigma cognitivo, possui um direcionamento futuro voltado ao paradigma social, conforme pode ser percebido na afirmação a seguir.

O próximo passo que precisamos alcançar nos estudos de ELIS é, talvez, em direção a cenários de pesquisa holísticos, em que os processos de busca e uso da informação obtida serão revistos em proximidade com as fontes de informação disponíveis, e não ignorando os fatores contextuais que afetam a busca e o uso da informação (SAVOLAINEN, 1995, p. 291, tradução nossa).

McKenzie (2003) desenvolve um modelo de práticas informacionais que leva em consideração o contexto de *everyday life information seeking*, o qual será apresentado no próximo tópico.

2.3 Práticas Informacionais

O conceito de práticas informacionais é de extrema relevância para dar continuidade a esta pesquisa, uma vez que o objetivo geral tem como ponto principal identificar as práticas informacionais adotadas pelas mães de crianças com alergias alimentares. Portanto, torna-se necessário compreender as conceituações do termo dentro da CI, a fim de alcançar as metas pretendidas.

O termo práticas informacionais tem suas primeiras aparições nos estudos de *information seeking*, ainda nas décadas de 1960 e 1970. Savolainen (2007) destaca, no entanto, que uma discussão mais detalhada e profunda desse conceito tem sido feita a partir da primeira década do século XXI, ou seja, há aproximadamente dezesseis anos.

Embora não haja um conceito único, alguns autores desenvolveram formas de explicar os significados das práticas informacionais. Marteleto (1995) e Araújo (1999), por exemplo, consideram que toda prática social é uma prática informacional, “expressão esta que se refere aos mecanismos mediante dos quais os significados, símbolos e signos culturais são transmitidos, assimilados ou rejeitados pelas ações e representações dos sujeitos sociais em seus espaços instituídos e concretos de realização” (MARTELETO, 1995). A autora defende essa definição em sociedades históricas como a atual, na qual “a produção e reprodução dos artefatos culturais se realiza pelo modo informacional”.

Araújo (1999), por sua vez, explica que as práticas informacionais são construídas pelos sujeitos sociais no momento em que estes participam de atividades de comunicação e “podem ser conceituadas como ações de recepção, geração e transferência de informação que se desenvolvem em circuitos comunicacionais que ocorrem nas formações sociais” (ARAÚJO, 1999, p. 155).

Essas ações dão origem a um processo de formação das práticas informacionais, em que cada um dos passos abaixo representa determinadas funções na composição das práticas, conforme apresentado (ARAÚJO, 1999):

- a) Recepção – o indivíduo é reconhecido enquanto sujeito ativo que recebe a informação e, a partir deste momento, toma uma ação perante a informação

recebida, realizando uma seleção da mesma. Parte deste processo pode ser observado através da Figura 4.

- b) Geração – é o momento da criação da chamada terceira informação, que corresponde à geração de informação pelo indivíduo após a recepção e a seleção. É um passo essencial, principalmente quando se reconhece que a “informação é um meio e como tal só poderá atingir seu potencial transformador de estruturas (mentais e sociais) mediante processos de reapropriação ou de agregação de valor” (ARAÚJO, 1999, p. 162).
- c) Transferência – corresponde ao momento de socialização da informação, no qual têm destaque elementos como o diálogo e o uso da linguagem cotidiana. Em geral, pode ser percebido enquanto espaço de “criação de um contexto comunicativo no qual estejam presentes de forma ativa e igualitária, tanto os produtores, como os usuários de informação” (ARAÚJO, 1999, p. 163). Esta fase pode ser desenvolvida a partir dos processos de construção de conhecimento descritos por Choo (2003, p.37-39) como socialização e exteriorização. Através da socialização, adquire-se conhecimento tácito a partir da partilha de experiências, da observação e da imitação. Já a exteriorização corresponde à tradução do conhecimento tácito em conceitos explícitos, pelo uso de metáfora, analogias e modelos.

As etapas apresentam a complexidade intrínseca às práticas informacionais, que perpassam diversos momentos do fluxo informacional a fim de adquirir conformação e identificação próprias e, enfim, integrarem a vida dos sujeitos. A ação dos indivíduos na produção das práticas informacionais, por sua vez, é destaque no trabalho de Medeiros (2005). Para a autora, as práticas informacionais são concebidas por sujeitos que adotam uma postura que perpassa dois paradigmas da Ciência da Informação: o cognitivo e o social. A influência do paradigma cognitivo está na necessidade de perceber a origem de experiências anteriores do sujeito, enquanto o paradigma social encontra-se na necessidade de considerar o contexto cultural onde o sujeito está inserido (MEDEIROS, 2005, p. 48).

Figura 4 – Práticas Informacionais – recepção



Fonte: adaptado de Araújo, 1999, p. 156.

Também considerando a influência dos paradigmas cognitivo e social em seus estudos, Silva, R. (2008) destaca a relevância de diferenciar o conceito de práticas informacionais e de comportamento informacional, este também bastante utilizado nos estudos de Ciência da Informação. Apesar de serem termos que parecem ter certa similaridade de significado, o autor destaca que:

Ao analisar o comportamento, apreende-se o que é externo e observável, mas ignora-se os atos encobertos praticados pelos indivíduos. A análise do comportamento informacional nas pesquisas em estudos de usuários buscam quantificações e padronizações, determinando este comportamento com base em variáveis preestabelecidas. A prática, ao contrário, supõe os indivíduos como protagonistas das ações, e busca compreender os atos encobertos das interações e a atividade de dar significado aos objetos e símbolos informacionais (SILVA, R., 2008, p. 58-59).

O conceito de comportamento informacional pode ser compreendido dentro da abordagem cognitivista, em que, ao serem desconsiderados os aspectos sociais, tem-se como resposta resultados limitados. Isso ocorre porque as teorias cognitivas preocupam-se com a subjetividade dos indivíduos e com os *gaps* informacionais existentes nas mentes dos sujeitos (BELKIN, 1980; DERVIN, 1983; KUHLETHAU, 2004),

mas não se ocupam em perceber o papel desses usuários na construção de novos contextos. “Ao entender o indivíduo como um ser com lacunas, desconsidera-se esse movimento dialético entre indivíduo e realidade social, pois o objetivo é apenas construir sistemas que reproduzam o modo de pensar dos usuários.” (PINTO e ARAÚJO, 2012, p. 225).

Pode-se perceber, assim, que as conceituações do termo práticas informacionais estão diretamente relacionadas simultaneamente aos paradigmas cognitivo e social da Ciência da Informação. A proximidade de significado pode ser percebida ao se assumir o papel ativo do sujeito na construção de significados para as práticas informacionais, levando-se em consideração os aspectos culturais e contextuais que intervêm nas ações desses indivíduos (sendo alteradas pelos mesmos) e promovem a ressignificação de mundo. Araújo (2010b, p. 28) defende que, para uma efetiva compreensão das práticas informacionais, “é preciso estudar o significado dado pelo usuário” às suas ações.

Nota-se, portanto, que uma análise completa das práticas informacionais exige que seja considerado o sujeito e suas relações com o mundo (paradigma social), ao mesmo tempo em que deve ser reconhecida a subjetividade do sujeito (paradigma cognitivo). De forma aliada, os dois paradigmas possuem contribuições essenciais aos estudos das práticas informacionais.

Esse ponto de vista reconhece o caráter sócio-histórico do sujeito, que é constituído com base em interesses e conflitos de sua classe social e, portanto, influenciado por questões políticas (AZEVEDO e MARTELETO, 2008). Assume-se, dessa maneira, a visão do sujeito informacional (gerador ou produtor de informação) construtor de significados, e não enquanto resultado de “mecanismos biológicos e deterministas” (AZEVEDO e MARTELETO, 2008, p. 279), característica diretamente relacionada aos pressupostos do paradigma físico da Ciência da Informação.

Apesar dos estudos citados até então reconhecerem o papel ativo do sujeito no processo de conformação das práticas informacionais, Pinto e Araújo (2012) fazem um alerta sobre o atual quadro teórico-metodológico do campo de estudos de usuários de informação. Para os autores, grande parte das pesquisas realizadas atualmente na

área ainda possuem limitações, principalmente por não considerarem o sujeito como um ser contraditório, capaz de adotar posturas de diversidade e complexidade perante os ambientes informacionais.

Os estudos tradicionais desconsideram a apropriação subjetiva da informação, objetivando o diagnóstico de uso das fontes e dos serviços de informação e desconsiderando as funções das organizações na estrutura social e na apropriação da informação pelos sujeitos (PINTO e ARAÚJO, 2012, p. 225).

Azevedo e Marteleto (2008, p. 278) também apontam limitações nos trabalhos realizados pela Ciência da Informação. Para eles, é constante o erro de considerar o sujeito enquanto ser universal e a-histórico, “ressaltando mais a sua dimensão psicológica e individual, em detrimento de seus atributos culturais, sociais e suas ações coletivas”. Além disso, assumem a dificuldade dos pesquisadores em reconhecer que “cada grupo social constrói uma consciência comum que estrutura suas práticas informacionais”, a qual se apresenta de forma subentendida para os membros, e não necessariamente em forma de escritos, regras e leis.

Os autores identificam ainda o termo práticas informacionais enquanto elemento de transformação contextual a partir das ações do sujeito, reconhecendo-o como

um trabalho permanente de contextualização do conhecimento diante de situações concretas, ou seja, o valor de uma informação não se define *a priori*, mas a partir de uma demanda situacional, de um determinado grupo, num determinado contexto ou situação sócio-histórica. Tudo depende, em boa medida, de como e de onde as situações têm sido abordadas e problematizadas e implica um trabalho de interpretação que é feito de diferentes perspectivas: tanto por parte de produtores, como de mediadores e de usuários ou receptores das informações e em diferentes domínios da cultura (AZEVEDO e MARTELETO, 2008, p. 279).

A fim de justificar esse ponto de vista conceitual, alguns estudos têm remetido a autores considerados clássicos, como o filósofo Karl Marx (1818-1883) e o sociólogo Pierre Bourdieu (1930-2002), reforçando a perspectiva sociológica e contextual das práticas (JOUIS *et al.*, 2012, p. 420). O trabalho de Nascimento e Marteleto (2004), por exemplo, afirma que os pensamentos sobre as práticas informacionais no espaço social possuem sustentação na

sociologia da cultura⁹ defendida por Bordieu, pela qual “o espaço social é estruturado pelo conjunto de ações, representações e interações sociais que os sujeitos enfrentam, mas, também, gera e estrutura as características sociais dos atores que produzem as práticas sociais” (NASCIMENTO e MARTELETO, 2004).

Além disso, Pinto e Araújo (2012) identificam nas categorias de análise propostas por Bordieu elementos que favorecem a compreensão da relação entre indivíduos, práticas informacionais e sociedade. Para eles, o sociólogo

buscou compreender as relações de disputa entre dominadores e dominados não só numa perspectiva econômica, como também a partir das marcas que essas disputas deixam na subjetividade das pessoas e que conformam a ação delas diante das situações do cotidiano, ou seja, Bourdieu incorpora a dimensão do simbólico, do cultural (PINTO e; ARAÚJO, 2012, p. 223).

Ao referir-se à relação entre dominantes e dominados, é possível retomar as análises realizadas por Marx a respeito do processo de produção vigente no sistema capitalista. O filósofo alemão afirma que as relações de conflito dicotômicas existentes entre a burguesia e o proletariado são causadas pelo domínio de classes. As classes, por sua vez, surgem a partir de uma divisão diferenciada do trabalho com consequente acumulação de excedentes de produção por uma minoria (LOWY, 1985).

No contexto das práticas informacionais, Pinto e Araújo (2012) defendem a necessidade de compreensão do usuário a partir das relações conflituosas geradas pela divisão de classes, promovendo uma análise que abranja elementos como a historicidade, a totalidade e a tensionalidade. Esses três elementos são destacados por Lowy (1985) em seus estudos sobre ideologias e visões sociais de mundo, podendo ser compreendidos da seguinte forma:

⁹ A Sociologia da Cultura é uma disciplina que faz parte do ramo do pensamento sociológico, e “busca investigar as condições contraditórias nas quais se produz a dinâmica cultural da sociedade moderna. De um lado, isso a conduz ao estudos das relações sociais que se travam na produção das formas de expressão cultural da sociedade capitalista. Atinge, por essa via, a explicação dos laços que a ligam ao exercício do poder por parte das classes e grupos sociais dominantes. De outro, impõe-lhe a necessidade de explicar a relação entre cultura e ideologia, evidenciando o papel que esta última desempenha na elaboração da dinâmica cultural investigada” (LIMA, 1997, p. 17).

- 1) Historicidade: princípio de análise do desenvolvimento histórico e da transformação histórica de todas as instituições, estruturas, leis e formas de vida social;
- 2) Totalidade: princípio de percepção da realidade como um todo, “no qual não se pode entender um elemento [...] sem perder a sua relação com o conjunto” (LOWY, 1985, p. 16).
- 3) Tensionalidade: é um elemento que está presente de forma constante na sociedade, desenvolvendo o papel de determinar as relações “e a produção de sentidos entre elas, entre os diversos grupos, segmentos e classes sociais que fazem da cultura [...] o terreno de disputa pela hegemonia” (CARDOSO, 1994, p. 112).

Perceber o usuário a partir desses três elementos favorece uma abordagem ampla, não limitada ao contexto de determinada instituição ou grupo. Pinto e Araújo (2012) exemplificam que, ao falar de gestão do conhecimento em uma empresa, não é adequado tratar funcionários, gestores e patrões como iguais, uma vez que cada um dos sujeitos dispõe de um determinado conjunto de informações próprias às suas funções, havendo “diferenças de posse de informação em relação ao lugar ocupado pela pessoa na empresa” (PINTO e ARAÚJO, 2012, p. 225).

Dessa maneira, nota-se que o estudo das práticas informacionais na sociedade atual não apresenta guias ou manuais que orientem o pesquisador por esse caminho. Marteleto (1995) destaca que uma sociedade como a nossa está “permeada por matrizes de significações diferentes e conflitivas e ainda múltiplas, concorrentes ou superpostas”. Esse contexto faz com que o trabalho de identificação e análise das práticas exija constante adaptação das formas de fazer, a partir dos obstáculos percebidos, havendo necessidade de observação atenta dos fatores que interferem (e promovem alterações) em todos os elementos do fluxo informacional.

Com o objetivo de promover melhor compreensão sobre as idiosincrasias próprias da área, McKenzie (2003) desenvolveu um modelo bidimensional de práticas informacionais voltado especificamente para atividades de ELIS – *everyday life information seeking*. A autora acredita que diversos modelos de pesquisa atualmente vigentes estão preocupados basicamente em promover a avaliação de comportamentos de busca por informação ativos, negligenciando as práticas de busca existentes no cotidiano.

Assim, a partir de um estudo realizado com 19 canadenses grávidas de gêmeos, McKenzie (2003) apresenta este modelo, que é inspirado em conceituações do paradigma social e não somente na abordagem cognitiva (caracteristicamente adotada em estudos anteriores). Basicamente, o modelo bidimensional (Figura 5) pode ser compreendido a partir de quatro modos de prática informacional (a, b, c, d) e por dois estágios de processo informacional: (1) conexão e (2) interação, conforme descrição abaixo.

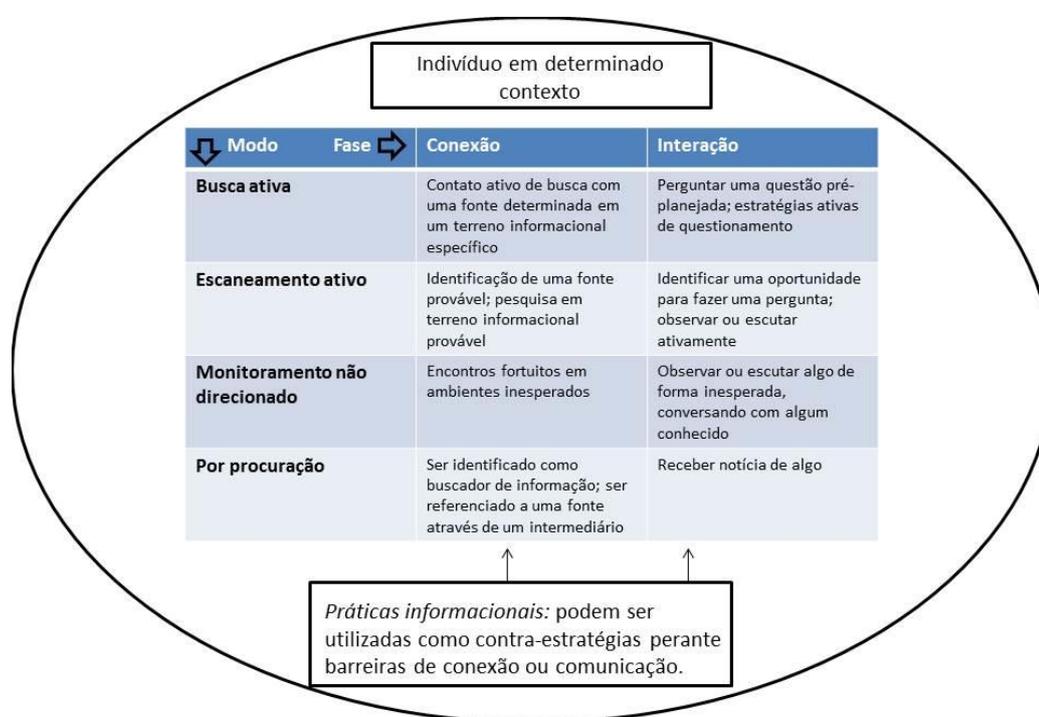
Modos de prática informacional (MCKENZIE, 2003):

- (a) Busca ativa (*active seeking*): é o modo mais direto de práticas informacionais. Inclui buscas em fontes de informação previamente identificadas, a partir de questões pré-planejadas e com a utilização de estratégias de questionamento;
- (b) Escaneamento ativo (*active scanning*): inclui práticas nas quais as buscas são realizadas de forma semi-direta, como a sala de espera de um consultório médico ou livrarias, por exemplo. Envolve a observação sistemática de características físicas e comportamentais e a identificação de momentos oportunos para a realização de perguntas espontâneas. Considera também a escuta ativa de conversas em locais específicos (grupos de discussão, por exemplo). Corresponde àquele momento em que o sujeito não necessariamente estava procurando determinada resposta, mas a encontra em alguma situação do cotidiano;
- (c) Monitoramento não direcionado (*non-directed monitoring*): corresponde ao momento em que se encontra uma fonte de informação de forma inesperada, em um espaço pouco provável, enquanto não estava sendo realizada uma busca ativa sobre determinado tema, nem nenhum monitoramento específico de fontes de informação;
- (d) Por procuração (*by proxy*): corresponde a ocasiões em que os sujeitos interagem com determinada fonte de informação a partir da iniciativa de um intermediário. Pode incluir momentos em que o usuário da informação recebe dicas de outras pessoas ou meios; ou mesmo os momentos em que este usuário é reconhecido enquanto fonte de informação para outros grupos.

Estágios do processo informacional (MCKENZIE, 2003):

- (1) **Conexão:** considera as descrições de barreiras e práticas envolvidas em identificar (ou ser identificado por) e em fazer contatos (ou ser contatado por) fontes de informação ou potenciais fontes, seja de forma direta ou através de uma referência;
- (2) **Interação:** considera as descrições de barreiras e práticas envolvidas durante um encontro com uma fonte de informação, uma vez que a identificação e o contato já foram estabelecidos.

Figura 5 – Modelo bidimensional de práticas informacionais de McKenzie



Fonte: adaptado de McKenzie (2003, p. 26).

Savolainen (2007) faz comentários positivos a respeito do modelo, uma vez que, sob o olhar do paradigma social, o autor o considera capaz de colocar ênfase nas práticas sociais e nas atividades de interação entre as pessoas, reproduzidas em contextos de rotina social ao longo do tempo e do espaço. “Focar nas práticas em vez de focar no comportamento significa que a análise é alterada do cognitivo para o social e é consistente

com os estudos de busca da informação em contextos sociais” (SAVOLAINEN, 2007, p. 122).

As relações entre os quatro modos e os dois estágios têm como finalidade preservar a fluidez das práticas analisadas, e, ao mesmo tempo, permitir a descrição sistemática das práticas e do processo (MCKENZIE, 2003, p. 27-28). A autora acredita ainda que, com essa conformação, o estudo abrange as práticas informacionais de forma holística, considerando inclusive o fato de o indivíduo estar localizado dentro de determinado contexto, sofrendo interferências e promovendo a construção de sentidos.

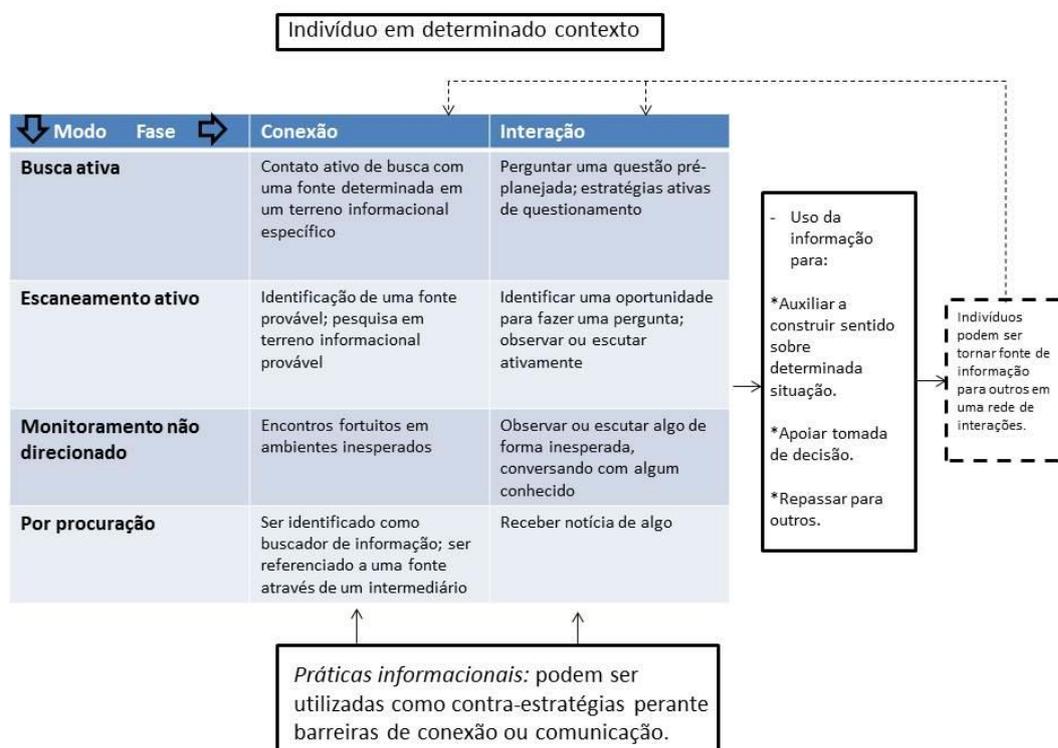
O conceito do termo contexto, no entanto, deve ser concebido em toda a sua complexidade. Gasque e Costa (2010) identificam que muitas pesquisas não conseguem fornecer ampla dimensão ao conceito, compreendendo a questão contextual apenas como um conjunto de elementos físicos que, de certa forma, interferem nas práticas informacionais dos sujeitos. Para as autoras, o modelo adequado de análise do contexto deve perceber os indivíduos

incluídos em um sistema complexo, múltiplo, sobreposto e dinâmico. Elementos como sociabilidade, cultura, normas organizacionais e recursos, assim como mudanças tecnológicas e relação de forças, não podem ser excluídos do processo de pesquisa. Essas novas tendências de investigação implicam novas metodologias e uso de múltiplos métodos, por exemplo, etnografia, observação e entrevistas (GASQUE e COSTA, 2010, p. 30).

Yeoman (2010) discute a relevância de discutir o contexto para a aplicação do modelo de McKenzie (2003) em pesquisas diversas, além do universo de mulheres grávidas de gêmeos avaliado pela pesquisadora canadense. Conforme relatado por Yeoman (2010), o modelo bidimensional de McKenzie (2003) não conseguiu contemplar plenamente as práticas identificadas em sua pesquisa com mulheres na menopausa.

A autora, portanto, identificou a necessidade de inclusão do conceito de uso da informação neste modelo, a fim de permitir que a discussão avance de busca e acesso à informação para o que de fato ocorre quando tem início a interação de um sujeito informacional com fontes de informação. A partir da identificação dessa nova necessidade, Yeoman (2010) propôs uma versão estendida do modelo de McKenzie (2003), que pode ser observada na figura 6.

Figura 6 – Versão estendida do modelo de McKenzie



Fonte: adaptado de Yeoman (2010).

2.4 As Teorias Sociais

As teorias sociais desempenham essencial papel no desenvolvimento de métodos de pesquisa que favoreçam a percepção do sistema em toda a sua complexidade, alinhado às novas perspectivas propiciadas pelos estudos do paradigma social e das práticas informacionais. Por tratarem de “questões referentes à vida social e aos produtos culturais da atividade humana” (GIDDENS e TURNER, 1999, p. 7), as teorias sociais não são produto de nenhuma disciplina em específico, podendo ser utilizadas dentro de discussões que permeiam os estudos das ciências sociais, entre elas, a Ciência da Informação.

Voltado especificamente para a relação entre a História e a Teoria Social, Burke (2012) afirma que a grande variedade de teorias sociais existentes promove desafios para pesquisadores e estudantes. Para ele, “há o problema da escolha entre teorias rivais, em geral com base no encaixe mais ou menos perfeito entre a teoria geral e a questão específica” que o pesquisador tem em mente. Além disso, o autor também identifica “o problema de se reconciliar a teoria e suas implicações com o aparato conceitual inteiro do que toma emprestado” (BURKE, 2012, p. 279).

A fim de desenvolver uma pesquisa dentro de estudos de usuários que esteja ligada ao paradigma social, torna-se necessário para este trabalho buscar referências de teorias sociais em áreas próximas, uma vez que faltam bibliografias que possuam abordagem social dentro da Ciência da Informação (ARAÚJO, 2010b). Algumas das teorias propostas por Araújo (2010b) para a realização das pesquisas são o Interacionismo Simbólico e a Etnometodologia, as quais foram escolhidas para a continuidade deste trabalho por algumas razões.

Primeiro, a escolha do Interacionismo Simbólico remete à formação desta autora em Comunicação Social, área para a qual a abordagem possui grande relevância e destaque dentro dos estudos mais recentes de Teorias da Comunicação. Dessa maneira, ao conhecer alguns dos estudos relativos ao Interacionismo Simbólico, esta pesquisadora pôde perceber sua real aplicabilidade dentro da Comunicação e resolveu adotá-lo para a Ciência da Informação. Acredita-se também que, ao possuir maior afinidade e empatia com essa abordagem, as contribuições para a pesquisa serão mais efetivas.

Quanto à Etnometodologia, sua escolha deve-se ao fato de esta se preocupar com a análise das interações sociais a partir de questões cotidianas, característica que é percebida como essencial para os estudos com as mães das crianças com alergias alimentares, uma vez que as práticas do dia-a-dia desses sujeitos são o foco da pesquisa. Nota-se, assim, que estas duas teorias assumem um papel de complementaridade para este trabalho. Nos tópicos a seguir, elas serão apresentadas em detalhes.

2.4.1 Interacionismo Simbólico

Cunhado por Herbert Blumer, em um artigo escrito pelo mesmo em 1937 (BLUMER, 1980, p. 138), o termo Interacionismo Simbólico surgiu inspirado nas ideias de G. H. Mead, que chega a ser considerado o “pai fundador” da tradição, embora permaneça como uma referência remota (FRANÇA, 2007, p. 1). Em seu livro “*Mind, self and society*” (Mente, eu e sociedade), de 1934, Mead desenvolve uma tese que seria de extrema relevância para os estudos futuros, em que reconhece a mente, o eu e a sociedade como “três abordagens diferentes de um mesmo fenômeno, que é o ato social” (FRANÇA, 2004, p. 2).

Joas (1999) defende que uma verdadeira apreensão dos conceitos do Interacionismo Simbólico somente pode ser efetivada a partir de um contraste com os fundamentos da Escola de Chicago, perspectiva sociológica desenvolvida principalmente entre a primeira e a segunda guerra mundiais, que se destacou por elementos como a “preocupação com o cotidiano e o resgate das pequenas atividades do dia-a-dia; a combinação entre valores coletivos e atitudes individuais; a ênfase no trabalho empírico e a utilização de técnicas qualitativas, além de uma perspectiva claramente interdisciplinar” (FRANÇA, 2004, p. 1)¹⁰. A partir dessas perspectivas, autores como Joas (1999) e França (2004) percebem o Interacionismo Simbólico como uma continuação de determinadas nuances apresentadas pelos teóricos de Chicago.

[...] A Escola de Chicago foi de certa forma uma “reserva” de um pensamento mais humanista. E é nesse contexto, de ênfase nas relações e de regaste dos significados e valores para a compreensão da vida social, que se desenvolveu (mais particularmente no campo da psicologia social), o trabalho de G. H. Mead, conformando uma perspectiva muito promissora de reflexão posteriormente nomeada “Interacionismo Simbólico” (FRANÇA, 2004, p. 1).

¹⁰ A Escola de Chicago é descrita por Joas (1999, p. 131) como uma “combinação de uma filosofia pragmática, de uma orientação política reformista para as possibilidades da democracia [...] e dos esforços para transformar a sociologia numa ciência empírica, sem deixar de atribuir grande importância às fontes pré-científicas do conhecimento experimental [...]”.

Lima (2007, p. 62), por sua vez, acredita que o Interacionismo Simbólico teve os seus primeiros registros séculos antes, identificados ainda nos trabalhos dos filósofos gregos da antiguidade, onde aponta que houve a percepção do princípio fundamental da abordagem: a existência de um elo entre a realidade e a mente mediante o uso da linguagem. Mesmo sem uma data consensual de surgimento, pode-se dizer, de maneira geral, que o Interacionismo Simbólico se diferencia das demais teorias sociais ao propor que “indivíduo e sociedade se constituam reciprocamente pois não são instâncias autônomas e separadas (ARAÚJO, 2007, p. 95), tendo como pressuposto central as possibilidades que os sujeitos “têm de atuar e construir regras normativas a partir de conhecimentos coletivos” (GOSS, 2006, p. 155).

Por essa abordagem, o comportamento adotado pelos indivíduos é percebido como um produto de construções subjetivas acerca do sujeito, “dos outros e das exigências sociais da situação. As pessoas criam construções de significado subjetivas e compartilhadas, para a realidade em que vivem, pelo que sentem, escutam e veem” (LIMA, 2007, p. 63). O significado das ações é produzido a partir do processo de interação humana, ou seja, “o Interacionismo Simbólico considera os significados produtos sociais, criações elaboradas em e através das atividades humanas determinantes em seu processo interativo” (BLUMER, 1980, p. 121).

Ainda de acordo com Blumer (1980, p. 119), a compreensão do interacionismo simbólico pode ser feita a partir de três premissas básicas, que são:

- 1) O ser humano age em relação ao mundo fundamentando-se nos significados que este lhes oferece;
- 2) Os significados de tais elementos são provenientes da ou provocados pela interação social que se mantém com as demais pessoas;
- 3) Tais significados são manipulados por um processo interpretativo (e por este modificados) utilizado pela pessoa ao se relacionar com os elementos com que entra em contato.

A partir desses fundamentos, percebem-se as características do processo informacional proposto pela teoria social, em que é estabelecida uma circularidade e não há

um ponto de partida (um emissor que envia uma mensagem...), mas diz respeito à intervenção dos sujeitos no mundo – uma intervenção pautada por sentidos, construídos junto com os outros, atravessando seus filtros de interpretação, que por sua vez reconfiguram os sentidos, que impulsionam as ações, e assim por diante (FRANÇA, 2004, p. 6).

Essa configuração se afasta do paradigma físico e do paradigma cognitivo da Ciência da Informação ao conformar o processo de informação em toda a sua complexidade. Assim, ao reconhecer o sujeito enquanto um construtor e modificador da realidade social, a relação com o paradigma social surge com maior intensidade.

Apesar de ser uma teoria relevante para os estudos de usuários sob a abordagem do paradigma social, o Interacionismo Simbólico não se apresenta sem críticas dentro das Ciências Sociais. Joas (1999, p. 168) é um dos autores que reconhece a riqueza do material oferecido pela tradição dos interacionistas simbólicos “nas categorias do comportamento coletivo e do movimento social, da determinação de estruturas sociais por negociação, e da democracia como um tipo de ordem social”. No entanto, o autor alerta que esses fundamentos têm sido utilizados de forma frequente em pesquisas de objetos com pouca relevância macrossociológica, o que promove a subutilização do potencial dos estudos.

A riqueza analítica do Interacionismo Simbólico permanece, assim, intocada para um diagnóstico dos tempos atuais que seja politicamente orientado e que leve em consideração o desenvolvimento histórico e o contexto da época. Isso terá de mudar se a tradição do interacionismo quiser desempenhar de novo o papel que a filosofia social do pragmatismo desempenhou em seus primórdios (JOAS, 1999, p. 168).

Uma vez que identifica pontos que, apesar de serem essenciais para uma execução plena dos princípios do Interacionismo Simbólico, têm sido pouco ou nada utilizados pelos pesquisadores da abordagem, essa crítica serve como ponto importante para esta pesquisa. Embora seja uma análise realizada há mais de quinze anos, é necessário olhar para a fonte e reiterar, assim, a importância de ir além do que tem sido feito até então, mesmo que alguns avanços já tenham sido alcançados nesse período.

2.4.2 Etnometodologia

A primeira publicação sobre Etnometodologia foi um livro de 1967 nomeado *Studies in Ethnomethodology* (Estudos sobre Etnometodologia), escrito por Harold Garfinkel. Nessa época, o trabalho de Garfinkel causou intensos debates entre os pesquisadores das ciências sociais, uma vez que a Etnometodologia não foi inicialmente bem compreendida. Heritage (1999) acredita que um dos fatores para essa falta de entendimento foram os textos “altamente condensados e, por vezes, opacos e crípticos” de Garfinkel. “O resultado foi um período no qual as discussões da nova perspectiva estavam aptas a gerar mais calor do que luz” (HERITAGE, 1999, p. 322).

Descrita por Coulon (1995, p. 7) enquanto uma corrente da sociologia americana, a Etnometodologia¹¹ possui grande relevância ao “efetuar uma ruptura radical com modos de pensamento da sociologia tradicional”, anunciando “uma verdadeira reviravolta de nossa tradição sociológica”. Essas mudanças promoveram profundas transformações nos estudos de ciências sociais e propiciaram “uma ampliação do pensamento social. Dá-se hoje maior importância à compreensão que à explicação, à abordagem qualitativa do social que à quantofrenia¹² das pesquisas sociológicas anteriores” (COULON, 1995, p. 7).

Garfinkel (1984, p. VII-VIII) afirma que os estudos etnometodológicos analisam as atividades cotidianas dos sujeitos enquanto métodos que os mesmos utilizam para tornar essas atividades “visíveis-rationais-e-reportáveis-para-todas-as-práticas-propostas”, ou seja, para constituir a partir dessas atividades os conhecimentos responsáveis pela formação das estruturas de uma determinada sociedade. Assim, a Etnometodologia pode ser percebida enquanto

¹¹ A Etnometodologia pode ser relacionada à etnografia em diversos aspectos. Pollner e Emerson (2007, p. 118) defendem que as duas perspectivas seguem uma linha interpretativa baseada no ponto de vista que reconhece os sujeitos enquanto atores sociais atuantes e modificadores do mundo em que vivem. Além disso, tanto a Etnometodologia quanto à etnografia evitam abordagens quantitativas e essencialmente teóricas.

¹² O termo “quantofrenia” foi desenvolvido pelo sociólogo russo Pitirim Sorokin (1889-1968) e se refere ao período pós Segunda Guerra Mundial. Com o surgimento de “estudos sobre a opinião pública do soldado americano, [...] se impôs uma orientação quantitativa na sociologia e, posteriormente, com muito mais força na psicologia, deixando de lado o equilíbrio que existia com as técnicas qualitativas” (GOLDENBERG; MARSIGLIA; GOMES, 2003, p. 159).

a pesquisa empírica dos métodos que os indivíduos utilizam para dar sentido e ao mesmo tempo realizar as suas ações de todos os dias: comunicar-se, tomar decisões, raciocinar. Para os etnometodólogos, a etnometodologia será, portanto, o estudo dessas atividades cotidianas, quer sejam triviais ou eruditas, considerando que a própria sociologia deve ser considerada como uma atividade prática (COULON, 1995, p. 30).

Coulon (1995) destaca ainda que os métodos variam de “tribo” para “tribo”, nem sempre sendo reconhecidos facilmente por uma sociedade vizinha, o que marca

a pertença desses métodos a um grupo particular, a uma organização ou instituição local. A etnometodologia vem então a ser o estudo dos etnométodos que os atores utilizam no dia-a-dia, que lhe permitem viver juntos, inclusive de maneira conflitiva, e que regem as relações sociais que eles mantêm entre si (COULON, 1995, p. 52).

Have (2004, p. 32-33) apresenta quatro estratégias para a melhor compreensão dos estudos etnometodológicos. A primeira envolve a necessidade de um estudo que se aproxime do processo de construção de sentidos das atividades desenvolvidas pelos grupos; a segunda segue a mesma lógica da primeira estratégia. A diferença é que, nesta perspectiva, o pesquisador deve olhar para o trabalho de construção de sentidos desenvolvido por ele mesmo, a fim de perceber a relevância deste processo. No entanto, acrescenta-se o fato de propor ao pesquisador o desafio de enfrentar alguma situação de dificuldade e perceber as saídas que encontra para superar o problema; a terceira estratégia consiste em uma observação próxima de atividades cotidianas do grupo analisado, a fim de estudar as competências envolvidas na rotina do grupo; por último, a quarta estratégia envolve o estudo das práticas ordinárias a partir de gravações em áudio ou vídeo das práticas cotidianas e da realização de transcrições. É assim que se percebe “o que foi dito pelo sujeito, e não como determinada fala foi dita” (HAVE, 2004, p. 33).

Os conceitos de Etnometodologia podem ser diretamente conectados aos estudos das práticas informacionais dentro de Estudos de Usuários. Essa relação pode ser observada nos conceitos já apresentados e na própria preocupação da corrente sociológica com as práticas. Conforme percebido por Silva, R. (2008, p. 56), a Etnometodologia

procura explicar seus próprios métodos. A realidade social não é um dado preexistente; ao contrário, é constantemente criada pelos atores. Não existe um mundo significante exterior e independente das interações sociais. O conceito de prática é importante para se observar como os atores sociais constroem seu mundo, como eles interpretam a realidade e inventam a vida constantemente.

A preocupação com o conceito de prática é percebida desde os estudos de Garfinkel, sendo apresentado por Coulon (1995, p. 30) enquanto interesse maior do autor, que “se volta para as atividades práticas e, em particular”, para “o raciocínio prático, quer seja profissional ou não”.

Heritage (1999, p. 336) relata, por exemplo, que os experimentos de Garfinkel envolviam o método de “levar os experimentadores a insistirem em que seus co-interagentes esclarecessem o sentido de suas observações de senso comum sem dar nenhuma indicação que algo de incomum estava ocorrendo”. Essa ação fazia com que os sujeitos se sentissem “indignados” ou “intimidados” perante os pesquisadores, que atuavam enquanto ameaças à ordem relatada de acontecimentos tidos como cotidianos e “normais”.

Nesse contexto, as motivações e outros fatores “subjetivos” que costumam ser entendidos como subjacentes às ações podem, quando analisados de uma perspectiva científica social, ser entendidos como disponíveis para os atores em virtude de uma combinação de conhecimento contextual e sua apreensão tácita da estrutura processual de suas próprias atividades (HERITAGE, 1999, p. 337-338).

Percebe-se, assim, a adoção de modelos teóricos sensíveis à percepção dessas estruturas cotidianas, em que o próprio sujeito é chamado a refletir sobre as mesmas, em um conceito denominado reflexividade. Por ele, pode-se entender que “os indivíduos refletem sobre suas ações, embora não tenham consciência disso”, uma vez que é um processo “automático e dinâmico” (SILVA, R., 2008, p. 57).

Além da prática e da reflexividade, Coulon (1995) destaca outros três conceitos-chave para a Etnometodologia: a indicialidade, a *accountability* e a noção de membro. A indicialidade está relacionada aos estudos da linguística, e defende que as palavras “só ganham o seu sentido “completo” no seu contexto de produção, quando são “indexadas” a uma situação de intercâmbio linguístico” (COULON, 1995, p. 33). A *accountability* diz de um mundo social *accountable*, ou seja, “disponível”, “descritível”, “analisável”. “Essa analisabilidade do mundo social, a sua descritibilidade e sua objetividade se mostram nas

ações práticas dos atores. O mundo não é dado de uma vez por todas. Ele se realiza em nossos atos práticos” (COULON, 1995, p. 45).

Quanto ao conceito de membro adotado no termo “noção de membro”, tem-se uma visão mais profunda e ampla do mesmo, e não apenas enquanto um indivíduo que faz parte de determinado grupo. Coulon (1995, p. 48) explica que um membro não é

Apenas uma pessoa que respira e pensa. É uma pessoa dotada de um conjunto de modos de agir, de métodos, de atividades [...] que a fazem capaz de inventar dispositivos de adaptação para dar sentido ao mundo que a cerca. É alguém que, tendo incorporado os etnométodos de um grupo social considerado, exhibe “naturalmente” a competência social que o agrega a esse grupo e lhe permite fazer-se reconhecer e aceitar.

De forma integrada, os cinco termos apresentam a Etnometodologia e seus principais conceitos.

2.5 Estudos correlatos: usuários e práticas informacionais

A partir do que foi exposto até então, pretende-se identificar neste tópico alguns trabalhos da CI que adotaram perspectivas teóricas semelhantes às que foram escolhidas para esta pesquisa. Não se objetiva, porém, listar todos os estudos existentes sobre os temas, uma vez que este seria um outro rumo, que provavelmente renderia outra pesquisa e abrangeria a observação de aspectos diversos ao aqui percebidos. O objetivo é apresentar exemplos de estudos que já foram realizados até então, a fim de fornecer um panorama teórico geral sobre os temas e auxiliar o leitor na identificação do espaço que este trabalho almeja na Ciência da Informação. Destacam-se, assim, os trabalhos que envolveram os Estudos de Usuários sob a perspectiva do paradigma social e que, a partir desta, realizaram a análise das práticas informacionais dos sujeitos em questão.

Silva, R. (2008) desenvolveu uma dissertação na qual se ocupou em investigar as práticas informacionais das profissionais do sexo da zona boêmia da cidade de Belo Horizonte (Minas Gerais). Ao longo do trabalho, o autor discute principalmente o estranhamento das demais pessoas diante o seu objeto de pesquisa e os questionamentos quanto às possíveis relações entre a prostituição e a CI. Entre os seus argumentos, que também podem ser adotados para a pesquisa desta autora (O que a Ciência da Informação tem a ver com a alergia alimentar?), estão:

A ida dos estudos informacionais aos contextos dinâmicos da informação, como o universo da prostituição, é necessária para alargar as fronteiras de atuação da Ciência da Informação. O campo possui uma dimensão, a social, cuja importância ganha relevo diariamente. Ao incorporar o social na suas preocupações, a Ciência da Informação abre seus horizontes para novos atores e novas questões de pesquisa, como essa que ora trabalhamos (SILVA, R., 2008, p. 158).

Afinal, enquanto uma ciência social, por que não seria legítimo tratar questões que remetem à sociedade dentro da CI? Para responder a seu problema de pesquisa, o autor realizou um resgate das teorias sociais do Interacionismo Simbólico e da Etnometodologia e as conectou a quatro eixos de análise: saúde, trabalho, legislação penal e cotidiano. Para conformação do caminho metodológico, foram utilizados métodos qualitativos, com o objetivo de alcançar maior profundidade de análise do tema (SILVA, R., 2008).

Outro trabalho de destaque nessa abordagem foi apresentado em 2008, na Escola de Ciência da Informação da UFMG, com o título “Informação e a população carcerária: estudo de usuários de informação na Penitenciária José Maria Alkmim, Ribeirão das Neves – MG”. Nessa dissertação, Silva, M. (2008, p. 15) assume a localização de sua pesquisa dentro do paradigma social proposto por Capurro (2003), “em que a análise da informação está intimamente interligada pela interação social, de modo pragmático”.

Silva, M. (2008) apoia-se em algumas teorias da Ciência da Informação, como os estudos de usos e usuários da informação, além de utilizar duas abordagens para a análise das práticas informacionais dos sujeitos-objeto de estudo: o *sense-Making* e a Etnometodologia. Ele observa “que a abordagem do *sense-Making*, em certo nível, aproxima-se da proposta da Etnometodologia: valorizando as interações humanas e seu senso comum como pontos-chave para a construção de sua realidade” (SILVA, M., 2008, p. 68-69).

No entanto, a escolha pelo *Sense-Making* distoa de alguns pontos que pretendem ser abordados nesta pesquisa. Conforme Silva, M. (2008, p. 69) afirma, a escolha da abordagem se deu por esta oferecer “facilidades metodológicas de se abordar o uso prático da informação por seus usuários individuais, as lacunas e necessidades demandadas, a aquisição direta ou indireta de dados para a formulação de informações, seu uso rotineiro e produção de novas informações”. No entanto, como já visto no referencial teórico aqui apresentado, a abordagem criada por Dervin (1983) está relacionada ao paradigma cognitivo e apresenta algumas limitações quanto ao paradigma social,

principalmente ao reconhecer a mente humana enquanto um espaço formado por “*gaps*”, e não em toda a sua complexidade.

Uma abordagem das práticas informacionais voltada para as teorias sociais, especificamente para o trabalho desenvolvido pelo sociólogo francês Pierre Bordieu, foi produzida por Pinto (2012). Na dissertação nomeada “Práticas Informacionais na organização político-sindical dos professores da Rede Municipal de Belo Horizonte”, a autora se ocupa em expor o cotidiano de professores da Rede Municipal de Educação de Belo Horizonte. Foi realizado um estudo de usuários a partir da metodologia de entrevistas semi-estruturadas, em que foi adotado o paradigma social enquanto abordagem que considera “a historicidade e a totalidade das relações sociais” (PINTO, 2012, p. 37), elementos essenciais à compreensão do tema a partir dos conceitos de Bordieu.

Caminho semelhante é escolhido por Terto e Sirihal Duarte (2014) em artigo publicado na Revista de Bibliotecnología y Ciencias de la Información (Biblios), denominado “A prática informacional dos usuários de um sistema de informação a partir de uma perspectiva compreensiva”. Neste, as autoras adotam os estudos de usuários sob uma abordagem social e utilizam uma perspectiva fenomenológica, que corresponde a um “movimento filosófico surgido no século XX, que rompe com o positivismo e inicia uma relação muito próxima com a psicologia”. Esses estudos “têm como objetivo a descrição dos fenômenos tal quais estes são vivenciados na consciência dos sujeitos” (TERTO e SIRIHAL DUARTE, 2014, p. 57). Dessa forma, as perspectivas escolhidas, em vez de terem como objetivo a identificação de comportamentos dos sujeitos, possibilitaram às pesquisadoras adentrar no universo dos indivíduos e compreender suas motivações, auxiliadas pelos métodos de entrevistas semiestruturadas em profundidade.

Destacam-se também os estudos que utilizam a abordagem clínica da informação, como os de Paula (2012) e Araújo e Paula (2013), sendo um dos principais pressupostos de uma abordagem clínica à informação a percepção de que “a inserção em grupos sociais determina que o comportamento de busca de informação (bem como seus desdobramentos) é um processo experimental e contingencial, consciente ou inconscientemente marcado pelos campos psíquico, cultural, histórico e social” (PAULA, 2012, p. 33). Esses estudos reconhecem a inter-relação entre os campos cultural, histórico, social e psíquico, possuindo estreita relação com os fundamentos do paradigma social.

No caso dos dois trabalhos citados, foi realizada uma relação entre essa abordagem e o uso do Teste Arquetípico dos Nove Elementos (AT-9), desenvolvido pelo psicólogo Yves Durand, com base nas teorias do antropólogo Gilbert Durand. Composto de nove estímulos (queda, espada, refúgio, monstro devorante, algo cíclico, personagem, água, animal e fogo), espera-se a partir do mesmo

a construção de uma história imaginada elaborada à forma de um mito ou de um conto. A intenção é utilizar estímulos arquetípicos que têm o papel de colocar o problema trabalhado numa perspectiva de tempo, ameaça e finitude, além de outros que têm podem permitir a construção modos de enfrentamento para esse problema. O importante é verificar como o personagem se vale deles (PAULA, 2012, p. 38-39).

Ainda neste tópico, é essencial citar a pesquisa qualitativa realizada por McKenzie (2003), a qual deu origem a um modelo de práticas informacionais especificamente voltada para casos de *everyday life information seeking*. Para Savolainen (2007, p. 111), o trabalho realizado por Pamela McKenzie foi um dos estudos que deu início às discussões aprofundadas sobre práticas informacionais, possuindo grande destaque na área.

O modelo criado pela autora surgiu a partir de um estudo qualitativo realizado com 19 mulheres canadenses grávidas de gêmeos, em que a pesquisadora utilizou como métodos as entrevistas semi-estruturadas em profundidade, além de uma técnica de entrevistas diárias. Nas entrevistas diárias, “o próprio pesquisador telefonou para cada participante duas vezes ao longo da semana seguinte às entrevistas iniciais, em horários pré-marcados, e questionou quais incidentes ocorreram deste a última conversa” (MCKENZIE, 2003, p. 22, tradução nossa). Essa foi a opção que a pesquisadora encontrou para não perder informações relevantes que pudessem favorecer a compreensão dos processos das práticas informacionais.

De modo geral, percebe-se que há algumas pesquisas preocupadas com a questão do paradigma social dentro de Estudos de Usuários, inclusive no Brasil, onde o trabalho de Araújo (2008; 2010a; 2010b; 2012) apresenta-se como um dos grandes incentivadores desses estudos. Além de diversos artigos sobre o tema, o autor também é orientador de dois dos trabalhos apresentados neste tópico, que servem de inspiração para o desenvolvimento desta pesquisa (SILVA, R., 2008; PINTO, 2012).

Por outro lado, no Brasil, esses trabalhos estão concentrados na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Apesar de não ser o objetivo deste trabalho, a autora procurou trabalhos com perspectivas semelhantes a partir de palavras-chave como “estudos de usuários”, “*user studies*”, “práticas informacionais”, “*information practice*”, “*informational practice*”, “Ciência da informação”, “*Information Science*”, “paradigma social” e “*social paradigm*” no Google Acadêmico e no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) nos dias 26 e 27 de outubro de 2015, mas não encontrou resultados diversos aos apresentados, de acordo com a abordagem pretendida.

Da mesma forma, apesar de os estudos de língua inglesa serem constituídos de trabalhos teóricos de grande impacto para a área quando o tema envolve conceitos como “paradigma social”, “estudos de usuários” e “práticas informacionais” (HJØRLAND, 1995; 2002; MCKENZIE, 2003; SAVOLAINEN, 2007; FROHMANN, 2008), não foram identificadas pesquisas de destaque similares as que aqui foram demonstradas, a não ser o referenciado trabalho de McKenzie (2003). Optou-se, então, pela apresentação de trabalhos de fato correlatos ao que aqui se pretendia.

Adicionalmente, como é comum no início de cada pesquisa, a autora realizou ao longo do mês de abril de 2015 buscas no Google Acadêmico e no Portal de Periódicos da CAPES com o objetivo de encontrar trabalhos que relacionassem de alguma forma a questão da alergia alimentar e a CI. A ideia era perceber se algum pesquisador já havia, em alguma medida, estabelecido relações entre esses dois temas. No entanto, não foram encontrados resultados satisfatórios ao pretendido nestes espaços virtuais, nem em textos escritos em português e nem em textos da língua inglesa.

Reafirma-se, portanto, a relevância deste trabalho sob duas frentes: tanto para a Ciência da Informação, quanto para a discussão do tema alergia alimentar no Brasil. Enquanto para a CI este trabalho tem como intuito servir de espaço para novas discussões sobre as práticas informacionais e para analisar os reflexos do paradigma social dentro de Estudos de Usuários; para as mães de crianças com alergias alimentares esta pesquisa abre espaço para a percepção da relevância das práticas informacionais dos familiares enquanto medidas de manutenção da segurança alimentar no ambiente de convívio da criança alérgica.

3 ALERGIA ALIMENTAR

A fim de compreender nuances próprias da alergia alimentar, foi realizada uma entrevista presencial com o gastroenterologista pediátrico Magno Veras, médico de Belo Horizonte (MG), que mantém o site “Alergia a leite¹³”. De acordo com ele, “a alergia é um problema no nosso sistema de defesa imunológico. O sistema de defesa reconhece uma coisa que vem de fora como uma coisa estranha, que merece ser combatida. Isso gera uma defesa, geralmente é uma inflamação”. Nos casos de alergia alimentar, essa inflamação pode ocorrer na pele, na barriga ou no intestino.

Destaca-se, também, que o organismo humano possui duas formas diferentes de reagir, que são denominadas como alergia mediada e alergia não-mediada. Na alergia mediada, a pessoa toma um copo de leite, por exemplo, e logo depois já apresenta vômitos, coceiras, diarreia, entre outros sintomas. Crianças com reações imediatas possuem o anticorpo E bastante aumentado. Na área médica, diz-se, então, que a alergia é “mediada” pelo anticorpo E.

O outro tipo de alergia existente é aquele em que as reações levam maior tempo para ocorrer (até 72 horas após o consumo do alergênico) e, geralmente, são sintomas intestinais. Nesses casos, estão envolvidas outras células de defesa (e não o anticorpo E), o que a leva à denominação de alergia “não mediada”. Há, ainda, indivíduos que apresentam os dois tipos de alergia, sendo denominados como mistos.

As alergias alimentares, de acordo com o médico Magno Veras, são reflexo de uma imaturidade do sistema imunológico, que, com o tempo, na maioria dos casos, costuma tolerar as substâncias que antes faziam mal ao organismo. Ele diz ainda que os casos de alergias alimentares vêm aumentando consideravelmente nos últimos dez anos, embora ainda não seja possível explicar o motivo.

Destaca-se também o conceito de traços, termo que será verificado com frequência nos depoimentos das mães entrevistadas. De acordo com a Cartilha da Alergia Alimentar, traços de alérgenos são “resquícios de ingredientes alergênicos que podem estar presentes em um dado produto, apesar deste não conter esta substância em sua formulação” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEFESA DO CONSUMIDOR e PÔE NO

¹³ O site pode ser consultado no endereço eletrônico: alergiaaleite.com.br e é mantido pelo Doutor Magno Veras em parceria com Fernanda Yud, que é mãe de duas crianças com alergias alimentares.

RÓTULO, 2014, p. 8). A presença de traços pode ocorrer, por exemplo, a partir do compartilhamento de maquinário. Dentro desse contexto, torna-se essencial refletir sobre o termo segurança alimentar, que será apresentado no próximo tópico.

3.1 Segurança alimentar

No Brasil, a Lei 11.346, de 15 de setembro de 2006, cria o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional – SISAN, que tem como objetivo principal assegurar o direito humano à alimentação adequada. Nessa lei, o conceito de segurança alimentar e nutricional é descrito no artigo 3º enquanto elemento que

consiste na realização do direito de todos ao acesso regular e permanente a alimentos de qualidade, em quantidade suficiente, sem comprometer o acesso a outras necessidades essenciais, tendo como base práticas alimentares promotoras de saúde que respeitem a diversidade cultural e que sejam ambiental, cultural, econômica e socialmente sustentáveis (BRASIL, Lei nº 11.346, de 15 de setembro de 2006).

De acordo com relatório desenvolvido pela Organização das Nações Unidas para Alimentação e Agricultura (FAO), em 2014, o conceito de segurança alimentar pode ser melhor compreendido a partir de quatro dimensões, que são: a disponibilidade do alimento, o acesso ao alimento, a utilização dos alimentos e dos nutrientes e a estabilidade – dimensão transversal às demais (BRASÍLIA, 2014, p. 16). Embora a descrição desses itens seja ampla e percebida em inúmeros conceitos relativos à alimentação, é possível aplicá-los, especificamente, à questão da alergia alimentar.

A partir do momento em que determinada substância se torna um risco à permanência da saúde de um indivíduo, é essencial que sejam adotadas medidas de prevenção a esses males, principalmente pelo acesso à informação. Enquanto direitos básicos do consumidor, defendidos pelo Código de Defesa do Consumidor – CDC (capítulo III, artigo 6º), está a “proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEFESA DO CONSUMIDOR e PÕE NO RÓTULO, 2014).

O CDC prevê, ainda, no capítulo III, artigo 6º, enquanto direito básico dos consumidores, que deve ser fornecida “informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”. São

ações como essas que podem promover “a saúde e a segurança alimentar daqueles que necessitem seguir uma dieta em virtude das alergias” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEFESA DO CONSUMIDOR e PÕE NO RÓTULO, 2014, p. 3). Na análise do tema, é importante destacar que

somente será assegurada a segurança alimentar e nutricional através de uma participação conjunta de governo e sociedade, sem que com isto se diluam os papéis específicos que cabe a cada parte. [...] é preciso que se considere o direito humano à alimentação como primordial, que antecede a qualquer outra situação, de natureza política ou econômica, pois é parte componente do direito à própria vida (MALUF; MENEZES; MARQUES, 2000, p. 3).

Percebe-se assim, a necessidade da participação da sociedade para garantia da segurança alimentar, uma vez que a ação desses indivíduos aponta erros e identifica possíveis soluções a partir de suas experiências cotidianas. No caso da alergia alimentar em crianças, a integração entre governo e sociedade pode ser percebida, por exemplo, na atuação do grupo “Põe no Rótulo”.

3.2 O Movimento Põe no Rótulo

A criação do Movimento Põe no Rótulo se deu em fevereiro de 2014, com o objetivo de “conscientizar a população não-alérgica para a necessidade da rotulagem correta de substâncias alergênicas (trigo, leite, soja, ovo, peixe, crustáceos, amendoim, oleaginosas, etc)”, de acordo com descrição presente no site do grupo. A iniciativa da criação do Movimento surgiu, de forma principal, por parte da advogada Maria Cecília Cury Chaddad, que possui um filho com alergia alimentar e que sempre enfrentou grandes dificuldades ao lidar com as informações presentes nos rótulos dos alimentos. Em entrevista cedida a uma repórter da Agência Brasil, Maria Cecília relata:

“Comecei a tirar vários alimentos da dieta da família e fiquei impressionada por não achar uma norma sobre o tema”, disse. Ela dá o exemplo de um creme de *chantilly* que não contém no rótulo o ingrediente leite, e sim, caseinato de sódio, uma proteína do leite. “Quantas pessoas sabem disso e conhecem esses nomes difíceis? A pessoa acha que não tem leite”, comentou (CAMPOS, 2014, *online*).

Reunindo-se através de *e-mails* e grupos *online* com outras mães, Maria Cecília e outras aproximadamente 700 famílias decidiram expor suas dificuldades à população

através da criação do Movimento Põe no Rótulo, a fim de conseguir mudanças na legislação brasileira que facilitassem o acesso a informações sobre a composição dos alimentos.

Figura 7 – Foto enviada por uma família com a hashtag #poenorotulo



Fonte: *Facebook* do Movimento Põe no Rótulo (22/02/2014).

Uma das formas que o grupo encontrou para chamar a atenção da sociedade e das entidades governamentais foi a utilização da *hashtag*¹⁴ #poenorotulo, que passou a ser apresentada nas redes sociais virtuais para pedir a identificação das substâncias alergênicas nos rótulos dos alimentos. Essa *hashtag* esteve presente também em fotos enviadas pelos familiares das crianças com alergias alimentares (Figura 7) e ganhou grande destaque (favorecendo a visibilidade do Movimento) ao ser utilizada também por artistas

¹⁴ As *hashtags* são palavras-chave precedidas pelo símbolo # muito utilizadas na internet. Através das *hashtags*, os conteúdos são categorizados, podendo ser facilmente identificados quando um usuário faz uma postagem relativa a determinado assunto.

brasileiros, como o ator Mateus Solano (Figura 8), o comentarista e ex-jogador de futebol Caio Ribeiro, a cantora Paula Toller, entre outros.

A mobilização apresentou efeitos positivos e o grupo passou a ser reconhecido, alcançando espaço nas mídias. Diversas reportagens sobre o assunto foram realizadas no Brasil por veículos como Globo, TV Brasil, Folha de S. Paulo, O Globo, Correio Braziliense, CBN, Jornal Extra, O Dia, etc.

Nas redes sociais virtuais, o número de pessoas que acompanha as atualizações do grupo cresce de forma contínua: em análise realizada no dia 29 de outubro de 2015, o *Facebook* contava com 110 mil curtidas, o *Instagram* com 13 mil seguidores, e o *Twitter* com mais de 600. Em 4 de outubro de 2016, os usuários no *Facebook* passavam de 127 mil e no *Instagram*, alcançaram 23 mil seguidores. O *Twitter* do movimento possuía 726 seguidores nessa data, sendo a rede social virtual menos acessada pelos interessados.

Figura 8 – Foto enviada pelo ator Mateus Solano



Fonte: *Facebook* do Movimento Põe no Rótulo (19/03/2014).

Tamanho expressividade possibilitou ao Movimento a aquisição de credibilidade, principalmente devido à relevância do assunto. A partir do apelo dessas famílias, a Anvisa realizou uma audiência pública que regulamentou a rotulagem de 17 tipos de alimentos

alergênicos, medida que teve até o final de junho de 2016 para ser totalmente implementada (no tópico “Justificativa” deste trabalho, o processo de aprovação da regulamentação pode ser conferido em detalhes).

O Movimento permanece com atuação ativa nas redes sociais virtuais, oferecendo dicas e orientações aos familiares de crianças com alergias alimentares, assim como apontando rótulos que já sofreram alterações. As postagens lembram ainda que, enquanto as mudanças rotulares não forem feitas por todos os fabricantes, a opção dos familiares é entrar em contato direto com os Serviços de Atendimento ao Consumidor, a fim de manter a segurança alimentar das crianças.

Destaca-se o papel desempenhado pelo Movimento Põe no Rótulo, sem o qual, provavelmente, o assunto alergia alimentar não teria sido difundido a ponto de alcançar os resultados da audiência pública realizada em junho de 2015. Uma vez que a decisão de rotular alergênicos era uma demanda latente desse grupo, as famílias se uniram a fim de supri-la, pressionando a Anvisa, agência do governo responsável pela regulamentação do assunto.

Ao serem convocados a tomar parte numa discussão que, tradicionalmente, pertence ao Estado, os atores e instituições da sociedade civil necessitam ter acesso a novas formas de saber, como também ter os seus conhecimentos e informações ouvidos, confrontados e valorizados (AZEVEDO e MARTELETO, 2008, p. 283).

É justamente através da criação do Movimento Põe no Rótulo e de sua participação na mídia, nas redes sociais virtuais e nas audiências públicas que este cenário apresentado por Azevedo e Marteleto (2008) assume a sua conformação no contexto aqui apresentado. Enquanto sujeitos que se empoderaram com o acesso a novas formas de conhecimento sobre o tema alergia alimentar, as mães das crianças alérgicas alcançam maior espaço de fala perante a sociedade a partir do momento em que, reunidas em grupo, despertam a atenção da sociedade para os problemas que lhes são inerentes.

4 METODOLOGIA

A apresentação da metodologia é um momento de extrema relevância para o desenvolvimento da pesquisa acadêmica. É a partir desse tópico que o pesquisador apresenta os conceitos e métodos que guiarão todo o processo de estudo, fornecendo credibilidade e confiabilidade aos resultados encontrados. De acordo com Maculan (2011, p. 18), “as conclusões e achados de uma pesquisa terão pouca validade científica se a forma como se chegou a eles carecer de cientificidade. O pesquisador precisa usar métodos cientificamente aceitos na busca pela compreensão do mundo”.

A partir dessa perspectiva, a metodologia de pesquisa assume o papel de designar “o início e orientação de um movimento de pensamento cujo esforço e intenção direciona-se à produção de um novo conhecimento, num horizonte de possibilidades sociais e historicamente definidas” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2000). Por mais que não exista uma única metodologia “correta” para determinada pesquisa, a validade dos estudos depende de uma linha de raciocínio estabelecida pelo pesquisador que faça sentido diante o problema de pesquisa e que, naquele momento, apresente-se como o ideal para o alcance dos objetivos pretendidos. Silverman (2009, p. 27) defende que o pesquisador deve planejar seu trabalho refletindo sobre “até que ponto uma determinada abordagem é útil [...]. Modelos, conceitos, metodologias e métodos não podem ser certos ou errados, apenas mais ou menos úteis”.

Como forma de explicar as escolhas feitas para esta pesquisa, foi adaptado um quadro criado por Silverman (2009) para esquematizar os itens que compõem a metodologia de um trabalho (QUADRO 2). Na proposta, o autor definiu seis itens que auxiliam na compreensão dos termos básicos da pesquisa, que são: modelo, conceito, teoria, hipótese, metodologia e método de coleta de dados. Destaca-se que o quadro teve sua ordem alterada, de acordo com as percepções da autora. Acredita-se que, a partir desse esquema, os percursos aqui criados poderão ser mais facilmente identificados pelos leitores, assim como auxiliarão a própria autora a cumprir os caminhos almejados.

Primeiro, destaca-se a teoria geral assumida para este trabalho, que corresponde aos Estudos de Usuários da Ciência da Informação, com a utilização de conceitos das teorias (sociais) de etnometodologia e interacionismo simbólico. É a partir das

concepções teóricas e dos desdobramentos dessas pesquisas que são assumidas as discussões aqui realizadas. De acordo com Case (2002, p. 135), as teorias são afirmações que tentam explicar relações entre diversos fenômenos. Na definição de Silverman (2009, p. 26), “as teorias dispõem conjuntos de conceitos para definir e explicar alguns fenômenos”. São elas que proporcionam “uma base para se considerar o mundo, separado, mas cercado, por esse mundo”.

O segundo item corresponde aos modelos que serão adotados ao longo do trabalho de pesquisa, os quais têm o objetivo de proporcionar “uma estrutura geral para como encaramos a realidade. Em suma, eles nos dizem como é realidade e os elementos básicos de que ela contém [...] e qual é a natureza e a situação do conhecimento” (SILVERMAN, 2009, p. 25-26).

Quadro 2 – Descrição metodológica da pesquisa

Item	Descrição
Teoria	Estudos de Usuários, etnometodologia e interacionismo simbólico.
Modelos	Práticas informacionais de McKenzie (2003) e versão estendida de Yeoman (2010).
Conceito	Práticas informacionais
Hipótese	As práticas informacionais adotadas pelas mães de crianças com alergias alimentares interferem diretamente na qualidade de vida conquistada por estes meninos e meninas, sendo responsáveis pela promoção da sua segurança alimentar.
Metodologia	Qualitativa, descritiva
Método de coleta de dados	Entrevista semiestruturada
Método de análise de dados	Análise de conteúdo, utilizando modelo de categorias misto, sendo as categorias a priori aquelas propostas por McKenzie (2003) e Yeoman (2010).

Fonte: Adaptado de Silverman (2009, p. 25).

O modelo aqui adotado será o proposto por McKenzie (2003), voltado para práticas informacionais em contexto de situações cotidianas. É a partir dessas “lentes” que o objeto da pesquisa será percebido e analisado. A versão estendida proposta por Yeoman (2010) também será utilizada, uma vez que acrescenta ao modelo um conceito relevante para a pesquisa, o de compartilhamento da informação.

O próximo tópico é o conceito, que corresponde a “ideias claramente especificadas que derivam de um modelo específico” (SILVERMAN, 2009, p. 26). No caso, a partir do modelo de paradigma social, deriva-se o conceito das “práticas informacionais”, que se constitui enquanto elemento central do problema de pesquisa definido. Enquanto o termo “comportamento informacional” se relaciona ao paradigma cognitivo, as práticas informacionais adquirem sentido a partir das percepções desencadeadas pelo paradigma social, sendo, portanto, o conceito-chave do trabalho¹⁵.

No esquema, destaca-se também a hipótese, que, estritamente relacionada ao problema de pesquisa, fornece direcionamento aos estudos. É para confirmar ou refutar uma hipótese que todo o trabalho é feito. “Ao contrário das teorias, as hipóteses podem – e devem – ser testadas” (SILVERMAN, 2009, p. 26).

A partir das definições acima feitas, o próximo tópico se refere à metodologia propriamente dita, que, para esta pesquisa, corresponde à qualitativa. Essa metodologia “pode ser caracterizada como sendo um estudo detalhado de um determinado fato, objeto, grupo de pessoas ou ator social e fenômenos da realidade” e que “visa buscar informações fidedignas para se explicar em profundidade o significado e as características de cada contexto em que encontra o objeto de pesquisa” (OLIVEIRA, 2007, p. 60).

Entre as características de uma pesquisa qualitativa, Baptista e Cunha (2007, p. 173) identificam o “enfoque mais holístico”; a maior atenção dada “aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano” e o fato de a coleta de dados ser vista “mais como um processo do que um procedimento, requerendo constantes julgamentos analíticos”. Embora alguns estudos realizados pela Ciência da Informação aliem a metodologia qualitativa e a quantitativa, optou-se apenas pela primeira por uma razão principal: o problema de pesquisa é quem define a metodologia.

¹⁵ Num espectro informacional filosófico-analítico que vai do nível léxico (vocabulário) ao pragmático (ação), passando pelos níveis sintático (lógico) e semântico (cognitivo).

As metodologias de pesquisa devem ser usadas de acordo com o tipo de pesquisa a ser desenvolvida. Existem alguns problemas que "pedem" uma abordagem qualitativa por envolver, por exemplo, indivíduos que têm comportamentos diferenciados na busca de informação e que não seriam contemplados numa pesquisa quantitativa. Em outras pesquisas a abordagem quantitativa é a mais adequada, por exemplo, formar *clusters* (conjunto de pessoas com hábitos semelhantes) por área de conhecimento ou por uso de um determinado sistema. É vital enfatizar que não é a metodologia que determina a pesquisa e sim o problema que se pretende resolver (BAPTISTA e CUNHA, 2007, p. 182).

Ao adotar o paradigma social dentro de Estudos de Usuários, não é objetivo deste trabalho alcançar resultados quantitativos que definam e sistematizem, de alguma forma, as práticas informacionais analisadas. Acredita-se que, ao inserir estatística, números e porcentagens nos resultados, todo o caminho teórico traçado até então estaria em contradição dentro da pesquisa. Ainda em 1976, Martin (1976) chama a atenção para essa questão. Para ele, a justificativa que muitos pesquisadores utilizam para realizar um estudo de usuários é "conhecer melhor os usuários". Isso significaria, de acordo com o autor, conhecer as necessidades dos sujeitos, assim como hábitos e problemas, possibilitando uma compreensão dos mesmos enquanto indivíduos.

Porém, de forma paradoxal, a maioria dos estudos de usuários foca nas características apresentadas pelos grupos, e não pelo indivíduo. Dessa forma, os sujeitos não são vistos de forma individualizada. (MARTIN, 1976, p. 487-488). Mais ainda: para o contexto desta pesquisa, surge a necessidade de reconhecer a individualidade dos indivíduos inseridos em um contexto social, enquanto construtores e modificadores da realidade social, conforme as teorias e modelos aqui seguidos. A fim de alcançar os objetivos, além da metodologia qualitativa, definiu-se como método as entrevistas semi-estruturadas em profundidade. De acordo com Boni e Quaresma (2005, p. 75),

as entrevistas semi-estruturadas combinam perguntas abertas e fechadas, onde o informante tem a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto. O pesquisador deve seguir um conjunto de questões previamente definidas, mas ele o faz em um contexto muito semelhante ao de uma conversa informal.

Dessa forma, apesar de haver um roteiro prévio que orientará a entrevista, (APÊNDICE A), novas perguntas poderão surgir a partir das respostas, a fim de obter uma percepção ampla das atividades informacionais adotadas.

O método será aplicado em conversas com mães de crianças diagnosticadas com alergia alimentar. Na regulamentação aprovada pela Anvisa, em junho de 2015, estão previstas regras para dezessete alimentos alergênicos, que provocam reações severas. Essas categorias foram utilizadas dentro deste trabalho como critério de escolha das famílias que fizeram parte da análise. Foram entrevistadas mães que têm filhos alérgicos a, pelo menos, uma das dezessete substâncias. (APÊNDICE A). Optou-se por entrevistar as mães devido à notória maior participação das mesmas em grupos da internet e em relatos presentes em sites e *blogs*.

A amostra de sete pessoas deve-se às características próprias da entrevista semi-estruturada em profundidade, que exige conversas mais longas e detalhadas com as pessoas entrevistadas. Além disso, considerando o tempo disponível para a realização de uma pesquisa de Mestrado, essa quantidade parece adequada para que o trabalho seja realizado com maior qualidade. Assim, apesar de parecer pequena, a amostra é condizente com as propostas da pesquisa, em lógica semelhante à explanada por Silva R. (2008, p. 116):

Se a informação é construída pelos indivíduos, em vez de buscar padrões de comportamento, devemos compreender a construção da informação na vida cotidiana destes indivíduos. Como nosso objetivo não é obter generalizações e estabelecer leis sobre as práticas informacionais [...], não nos preocupamos com o tamanho da amostra da pesquisa.

Foram escolhidas famílias de Belo Horizonte (Minas Gerais) e região metropolitana para a realização das entrevistas. Considerando-se que o método de coleta de dados adotado exige maior profundidade, as entrevistas foram realizadas de forma presencial. As famílias foram escolhidas a partir de indicações do Movimento Põe no Rótulo, de referências fornecidas por médicos especialistas no assunto, por indicações das próprias mães já entrevistadas e também através da internet (sites, *blogs* e grupos de *Facebook* que tratam do assunto). Essa busca em locais diversos teve como objetivo favorecer a escolha de indivíduos que enfrentam situações diversas diante a detecção da alergia alimentar, proporcionando maior diversidade na identificação de práticas informacionais.

Os áudios das entrevistas foram gravados com gravador adequado para tal finalidade, a fim de favorecer posterior transcrição e análise de dados. Com o objetivo de manter a privacidade dos entrevistados, os mesmos foram indicados por números, por

exemplo: Família 1, Família 2, e assim por diante. A elaboração do roteiro (APÊNDICE A) foi realizada de forma a englobar aspectos diversos da vida destas famílias, abordando principalmente questões referentes ao dia-a-dia das pessoas, conforme os objetivos desta pesquisa. As perguntas elaboradas tiveram o objetivo de percorrer diversos momentos de práticas informacionais, desde antes do aparecimento de sintomas, diagnóstico médico, adequação da alimentação em casa e fora dela, reação de familiares e conhecidos diante a notícia do diagnóstico, principais dificuldades, entre outros.

É essencial ressaltar, no entanto, que o momento da entrevista não foi limitado às perguntas contidas no roteiro, tendo sido necessário para o desenvolvimento da mesma a intervenção da entrevistadora a partir do estímulo à narração de fatos e histórias que auxiliassem na compreensão das práticas informacionais. Da mesma forma, não necessariamente o roteiro da conversa seguiu a ordem apresentada no Apêndice A, uma vez que foi respeitado o ritmo de cada conversa. Caso uma das entrevistadas começasse a falar sobre os sintomas da doença quando fosse perguntada sobre outro item, por exemplo, a naturalidade da resposta seria respeitada, retornando-se em momento posterior a possíveis dúvidas não esclarecidas.

A condução da entrevista segue as características da entrevista semi-estruturada em profundidade, a qual, apesar de possuir uma estrutura base para a sua realização, pauta-se em um roteiro flexível que tem como intuito favorecer a compreensão ampla da situação estudada. Dessa forma, pretendeu-se obter relatos ricos e que representassem com maior fidelidade as práticas informacionais analisadas.

Uma entrevista piloto foi realizada no dia 05 de abril de 2016, a fim de verificar a qualidade do roteiro e a extensão do mesmo. No momento da marcação da entrevista, por telefone, a pesquisadora explicou os objetivos do trabalho à entrevistada, contou que este era o piloto de uma série de entrevistas e pediu que a mesma separasse pelo menos uma hora e meia para a conversa. No dia da realização da entrevista, antes do início das perguntas, as mesmas questões foram novamente explicadas e, adicionalmente, a entrevistadora pediu à mãe que contasse com riqueza de detalhes as situações relativas à alergia, com relatos de fatos e lembranças. Ao todo, a conversa foi realizada em uma hora e quarenta minutos, tempo considerado suficiente para a abordagem de todos os tópicos indicados no roteiro.

Para dar continuidade à pesquisa, o projeto foi antes submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (COEP), “órgão institucional da UFMG que visa proteger o bem-estar dos

indivíduos participantes em pesquisas realizadas no âmbito da Universidade¹⁶". Essa aprovação tornou-se essencial, trazendo credibilidade ao trabalho e promovendo rigorosos métodos científicos, principalmente ao respeitar as pessoas que aceitaram participar da entrevista. Foi produzido um Termo de Consentimento Livre e esclarecido (TCLE) (Apêndice B), que foi apresentado a todas as participantes e assinado pelas mesmas, com o objetivo de apresentar a pesquisa às entrevistadas, fornecer explicações sobre o que seria feito com as gravações, fornecer formas de contato, entre outros aspectos.

A partir dos quatro modos e das duas fases descritas por McKenzie (2003), as práticas informacionais mais comuns retratadas através desta pesquisa (conforme definido no terceiro objetivo específico) serão inseridas dentro das categorias previstas. Acredita-se que o uso deste modelo, bem reconhecido e aceito nos estudos da área, contribuirá para uma melhor percepção dos resultados alcançados.

Assim, com esta pesquisa, pretende-se contribuir para a área de estudos de usuários dentro da Ciência da Informação. Ao mesmo tempo, busca-se auxiliar famílias que passam (ou vão passar) por um caso de alergia alimentar, apresentando algumas ações e reações adotadas pelas mães entrevistadas.

¹⁶ Descrição disponível no site: www.ufmg.br/bioetica/coep/. Acesso em 19 mar. 2016.

5 RESULTADOS E ANÁLISE

As sete entrevistas com mães de crianças alérgicas foram realizadas em abril de 2016 e no período de final de julho a meados de setembro de 2016. A entrevista piloto, realizada em abril, foi incluída no resultado da pesquisa devido à qualidade das informações obtidas durante a realização da mesma. No início da pesquisa, havia a proposta de que tanto mães quanto pais poderiam ser entrevistados. Porém, ao longo do momento de captação das famílias para as entrevistas, observou-se um envolvimento intenso das mães com a questão da alergia alimentar, havendo um protagonismo das mesmas quanto aos cuidados relacionados à alergia.

Uma das mães, por exemplo, relata a dificuldade inicial que o esposo tinha de compreender a relevância da questão da alergia. Segundo ela, “no início da dieta ele me achava louca, como todo bom marido. Me achava neurótica, que eu estava exagerando, achando que era coisa da minha cabeça. Então ele fazia testes por conta própria” (Família 1). Situação semelhante foi vivida pela Família 4, em que a mãe relata que o marido “cometeu uma série de infringências no início, ele não acreditava direito e dava as coisas pro xxx na rua sem a minha permissão. O xxx passava mal a noite inteira, e ele não contava, só depois de muito tempo ele contou que fez aquilo e não deu certo”.

A mãe da Família 5 também passou por algumas dificuldades com o marido. Ela diz que “[...] dentro da minha família, até meu esposo, no começo, ele achava até que eu estava ficando meio doida. [...] Depois que ele começou a ver, entender que o negócio era grave, que não era brincadeira”.

Em outra família, a mãe, hoje divorciada, afirma que a separação ocorreu por causa da alergia, único motivo de brigas entre ela e o ex-marido.

Meu ex-marido não aguentava ficar sem chocolate, ele come chocolate três vezes por dia. Então foi uma briga enorme, porque eu conseguia tirar quase tudo da alimentação principal, almoço e janta, mas ainda tinha o leite condensado, o chocolate. [...] Meu ex-marido comeu chocolate e eu falava [...] vai lavar a boca e lavar a mão. Aí era uma novela, toda vez. Aí teve um dia que eu falei, vou deixar ele aprender. Ele não lavou, beijou o XXX, ficou a marca da boca dele bem na bochecha do xxx (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 2).

Mesmo na Família 3, em que a mãe diz ter tido apoio do marido, o relato é de que as pesquisas na internet foram realizadas por ela, e não pelo pai da criança. Dessa

forma, ao longo da pesquisa, definiu-se que o escopo da amostra seria integralmente feminino.

5.1 Perfil das famílias

Conforme pode ser observado no roteiro das entrevistas (APÊNDICE A), desenvolveu-se um cabeçalho com diversas informações necessárias para compreender o perfil das famílias. Alguns dos dados, como o nome dos pais, não serão divulgados e foram coletados somente como itens necessários à organização da pesquisa. Os demais itens, apesar de serem aqui citados, não têm como objetivo traçar um perfil único das famílias e sim promover a contextualização das realidades que foram analisadas neste estudo.

Seguem, assim, alguns dos dados coletados. Por questão de manutenção de privacidade das famílias, os dados relativos à idade dos pais, estado civil, número de filhos, profissão e renda média mensal das famílias não serão relacionados a cada família, de forma específica, e sim serão apresentados de forma geral. Acredita-se que esse tipo de apresentação permitirá uma visualização ampla dos perfis das famílias, sem prejudicar os objetivos da pesquisa. De forma específica e identificada por letras e números, serão apresentados dados que especificam os tipos de alergias alimentares das crianças, uma vez que essas informações podem contribuir para uma análise mais completa do assunto, assim como para uma maior compreensão do tema pelos leitores do trabalho.

Dessa forma, quanto à faixa etária, das sete famílias analisadas, a idade da mãe mais nova é de 22 anos, enquanto a mãe com maior idade possui 46 anos. Os pais dessas famílias possuem idade mínima de 32 anos e idade máxima de 50 anos.

Sobre o estado civil, seis das mães entrevistadas são casadas com os pais das crianças alérgicas, enquanto uma é divorciada.

Quanto ao número de filhos, uma mãe possui um filho. Cinco mães entrevistadas possuem dois filhos, sendo que, em duas famílias, ambas as crianças são alérgicas; em duas famílias, somente uma delas é alérgica; e, na outra, a segunda criança possui poucos meses de vida e a alergia ainda não foi totalmente descartada (embora não haja sintomas). Uma das mães, por fim, possui uma criança e está grávida de outra (não é possível identificar alergia alimentar antes de o bebê nascer).

Com relação à profissão das mães, tem-se que duas das entrevistadas trabalham em casa, uma é estudante e quatro trabalham fora.

No quadro 3, apresenta-se um resumo do perfil das crianças das famílias analisadas, a partir de itens como idade, tipo de alergia (mediada, não mediada ou mista) e alimentos causadores da alergia. As famílias serão identificadas a partir de números e as crianças a partir de letras, a fim de manter o anonimato das mesmas. Destaca-se que a idade presente no quadro corresponde à idade que a criança tinha no momento da entrevista realizada com a mãe.

Quadro 3 – Perfil das crianças das famílias entrevistadas

Família	Idade(s) da(s) criança(s) com alergia	Tipo de alergia	Alimentos que causam alergia
1	Criança a: 4 anos e 10 meses. Criança b: 1 ano e 6 meses.	Criança a: não mediado. Criança b: mista (apresenta reações imediatas e não imediatas).	Criança a: leite, soja, ovo, oleaginosas, carne vermelha e tomate. Criança b: leite, soja, ovo, oleaginosas, carne vermelha e banana.
2	Criança c: 2 anos.	mista (apresentou reações mediadas até 1 ano de idade).	Leite e soja.
3	Criança d: 2 anos e 6 meses.	mediada.	Leite.
4	Criança e: 4 anos e 10 meses. Criança f: 2 anos e 5 meses.	Criança e: não mediada. Criança f: não mediada	Criança e: leite, soja, amendoim, lecitina de soja, óleo de soja, trigo (apresenta sensibilidade) e milho. Criança f: alérgica a todos os alimentos, exceto: moranga, chuchu, baroa, inhame, cará, abobrinha, pera, pêssego, ameixa, arroz, caldo de frango e batata doce.
5	Criança g: 10 anos	mediada.	Leite.
6	Criança h: 5 anos e 6 meses.	mediada.	Leite.
7	Criança i: 1 ano e 3 meses.	Mista (apresenta reações imediatas e não imediatas).	Leite e ovos.

Fonte: a autora.

Por fim, questionou-se a renda média mensal das famílias. Esse aspecto é considerado relevante a partir do momento em que a dieta seguida por crianças alérgicas exige, muitas vezes, a compra de produtos mais caros do que os tradicionais presentes nos supermercados. A família analisada com menor renda mensal possui ganhos de 3 a 4 salários mínimos por mês (considerando o salário mínimo vigente em 2016, no valor de 880 reais, a renda desse grupo familiar varia de 2.640 a 3.520 reais). Já a família com maior renda mensal tem ganhos de aproximadamente 30 salários mínimos mensais (aproximadamente 26 mil e quatrocentos reais).

5.2 Práticas informacionais e categorias de análise

Após a realização das entrevistas, todas foram transcritas de forma integral em arquivos do Microsoft Word, fonte Arial, tamanho 11, espaçamento 1,5. Obteve-se um total de 128 páginas de transcrição. A partir dos dados coletados, a pesquisadora empreendeu a análise do conteúdo transcrito, utilizando como categorias *a priori* aquelas sugeridas pelos modelos analisados, além de identificar nas transcrições algumas práticas informacionais adotadas pelas mães na busca pela melhor qualidade de vida de seus filhos alérgicos, que permitiram a elaboração de categorias *a posteriori*. Dessa maneira, pretendeu-se identificar algumas das práticas informacionais presentes no dia-a-dia das mães, uma vez que, devido a sua complexidade, subjetividade e flexibilidade, torna-se impossível relacionar todas as práticas que fazem parte dos universos dessas famílias.

No Apêndice C, é possível observar os sete quadros referentes às famílias entrevistadas. Todos os nomes citados foram trocados por xxx, a fim de preservar a privacidade das mães, de suas crianças e das demais pessoas/empresas/instituições citadas. As práticas informacionais identificadas em cada núcleo familiar, a partir da transcrição e análise das entrevistas, foram relacionadas a categorias de análise, criadas pela autora a fim de favorecer a análise do material coletado.

O quadro da Família 1 serviu de modelo para os quadros das demais famílias. A partir desse exemplo, as demais práticas informacionais identificadas nas falas das outras sete mães foram relacionadas às categorias de análise já citadas, o que, obviamente, não impediu a criação de outras categorias, de acordo com as novas práticas informacionais observadas. Cada prática identificada a partir das entrevistas foi relacionada a 16 categorias de análise, que posteriormente são detalhadas, a saber:

- 1) Introdução alimentar por testes práticos com a criança.
- 2) Busca por informação especializada no tema alergia alimentar.
- 3) Busca por informação na internet (sites).
- 4) Busca por informação na internet (redes sociais).
- 5) Apresentação de informações ao médico.
- 6) Indicação de informação especializada.
- 7) Tentativa de diagnóstico a partir de testes práticos e observação.
- 8) Busca de diagnóstico a partir da identificação de sintomas.
- 9) Informações obtidas em ações cotidianas.
- 10) Rótulos de alimentos e contato com Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC).
- 11) Sugestões sobre alergia alimentar por parte de terceiros.
- 12) Obtenção de informação especializada relativa à alergia alimentar a partir de terceiros.
- 13) Estudos da parte científica da alergia alimentar.
- 14) Tentativa de adaptação a partir de conhecimentos adquiridos.
- 15) Mãe que atua enquanto fonte de informação.
- 16) Compartilhamento de informações entre mães de crianças alérgicas.

Os resultados mostram que foi possível relacionar a cada família, no mínimo, 12 das categorias (ver QUADRO 4). Embora cada prática informacional tenha suas características próprias, de acordo com os contextos que compõem a vida da mãe entrevistada, a criação das categorias permite organizar a visão do fenômeno, a fim de melhor estudá-lo.

Vale destacar que o fato de não ter sido identificada uma categoria de análise na Família 1, com relação à Família 2, não indica que a mãe da Família 1 não realiza tal prática informacional em seu cotidiano, uma vez que não é possível apreender todas as práticas adotadas pela família em somente uma conversa (e, pela complexidade das mesmas, nem mesmo se a pesquisadora vivesse uma semana na casa da família seria possível identificar todas as ações em prol da qualidade de vida das crianças).

O resultado indica que, especificamente na análise do conteúdo transcrito após a entrevista, não foram observadas tais práticas. Essa questão está diretamente relacionada às características da pesquisa, a qual teve as categorias de análise definidas *a posteriori*, de acordo com a análise dos conteúdos transcritos. Acredita-se que a definição dessas categorias de análise antes da entrevista seria imatura, uma vez que a cada conversa foi

possível compreender novas nuances e perceber questões diversas sobre o tema alergia alimentar.

Quadro 4 – Categorias de análise identificadas nas práticas informacionais das famílias entrevistadas.

Família							
	1	2	3	4	5	6	7
Categorias							
1 Introdução alimentar por testes práticos com a criança	X	X	X	X	X	X	
2 Busca por informação especializada no tema alergia alimentar	X	X	X	X	X	X	X
3 Busca por informação na internet (sites)	X	X	X	X	X	X	X
4 Busca por informação na internet (redes sociais)	X	X	X	X	X	X	
5 Apresentação de informações ao médico	X	.X	X	X	X		X
6 Indicação de informação especializada	X	.X	X		X	X	X
7 Tentativa de diagnóstico a partir de testes práticos e observação	X	X	X	X			X
8 Busca de diagnóstico a partir da identificação de sintomas	X	X	X	X	X	X	X
9 Informações obtidas em ações cotidianas	X	X	X	X	X	X	X
10 Rótulos de alimentos e contato com SAC	X	X	X	X	X	X	X
11 Sugestões sobre alergia alimentar por parte de terceiros	X	X	X	X	X	X	X
12 Obtenção de informação especializada a partir de terceiros		X					
13 Estudos da parte científica da alergia alimentar	X	X	X	X		X	X
14 Tentativa de adaptação a partir de conhecimentos adquiridos	X	X	X	X	X	X	X
15 Mãe que atua enquanto fonte de informação	X	X	X	X	X	X	X
16 Compartilhamento de informações entre mães de crianças alérgicas	X	X		X	X		

Fonte: a autora.

Dessa forma, ao longo das entrevistas, em momento algum se buscou conseguir exemplos de categorias de análise específicas, uma vez que estas ainda não estavam

definidas. O que ficou claro, de toda forma, conforme as próprias mães relataram, é que cada família encontra suas formas de lidar com a alergia alimentar.

Em alguns momentos, percebe-se que as práticas informacionais podem ser encaixadas em mais de uma categoria de análise. No entanto, a fim de uma melhor organização do conteúdo, optou-se por relacionar cada prática somente a uma categoria, conforme pode ser observado até então.

Vale destacar que as categorias de análise foram construídas aos poucos, após a identificação das práticas informacionais de cada família. A primeira análise da Família 1, por exemplo, apresentava 11 categorias de análise (a versão final aqui apresentada mostra 15 categorias relacionadas às práticas da Família 1). Isso ocorre porque, a cada família analisada, a autora tem tido a oportunidade de avaliar novas práticas informacionais e, ao não conseguir relacioná-las a nenhuma categoria existente, surge a necessidade da criação de uma nova descrição.

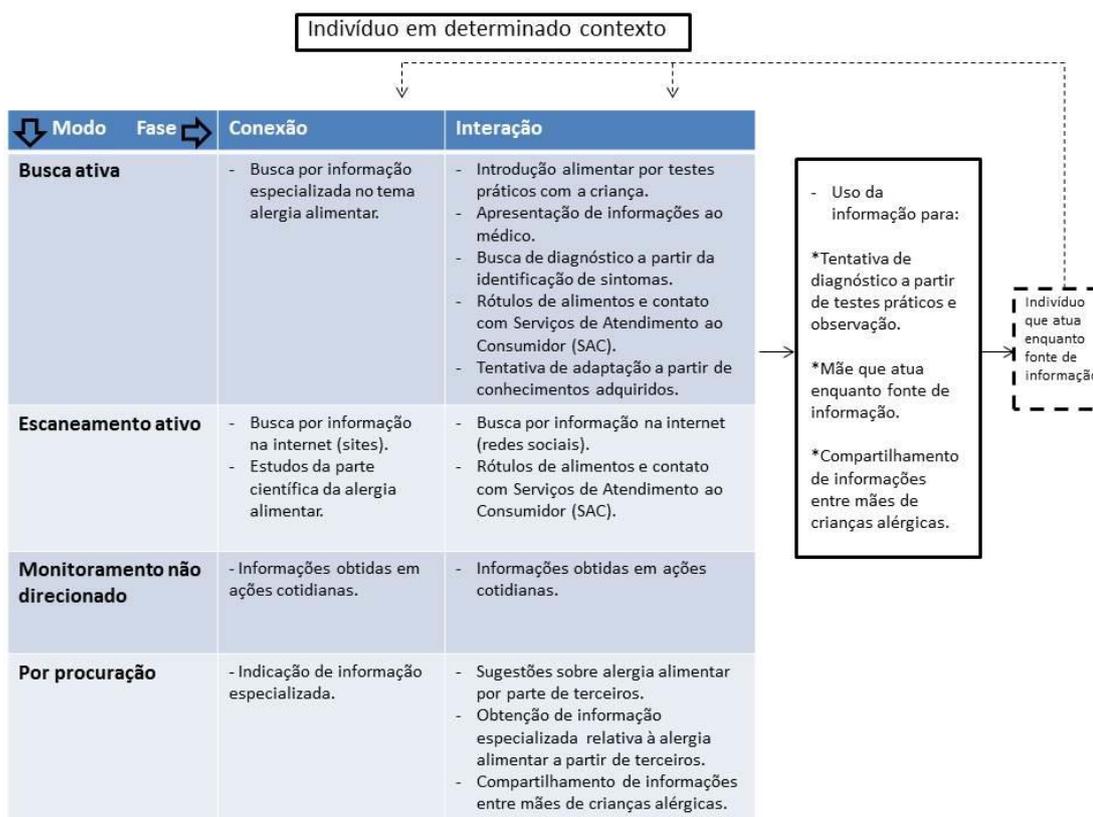
Uma das questões que foi observada a partir das entrevistas, e que pode ser identificada em diversas categorias de análise, é um aparente despreparo de parte dos médicos para lidar com a questão da alergia alimentar, exigindo das mães uma participação ativa no encontro do diagnóstico e de formas de cuidado e/ou tratamento. A mãe da Família 7, por exemplo, relata ter recebido orientações erradas do médico que assistia ao seu bebê, o que causou um choque anafilático na criança. Mesmo assim, o especialista se recusava a acreditar que o choque tivesse mesmo acontecido. De acordo com a mãe, “ele (o médico) olhava pra mim, não acreditava que o xxx tinha a alergia que ele tinha. [...] Um erro desses pode ser fatal. Se eu não moro ao lado de um hospital [...]? O que pode acontecer, sabe?”.

Provavelmente devido às dificuldades enfrentadas na compreensão da alergia, o que se percebeu é que cada mãe estudou de forma aprofundada sobre o tema. A cada entrevista, a pesquisadora teve a sensação de que estava participando de uma aula sobre o assunto. Mesmo com pesquisas prévias realizadas sobre alergia alimentar para este estudo, o pleno entendimento de termos como “traços”, “mediados”, “não-mediados” e “sensibilização”, por exemplo, ocorreu de forma efetiva após as explicações feitas pelas mães. É fundamental, portanto, reconhecer o protagonismo dessas mulheres na busca por informações sobre o tema.

5.3 Modelo de McKenzie (2003) e versão estendida de Yeoman (2010)

A fim de alcançar os objetivos propostos para esta pesquisa, são utilizados como base os modelos apresentados ao longo do trabalho. As categorias de análise derivadas das práticas informacionais das mães de crianças alérgicas são correlacionadas aos tópicos apresentados por esses modelos (FIGURA 9). Destaca-se que não há objetivo de categorizar as práticas informacionais analisadas, uma vez que estas são dinâmicas, e sim auxiliar na compreensão do tema alergia alimentar a partir da experiência de famílias que passam por essa questão, e de uma perspectiva múltipla, social e complexa apresentada pela CI. A partir das categorias de análise identificadas e dos elementos aos quais as mesmas foram relacionadas na Figura 9, cada uma das categorias será avaliada em detalhes.

Figura 9 - Categorias de análise apresentadas de acordo com a versão estendida do modelo de McKenzie.



Fonte: adaptado de Yeoman (2010).

5.3.1 Introdução alimentar por testes práticos com a criança

Após o diagnóstico de alergia alimentar, a princípio, as mães não sabem exatamente quais são os alimentos que causam alergia, principalmente quando a criança é não mediada (na alergia mediada, é possível identificar o alergênico a partir de exames específicos, embora, até os dois anos de idade, sejam comuns resultados de falso negativo). Assim, foram percebidas práticas informacionais relacionadas às tentativas das mães de identificar quais são exatamente os alimentos que causam a alergia e quais as quantidades dos mesmos são suportadas pelo organismo da criança.

São alguns exemplos da categoria:

Eu tentei introduzir couve-flor e ele reagiu. Mas não significa que ele seja alérgico, talvez, naquele momento, ele ainda não estava preparado. Porque há toda uma alteração no sistema imunológico, sistema digestivo e tal. Teve isso com o polvilho. Tentei uma vez e ele teve uma reação. Depois de alguns dias tentei, e foi tudo ok (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 1).

No dia-a-dia a gente acaba observando a diferença. Antes, eu não dava ele pão de sal, pão francês, que eu morria de medo. Pão francês não tem leite, mas ele pode conter traços, né? Aí eu comecei a dar um pedacinho assim pequenininho tal, tal e tal. Hoje ele já come um pão, dois pães por dia. Não acontece absolutamente nada (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 3).

Considerando que não é possível obter essas informações a partir de exames médicos, a opção das famílias é fazer testes e, no dia-a-dia, desenvolver respostas para os sintomas apresentados pelos filhos. Conforme pode ser visto na seção de resultados, somente na entrevista da mãe da Família 7 não foi identificada essa categoria. Essa questão pode ser explicada pelo fato de a criança ainda ser muito nova e possuir alergia mista com reações graves, o que tornam esses testes em casa perigosos.

A mãe da Família 5, por exemplo, que também possui uma criança mediada, diz que começou com a introdução de traços de leite há dois anos, quando o filho estava com oito anos de idade. “Antes disso, eu não tive coragem não”, ela relata.

Essa categoria, portanto, apresenta práticas informacionais essenciais na elucidação dos alimentos que são alergênicos para determinada criança e, conseqüentemente, na busca pela qualidade de vida. Nos modelos adotados, essa categoria está localizada como modo de busca ativa da informação e na fase de interação, uma vez que corresponde a estratégias ativas de questionamento por parte da mãe.

5.3.2 Busca por informação especializada no tema alergia alimentar

Sempre que há sintomas de uma doença, o mais comum é que se busque atendimento médico para receber orientações e indicações de tratamento. Assim, essa prática informacional retrata exatamente uma das primeiras ações de qualquer mãe ao perceber que há algo errado com sua criança: a busca por informação especializada.

O que se percebe nos relatos das mães, no entanto, é uma dificuldade de diagnóstico por parte dos médicos. E, mesmo quando há o diagnóstico de alergia alimentar, nota-se uma ineficiência dos médicos em apresentar todas as informações necessárias para o controle dos sintomas. A mãe da Família 4, por exemplo, diz que o médico lhe passou várias informações, mas não comentou sobre a necessidade do controle de traços, essencial para a estabilização do paciente. “Ele não me passou, sabe? Passou muito por alto, muita coisa eu não sabia. Ele falou de utensílio, de panela, mas ele não falou de traços em alimentos.”

A mãe da Família 2 comenta que “o que a maioria dos médicos falha em aceitar é que o que é pra um, não é pra outro. E eu já vi, por exemplo, crianças alérgicas que conseguem tomar iogurte. [...] Eu já fui em alergista que falou: seu filho não é alérgico.” Mesmo com essas dificuldades na escolha do médico, entretanto, percebe-se que, em determinado momento, as famílias conseguem encontrar um especialista que os atenda de forma satisfatória, respeitando as opiniões apresentadas pelas mães. A mãe da Família 7, por exemplo, lembra que passou por sete médicos diferentes até encontrar uma profissional que a agradasse.

Foi a única médica que virou pra mim e falou que ia fazer um tratamento com ele. Porque, até então, todo mundo falava assim: o tratamento de uma alergia alimentar é restrição ao alimento. [...] Aí ela foi me explicando: não é que ele tenha alergia a isso tudo, ele tem alergia séria a pelo menos dois alimentos, que são os dois IgE que deram altíssimos nele, que foi o leite e o ovo. E, como ele está super sensibilizado – o organismo dele –, qualquer alimento pode estar dando reação pra ele (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 7).

Percebe-se, então, a necessidade de identificação de um profissional de saúde que forneça informações seguras e de confiança às famílias. Mesmo com a existência desse amparo, no entanto, a entrevistada da Família 2 defende a necessidade de observação constante da criança por parte da mãe. Na diferenciação de uma reação alérgica da gripe,

por exemplo, ela destaca a existência de um padrão. “Só a mãe consegue mesmo, nem o pediatra consegue entender”.

No modelo de práticas informacionais, essa categoria de análise está inserida como modo de busca ativa e fase de conexão, já que a mãe age de forma ativa na busca por informação e procura a fonte em um terreno informacional específico (no caso, na área médica).

5.3.3 Busca por informação na internet (sites)

Diante o aparecimento de sintomas de alergia alimentar e algumas dificuldades para receber o diagnóstico médico, algumas das mães entrevistadas relatam ter feito buscas na internet sobre o tema. A mãe da família 2, por exemplo, diz que descobriu a alergia pelo Google.

Eu joguei tudo que ele tinha no Google. Eu fiz uma lista gigantesca, acho que tenho essa lista até hoje. Peguei e escrevi tudo que ele tinha, tudo. Não, não faz sentido uma criança de 4 meses ter isso tudo. Peguei tudo o que estava na lista e joguei no Google, sem vírgula, só espaço. Só joguei. Aí apareceu o relato da mãe de um alérgico (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 2).

A mãe da família 3, por sua vez, conta que foi para a internet logo após receber o diagnóstico de alergia alimentar no hospital. A criança dela chegou a ter um choque anafilático causado pelo consumo de leite.

No momento a gente estava tão assustado pela situação que tinha acabado de acontecer, que ele ainda estava lá, em observação, e aí nós começamos... mais da minha parte, né, a pesquisar na internet [...]. Eu só queria entender, assim, como que eu ia lidar com aquela situação no dia-a-dia. Onde que eu ia encontrar biscoito, meu filho está crescendo, como que eu vou, sabe? Então, assim, a minha preocupação, no momento, foi poder ver uma forma de dar um pouco de normalidade assim no dia-a-dia dele [...].

Nesse relato é possível perceber a preocupação da mãe em buscar a qualidade de vida para o filho, sendo a busca na internet uma das formas que as famílias encontram para obter mais informações e adaptar a rotina. Essa categoria foi identificada na entrevista de todas as sete mães entrevistadas.

Por constituir uma pesquisa em terreno informacional provável (sendo necessário, obviamente, realizar uma filtragem da grande quantidade de conteúdo

recuperado), a categoria de busca por informação na internet (sites) é inserida no modo de escaneamento ativo e na fase de conexão do modelo analisado nesta pesquisa.

5.3.4 Busca por informação na internet (redes sociais)

Apesar de a busca nas redes sociais virtuais também estar inserida na categoria busca na internet, optou-se por diferenciá-las de outros sites, devido à relevância e destaque que adquiriram na fala das entrevistadas. Destaca-se, principalmente, a existência de grupos no *Facebook* destinados à troca de informações sobre alergia alimentar. A mãe da Família 2, por exemplo, diz que “o grupo é excelente, o grupo salvou minha vida várias vezes”.

A mãe da Família 4 sente por não ter conhecido o grupo desde que seus filhos eram bebês: “não tinha o grupo de mães ainda, que fez toda diferença na minha vida.” A mesma situação ocorre com a mãe da Família 5, que diz que “se eu tivesse entrado quando ele (o filho) tinha um ano, dois anos, minha vida teria sido outra. Eu teria tido muito mais qualidade, eu poderia ter saído mais [...]”.

Na Família 6, a entrevistada afirma que

antes (do grupo no *Facebook*) era desconhecimento. Aí só Deus sabe como está vivo até hoje (risos). Porque simplesmente a gente tinha orientação do médico, não pode consumir traços, enfim... e aí? O que isso significa, não ter traços? [...] esses grupos nos ajudaram muito com relação à alergia.

Essa categoria de análise esteve presente de forma marcante em seis famílias entrevistadas. Somente uma mãe não destacou sua participação em grupos de redes sociais. Através dos modelos, a categoria foi classificada no modo escaneamento ativo e na fase de interação, uma vez que os grupos aparecem como oportunidade de realização de perguntas e de observação sobre o tema alergia alimentar.

5.3.5 Apresentação de informações ao médico

A partir das pesquisas realizadas pelas mães, da observação constante das reações das crianças e do próprio *feeling* dessas mulheres, identificou-se uma categoria de análise que engloba práticas informacionais em que as mães apresentam aos médicos

determinadas informações que contribuem para o diagnóstico, cuidados e tratamento da alergia alimentar.

Fica nítida, após a análise das entrevistas, a importância da participação ativa dessas mães durante a consulta médica para a busca de respostas para os sintomas que afligem essas famílias. A mãe da Família 1 relata que ela mesma disse à médica que poderia ser uma alergia alimentar. “Eu inclusive sugeri à médica dele, a pediatra que acompanhava na época, eu sugeri... será que não pode ser alergia?”. A mãe da Família 7 também lembra situação semelhante:

Partiu de mim a questão da escolha de tirar leite, partiu de mim. A alergista que acompanhava ele na época, [...] eu falei com ela que eu achava que o xxx (leite em pó) estava dando reação, ela ficava assim: “Será?”. “Ele tosse depois que ele toma, não é normal, tem alguma coisa na gargantinha dele que está incomodando”. E não conseguia dormir direito.

Algumas mães, ainda, tiveram que lidar com o fato de apresentar informações ao médico e receber resistência do profissional.

Às vezes eu levava (ao médico) e (ele me) perguntava se tem alergia a medicamento, a alguma coisa. Aí eu falava: “olha, ele tem alergia a leite”. Alguns medicamentos ele não pode, porque tem lactose, né, aí eles falavam assim: “não, mãe, isso não existe. Não existe alergia a leite não”. Alguns, assim, passei por alguns que realmente, assim, questionavam mesmo (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 5).

Fizemos o exame de sangue, saiu o exame de sangue, mostrei pra ele, falei assim: “Doutor, será que não seria melhor, mesmo a criança tendo uma chamada alergia tardia, não seria melhor vocês, antes de introduzirem qualquer alimento de teste, mesmo que a chance seja mínima, que que custa pedir um exame de sangue?” Aí ele virou pra mim e falou assim: “eu não acho que um evento isolado vai mudar a conduta dos médicos”. Quer dizer, ele se negou a uma questão que era comprovada que tinha acontecido, sabe? (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 7).

Somente na Família 6 não foi identificada diretamente essa prática informacional. O modo da categoria se encaixa enquanto busca ativa de informação e na fase interação, uma vez que o momento da consulta médica se apresenta enquanto momento para realização de perguntas, a partir de elementos observados pelas mães no dia-a-dia das crianças.

5.3.6 Indicação de informação especializada

Ao longo do processo de compreensão e aceitação da alergia alimentar, é comum que as famílias recebam indicações de informação especializada sobre o assunto por parte de outras mães ou mesmo dos médicos. Nos relatos a seguir, as sugestões foram feitas entre mães de crianças alérgicas:

Então, você vai ter que arrumar agora um médico que entenda e tal”. Ela (outra mãe de criança alérgica) falou pra eu procurar o Dr. xxx, que é o melhor (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 2).

A xxx estava me falando que lá no Centro é diferente. Lá já entra lá, eles já fazem o teste de provocação, aí eles já veem como que a criança está, a quantidade que a criança tolera, né? (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 5).

A mãe da Família 7 diz que recebeu auxílio de várias pessoas, conforme pode ser observado no trecho: “Sempre indicações assim... grupos de mães, esse tipo de indicação assim, de conhecidos... Porque, quando você fala um caso mais sério, igual o caso que ele teve muitas complicações, as pessoas sempre querem ajudar, dar uma indicação”.

As mães das famílias 1, 3 e 6 também relatam indicações que receberam, como pode ser observado nos trechos abaixo.

Com 4 meses, depois de passar por mais de 10 médicos diferentes que eu cheguei neste médico (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 1).

Aí ela (a médica) conseguiu nos encaixar em um programa (de acompanhamento) que tem do SUS (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 3).

Essa médica é referência, eu sempre ouvia falar, e lendo sobre relatos de crianças que tinham passado (pela dessensibilização). [...] Nós tivemos também a indicação de uma médica, em Belo Horizonte, que fazia o tratamento (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 6).

Somente na Família 4 não foi identificada de forma direta essa categoria de análise. O modo dessa categoria é o “por procuração” e a fase é a conexão, onde as mães são reconhecidas como buscadoras de informação sobre alergia alimentar. Nesse caso, um intermediário (outra mãe de criança alérgica, um conhecido, um profissional de saúde, entre outros) tenta apresentar fontes informacionais que interessem a essas mães.

5.3.7 Tentativa de diagnóstico a partir de testes práticos e observação

A fim de identificar quais são os alimentos que provocam reações alérgicas na criança, muitas famílias precisam realizar testes práticos no cotidiano. A mãe da Família 7 conta que, de uma lista de seis alergênicos descrita pelo médico, ela precisou retirar todos de sua dieta, já que estava amamentando e precisava estabilizar o quadro alérgico da criança. Após a total exclusão, decidiu reinserir um por um, a fim de saber quais seriam os alimentos que realmente não poderia dar a seu filho.

[...] a gente começou um processo que foi de introdução na minha alimentação de cada um desses alimentos (alergênicos) pra entender quais seriam as alergias dele. Aí o primeiro alimento que a gente escolheu foi o leite. Então, eu comecei um dia... aí, depois de um tempo que ele já tinha melhorado, eu fui e tomei um copo de leite, naturalmente, igual comia, comi queijo, igual eu costumava fazer normalmente. E aí, em dois dias, ele começou com sangue nas fezes de novo. Então, foi um processo que foi difícil pra gente, porque eu meio que sabia que a criança ia sofrer, mas eu tinha que fazer aquilo pra comprovar (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 7).

A mãe da Família 1, por sua vez, realizou um diário alimentar da criança, com o objetivo de identificar quais dos alimentos consumidos havia causado reação alérgica e qual o padrão de aparecimento dos sintomas. Ela diz que era importante fazer um diário alimentar porque conseguiu estabelecer o tempo de reação que a criança tinha. Ela conta que: “Foi aí que eu descobri... ah, ele reage em 48 horas, não é em 24, não é em 72. É 48”.

Não foi identificada essa categoria nos relatos das mães das famílias 5 e 6. O fato de as crianças dessas famílias serem mediadas explica, de certa forma, o fato de não terem sido observados testes práticos com relação aos alergênicos. Em primeiro lugar, uma reação alérgica imediata pode levar ao choque anafilático. Em segundo, a alergia mediada, nesses dois casos, foi identificada por exames de sangue, não havendo necessidade de testes práticos em casa para o alcance de diagnóstico.

No modelo de práticas informacionais adotado para esta pesquisa, essa categoria está inserida no item “uso da informação para”, adicionado por Yeoman (2010), especificamente nos dois primeiros usos indicados, que são: auxiliar a construir sentido sobre determinada situação e apoiar tomada de decisão. Observa-se, assim, que as mães produzem informações que serão utilizadas por elas mesmas em seu dia-a-dia.

5.3.8 Busca de diagnóstico a partir da identificação de sintomas

Diarreia, refluxo, cólica e dermatite são os principais sintomas citados pelas mães entrevistadas. Inicialmente, no entanto, a presença desses sintomas no dia-a-dia não é percebida como alergia alimentar pelas famílias e, como pode ser notado em alguns dos casos aqui analisados, nem mesmo pelos médicos.

Nas entrevistas das mães, no entanto, fica nítido que as mesmas percebem que há algo errado com a criança e não desistem de buscar um diagnóstico a partir dos sintomas identificados. Essa categoria esteve presente em todas as entrevistas realizadas, conforme pode ser observado nos trechos a seguir.

Com uma semana mais ou menos, ele começou com uma dermatite, rostinho, nas dobrinhas da mãozinha, e aí o médico falou que era normal. E o refluxo muito intenso, ele não dormia, ele acordava de 30 em 30 minutos. E ele chorava dia e noite, dia e noite chorando (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 1).

Nos três primeiros meses, você vai no médico, o médico fala “é normal”. Tudo é normal, tudo é adaptação. Ah, antes dos três meses, o menino está esgoelando de dor. “Ah, é cólica, é normal”. Ele está todo empolado... “ah, é calor, é normal”. Ah, ele está chiando... “Ah, é normal criança pegar virose”. Tudo era normal (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 2).

Ele vivia sempre com chiado no peito. Ele chegou a internar por causa de bronqueolite. E isso aí, hoje em dia, os médicos que tratam dele, falam que é uma decorrência da alergia. Ele não tinha reações graves, mas, pelo fato de eu consumir, ele tinha esse pequenos picos de bronquite e tal, que está relacionado sim à alergia alimentar (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 3).

Eu, inconformada, não é possível que seja apenas refluxo! Não tinha roupinha dele no guarda-roupa não, só nos baldes. Era um cocô atrás do outro, ele vivia imundo, imundo. A gente tinha que comprar roupa pra ele poder usar, de tanto cocô que ele fazia. Vomitava sem parar (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 4).

Eu percebia que ele vomitava muito, sempre após as mamadas. Ele sempre vomitava [...] (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 5).

Foi a primeira mamadeira que ele ingeriu, foram 250 ml. Foi o suficiente pra desencadear um choque anafilático. [...] empolou em volta da boca, em questão, assim, de 2 a 3 minutos. Depois disso, ele começou a vomitar, urticária pelo corpo. [...]Mas, no momento, lá, a gente nem imaginava que era isso, né? (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 6).

Ele sempre foi uma criança que chorava muito, muito diferente do meu primeiro filho. [...] E ele, desde a maternidade, já foi muito diferente, chorava o tempo inteiro, você via que tinha algum incômodo real. E aí ele foi pra casa com refluxo desde o início, dermatite no corpo inteiro. Assim, de eu mandar foto pra médica com o rosto todo inchado e, até então, eu não sabia que seria alergia (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 7).

O modo identificado é o de busca ativa e a fase é a interação. No caso, a partir dos sintomas identificados, tem-se uma informação que é apresentada enquanto estratégia ativa de questionamento.

5.3.9 Informações obtidas em ações cotidianas

Algumas informações que as mães têm sobre alergia alimentar não foram obtidas através de médicos, conhecidos ou da internet. Muito do que essas famílias aprendem sobre como lidar com os sintomas alérgicos ocorre na prática, a partir de momentos do cotidiano, que também constituem uma forma de prática informacional. A mãe da Família 1, por exemplo, relata como percebeu que o filho tinha reações a partir do cheiro de alimentos alergênicos.

Ele começou com o cheiro do queijo a coçar muito os olhinhos e ter soluço. Eu achei que era exagero meu associar, né, à alergia. No segundo dia, o olho dele inchou e ele começou com soluço de volta, e tem uma reação bem característica que a boquinha enche de afta e ele teve uma crise de bronquite assim, né, imediata.

A partir desse aprendizado, a mãe precisou adotar mudanças de postura no dia-a-dia, a fim de evitar que a criança tivesse qualquer contato com o cheiro de alguns alimentos.

Nas famílias 3, 5 e 6, as mães observaram reações de dermatite. A mãe da Família 3 diz que: “comecei a desconfiar da alergia porque qualquer alimento que eu passava na boquinha dele que continha leite, ele empolava o local”. Na Família 5, a entrevistada diz que o filho “come alguma coisa (com leite ou traços de leite), a boquinha dele ficava toda cheia de bolinhas”. A mãe da Família 6, por sua vez, relata uma situação ocorrida na escola da criança. Ela lembra que chegou na escola e o filho “estava com o ombro todo empolado”. Ela conta: “aí a gente vai descobrindo... teve fila? “Ah, teve, forma uma filinha e vai pra sala”. [...] uma criança que veio com a mão suja de casa. Comeu leite, comeu queijo e aí pegou no ombro e empolou”.

A mãe da Família 7, por sua vez, relacionou o surgimento de reações alérgicas ao consumo de carne vermelha por parte da criança. Ela relata que

Eu tive que tirar a carne vermelha dele, porque eu vi que ele [...] não dormia à noite, e ele comia um dia frango, um dia carne vermelha. Então, ele dormia uma noite melhor, outra ruim. Tudo eu ficava observando ele o tempo inteiro. Aí eu peguei e tirei a carne vermelha, ele melhorou bastante.

Essa categoria de análise foi identificada em todas as entrevistas realizadas para esta pesquisa, constituindo-se enquanto modo de monitoramento não direcionado. Com relação à fase, é possível incluir essa categoria tanto na conexão (onde se obtém informação de forma inesperada e sem planejamento) quanto na interação (quando algo é conhecido de forma inesperada, a partir de uma conversa com algum conhecido). Nos casos citados, as mães não estavam no consultório médico ou lendo um artigo científico sobre o assunto, por exemplo, e sim em situações do dia-a-dia com suas crianças.

5.3.10 Rótulos de alimentos e contato com Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC)

A décima categoria de análise a ser detalhada merece destaque devido à importância que o assunto rotulagem de alimentos ganhou desde 2015. Conforme apresentado ao longo da dissertação, a Anvisa aprovou uma regulamentação de rotulagem de alergênicos e forneceu prazo até junho de 2016 para que as empresas alimentícias promovessem a adaptação das embalagens.

Somente uma das entrevistas foi realizada antes desse prazo. Os demais relatos já apresentaram experiências antes e após a mudança nos rótulos. Antes da obrigatoriedade da identificação dos alergênicos, uma forma que as mães tinham de obter informações a respeito de alimentos era ligar ou enviar e-mail para os SAC. A mãe da Família 1 afirma que “[...] esse contato com o SAC é bem difícil, mas hoje em dia já está mais preparado, é melhor do que há algum tempo atrás, mas ainda falta muito.”

A mãe da Família 4 diz que, quando entrava em contato com os Serviços de Atendimento ao Consumidor, costumava enviar e-mail. “[...] Quando era por e-mail, às vezes eu confiava mais, sabe? [...] Você perguntava um dia, era uma coisa, você perguntava no outro, era outra. Não tinha nenhum mecanismo de penalizar, né? Aquela informação, né? Então, assim, a gente focava pelo que tinha.”

Na Família 6, a opção foi escolher alimentos naturais. A mãe diz que o objetivo é “evitar o consumo de industrializados, porque nem no SAC você confiava. Você vê pessoas tão despreparadas que, às vezes, uma resposta deles você não ficava completamente segura”.

Os relatos das mães mostram que a mudança dos rótulos é vista de forma muito positiva. Apesar de confiar no que hoje é apresentado, no entanto, a mãe da Família 3 insiste em ligar para o SAC antes de oferecer algo em sua casa.

Hoje eu posso dizer que sim (confia nos rótulos dos alimentos) por causa da lei lá, que teve da campanha das mães, Põe no rótulo. Aí hoje eu confio, mas ainda sim é muito meu hábito de ligar nos SAC. Eu sempre ligo. Se é um biscoito novo, eu leio lá e não tem, eu ligo. “Olha, eu tô vendo que não tem leite nos ingredientes, mas pode ter o contato de traços? O maquinário é esterilizado ou é próprio para essa fabricação?” Aí eu sempre procuro ligar.

A mãe da Família 5 também tem precaução ao lidar com o assunto: “Agora está mais confiável, mas assim... tem muitos ainda que são embalagens antigas, então, ainda tem que esperar um pouco, né? Não pode estar confiando totalmente não”.

A experiência da Família 6 mostra o quanto a mudança na regulamentação era esperada por essa mães, conforme trecho a seguir:

Tudo que a gente sempre sonhou (a mudança nos rótulos dos alimentos). [...] não acredito que está assim, está no rótulo: “alérgico, contém...”, é uma segurança. Vamos dizer assim, pra gente, foram dois momentos: um quando a gente não sabia que isso existia, que a gente comprava e consumia (traços) por ignorância. Achando que não tinha, ou não sabendo, por desconhecimento. Você corria um risco, ou, às vezes, tinha reações sem saber, em função do desconhecimento. Teve um momento entre você saber que existia e a lei não ter sido efetivamente efetivada, que a gente passou a restringir um número muito maior de alimentos. A gente basicamente separava assim: o que é sacolão pode tudo, o que é supermercado não pode nada.

Mesmo com as mudanças, entretanto, a mãe da Família 7 diz tem evitado comprar alimentos oriundos da indústria. Na entrevista concedida para esta pesquisa, ela afirma que

Eu ainda tenho muito medo dos industrializados, eu evito ao máximo. Uma coisa que eu aprendi pra mim, em tudo, é que realmente vale a pena você ter uma alimentação saudável. Se você tem condições de fazer um bolo dentro de casa, pra que você vai comprar uma massa pronta?

Essa categoria de análise foi percebida nas entrevistas de todas as mães que participaram desta dissertação e pode ser incluída tanto no modo de busca ativa quanto no modo de escaneamento ativo, ambos na fase de interação.

O escaneamento ativo ocorre quando a mãe chega ao supermercado e começa a ler os rótulos de alimentos, por exemplo, procurando algum produto que seja adequado às necessidades nutricionais de sua criança, observando ativamente as opções encontradas. Pode corresponder a um primeiro momento de contato com a alergia alimentar, onde a família ainda não conhece as marcas permitidas para consumo, sendo necessário escanear os rótulos disponíveis.

Na busca ativa, por sua vez, a prática informacional envolve estratégias ativas de questionamento: a mãe sabe o que está procurando na embalagem e o que quer perguntar aos atendentes do SAC. Pode corresponder a um momento em que a família se encontra adaptada, onde já se sabe exatamente quais os alimentos não podem ser consumidos pela criança e já há certo conhecimento sobre as marcas liberadas para consumo seguro. Mesmo assim, no entanto, mantém-se atenção quanto a possíveis alterações nos ingredientes e quanto a novos alimentos que são disponibilizados no mercado.

5.3.11 Sugestões sobre alergia alimentar por parte de terceiros

Dava banho com aveia, dava banho com leite, que falavam que era bom (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 1).

O povo falava assim: “Ah, é porque ele mama no peito. Neném que mama no peito é isso mesmo”. Mas não era, né? (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 2).

Cada um fala uma coisa. Corta chocolate, corta café, corta as coisas mais absurdas, e fica sempre naquela: “ah, é comum, bebê tem cólica” [...]. (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 6).

Na busca pelo diagnóstico, muitas mães receberam sugestões de familiares, amigos e/ou conhecidos que tentavam auxiliar na resolução dos sintomas apresentados pelas crianças, conforme pode ser observado nos trechos acima. Desesperadas por resolver

o sofrimento dos bebês, os relatos das mães da Família 1 e da Família 6 mostram que elas chegaram a tentar algumas dessas orientações recebidas por terceiros, sem obter sucesso.

Outras mães contam que, em vez de receber ajuda, foram julgadas por essas pessoas, conforme entrevista da mãe da Família 3: “Muita gente acha que é frescura da minha parte. “Ai, a xxx tem um filho alérgico... Ai que trem chato, parece filho de rico. Ela é pobre e o menino tem doença de rico.” Não é, eu não escolhi meu filho nascer com alergia alimentar”.

A mãe da Família 5 lamenta essa recepção das pessoas à notícia da alergia e diz que “na hora em que você precisava receber apoio, muitas vezes você recebe críticas, as pessoas acham que você está exagerando. Então, assim, às vezes precisa acontecer algo mais grave pra poder as pessoas entenderem”. Na Família 4, a mãe reconhece que algumas pessoas até tentam ajudar, mas que, muitas vezes, essas não entendem o que é a alergia alimentar, o que causa mais estresse na família.

Hoje eu já não ligo mais para o que falam. As pessoas queriam ajudar, levavam as panelas delas pra minha casa, não conseguem ter essa compreensão que ali tem um resíduo de leite, que meu filho vai reagir. Não conseguem essa compreensão, “ah, é frescura”, “ah, esse menino, é porque você passeia pouco com ele”. Sempre tem um julgamento, sabe? Nunca é uma coisa assim, imparcial.

Essa categoria de análise foi percebida nas sete famílias entrevistadas. No modelo de práticas informacionais, esse item pode ser percebido enquanto modo “por procuração” e fase de interação. No caso, as mães recebem conselhos sobre alergia alimentar de forma inesperada, em alguma conversa cotidiana, sem que elas estivessem procurando por algo relacionado ao tema.

5.3.12 Obtenção de informação especializada relativa à alergia alimentar a partir de terceiros

Essa categoria de análise foi identificada somente em uma família e se diferencia da anterior por se referir à informação especializada sobre o assunto. A situação que gerou a criação dessa categoria de análise foi contada pela mãe da Família 2 e está descrita abaixo.

Acho que é a tetra... na época de campanha a gente pode solicitar à secretaria de saúde, eles mandam a vacina diferente. Isso começou com uma menina do posto aqui que conversou comigo, sem querer, nem foi ideia minha não. A menina que foi muito legal. Tem uma menina que roda nas campanhas de vacina. Ela roda os postos para ajudar. Então, a cada 2, 3 meses, ela fica em um posto diferente. E ela caiu neste posto aqui. Eu não tinha visto ela antes, e expliquei: meu filho é alérgico, tal, está a fichinha dele aqui, aí tem o número dele, tem o prontuário dele lá. A gente precisa fazer uma solicitação – eu nunca tinha feito isso não – da diferente, e ela não sabia de nada. Essa menina foi tão legal que acho que ligou pro mundo inteiro, descobriu como funcionava, descobriu o que era, descobriu o que era alergia e fez a solicitação específica, direto na secretaria. Nem sei como ela conseguiu fazer isso. Arrumar um contato direto na secretaria de saúde pra poder mandar a vacina pra gente. Me ligou, ela me ligava assim, direto, pra saber das coisas, perguntando... No dia que chegou no posto, ela me ligou: olha, são 10 doses. Você não tem mais nenhuma mãe, nenhuma criança que você conhece, não? Vamos trazer todo mundo junto. Se não vai jogar fora essa vacina.

Nesse caso, a mãe obteve uma informação nova e especializada sobre o tema de forma inesperada. Ao comparecer ao posto de saúde, ela não esperava descobrir sobre a necessidade de uma vacina especial para pessoas alérgicas. Por isso, essa prática informacional pode ser incluída ao modo “por procuração” e à fase de interação.

5.3.13 Estudos da parte científica da alergia alimentar

Ao longo das entrevistas, percebeu-se um interesse das mães em estudar trabalhos científicos que abordem a questão da alergia alimentar. Em maior ou menor grau, seis famílias entrevistadas abordaram a leitura de textos acadêmicos como forma de compreender o assunto de maneira aprofundada e buscar soluções para uma maior qualidade de vida das crianças. Na Família 2, a mãe diz que estudar assuntos de interesse é rotina na casa. “Esse negócio sempre foi muito da minha mãe, porque ela sempre foi a louca dos livros, né? Tudo a gente vai pesquisar... tudo a gente vai descobrir o que é a fundo.”

A mãe da Família 6, por sua vez, diz que a profissional de saúde que acompanha sua criança é uma das pessoas que a incentivou a ler mais sobre o tema. “A médica que acompanha ele aqui também me dá muito artigo pra ler. Então, eu busco assim: a última coisa que saiu na Associação Brasileira, [...] a gente está estudando.” Na Família 7, a mãe realiza buscas na internet a fim de buscar mais informações sobre alergias alimentares e tentar resolver sintomas apresentados pela criança. Ela exemplifica dizendo

que “eu vi que ele tinha muitas reações, agora, igual (com a) carne vermelha, eu [...] começo a pesquisar todo tipo de artigo, aí vejo os artigos mesmo, as teses e tudo. São estudos, né?”.

Essa categoria de análise se apresenta enquanto modo de escaneamento ativo e fase de conexão, em que as mães identificam prováveis fontes de informação e realizam pesquisas a partir delas.

5.3.14 Tentativa de adaptação a partir de conhecimentos adquiridos

É a categoria com o maior número de exemplos de práticas informacionais identificadas, além de estar presente nos relatos das sete mães entrevistadas. Essa constatação mostra a importância que o conceito de adaptação adquire para essas famílias, uma vez que as mesmas precisam promover mudanças dentro de casa, pensar novas formas de cozinhar e alterar rotinas de convívio social.

Entre alguns dos exemplos selecionados para este tópico, estão os relatos das mães das famílias 1, 6 e 7, que lembram a adaptação pela qual tiveram que passar ao pensar no cardápio.

Começou a minha busca por adaptação. Quando eu falo tudo que eu tirei da dieta, as pessoas me falam: come o quê, vento? Chuchu, água? Mas assim, eu fazia bolo com farinha de arroz, eu fazia torta salgada, pão com mandioca. Eu precisava manter a minha dieta o mais rica, a mais rica possível, para que eu aguentasse, né? Porque, senão, é muito fácil a gente pensar em desistir (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 1).

A gente batalhou muito. No começo, ficavam comidas ruins, mas, em questão assim de dois, três anos, a gente quase que tem uma vida normal, que leite não faz falta. Mas teve todo um processo de aprendizado, de adaptação (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 6).

Eu nunca achei uma receita que fosse completamente adaptada, porque as restrições eram muitas. [...] eu pegava um pouquinho de informação de determinadas coisas e juntava (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 7).

O processo adaptativo ocorre também em práticas de convívio social, como em restaurantes, festas de aniversário e viagens, por exemplo.

Eu entro, converso com o povo, e quando o garçom não sabe responder, vem cozinheiro conversar comigo, sabe? Eu pergunto tudo, porque o pessoal tem mania demais de usar manteiga em tudo, então eu pergunto: “mas é alérgico, você se responsabiliza?”. [...] Aí o povo vai lá e fala pro cozinheiro falar comigo. Mas tem uns lugares que eu já liberei, tipo assim... tem o xxx, eu já sei que posso dar a batata frita do xxx e a carne do xxx (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 2).

Fiz um *kit*, levei um kitzinho dele pronto. [...] eu procuro, quando eu vou a uma festa, eu procuro o que vai ter, aí eu sempre levo o que vai servir pra ele poder estar consumindo também (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 5).

A primeira viagem nossa pra uma pousada foi recente. E foi super tranquilo. Ele estava pedindo já pra ir em restaurante, sentou com a marmitinha dele e chamou, pediu pra falar um segredo. O segredo era se ele podia tomar o suco do restaurante, da pousada. Aí eu pedi uma laranja, cortei com a faca dele, espremi e ele ficou feliz [...] (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 4).

O trecho relatado pela mãe da Família 3, por sua vez, mostra como dentro de casa o cuidado deve ser contínuo, promovendo adaptação diante as necessidades da criança:

Vou tomar um copo de xxx (achocolatado) ali, vou beijar ele? Não posso, tenho que lavar a boca, tenho que escovar os dentes. Porque num simples beijo, ou com a mão suja, ele já reage o local assim que encostar. A mesa sempre fico passando um pano com um álcool desinfetante (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 3).

A categoria de análise em questão pode ser percebida enquanto um modo de busca ativa e de fase de interação, em que há estratégias ativas de questionamento. O objetivo é que, a partir do conhecimento adquirido, essas famílias compreendam as adaptações necessárias para promoção de uma melhor qualidade de vida para as crianças e as coloquem em prática.

5.3.15 Mãe que atua enquanto fonte de informação

[...] agora eu estou ajudando a irmã da minha babá. Ela, depois de velha, ficou alérgica a trigo (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 4).

Eu conheci a xxx através de uma amiga da minha igreja. Que falou: “ó, xxx, eu acho que tem uma amiga minha que o menino dela tem o mesmo problema que o seu”. Aí me passou o telefone, aí a xxx me ligou, a gente conversou (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 5).

Além de compartilhar informações, a fim de obter conhecimentos que lhe possam ser úteis, muitas mães também compartilham informações com o objetivo de

auxiliar outras famílias, simplesmente porque já passaram por aquela situação. A mãe da Família 2 explica que, entre as mães de crianças alérgicas, ocorre um ciclo: “xxx me ajudou, aí eu ajudei várias outras, então, tipo assim, à medida que você vai ganhando conhecimento, a gente tem que se dividir na responsabilidade de ajudar uns aos outros”.

Essas famílias percebem a importância da informação para o bem estar da criança alérgica e equilíbrio familiar. Esse reconhecimento é uma das causas que as motiva a atuar enquanto fonte de informação. A mãe da Família 1, por exemplo, relata que atualmente ela fornece consultoria para mães de restrição: “porque eu falo assim: que o xxx podia ter estabilizado antes se eu soubesse logo de início todas essas coisas”.

Nos relatos das famílias 3, 6 e 7 essa categoria não foi observada de forma clara. Provavelmente isso ocorre devido ao fato de essas mães ainda estarem em fase de receber ajuda, em um processo de construção de conhecimento sobre as diversas questões que envolvem a alergia alimentar (na família 6, por exemplo, a necessidade informacional mais latente atualmente é sobre os tratamentos de dessensibilização).

É uma prática informacional percebida de forma singular. A partir do momento em que o indivíduo atua em todos os modos e fases propostos pelo modelo, desenvolve a capacidade de atuar enquanto fonte de informação, uma vez que passou a compreender o tema de forma mais ampla e profunda, devido às práticas informacionais que adotou para superar as necessidades de informação observadas. Assim, enquanto fonte informativa, essa pessoa promove etapas de conexão e de interação com outros indivíduos, a fim de repassar informações, gerando uma rede colaborativa entre os envolvidos, permanecendo, portanto, enquanto uso de informação para repasse a outras pessoas.

5.3.16 Compartilhamento de informações entre mães de crianças alérgicas

Das sete mães entrevistadas, seis delas destacaram em suas entrevistas a relevância da troca de informações com outras mães de crianças alérgicas para um maior aprendizado sobre o tema. Esse compartilhamento ocorre, de forma intensa, nos grupos do *Facebook*. A mãe da Família 1 relata, por exemplo, que os membros do grupo se unem para descobrir os alimentos que são livres de qualquer tipo de alergênico e criam uma lista com os nomes dos produtos “limpos”, que é divulgada nos grupos. Ela conta que

[...] liga no SAC, eu ligo, e coloco lá no grupo. Mais umas 3 ou 4 ligam e mandam e-mail, para ver se a resposta é a mesma. Porque, às vezes, eu recebo uma resposta do SAC. A fulana liga e recebe outra resposta do SAC. Sicrana liga e recebe outra resposta do SAC. E às vezes a gente recebe resposta do SAC assim: consulte seu médico ou nutricionista para saber se você pode consumir este alimento.

A mãe da Família 3 destaca a oportunidade de tirar dúvidas com essas mulheres, que passam por situações semelhantes às dela. Ela relata que “o que mais salva com relação aos meios de comunicação, sem dúvidas, é o xxx (grupo no *Facebook*). São as meninas. A xxx, qualquer dúvida a gente chama ela, ela responde. Está sempre disposta a ajudar [...]”.

Para a mãe da Família 5, que chegou a ter depressão após o diagnóstico de alergia alimentar do filho, compartilhar informações com outras mulheres a fez ter outra percepção da questão.

Você acha que o problema é só seu, né? Quando você descobre uma coisa, você se fecha, acha assim: “nó, isso está acontecendo só comigo”. Aí, quando eu comecei a entrar nos grupos que eu vi, falei assim: “gente, xxx tem nada”. [...] O xxx era só leite. E aí, com a convivência com essas pessoas que eu... você começa a enxergar seu problema deste tamaninho. Fala: meu Deus, isso é tão pequeno, e eu estou assim tão preocupada, né?

Muitas vezes, essas mães partilham informações que não foram disponibilizadas pelos profissionais de saúde durante uma consulta, por exemplo. A mãe da Família 2 diz que importantes aprendizados sobre como lidar com a alergia alimentar foram fornecidos por outra mãe.

Virei pra xxx (outra mãe de criança alérgica): seu filho é alérgico, né? Como que é mais ou menos, me conta? Então, quando ela foi contando, ah, não, é o xxx! Eu falei “o que eu faço?”. Aí ela me deu as primeiras orientações. Você vai ter que comprar tudo pra sua casa. Me deu uns ensinamentos básicos sobre traços, essas coisas assim.

O compartilhamento de informações também pode ocorrer através de conversas por mensagens privadas no *Facebook* e por *Whatsapp*.

Tem uma (mãe) de São Paulo, que a menina é minha referência, eu acho que ela sabe demais, ela sempre me ajuda, sabe? A gente conversa *inbox*, mandei uma mensagem pra ela, ela me dá dicas. (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 4).

Descobri uma amiga lá em Pato Branco, numa rede social, que o menino dela era muito parecido com o meu. Qualquer coisa industrializada que eu comprava, ligava pra ela. “Aqui, você já deu? Isso aqui o seu menino come?” [...] Aí já virava nossa referência, porque a insegurança era muito grande. (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 6).

Destaca-se, no entanto, que alguns grupos destinados à troca de informações sobre alergias alimentares são privados. O grupo que a mãe da Família 4 faz parte, por exemplo, só pode ser encontrado no *Facebook* caso o sujeito informacional seja incluído por outro membro. Ela faz uma crítica a esse tipo de moderação e explica que: “eu fico um pouco triste, porque esse grupo (do *Facebook*) me ajudou muito, eu queria que ele fosse uma coisa pública, entende o que estou falando? O acesso é muito limitado [...], só se você for convidado por uma amiga”.

A mãe da Família 7, por sua vez, apesar de ter contato com algumas mães de crianças alérgicas, não conhece nenhuma família que conviva com reações similares às de seu filho.

Eu tenho alguns contatos com algumas mães. [...] mas, assim, com IgE mediado, conheço poucas. As que eu conheço mais são essas do sangue nas fezes, mas nenhuma com IgE mediado igual o xxx tem. [...] a maioria que eu vejo conversar, vem desconforto, vem diarreia, vem vômito, mas não vem essa alergia de ter o IgE e de ter assim a reação muito forte.

De forma geral, percebe-se a importância do compartilhamento de informações entre as mães de crianças alérgicas para o alcance da qualidade de vida. No modelo adotado para esta pesquisa, essas práticas informacionais podem ser percebidas no modo de procuração e na fase de interação, em que as mães recebem informações sobre o tema que lhes interessa a partir do contato que desenvolvem com outras mulheres. Além disso, é possível também incluir essa categoria de análise na extensão dos três usos de informação proposta, enquanto uso da informação que é repassado para os outros.

5.4 Compartilhamento de informações na internet

A partir das categorias de análise identificadas, destaca-se o compartilhamento de informações entre as mães, principalmente em páginas e grupos do *Facebook*. Conforme já visto, a maior parte das entrevistadas destaca a relevância desse espaço virtual de troca de informações para o aprendizado sobre questões relacionadas à alergia alimentar. Uma das páginas de destaque é a do Movimento Põe no Rótulo, com 127.559 curtidas (4 de

outubro de 2016). Nessa página, especificamente, observa-se que há divulgação de informações relativas à nova rotulagem de alimentos proposta pela Anvisa, conforme pode ser visto na figura 10. Nesse caso, as mães utilizam do setor destinado a comentários para realizar perguntas e tirar dúvidas sobre a mudança de regulamentação.

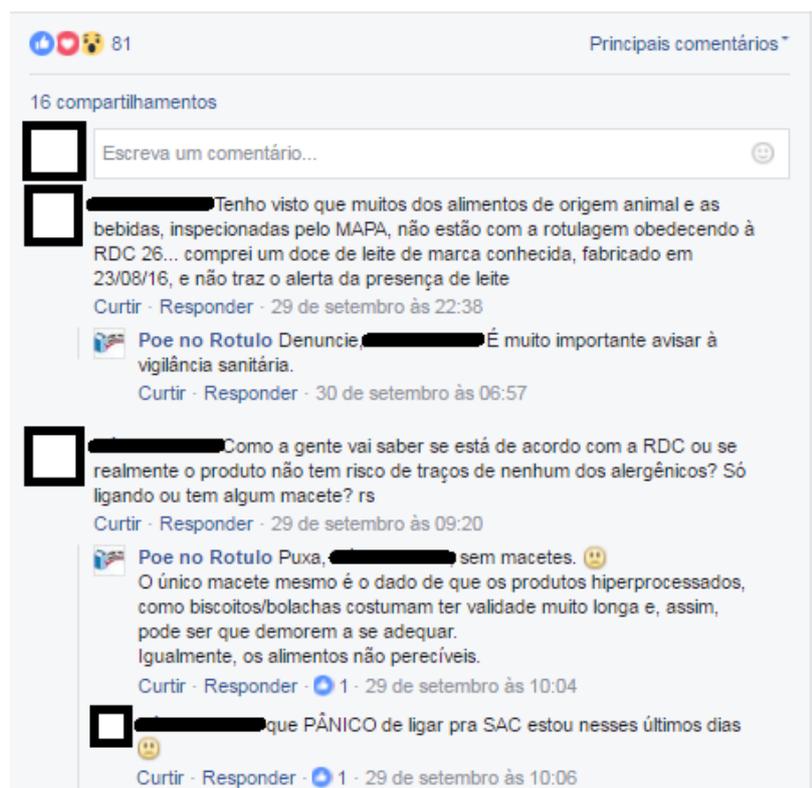
Figura 10 – Postagem do Facebook “Põe no Rótulo” (29/09/2016)



Fonte: Facebook “Põe no Rótulo” (29/09/2016).

Percebe-se no caso da figura 11, por exemplo, que 81 pessoas curtiram a postagem e 16 sujeitos informacionais compartilharam o conteúdo. Destacam-se também os comentários, onde as mães que integram o Movimento Põe no Rótulo respondem as dúvidas apresentadas e fornecem dicas de como lidar com questões relativas aos rótulos dos alimentos e quais são as obrigações atuais das empresas quanto à nova legislação.

Figura 11 – Comentários de uma postagem do *Facebook* “Põe no Rótulo” (29/09/2016).

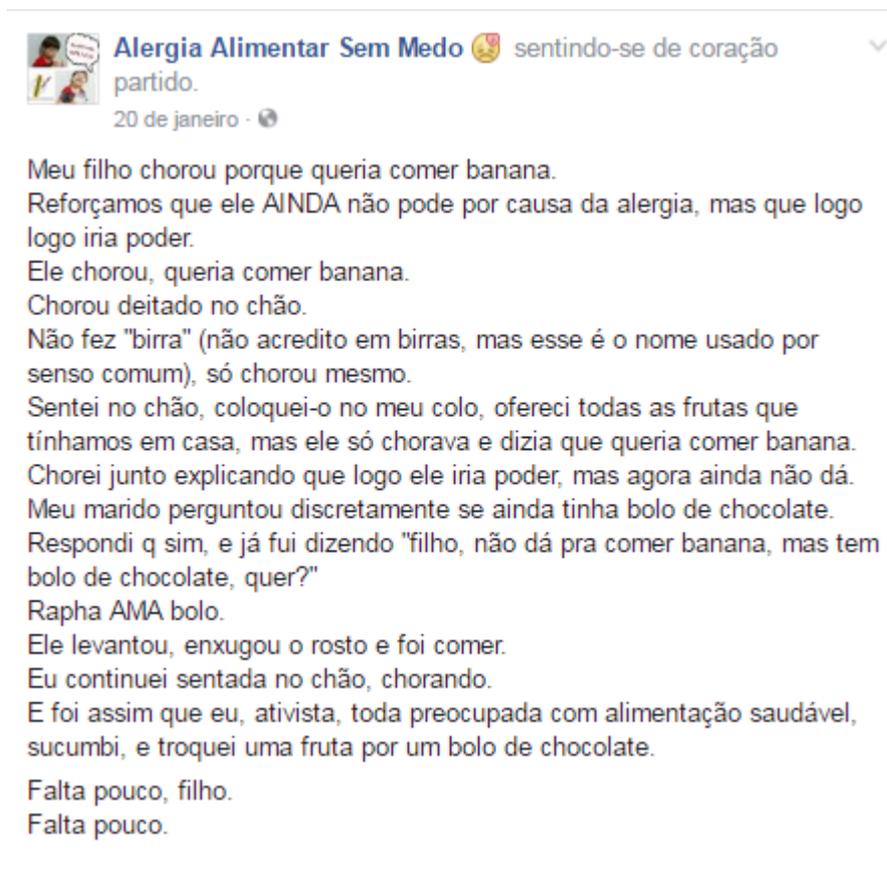


Fonte: Comentários de uma postagem do *Facebook* “Põe no Rótulo” (29/09/2016).

Por ser uma página, as informações presentes na mesma são acessíveis a qualquer usuário do *Facebook*. Assim com a página do Põe no Rótulo, há diversas outras relativas ao tema, cada uma com suas especificidades. Na página “Alergia Alimentar Sem Medo”, por exemplo, a descrição da mesma diz: “Ajudando mães de alérgicos a se livrarem dos temidos traços, e ensinando a comer, passear e viver com qualidade após a descoberta da alergia alimentar”.

Nesse caso, a mãe de uma criança com alergia alimentar criou uma página para compartilhar informações que possui sobre o tema e dividir experiências vividas (ver Figura 12). Nas postagens, que são acompanhadas por mais de 5.400 pessoas (dado de 8 de outubro de 2016), há receitas, indicações de produtos alimentares livres de alergênicos e relatos de experiências.

Figura 12 – Postagem do Facebook “Alergia Alimentar Sem Medo” (20/01/2016)

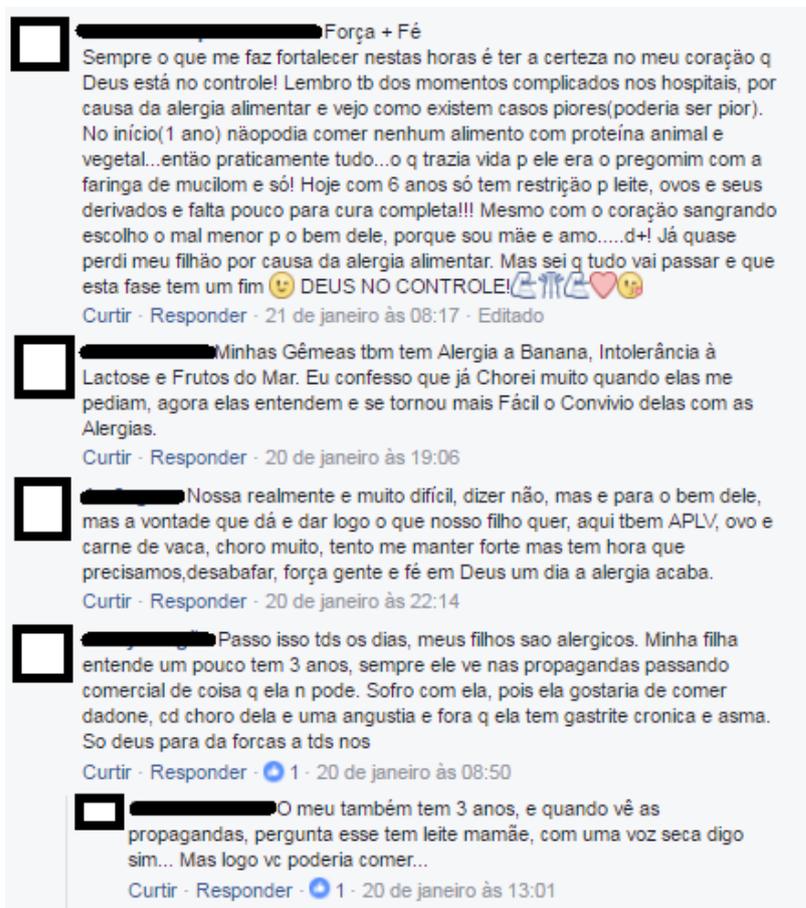


Fonte: Postagem do Facebook “Alergia Alimentar Sem Medo” (20/01/2016).

A postagem apresentada na Figura 12 é um exemplo da alta interação gerada a partir de um relato dessa mãe. Até o dia 8 de outubro de 2016, o *post* de janeiro do mesmo ano gerou 262 curtidas, 21 compartilhamentos e 61 comentários.

A análise dos comentários na FIGURA 13 denota como o relato da mãe, apresentado na página “Alergia Alimentar Sem Medo”, é uma situação comumente vivida por famílias de crianças com alergia alimentares. Através da postagem de uma mãe, outras famílias se sentem à vontade para também expor seus anseios, medos e inseguranças sobre o tema. A impressão é de que, ao dividir essas experiências, essas pessoas se sentem menos sozinhas e mais acolhidas, uma vez que percebem não serem as únicas que passam por essas dificuldades.

Figura 13 – Comentários de uma postagem do Facebook “Alergia Alimentar Sem Medo” (20/01/2016).



Fonte: Comentários de uma postagem do Facebook “Alergia Alimentar Sem Medo” (20/01/2016).

Da mesma forma que as páginas e grupos são utilizados para desabafos e troca de informações, esses espaços virtuais também são destinados para as boas notícias. Ainda na análise da página “Alergia Alimentar Sem Medo”, percebe-se que a mãe responsável pela página faz questão de dividir os avanços na cura da alergia alimentar de sua criança. No dia 1º de junho de 2016, ela compartilhou com os seguidores da página a cura de uma das alergias do filho, a alergia à proteína do leite de vaca (APLV), conforme pode ser visto na Figura 14.

Figura 14 – Postagem do *Facebook* “Alergia Alimentar Sem Medo” (01/06/2016)



Alergia Alimentar Sem Medo 🏆 comemorando a vitória. 1 de junho · 🌐

Eu poderia ter perdido as contas de quanto tempo se passou... Se não tivesse guardado cada diário alimentar, cada momento, cada etapa. Há 3 anos, 4 meses e 10 dias, você nascia, era exposto ao leite de vaca ainda na maternidade, e nossa história começou. Nunca vou saber como seria se você tivesse mamado logo ao nascer como eu desejava e não tivesse tomado aquele famoso leite artificial; aquele ÚNICO contato, que pode ter mexido para sempre em nossa história. Exatos 3 meses de muito sofrimento decorreram, até que em 22/04/2013 eu iniciei a exclusão do leite de vaca, ainda descrente e sem imaginar toda a longa estrada que percorreríamos juntos. Ainda não acabou, faltam poucos alérgenos entrarem em sua alimentação (especialmente o glúten e a carne vermelha) para essa batalha chegar ao fim, mas hoje, meu filho, é o primeiro dia do resto de nossas vidas, hoje encerramos um ciclo, pois nós vencemos o PIOR vilão; hoje o grito de cura já vibra em nossa voz porque o pior já foi. Eu não sei ainda qual vai ser a real participação desse alimento na sua vida depois de tanto tempo sem ele, mas agora, VOCÊ PODE!!! Ao ver essa cena as lágrimas escorrem, trazendo consigo milhões de sentimentos e lembranças. Estou dividindo agora essa emoção simultaneamente e em primeira mão com todos vocês parentes, amigos (virtuais ou não) e seguidores, porque TANTA gente sorriu, chorou e torceu conosco nessa caminhada, que seria injusto contar a um ou outro primeiro. Gratidão por toda a luz e todas as boas energias que vocês nos enviam diariamente. Força e fé para as famílias que ainda lutam. Acreditem: a cura chega!!!

Fonte: Postagem do *Facebook* “Alergia Alimentar Sem Medo” (01/06/2016).

Como resultado dessa notícia, o *post* recebeu 481 reações, 37 compartilhamentos e 113 comentários (até o dia 8 de outubro de 2016), conforme se observa na Figura 15. É possível perceber, a partir dessas interações, que uma família torce pela outra na cura das alergias alimentares, formando uma grande rede de apoio. Uma das mães afirma que ler esse depoimento “dá mais esperança na cura da minha bebê”, enquanto outra pessoa elogia a escritora do relato, dizendo que “não sei se no seu lugar eu já teria pirado. Parabéns pela mãezona!”.

Figura 15 – Comentários de uma postagem do Facebook “Alergia Alimentar Sem Medo”
(01/06/2016)



Fonte: Comentários de uma postagem do Facebook “Alergia Alimentar Sem Medo”
(01/06/2016).

Embora as páginas do Facebook sejam importantes fontes de informação para as mães de crianças alérgicas, destaca-se o papel dos grupos dessa rede social virtual enquanto espaço de compartilhamento de informações. A maior parte dos grupos ativos identificados são privados, ou seja, para fazer a leitura das postagens e realizar comentários, é preciso que o sujeito informacional seja aprovado pela moderação do grupo. Dessa forma, pretende-se que os membros se sintam mais seguros para postar informações, uma vez que não é qualquer pessoa que conseguirá ler o conteúdo.

Para a realização desta pesquisa, a autora entrou em contato com as administradoras de um dos maiores grupos destinados a alergia alimentares do Facebook, com mais de 14.500 membros de todo o Brasil (inclusive de Belo Horizonte e região metropolitana) e até brasileiras que moram fora do país. Solicitou-se a elas autorização para realizar *print* de algumas postagens e comentários, a fim de exemplificar o processo de compartilhamento de informações entre mães de crianças alérgicas. O pedido foi autorizado com a condição de que os nomes das mães/pais e das crianças não fossem expostos. Da mesma forma, as fotos de perfil dos usuários serão apagadas e o nome do grupo não será apresentado. O objetivo é respeitar a privacidade desses sujeitos informacionais.

Observa-se através das postagens destacadas nas figuras abaixo a grande quantidade de troca de informações realizadas entre as famílias de crianças alérgicas.

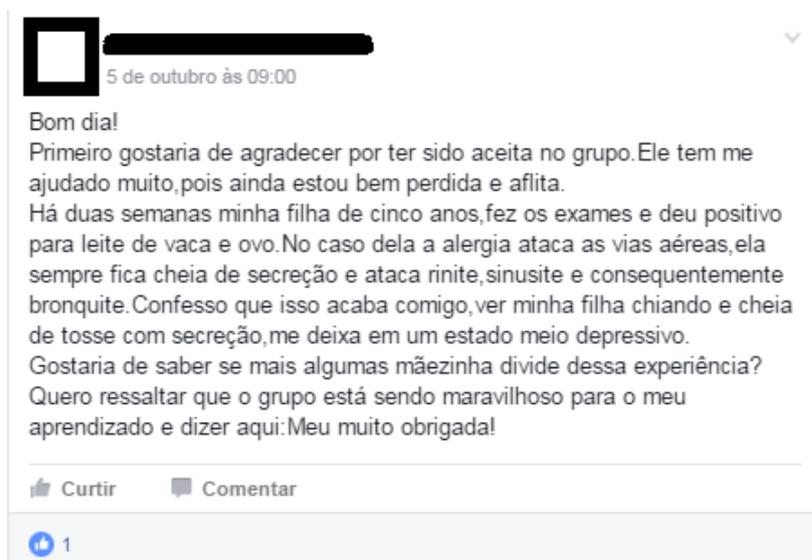
Figura 16 – Postagem de um grupo privado do *Facebook* (08/10/2016)



Fonte: Postagem de um grupo privado do *Facebook* (08/10/2016).

Na Figura 16, nota-se que uma mãe busca orientações sobre o que ela pode consumir no café da manhã. Uma vez que essa mãe amamenta, é importante que ela não consuma nenhum alimento alergênico, a fim de alcançar a estabilidade de sua criança.

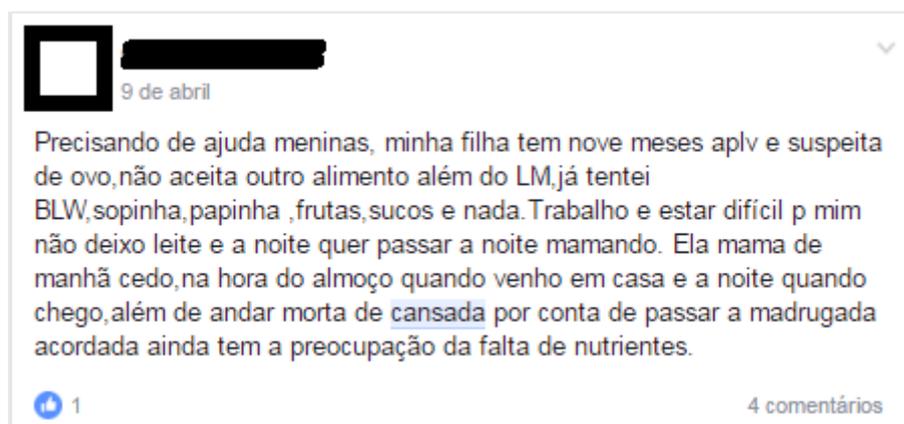
Figura 17 – Postagem de um grupo privado do *Facebook* (05/10/2016)



Fonte: Postagem de um grupo privado do *Facebook* (05/10/2016).

Na Figura 17, é possível observar o *post* de uma mãe que fala da importância do grupo para ela e do quanto tem aprendido por estar nele. Ela também relata os sintomas que a filha dela apresenta em decorrência da alergia e pergunta quem mais passa pela mesma situação, com o objetivo de trocar experiências.

Figura 18 – Postagem de um grupo privado do *Facebook* (09/04/2016)



Fonte: Postagem de um grupo privado do *Facebook* (09/04/2016).

Na Figura 18, a mãe realiza um desabafo devido às dificuldades que tem sofrido com a introdução alimentar de sua filha, que somente aceita leite materno, e pede dicas sobre o que pode fazer para melhorar essa questão. Além disso, as mães também trocam receitas que não contêm alimentos alergênicos, conforme pode ser visto na Figura 19.

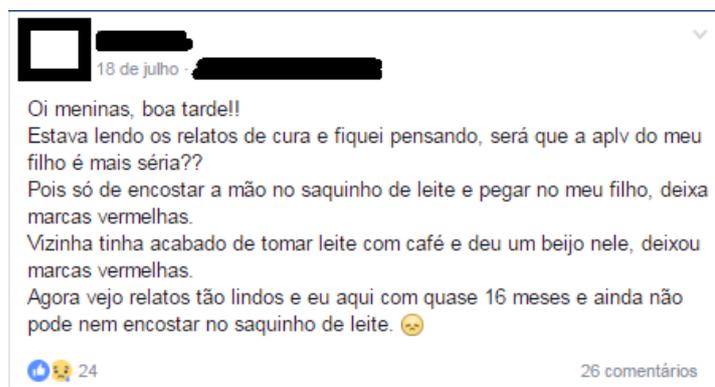
Figura 19 – Postagem de um grupo privado do *Facebook* (09/06/2016)



Fonte: Postagem de um grupo privado do *Facebook* (09/06/2016).

Percebe-se, assim, uma grande diversidade de assuntos abordados nesse grupo e algumas postagens apresentam alto nível de interação nos comentários. Uma mãe, por exemplo, desabafou no grupo sobre a alergia de sua criança ser muito séria e sobre como as reações continuam muito severas, mesmo aos 16 meses de idade (Figura 20).

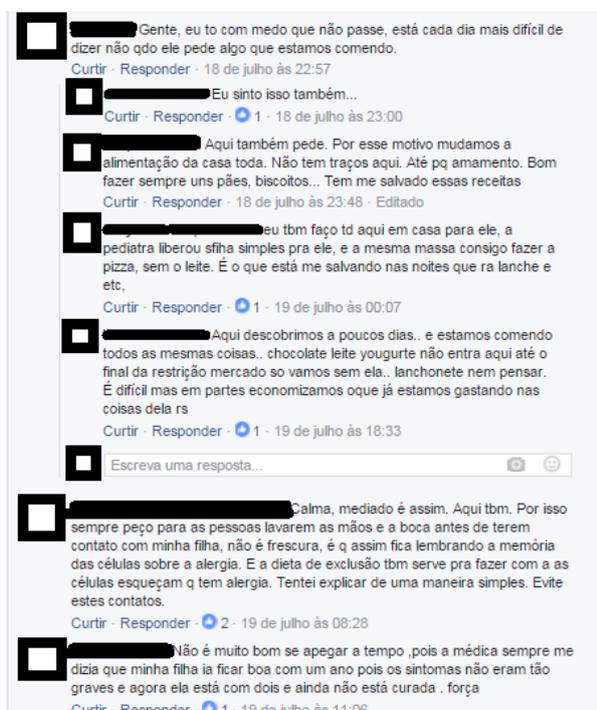
Figura 20 – Postagem de um grupo privado do *Facebook* (18/07/2016)



Fonte: Postagem de um grupo privado do *Facebook* (18/07/2016).

Como retorno, esse *post* teve 26 comentários diversos, em que outras famílias apresentam seus relatos e contam suas experiências com alergia alimentar. Alguns desses comentários podem ser vistos na Figura 21.

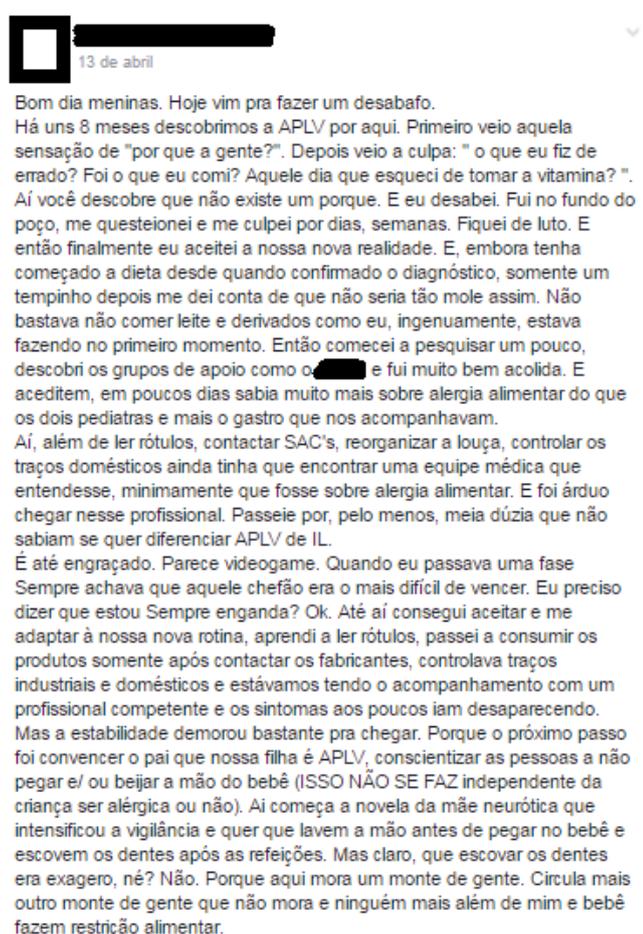
Figura 21 – Comentários de uma postagem de um grupo privado do *Facebook*. (18/07/2016)



Fonte: Comentários de uma postagem de um grupo privado do *Facebook*. (18/07/2016).

Enquanto grupo de compartilhamento de informações, percebe-se também que esse espaço virtual funciona como um espaço para desabafar, uma vez que muitas famílias não são facilmente compreendidas por conhecidos e amigos. Ao mesmo tempo em que relatam dificuldades sofridas, no entanto, os membros do grupo também ajudam os demais ao citar como fizeram para superar obstáculos. É o caso do texto escrito por uma mãe e que pode, em parte, ser conferido na Figura 22.

Figura 22 – Postagem de um grupo privado do *Facebook* (13/04/2016)



Fonte: Postagem de um grupo privado do *Facebook* (13/04/2016).

No texto, é possível perceber como essa mulher desenvolveu práticas informacionais de forma ativa, com o objetivo de alcançar qualidade de vida para sua criança. Ela diz, por exemplo, que começou a pesquisar sobre o tema e descobriu os grupos de apoio pelo *Facebook*, entrou em contato com os Serviços de Atendimento ao

Consumidor, aprendeu a compreender os rótulos dos alimentos, procurou atendimento especializado sobre o tema, entre outros itens já identificados nas categorias de análise definidas a partir das entrevistas realizadas nesta pesquisa. A postagem rendeu 105 curtidas e 27 comentários. Mais uma vez, é interessante observar as respostas e verificar as trocas de experiências entre as famílias, conforme Figura 23.

Figura 23 – Comentários de uma postagem de um grupo privado do *Facebook*. (13/04/2016)



Fonte: Comentários de uma postagem de um grupo privado do *Facebook*. (13/04/2016).

Algumas famílias trocam experiências sobre o tempo de desaparecimento dos sintomas alérgicos após o início da dieta (sangue nas fezes e refluxo, por exemplo), enquanto outras relatam a indicação de fórmulas por parte dos médicos, mesmo apresentando vontade de continuar a amamentação. Através dos trechos expostos nesta seção da pesquisa, é notória a relevância dos grupos do *Facebook* para essas pessoas, que, muitas vezes, não são bem compreendidas pela sociedade em geral e, em alguns casos, sequer recebem apoio médico e familiar no diagnóstico de alergia alimentar.

Apesar de o *Whatsapp* não ter recebido grande destaque de nenhuma das mães entrevistadas para esta pesquisa, observa-se que este também é um espaço promissor de compartilhamento de informações. Na Figura 24, por exemplo, é possível perceber que algumas famílias têm formado grupos nesse aplicativo, a fim de agilizar a troca de informações.

Figura 24 – Postagem de um grupo privado do *Facebook* (11/10/2016)



Fonte: Postagem de um grupo privado do *Facebook* (11/10/2016).

A partir do momento em que esses sujeitos informacionais identificam necessidades informacionais semelhantes, é notável que busquem suporte e apoio uns nos outros. Mesmo à distância, o objetivo comum é alcançar qualidade de vida para seus filhos até que a cura da alergia aconteça.

5.5 Limitações dos modelos

Considerando o trabalho até então apresentado, tem-se que a versão estendida do modelo analisado é pertinente e de extrema relevância aos estudos de práticas informacionais, uma vez que as categorias identificadas foram inseridas nos modos e fases propostos. No entanto, destaca-se que a pesquisadora encontrou limitações durante a pesquisa, uma vez que a categorização e o uso dos modelos fizeram com que práticas informacionais relevantes passassem despercebidas. Seguem exemplos de cada família entrevistada abaixo:

- 1) “No início da dieta ele me achava louca, como todo bom marido. Me achava neurótica, que eu estava exagerando, achando que era coisa da minha cabeça” (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 1).
- 2) “O que a maioria dos médicos falha em aceitar é que o que é pra um, não é pra outro. [...] Eu já fui em alergista que falou: seu filho não é alérgico. Gente, mas como não?” (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 2).
- 3) “O custo de vida de uma criança alérgica é muito mais alto. Não é só questão alimentar, igual eu falei, até higiene pessoal dele. E, querendo ou não, sempre cai no que é mais caro, impressionante” (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 3).
- 4) “Foi uma fortuna a consulta, ele (o médico) falou que meu filho tinha apenas refluxo, era só eu botar ele mais elevadinho, que estaria tudo resolvido. Aí passava medicamento, dava medicamento, e nada desse menino melhorar” (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 4).
- 5) “Na internet. Porque, tipo assim, no começo eu não sabia nada, né? Aí eu comecei a pesquisar. Comecei a pesquisar na internet, a ler, a entender...a buscar receitas. A minha busca foi pela internet mesmo. Porque, particularmente falando, médico não me orientou muito não. Não tive muita orientação de médico não” (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 5).
- 6) “É um aprendizado pra família inteira, tanto do marido, quanto dos avós, quanto dos tios... E acho que a consciência mesmo só pai e mãe que têm. Só quem convive. [...] É um pouco automático o que a gente faz, né? [...]” (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 6).

- 7) “Às vezes, a gente passa por profissionais que, às vezes, o ego... não são abertos a novas experiências.” (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 7).

Nessas falas são percebidas, principalmente, questões relacionadas à autoridade, ao gênero, à situação financeira e ao empoderamento a partir da informação. Apesar das situações acima serem configuradas no conceito de práticas informacionais, não há modo ou fase nos modelos analisados em que as mesmas poderiam ser inseridas sob essas perspectivas.

Em todos os exemplos apresentados, além de serem representadas questões práticas sobre como as mães lidam com as alergias, também são percebidas questões que não foram apreendidas até então. Ao perceber que dados essenciais para a compreensão ampla do tema ficaram de fora da análise, conclui-se que os modelos adotados, apesar de auxiliarem na percepção das práticas informacionais, não são suficientes para perceber toda a sua complexidade.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tinha uma loja aqui em Belo Horizonte que vendia *donut's*, que é tipo um sonho. Eu era apaixonada com aquilo, e meu marido trouxe aquilo pra casa, porque eu estava com vontade. Ele trouxe a caixinha e colocou num cantinho, e ele (o filho) viu.

- Mamãe, deixa eu ver.

- Não, filho.

- Eu sei que eu não posso comer.

- Então, você ainda quer ver?

- Mamãe, me deixa ver.

- Filho, mas não pode, não é pra você. Tem leite da vaquinha.

- Mamãe, eu quero ver.

Aí eu peguei a caixinha e mostrei.

- Não, abre, me deixa cheirar.

- Filho, mas você não pode.

- Mamãe, eu só quero cheirar.

Aí eu abri a caixa, ele cheirou.

- Pronto, mamãe, pode guardar

(RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 1).

Já aconteceu situações de terem priminhos dele fazendo aniversário e nós inúmeras vezes não fomos convidados para ir, com certeza com relação à alergia dele. Porque as pessoas, infelizmente têm, esse hábito, né? Preferem excluir uma criança com necessidade alimentar especial do que perguntar: “olha, mas o seu filho pode comer o quê”? [...] Já ouvi muito isto: “Ah, xxx, eu ia te convidar, mas, né, o seu filho...”. É assim. Infelizmente, mas a gente já está acostumado já (RELATO DA MÃE DA FAMÍLIA 3).

Os relatos acima são exemplos das dificuldades apresentadas por mães de crianças alérgicas. Lidar constantemente com a proibição da ingestão de determinados alimentos e com a reação das outras pessoas são tarefas diárias nessas famílias. Assim, a partir da metodologia adotada na pesquisa, foram identificadas algumas das práticas informacionais adotadas pelas mães e, então, essas práticas foram analisadas sob o olhar do paradigma social da Ciência da Informação.

A análise valorizou os aspectos sociais e contextuais das famílias entrevistadas, a partir da construção de um roteiro dinâmico e flexível, que permitiu que as histórias e lembranças fossem contadas de forma detalhada, dando espaço às relações sociais como um todo. Dessa maneira, a partir das transcrições, foi possível perceber algumas das ações realizadas pelas famílias para garantir qualidade de vida e segurança alimentar das crianças alérgicas. Considera-se, assim, que o objetivo geral da pesquisa foi alcançado. Com relação aos quatro objetivos específicos tratados, observa-se que os mesmos também foram abordados de forma ampla e positiva, tanto para a área da CI quanto para as famílias que se preocupam com a questão da alergia alimentar.

O primeiro objetivo trata de discutir possíveis relações entre as práticas informacionais adotadas pelas mães de crianças com alergias alimentares e a manutenção da qualidade de vida e da segurança alimentar. A partir desta pesquisa, fica clara a relevância das práticas informacionais das mães para a estabilização dos sintomas alérgicos e conseqüente aumento do bem-estar da criança.

A partir das informações obtidas pelas mães através de atendimento médico, de pesquisas na internet, de conversas com outras pessoas, dentre outras categorias de análise identificadas na dissertação, é possível que essas famílias tenham maior arcabouço informacional para lidar com as questões da alergia, a fim de melhorar a condição da criança. Nota-se, assim, intrínseca relação entre as práticas informacionais das mães e a garantia da segurança alimentar.

Ao longo da pesquisa, também foi possível conhecer os processos de busca de informações realizados pelas mães de crianças alérgicas em prol do oferecimento de uma correta alimentação, correspondente ao segundo objetivo específico. O nascimento dos filhos é muito esperado pelos pais e, ao perceber que a criança apresenta incômodos e sintomas específicos (em menor ou maior grau), nota-se, inicialmente, um momento de perturbação e perplexidade. Inicia-se, então, um processo de busca das causas dessas inquietações.

Diante as entrevistas, foram identificadas algumas das práticas informacionais dessas famílias e foi possível perceber algumas das formas encontradas por elas para compreender o tema. Apesar de práticas semelhantes terem sido observadas, cada família reagiu de uma maneira à notícia, apresentando especificidades de acordo com as características sociais, econômicas e contextuais que a permeiam.

Em alguns casos, por exemplo, as mães não receberam apoio desde o início dos maridos, de outros membros da família e de amigos. Já em outros, esse suporte ocorreu desde o início, fortalecendo o processo de busca por informação dentro daquele núcleo familiar. Para algumas mães, o contato com outras famílias de crianças alérgicas se deu desde o início, enquanto para outras levou anos para ocorrer.

Muitas vezes, observou-se nas mães satisfação por o tema ser tratado em uma pesquisa de pós-graduação. Através dos relatos delas, percebe-se que o assunto ainda é pouco reconhecido até mesmo por médicos. Para a sociedade em geral, conforme observado, ainda há uma ideia de que alergia é “frescura”, ou, então, confunde-se a mesma com intolerâncias alimentares.

A percepção da urgência de informar a sociedade sobre a realidade dessas famílias fortalece os preceitos desta pesquisa. Espera-se que este trabalho tenha utilidade tanto para o desenvolvimento da Ciência da Informação quanto para famílias que passam ou que venham a passar pela questão de alergia alimentar em seu cotidiano.

Na CI, a maior contribuição refere-se à relação das práticas informacionais e das categorias de análise identificadas a partir dessas ações ao modelo bidimensional de McKenzie (2003) e à versão estendida de Yeoman (2010). Foi possível observar a existência de cada modo e de cada fase propostos por esses modelos, auxiliando na confirmação de sua relevância para a área. Ressalta-se que não é conhecida, até o presente momento, outra pesquisa brasileira que tenha feito aplicação prática desses modelos para análise de dados.

Destaca-se o fato do reconhecimento dos indivíduos analisados, no caso, as mães das crianças alérgicas, enquanto seres que atuam como fontes de informação, item proposto pela versão estendida de Yeoman (2010). É notório que essas mulheres, ao adquirirem conhecimentos sobre alergia alimentar, repassam essas informações a outras famílias, como forma de ajudar no processo de adaptação. Através das entrevistas, foi observado que as mães buscam auxiliar outras pessoas a fim de que outras famílias sofram menos do que elas sofreram diante uma dificuldade de diagnóstico, por exemplo.

Assim, conforme dito pela mãe da Família 2, o que acontece neste meio é uma espécie de ciclo. Segundo ela, “à medida que você vai ganhando conhecimento, a gente tem que se dividir na responsabilidade de ajudar uns aos outros”. Dessa maneira, a informação é transmitida e compartilhada de forma contínua, em que mães que já sabem muito sobre o assunto ensinam, mas também estão em constante aprendizado.

No entanto, apesar desses resultados, foi possível concluir que os modelos adotados não são suficientes para abarcar a complexidade das práticas informacionais. Assim, questões relacionadas ao poder (financeiro e intelectual) e ao gênero, por exemplo, ficaram de fora das figuras apresentadas. Dessa forma, seria relevante para a área o desenvolvimento de uma nova forma de perceber as práticas informacionais, não necessariamente um modelo, que incluía questões que os atuais modelos deixaram de fora.

Alguns relatos ao longo desta dissertação, por exemplo, mostram que sempre existiam novos desafios a serem vencidos pelas famílias. Quando parecia tudo estável, a criança apresentava uma nova reação e forçava o início de um novo processo de busca por informação. O mesmo foi vivido por famílias que precisavam passar pelo processo de dessensibilização: quando já estavam totalmente adaptadas à nova rotina, precisavam

reaprender a conviver com os traços de alimentos alergênicos, ainda inseguras da mudança. A mãe da Família 6 cita que tem passado por esse momento e diz que “a gente está agora aprendendo, mas passando pelo processo inverso. A gente teve que aprender a tirar, e voltar, porque a gente não consegue”. Essas são práticas informacionais que não são percebidas ao se olhar para os modelos existentes e que envolvem outros aspectos relacionados à informação.

O quarto objetivo específico, por sua vez, remete à regulamentação da rotulagem de alergênicos aprovada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) em junho de 2015. Através das entrevistas, foi possível avaliar a influência dessa mudança nas práticas informacionais das mães de crianças com alergias alimentares.

As famílias que utilizam alimentos industrializados citam que a alteração foi positiva, na medida em que auxilia as famílias a realizarem escolhas mais adequadas às necessidades da criança alérgica. Mesmo assim, no entanto, as mães continuam realizando contato com o SAC em momentos de incerteza, embora muitas relatem a falta de preparo dos funcionários que trabalham nos serviços de atendimento ao consumidor. Algumas mães contam que essas pessoas não sabem a diferença entre alergia alimentar e intolerância, o que pode levar a respostas incorretas sobre a dúvida apresentada.

Outro questionamento quanto à mudança é sobre a falta de preparo das empresas para garantirem que determinado produto é isento totalmente (inclusive de traços) de alergênicos. A mãe da Família 2 lembra que oferecia a seu filho um alimento industrializado que era taxado como livre de leite e que, após a regulamentação, o mesmo produto recebeu no rótulo a indicação da presença desse alimento. Ela diz que “a indústria não quer se responsabilizar de maneira alguma [...] eu sempre dei, nunca deu nada no menino... E aí você começa a pensar: será que ele é alérgico mesmo? Você começa a questionar a si mesmo”.

Dessa maneira, diante alguma impossibilidade de afirmar se há traço de alergênico no alimento, as mães reclamam que as empresas têm rotulado positivamente sobre essa presença, a fim de cumprir a legislação e se isentar de qualquer risco, mas sem estarem preocupadas em realmente auxiliar as famílias na escolha dos produtos.

Apesar de os objetivos da pesquisa terem sido alcançados, são reconhecidas as limitações encontradas ao longo do trabalho. Entre elas, está o recorte temporal definido para a análise do tema, que apresenta o histórico da alergia alimentar nos últimos dois anos, principalmente. Essa escolha se deu em decorrência das alterações dos rótulos exigidas pela nova regulamentação da Anvisa em 2015 e teve como foco o Movimento Põe no

Rótulo, destacando-se sua atuação na internet e, mais especificamente, nas redes sociais virtuais. Apesar de o assunto permitir outras contextualizações, foi escolhida a pesquisadora atuar com essa escolha temporal. Sugere-se, assim, que novos estudos sejam realizados a partir de outras lacunas de tempo. Outra limitação da pesquisa se refere ao protagonismo da classe média entre as famílias entrevistadas. Apesar de ter realizado a busca em diversos espaços, a maior parte das mães localizadas pela entrevistadora pertenciam a classes sociais com rendas familiares médias e altas. Há uma suspeita de que, infelizmente, muitas das famílias com salários baixos que possuem crianças com alergias alimentares sequer chegam a ter um diagnóstico correto. Indica-se que essa questão, por si só, deveria ser alvo de um próximo estudo.

Espera-se que esta pesquisa contribua na divulgação e disseminação de informações sobre alergia alimentar, a fim de que essas famílias tenham menos dificuldades ao receber o diagnóstico, maior apoio das empresas na rotulagem de alimentos e suporte de amigos e parentes para que o convívio social seja mantido.

A internet tem um papel importante no compartilhamento de informações, na medida em que permite que indivíduos diversos se encontrem virtualmente para conversar sobre determinado assunto, sem que seja necessário tempo de deslocamento, principalmente quando as pessoas envolvidas são de cidades e até mesmo de países diferentes.

Destaca-se a necessidade de estudos mais aprofundados sobre as práticas informacionais e suas possibilidades dentro da internet, principalmente visualizando o usuário enquanto sujeito ativo que atua enquanto fonte de informação. Ao participar dessas interações, além de causar impactos na vida de outras pessoas, esses sujeitos constroem e modificam suas próprias realidades.

Ao longo de toda a pesquisa, as teorias sociais Etnometodologia e Interacionismo Simbólico foram adotadas, desenvolvendo importantes papéis no desenvolvimento de cada etapa metodológica. A primeira se preocupa com a análise de interações sociais a partir do cotidiano dos sujeitos informacionais. Assim, ao estudar as atividades cotidianas das mães de crianças alérgicas e ocupar-se dos métodos utilizados por essas famílias para tomar decisões relacionadas à alergia alimentar, esta pesquisa desenvolveu caráter etnometodológico.

O Interacionismo Simbólico, por sua vez, propõe que o significado das ações seja produzido a partir de interação humana. O conceito de interação percorreu todo o

trabalho de pesquisa realizado, sendo essencial à compreensão dos modelos de práticas informacionais adotados na dissertação.

Embora as discussões teóricas façam parte da pesquisa e sejam importantes para o crescimento da área, Tabak (2014) chama a atenção para a falta de um consenso, o que tem “limitado estes estudos a uma série de fatores, a priori definidos pelo próprio pesquisador” (TABAK, 2014, p. 2223, tradução nossa). Como resposta a esse modo de fazer, tem-se a geração de resultados específicos e pouco confluentes em prol de uma área fortalecida.

Um dos principais argumentos de Tabak (2014) está no posicionamento das teorias de comportamento informacional contemporâneas. Os dois principais fundamentos destes estudos, que são a centralidade do usuário e a função essencial do contexto para a constituição das práticas, são fatores cruciais de diferenciação entre as teorias existentes, mas também se apresentam enquanto as maiores dificuldades nos estudos de práticas informacionais.

Para o autor, há diversas pesquisas que têm como foco do processo informacional o indivíduo, enquanto outras abordagens objetivam colocar no centro dos estudos a questão contextual. Uma terceira vertente, por sua vez, tem feito esforços para criar uma abordagem que alcance o meio termo entre as duas posições, o que, para Tabak (2014), tem gerado uma grande quantidade de pontos de vista entre estes dois polos e fortalecido um debate inesgotável (e não produtivo) sobre o assunto.

Como forma de favorecer o campo, Tabak (2014) propõe a utilização de uma teoria criada pelo francês Bruno Latour, na década de 1980, denominada ANT – *actor-network theory*, ou teoria ator-rede (TAR)¹⁷. Por ela, compreende-se uma alternativa às abordagens cognitiva e social, com o argumento de que o individual e o coletivo são momentos de circulação da informação e, como tais, não devem ser utilizados em modelos de explicação das práticas informacionais.

¹⁷ “Essa teoria defende que natureza e sociedade são semelhantes. Na verdade, [...] faz-se distinções entre as duas por questões políticas herdadas de um pensamento retrógrado.” Os pensadores da TAR defendem ainda “que o conhecimento é um produto social, resultado da interação de atores sociais recusando-se a aceitá-lo como oriundo de um método científico superior ou privilegiado” (FRANÇA; NETO; DIAS, 2015, p. 139).

A informação está sempre em uma transformação que nunca para em lugares chamados “usuário” ou “contexto”. [...] Para a TAR, [...] tanto o individual quanto o coletivo são momentos conectados que circulam e se relacionam entre eles. Em determinado momento, o coletivo é influenciado pelo individual, pelo contexto, ou por outro sujeito em um próximo momento. Os roteiros são constantemente transformados a qualquer momento desta circulação informacional. [...] Traçar práticas informacionais é traçar estes eventos sequenciais que mantêm a circulação entre individualismo e coletivismo, em que a informação e os usuários, o cognitivo e o social, os humanos e os não humanos, o individual e o coletivo estão em constante troca (TABAK, 2014, p. 2230-2231, tradução nossa).

Essa perspectiva está alinhada, de certa forma, a conceitos complexos, como poder, desigualdade, conflito social e disputa simbólica, também em constantes transformações e com alto grau de dinamicidade. Alguns estudos inclusive apontam para uma possível politização do tema práticas informacionais, já que este não é efetivado de “uma maneira linear, harmoniosa e/ou consensual, pois traz em seu bojo conflitos e disputas que têm lugar no campo do simbólico” (AZEVEDO; MARTELETO, 2008, p. 279).

A nova percepção de conflito e de tensionalidades próprias da realidade humana promove uma mudança na agenda de pesquisa dos Estudos de Usuários, fornecendo espaço para estudos de práticas informacionais que não mais problematizam “o que o usuário quer ou seu grau de satisfação com a biblioteca e os serviços de informação, mas as diferenças estruturais no acesso à informação, à possibilidade de estruturação de necessidades de informação, entre outros” (ARAÚJO, 2007, p. 93). Observa-se, assim, que os caminhos apontados por Tabak (2014) podem emergir enquanto uma nova referência a ser utilizada em estudos futuros, que pretendam utilizar um modelo que não coloque no centro nem o sujeito, nem o contexto.

REFERÊNCIAS

Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). **Alimentos e alergia**: participe da Consulta Pública. Publicado em 12 de agosto de 2014. Disponível em: < > Acesso em: 13 mai. 2015.

Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). **Diretoria da Anvisa aprova regulamento sobre rotulagem de alergênicos**. Publicado em 24 de junho de 2015. Disponível em: < http://portal.anvisa.gov.br/noticias/-/asset_publisher/FXrpx9qY7FbU/content/diretoria-da-anvisa-aprova-regulamento-sobre-rotulagem-de-alergenic/219201/pop_up?inheritRedirect=false> Acesso em: 1 jul. 2015.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A Ciência da Informação como ciência social. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 21-27, set./dez. 2003. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19020.pdf>> Acesso em: 22 out. 2015.

———. Estudos de usuários: uma abordagem na linha ICS. In: REIS, Alcenir Soares dos; CABRAL, Ana Maria Rezende (Orgs). **Informação, Cultura e Sociedade**: interlocuções e perspectivas. 1ª edição. Belo Horizonte: Novatus Editora, 2007.

———. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. Comunicação oral apresentada ao GT03 – Mediação, Circulação e Uso da Informação do IX ENANCIB. In: **Anais do IX ENANCIB**, 2008.

———. Abordagem interacionista de Estudos de Usuários da Informação. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 2-32, set. 2010a. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewArticle/3856>> Acesso em: 21 set. 2015.

———. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23 - 39, jul./dez. 2010b. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/6485>> Acesso em: 13 ago. 2015.

———. Paradigma Social nos Estudos de Usuários da Informação: abordagem interacionista. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.22, n.1, p. 145-159, jan./abr. 2012. Disponível em: < <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9896>> Acesso em: 14 ago. 2015.

———. O sujeito informacional no cruzamento da Ciência da Informação com as ciências humanas e sociais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14, 2013, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2013. Disponível em: < <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xivenancib/paper/viewFile/4181/3304>>. Acesso em: 09 mar. 2016.

ARAÚJO, Eliane Pawlowski de Oliveira; PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. Abordagem clínica da informação e AT-9: investigando o universo da tomada de decisão pela via simbólico-afetiva. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 3, Número Especial, p. 197-217, out. 2013. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc>> Acesso em: 15 mar. 2016.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 155-167, mai./ago. 1999. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/297>> Acesso em 15 out. 2015.

Associação Brasileira de Alergia e Imunologia (ASBAI). Alergia alimentar. São Paulo: ASBAI, 2009. Disponível em: <<http://www.sbai.org.br/secao.asp?s=81&id=306>>. Acesso em: 6 mai. 2015.

Associação Brasileira de Defesa do Consumidor; Põe no Rótulo. Cartilha de Alergia Alimentar. PROTESTE; PÔE NO RÓTULO, 2014. Disponível em: <<http://www.proteste.org.br/alimentacao/nc/noticia/baixe-a-cartilha-de-alergia-alimentar>>. Acesso em: 6 mai. 2015.

AZEVEDO, Marco Antônio de; MARTELETO, Regina Maria. Informação e segurança pública: a construção do conhecimento social em ambiente comunitário. **TransInformação**, Campinas, v. 20, n. 3, p. 273-284, set./dez., 2008. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/download/267/59>> Acesso em: 16 out. 2015.

AZÚA, Javier Bengoa Ruiz de. **De Heidegger a Habermas: Hermenêutica y fundamentación última em la filosofía contemporânea**. Barcelona: Editorial Herder, 1992. 211p.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.2, p.168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/48>> Acesso em: 30 ago. 2015.

BARRETO, Aldo. Uma entrevista de Aldo A Barreto realizada no ano de 2002. "Leia e Pense!" online. 2012. Disponível em: <<https://aldobarreto.wordpress.com/2012/01/08/leia-e-pense/>>. Acesso em: 10 mai. 2015.

BELKIN, Nicholas J. Anomalous States of Knowledge as a Basis for Information Retrieval. **Canadian Journal of Information and Library Science**, n. 5, p. 133-143, 1980.

BETTIOL, E. M. Necessidades de informação: uma revisão. **R. Bibliotecon. Brasília**, v. 18, n. 1, p. 59-69, 1990.

BINSFELD, Bruna de Lima et al. Conhecimento da rotulagem de produtos industrializados por familiares de pacientes com alergia a leite de vaca. **Rev. paul. pediatr. [online]**, vol. 27, n. 3, pp. 296-302, set. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rpp/v27n3/10.pdf>>. Acesso em: 7 mai. 2015.

BLUMER, Herbert. A natureza do interacionismo simbólico. IN: MORTENSEN, C. David. **Teoria da Comunicação: textos básicos**. Tradução de Nelson Pujol Yamamoto. São Paulo: Editora Mosaico, 1980.

BONI, V.; QUARESMA, S. J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**. Vol. 2, nº 1, p. 68-80, janeiro-julho/2005.

BRASIL. Lei nº 6.437, de 20 de agosto de 1977. Configura infrações à legislação sanitária federal, estabelece as sanções respectivas, e dá outras providências. **Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]**, Brasília, DF, 20 ago. 1977. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L6437.htm> Acesso em: 19 out 2016.

BRASIL. Lei nº 11.346, de 15 de setembro de 2006. Cria o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional – SISAN com vistas em assegurar o direito humano à alimentação adequada e dá outras providências. **Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]**, Brasília, DF, p. 1, 18 set. 2006. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11346.htm> Acesso em: 12 nov. 2015.

BRASÍLIA. O Estado da Segurança Alimentar e Nutricional no Brasil: um retrato multidimensional. Relatório 2014. **Organização das Nações Unidas para Alimentação e Agricultura (FAO)**, Brasília, DF, agosto de 2014. Disponível em: <https://www.fao.org.br/download/SOFI_p.pdf> Acesso em: 12 nov. 2015.

BURKE, Peter. **História e teoria social**. Tradução de Klauss Brandini Gerhardt, Roneide Venâncio Majer, Roberto Ferreira Leal. 3ª edição. São Paulo: Editora UNESP, 2012.

CAMPOS, Ana Cristina. Campanha pede que rótulos informem sobre presença de alérgenos nos alimentos. **Agência Brasil**. Disponível em: <<http://agenciabrasil.etc.com.br/geral/noticia/2014-02/campanha-pede-que-rotulos-informem-sobre-presenca-de-alergenos-nos-alimentos>> Acesso em: 09 nov. 2015.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003. Disponível em: <http://www.capurro.de/enancib_p.htm>. Acesso em: 22 ago. 2015.

CARDOSO, Ana Maria Pereira. Retomando possibilidades conceituais: uma contribuição à sistematização do campo da informação social. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 23, n. 2, p. 107-114, jul./dez. 1994. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000081&pid=S0100-1965200300030000300008&lng=pt> Acesso em: 16 out. 2015.

CASE, Donald O. **Looking for information: a survey of research on Information seeking, needs, and behavior**. San Diego, Califórnia: Academic Press, 2002.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2003.

CLAUDINO, Mariana. Doce deleite. In: blog Minha mãe que disse! Disponível em: <<http://minhamaequedissem.com/2013/05/doce-deleite/>>. Acesso em: 14 mai. 2015.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Lei 8.078 de 11/09/90. Brasília, Diário Oficial da União, 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm> Acesso em: 04 mar. 2016.

CONSELHO NACIONAL DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL. Audiência pública da Anvisa trata sobre rotulagem de alergênicos em alimentos. Publicado em 12/05/2015. Disponível em: <http://www4.planalto.gov.br/consea/comunicacao/noticias/2015/maio/audiencia-publica-da-anvisa-trata-sobre-rotulagem-de-alergenicos-em-alimentos>. Acesso em: 13 mai. 2015.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, v.10, n.4, ago. 2009. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago09/Art_03.htm#R1> Acesso em 19 ago. 2015.

COULON, Alain. **Etnometodologia**. Petrópolis: Editora Vozes, 1995.

DERVIN, B. An overview of Sense-Making research: Concepts, methods, and results to date. In: **Proceedings of Annual Meeting of the International Communication Association**. Dallas, TX: International Communication Association, may 1983. Disponível em: <<http://faculty.washington.edu/wpratt/MEBI598/Methods/An%20Overview%20of%20Sense-Making%20Research%201983a.htm>> Acesso em: 08 jun. 2015.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. In: WILLIAMS, Martha E. (ed). **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 21, Chicago, IL: Knowledge Industry Publications, 1986. p. 03-33.

FAIBISOFF, S; ELY, D. P. Information and information needs. **Information Reports and Bibliographies**, v. 5, n. 5, 1976. p. 2-16.

FERREIRA, Cristina Targa; SEIDMAN, Ernest. Alergia alimentar: atualização prática do ponto de vista gastroenterológico. **J. Pediatr.**, vol. 83, n. 1, pp. 7-20, jan./fev. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/jped/v83n1/v83n1a04.pdf>>. Acesso em 10 ago. 2015.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago., 1996. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/440>> Acesso em: 17 ago. 2015.

FIGUEIREDO, Nice. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983.

FIGUEIREDO, Nice. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994.

FRANÇA, André Luiz Dias de; NETO, Júlio Afonso Sá de Pinho; DIAS, Guilherme Ataíde. A Ciência da Informação e o pensamento de Bruno Latour: implicações para a análise de redes sociais. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 25, n. 1, p. 137-144, jan./abr. 2015.

Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/137/13194>> Acesso em 18 out. 2015.

FRANÇA, Vera V. A Escola de Chicago e o Interacionismo Simbólico. In: **Curso Básico de Teoria da Comunicação**. Belo Horizonte, 2004.

FRANÇA, Vera V. Contribuições de G. H. MEAD para pensar a comunicação. Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação – COMPÓS, 16, 2007, Curitiba. **Anais...** Curitiba: Universidade Tuiuti do Paraná, 2007.

FROHMANN, Bernard. O caráter social, material e público da informação. In: FUJITA, M.; MARTELETO, R.; LARA, M. (Orgs). **A dimensão epistemológica da ciência da informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Fundepe, 2008, p. 19-34.

GANDRA, Tatiane Krempser; SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. **Estudos de Usuários na perspectiva fenomenológica: revisão de literatura e proposta de metodologia de pesquisa**. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.22, n.3, p. 13-23, set./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/10861/8573>> Acesso em: 13 out. 2015.

GASQUE, Kelley Cristine G. D.; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 39 n. 1, p.21-32, jan./abr., 2010. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1206/1355>> Acesso em 19 out. 2015.

GIDDENS, Anthony. **Capitalismo e moderna teoria social: uma análise das obras de Marx, Durkheim e Max Weber**. Portugal: Ed. Presença; Brasil: Livraria Martins Fontes, 1972.

GIDDENS, Anthony; TURNER, Jonathan. **Teoria Social Hoje**. Tradução de Gilson César Cardoso de Sousa. São Paulo: Editora UNESP, 1999.

GOLDENBERG, Paulete; MARSIGLIA, Regina Maria Giffoni; GOMES, Mara Helena de Andréa. **O Clássico e o Novo: tendências, objetos e abordagens em ciências sociais e saúde**. [online]. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2003. Disponível em: <https://play.google.com/store/books/details?id=9G0uBAAAQBAJ&rdid=book-9G0uBAAAQBAJ&rdot=1&source=gbs_vpt_read&pcampaignid=books_booksearch_viewport> Acesso em: 27 dez. 2016.

GONZÁLEZ DE GÓMES, M.N. Metodologia da pesquisa no campo da ciência da informação. **Datagramazero**, v.1, n.6, 2000. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez00/Art_03.htm> Acesso em: 28 out. 2015.

GOSS, Karine Pereira. As correntes interacionistas e a sua repercussão nas teorias de Anthony Giddens e Bruno Latour. **Ciências Sociais Unisinos**, São Leopoldo, v. 42, n. 3, p. 153-162, 2006. Disponível em: <revistas.unisinos.br/index.php/ciencias_sociais/article/view/6029/3203> Acesso em: 25 out. 2015.

HAVE, Paul ten. **Understanding Qualitative Research and Ethnomethodology**. London: SAGE Publications, 2004.

HENNING, Patrícia Corrêa. Internet @ RNP.BR: um novo recurso de acesso à informação. *Ciência da Informação*, v. 22, n. 1, 1993. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1222/862>>. Acesso em 18 ago. 2015.

HERITAGE, John C. *Etnometodologia*. In: **Teoria Social hoje**. Tradução de Gilson César Cardoso de Sousa. São Paulo: Editora UNESP, 1999.

HJØRLAND, Birger. *Domain analysis in information science*. **Journal of Documentation**, Londres, v. 58, n. 4, p. 122-162, 2002.

HJØRLAND, Birger; ALBRECHTSEN, Hanne. Toward a new horizon in information science: domain-analysis. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 46, n. 6, p. 400-425, Jul.1995.

JOAS, Hans. Interacionismo Simbólico. In: GIDDENS, Anthony; TURNER, Jonathan. **Teoria Social Hoje**. Tradução de Gilson César Cardoso de Sousa. São Paulo: Editora UNESP, 1999.

JOUIS, Christophe, et al. **Next Generation Search Engines: Advanced models for information retrieval**. 1ª edição. PA, USA: IGI Publishing Hershey, 2012.

KUHLTHAU, Carol Collier. Inside the Search Process: Information Seeking from the User's Perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991. Disponível em: <[http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199106\)42:5%3C361::AID-ASI6%3E3.0.CO;2-%23/abstract](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/(SICI)1097-4571(199106)42:5%3C361::AID-ASI6%3E3.0.CO;2-%23/abstract)> Acesso em 13 set. 2015.

KUHLTHAU, Carol Collier. **Seeking meaning: a process approach to Library and Information services**. 2ª edição. Westport: Libraries Unlimited, 2004, 248p.

LE COADIC, Y. F. **A Ciência da Informação**. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LEMOS, Ariane Barbosa. **O serviço de monitoramento de notícias no âmbito organizacional sob a perspectiva do usuário**. Belo Horizonte, UFMG, 2012. 119f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/ECID-8XLNF9>> Acesso em 12 set. 2015.

LIMA, Regina Celia Montenegro de. **Estratégias de informação e modelos organizacionais: o espaço da administração e da comunicação na Ciência da Informação**. 1ª edição. Rio de Janeiro: E-papers, 2007.

LIMA, Rodne de Oliveira. Sociologia da Cultura e Indústria Cultural. **Rev. Mediações**, Londrina, v. 2, n. 2, p. 17-19, jul./dez. 1997. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/mediacoes/article/viewFile/9349/8062>> Acesso em 21 out. 2015.

LOWY, Michael. **Ideologia e Ciências Sociais**: elementos para uma análise marxista. São Paulo: Cortez, 1985.

MACULAN, B. C. M. S. **Manual de normalização**: padronização de documentos acadêmicos do NITEG/UFMG e do PPGCI/UFMG. 2. ed. atual. e rev. Belo Horizonte: UFMG, 2011. E-Book. ISBN 978-85-914076-0-6. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/normalizacao>>. Acesso em: 06 set. 2015.

MALUF, Renato S. J.; MENEZES, Francisco; MARQUES, Susana B. Caderno Segurança Alimentar. **Agência Embrapa de Informação Tecnológica**, 2000. Disponível em: <<http://www.agencia.cnptia.embrapa.br/gestor/pimenta/catalogo/REC000gvxlxe0t02wx7ha0g934vg3vl6b05.html>> Acesso em: 12 nov. 2015.

MARTELETO, Regina Maria. Cultura informacional: construindo o objeto informação pelo emprego dos conceitos de imaginário, instituição e campo social. **Ci. Inf.**, v. 24, n. 1, 1995. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/535>> Acesso em: 15 out. 2015.

MARTIN, L. A. User studies and library planning. **Library Trends**, v. 24, n. 3, p. 483-496, 1976. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/2142/6863>> Acesso em: 29 out. 2015.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/797>> Acesso em: 26 set. 2015.

MCKENZIE, Pamela J. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. **Journal of Documentation**, v. 59, n. 1, p. 19-40, 2003. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00220410310457993>> Acesso em: 19 out. 2015.

MEDEIROS, Manoela Martins de. **Informação e representações sociais**: estudo exploratório com familiares de portadores de sofrimento mental. Belo Horizonte, UFMG, 2005. 191f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

MENZEL, H. The information needs of current scientific research. **The Library Quarterly**, v. 34, n. 1, p. 4-19, 1964.

MICHAELIS. Dicionário em português online. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br/> Acesso em: 18 ago. 2015.

NASCIMENTO, Denise Morado. A abordagem sócio-cultural da informação. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.16, n.2, p.25-35, jul./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/477>> Acesso em: 29 ago. 2015.

NASCIMENTO, Denise Morado; MARTELETO, Regina Maria. A “Informação Construída” nos meandros dos conceitos da Teoria Social de Pierre Bourdieu. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, v.5, n. 5, out. 2004. Disponível em: <http://www.datagramazero.org.br/out04/F_1_aut.htm> Acesso em 16 out. 2015.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis: Vozes, 2007.

PAISLEY, William J. The flow of (Behavioral) **Science Information**: A Review of the Research Literature. Stanford: Institute for Communication Research, 1966. Disponível em: <<http://eric.ed.gov/?id=ED039783>> Acesso em 20 ago. 2015.

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. A investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo a abordagem clínica da informação como proposta metodológica. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 3, Número Especial, p. 30-44, out. 2013. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/16756> Acesso em: 15 mar. 2016.

PEREIRA, Ana Carolina da Silva; MOURA, Suelane Medeiros; CONSTANT, Patrícia Beltrão Lessa. Alergia alimentar: sistema imunológico e principais alimentos envolvidos. **Semina: Ciências Biológicas e da Saúde**, Londrina, v. 29, n. 2, p. 189-200, jul./dez. 2008. Acesso em: 02 mar. 2016. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/wrevojs246/index.php/seminabio/article/view/3466/2821>>.

PINTO, Flávia Virgínia Melo. **Práticas informacionais na organização político-sindical dos professores da rede municipal de Belo Horizonte**. Belo Horizonte: UFMG, 2012. 154 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-8XLNQ3/vers_o_deposito_flavia_melo_disserta_o.pdf?sequence=1> Acesso em: 27 out. 2015.

PINTO, Flávia Virgínia Melo; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Contribuição ao campo de usuários da informação: em busca dos paradoxos das práticas informacionais. **TransInformação**, Campinas, v. 24, n. 3, p.219-226, set./dez., 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tinf/v24n3/a06v24n3.pdf>> Acesso em: 16 out. 2015.

PÕE NO RÓTULO – Comunidade. Página do Movimento Põe no Rótulo no *Facebook*. Disponível em: <<https://www.facebook.com/poenorotulo/?fref=ts>>. Acesso em: 13 mai. 2015.

Põe no Rótulo. Site. <http://poenorotulo.com.br/> Acesso em: 23 mai. 2015.

POLLNER, Melvin; EMERSON, Robert M. Ethnomethodology and Ethnography. In: ATKINSON, Paul et al. **Handbook of Ethnography**. SAGE Publications Ltd., 2007.

PORTAL BRASIL. **Consultas públicas**. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/consultas-publicas>>. Acesso em: 14 mai. 2015.

RABELO, Ernane Correa. **Comportamento informacional e evocação de notícias**: estudo de caso com estudantes de Comunicação Social. Belo Horizonte: UFMG, 2008. 244 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/ECID-7NXHFX>> Acesso em 12 set. 2015.

RAMALHO, F. A. Produção sobre necessidade de informação: em foco Informação & Sociedade: estudos. **Inf. & Soc.:** Est., João Pessoa, v. 22, p. 101-120, Número Especial, 2012.

RENDÓN ROJAS, Miguel Ángel. La construcción de valores en el paradigma de la ciencia bibliotecológica. **Información, Cultura y Sociedad.** N. 12, p. 9-33, 2005a.

RENDÓN ROJAS, Miguel Ángel. Relación entre los conceptos: información, conocimiento y valor. Semejanzas y diferencias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 52-61, maio/ago. 2005b.

ROZADOS, H. B. F. A Ciência da Informação em sua Aproximação com as Ciências Cognitivas. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 1, p. 79-94, jan./jun. 2003.

SABRA, Aderbal. **Manual de Alergia Alimentar.** Rio de Janeiro: Unigranrio Editora, 2006. 312p.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudos de usuário.** Madrid: Fundación Germán Sanches Ruipérez; Madrid: Pirámed, 1994.

SAVOLAINEN, Reijo. Everyday Life Information Seeking: Approaching Information Seeking in the Context of "Way of Life". **Library & Information Science Research**, v.17, n.3, p.259-294, 1995. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0740818895900489> Acesso em: 13 out. 2015.

SAVOLAINEN, Reijo. Information behavior and Information practice: Reviewing the "Umbrella Concepts" of Information-Seeking studies. **The Library Quarterly**, vol. 77, n. 2, p. 109-132, 2007. Disponível em: <http://eric.ed.gov/?id=EJ875965> Acesso em: 27 out. 2015.

SHANNON, Claude E; WEAVER, Warren. **The Mathematical Theory of Communication.** The University of Illinois Press, Urbana, 1964.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho Silva. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. InCID: **R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v.3, n.2, p.102-123, jul./dez. 2012.

SILVA, Marcos Gomes da. **Informação e a população carcerária:** estudos de usuários de informação na Penitenciária José Maria Alkmim, Ribeirão das Neves – MG. Belo Horizonte: UFMG, 2008. 142 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008. Disponível em <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/ECID-7NXJSU> Acesso em 12 set. 2015.

SILVA, Ronaldo Alves da. **As Práticas Informacionais das Profissionais do Sexo da zona Boêmia de Belo Horizonte.** Belo Horizonte: UFMG, 2008. 171 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

SILVERMAN, David. **Interpretação de dados qualitativos: métodos para análise de entrevista, textos e interações.** 3ª edição. Porto Alegre: Artmed, 2009. 376 p.

SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. Mediação da informação e estudos de usuários: interrelações. InCID: **R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n.1, p. 70-86, jan./jun. 2012. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42370>> Acesso em: 17 ago. 2015.

SPINK, Amanda; COLE, Charles. Introduction to the special issue: Everyday life information-seeking research. **Library & Information Science Research**, v. 23, p.301-304, 2001.

SUNDIN, Olof; JOHANNISSON, Jenny. Pragmatism, neo-pragmatism and sociocultural theory Communicative participation as a perspective in LIS. *Journal of Documentation*, Vol. 61 No. 1, 2005, pp. 23-43. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00220410510577998> Acesso em: 10 fev. 2016.

TABAK, Edin. Jumping Between Context and Users: A Difficulty in Tracing Information Practices. **Journal of the Association for Information Science and Technology**, v. 65, n. 11, p. 2223-2232, 2014. Disponível em: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.23116/abstract>> Acesso em: 19 out. 2015.

TERTO, Ana Luisa de Vasconcelos; DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. A prática informacional dos usuários de um sistema de informação a partir de uma perspectiva compreensiva. **Biblios**, n. 54, p. 51-70, 2014. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16134186005>> Acesso em: 27 out. 2015.

VERAS, Magno; YUD Fernanda. **Alergia a leite.** Disponível em: www.alergiaaleite.com.br> Acesso em: 18 jul. 2016.

WILSON, Patrick. **Public Knowledge, private ignorance: Toward a Library and Information Policy.** 1ª edição. Westport: Greenwood Press, Inc., 1977.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981. Disponível em: <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1981infoneeds.html>> Acesso em: 20 set. 2015.

———. Models in information behavior research. *Journal of Documentation*, Vol. 55, n. 3, 1999. Disponível em: <http://www.informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>> Acesso em: 14 mar. 2016.

———. Human Information Behavior. **Information Science Research**. V. 3, n. 2, 2000a. Disponível em: <https://www.ischool.utexas.edu/~i385e/readings/Wilson.pdf>> Acesso em: 27 set. 2015.

———. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods.

Information Research, Vol. 5, n. 3, 2000b. Disponível em:

<<http://www.informationr.net/ir/5-3/paper76.html>> Acesso em: 19 ago. 2015.

WILSON, T. D.; WALSH, C. Information behavior: an interdisciplinary perspective. **British**

Library Research and Innovation Report, n. 10, 1996. Disponível em:

<<http://www.informationr.net/tdw/publ/infbehav/cont.html>> Acesso em: 27 set. 2015.

YEOMAN, Alison. Applying McKenzie's model of information practices in everyday life information seeking in the context of the menopause transition. **Information Research**, v.

15, n. 4, 2010. Disponível em: <<http://InformationR.net/ir/15-4/paper444.html>> Acesso em:

12 jul. 2016.

APÊNDICE A**Roteiro - Entrevistas com pais de crianças com alergias alimentares**

Família nº _____

Nome mãe (não será divulgado):

Idade mãe:

Profissão mãe:

Nome pai (não será divulgado):

Idade pai:

Profissão pai:

Quantos filhos possui e quais as idades:

Alguma das crianças possui alergia alimentar? Quais delas?

A(s) criança(s) é(são) alérgica(s) a que alimento(s)?

Renda média mensal:

Antes de ser iniciada a próxima parte do roteiro, a entrevistadora deve pedir aos entrevistados que, a partir de então, contem com riqueza de detalhes as situações pelas quais passaram e que relatem casos, fatos, lembranças, memórias, sentimentos e emoções referentes ao assunto. Ao longo da entrevista, eles serão incentivados a relatar estas situações, a fim de favorecer a análise de suas práticas informacionais.

Apesar de ser um roteiro longo, a pesquisadora fará de tudo para que ele não seja exaustivo para os entrevistados, sendo que o objetivo da entrevista é que as questões sejam abordadas da forma mais natural possível. A grande quantidade de perguntas

tem o objetivo de contemplar os diversos aspectos necessários para os estudos de práticas informacionais. Não necessariamente todas serão realizadas, uma vez que é usual que o entrevistado responda várias perguntas a partir de uma, em seus relatos. Assim, este roteiro é uma forma de a pesquisadora ter a certeza de que nenhum aspecto deixou de ser contemplado durante a entrevista.

- 1) Antes de surgir o termo “alergia alimentar” na vida de sua família, como era a rotina de vocês quanto à alimentação? Quais eram os pratos preferidos (dos pais e das crianças)? Vocês costumavam cozinhar em casa? Quais pratos costumavam fazer em casa? E quanto aos restaurantes, costumavam sair para comer fora? Quais eram as principais opções?
- 2) Quais foram os primeiros sintomas da alergia? A partir de quando surgiram e quando percebeu que havia algo errado com sua(s) criança(s)? O que achou que seria?
- 3) Diante os primeiros sintomas, o que pensou que seria a causa do mal estar? Realizou alguma busca por informações que explicassem os sintomas? O que passou pela sua cabeça neste momento?
- 4) Como os pais se sentiram diante essa situação? O que imaginavam que poderia ser? E a criança, como ela se sentia (ou demonstrava sentir)?
- 5) Antes de levar ao médico, percebeu alguma relação entre o consumo de determinado alimento e o aparecimento de sintomas?
- 6) Quanto tempo após os primeiros sintomas a criança foi levada ao médico? Por que resolveu adotar esta atitude? Foi a um hospital público ou particular, como foi o atendimento?
- 7) Conte-me como foi a primeira consulta, qual foi o diagnóstico do primeiro médico? Teve que levar a mais de um médico para conseguir diagnóstico? Confiou nas informações passadas pelo(s) médico(s)?
- 8) Qual foi a reação dos pais ao receber o diagnóstico de alergia alimentar? Quanto tempo após os primeiros sintomas descobriram? Houve procura por uma segunda opinião médica?
- 9) Foram realizados exames para identificação da alergia? Que tipos de exames? Como foi a reação dos pais perante a necessidade destes exames? E a reação da criança?
- 10) Descreva o que sentiu quando ainda não sabia o que sua criança tinha. O que pensou que seria? Como foram seus dias e noites?
- 11) Recebeu muitos palpites neste período? De quem? E o que as pessoas diziam?
- 12) Como eram os momentos da refeição neste período? Como os pais agiam e como as crianças reagiam nestes momentos? Que alimentos consumiam? Saíam para comer fora?

- 13) Já tinha ouvido falar de alergia alimentar? Que ideia tinha deste assunto? Os pais possuem alguma alergia, ou já ouviram falar de alguém que tem (ou teve)?
- 14) Onde os pais buscaram informação para melhor compreender as alergias alimentares?
- 15) Como os pais perceberam a reação dos familiares e conhecidos? Como foi explicar a alergia alimentares a pessoas próximas?
- 16) Após quanto tempo do diagnóstico iniciou-se a adequação de alimentação da criança? Quais foram as principais mudanças? O que ela não podia mais comer? A criança foi proibida de comer algo de que gostava muito?
- 17) A partir de que fontes de informação esta adequação foi feita? Onde foram buscadas informações para construção de uma nova rotina alimentar? Foi procurado um profissional de nutrição para isto?
- 18) Como os pais descobriram o que fazia ou não bem para a criança (tendo como ponto de partida os exames realizados)?
- 19) Que tipo de informação aprenderam “na prática”? Que informações não leram/ouviram em lugar algum, mas foram tomando conhecimento a partir da rotina com a criança (e de acordo com as especificidades da mesma)?
- 20) Quais as principais dificuldades no momento das compras dos alimentos? Como foram resolvidas?
- 21) Acredita que a descrição dos ingredientes nos rótulos dos alimentos é esclarecedora? Sente confiança em dar o alimento a seu filho (a) após ler o rótulo? Conte um pouco de suas experiências com os rótulos dos produtos.
- 21) Já ouviu falar da rotulagem dos alergênicos aprovada pela Anvisa? Como ficou sabendo desta discussão? O que achou da decisão? Você acredita que a rotulagem dos alergênicos auxiliará no processo de compras?
- 22) Quais são as principais dificuldades no momento da elaboração da comida? A família já está plenamente adaptada? Quais são as dúvidas que ainda surgem?
- 23) Após surgir o termo “alergia alimentar” na vida de sua família, como é atualmente a rotina de vocês quanto à alimentação? Quais são os pratos preferidos (dos pais e das crianças)? Vocês costumam cozinhar em casa? Quais pratos costumam fazer em casa? E quanto aos restaurantes, costumam sair para comer fora? Quais são as principais opções?
- 24) Como os pais se certificam da segurança alimentar em locais fora de casa? Como buscam informação nestes casos? O que fazem quando vão a um restaurante ou a uma festa infantil, por exemplo?

- 25) A(s) criança(s) sabe(m) que tem alergia alimentar? Como os pais explicaram o assunto para ela(s)? Como foi o momento que contaram para ela, e como reagiu?
- 26) A(s) criança(s) sabe(m) o que podem consumir? E sabe(m) o que não pode(m)? Obedecem às restrições?
- 27) Como os pais auxiliam a criança a compreender e a aceitar a alergia alimentar?
- 28) Como a criança percebe a necessidade de uma alimentação diferenciada com relação aos colegas (no momento da merenda escolar, por exemplo)? Como os pais ensinaram a ela que não pode experimentar o lanche dos amigos? Como a criança reagiu?
- 29) Como os pais contaram para familiares, amigos e conhecidos sobre a alergia alimentar? Quais as reações?
- 30) Sentiram (sentem) algum tipo de preconceito das outras pessoas? Cite exemplos de quando isso ocorreu.
- 31) Como vocês são recebidos em eventos sociais, como festas infantis? E em restaurantes?
- 32) Já fizeram alguma viagem com a criança após o diagnóstico? Para onde? Como fizeram para manter as restrições alimentares?
- 33) E em dias normais, como é a rotina do seu filho (desde acordar até dormir)?
- 33) De que formas os pais procuram disseminar para outras pessoas a relevância de respeitar as restrições alimentares dos alérgicos?
- 34) Conhece os pais de outras crianças com alergias alimentares? Como se conheceram? A interação com estas famílias ocorre de que forma? Trocam informações?
- 35) Quais são as suas principais preocupações quanto à alergia alimentar?

APÊNDICE B

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a) Senhor (a),

Eu, Flávia Moraes Moreira Barros, orientada pela Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte, estou realizando um trabalho de pesquisa cujo objetivo é analisar, sob o olhar do paradigma social da Ciência da Informação (CI), as práticas informacionais adotadas pelos pais de crianças com alergias alimentares, visando à promoção de uma melhor qualidade de vida a seus filhos e a garantia de segurança alimentar. Esta pesquisa está inserida no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), em nível de mestrado, e possui cunho estritamente acadêmico, sem fins comerciais.

Diante disso, tenho a satisfação de convidar o (a) senhor(a) a participar desta pesquisa, como voluntário (a), concedendo-me uma entrevista sobre a sua experiência enquanto pai (mãe) de criança diagnosticada com alergia alimentar. Na entrevista serão abordados tópicos referentes aos primeiros sintomas de alergia alimentar identificado por você, busca pelo diagnóstico, recebimento de diagnóstico, busca por informações, mudança na alimentação, adaptação social, entre outros. Durante a entrevista, os fatos observados que sejam importantes para a pesquisa serão anotados e também haverá gravação em áudio e posterior transcrição por mim. O encontro será agendado previamente, com duração aproximada de 1 (uma) hora e meia. A sua identidade e participação nesta pesquisa serão mantidas em sigilo e os dados divulgados pela pesquisa não conterão nomes ou quaisquer outras informações que permitam identificá-lo (a). Seu nome não será usado na divulgação dos dados, sendo utilizados os termos “Entrevistado” ou “Família”, associados a um número, para quaisquer referências a sua pessoa. Os arquivos contendo as gravações e transcrições da entrevista, bem como as anotações feitas durante a observação não serão acessadas por outras pessoas, além mim e de minha orientadora. Garanto a confidencialidade desses registros, comprometendo-me a manter os arquivos sob minha guarda. Comprometo-me também a destruir as gravações sob minha guarda após 5 anos.

O (a) senhor (a) não terá nenhum gasto com a participação no estudo e também não receberá pagamento ou indenizações pela mesma. O benefício de sua participação

nesta pesquisa será a contribuição com este estudo, que visa analisar as práticas informacionais adotadas por pais de crianças alérgicas. Há poucos riscos relacionados à sua participação na pesquisa, apenas o de que o (a) senhor (a) se sinta constrangido(a) durante a condução da entrevista ou desconfortável em responder alguma das questões. O (a) senhor (a) tem o direito de não querer participar ou de sair deste estudo a qualquer momento, sem nenhuma penalidade. Caso decida retirar-se do estudo ou necessite de quaisquer outros esclarecimentos sobre o mesmo, favor me contatar pessoalmente ou através do telefone ou e-mail informados ao final deste Termo. Caso o (a) senhor (a) tenha qualquer dúvida de ordem ética, poderá consultar o Comitê de Ética em Pesquisa.

Certa de que as informações acima apresentadas lhe forneceram os esclarecimentos necessários em relação a essa pesquisa e, caso concorde em participar deste estudo, solicito que manifeste sua concordância assinando o seguinte Termo de Consentimento Livre Esclarecido em duas vias de igual teor (1 via ficará em seu poder):

Eu _____
_____, portador (a) do RG.: _____
CPF: _____,

declaro que li as informações contidas neste documento antes de assinar este termo de consentimento. Compreendo que minha participação nesta pesquisa é inteiramente voluntária e que tenho total liberdade para recusar ou retirar meu consentimento, sem sofrer nenhuma penalidade. Os dados obtidos através da minha participação nesta pesquisa serão documentados, sendo do meu consentimento que haverá divulgação de seus resultados apenas em contexto acadêmico e publicações científicas.

Assinatura do responsável (voluntário)

Assinatura da pesquisadora (orientadora)

Assinatura da pesquisadora (orientanda)

Local e data

APÊNDICE C

Práticas informacionais e categorias de análise – Família 1

Categoria de análise relacionada à prática informacional	Prática informacional identificada a partir de transcrição da entrevista
Introdução alimentar por testes práticos com a criança.	<p>“Tudo vai dos testes agora. Tudo que eu introduzo pra ele de alimentação é um por um, e funciona como um teste.”</p> <p>“Eu tentei introduzir couve-flor e ele reagiu. Mas não significa que ele seja alérgico, talvez, naquele momento, ele ainda não estava preparado. Porque há toda uma alteração no sistema imunológico, sistema digestivo e tal. Teve isso com o polvilho. Tentei uma vez e ele teve uma reação. Depois de alguns dias tentei, e foi tudo ok.”</p> <p>“Com o xxx eu demorava 15 dias testando um alimento, que ele custava a adaptar ao alimento”.</p>
Busca por informação especializada no tema alergia alimentar.	<p>“Passava de médico em médico, de médico em médico... e ninguém me dizia de verdade o que que era.”</p> <p>“Com 4 meses eu achei um pediatra que realmente entende de alergia, que me deu este suporte, que acredita em traços, que entende todo este universo de alergia, que foi me direcionando também.”</p>
Busca por informação na internet (sites).	<p>“Aí eu comecei a pesquisar na internet sobre isso. Eu falei: “gente, cólica, como assim? Tem alguma coisa errada.” E tudo que eu pesquisava chegava no diagnóstico de alergia.”</p> <p>“Google. Google mesmo. [...] na época, tinha um site que tinha o nome “Alergia a proteína do leite de vaca”, e aí eu comecei a ler alguns relatos e comecei a identificar. Quando eu lia, ainda era muito difícil para mim esta diferença entre alergia e intolerância, então eu falava: “ai, meu Deus, ele vai ter isso para a vida inteira, nunca vai poder comer um brigadeiro, será que é isso mesmo, será que não é.”</p> <p>“Eu me desesperei, na verdade, no primeiro momento e comecei já a pesquisar. Tem um instituto chamado Instituto Girassol que tem um tanto de receita de alergia, comecei a olhar, vi um tanto de substituição e falei: Não, beleza, a gente vive sem leite.”</p> <p>“Comecei a pesquisar em sites receitas e adaptações. Tem um site de uma mãe de um menino autista. E quem tem autismo costuma</p>

	<p>tirar glúten e lactose da dieta, e nota melhoras no comportamento. É um site muito legal com receitas, e ela dá algumas dicas. Comecei, mas tinha muita coisa com ovo. Comecei a pesquisar substituição de ovos [...] Comecei a correr atrás de todas essas coisas, e adaptando receitas, e nunca passei fome.”</p>
<p>Busca por informação na internet (redes sociais).</p>	<p>“Eu comecei a pesquisar, entrei em grupos, na época era Orkut, não era o <i>Facebook</i>. Entrei em grupos de ajuda de alergia e as pessoas começaram a me explicar sobre a questão dos frascos, de separar utensílios... porque criança com alergia não mediada, que é o caso do xxx, e que são alérgicas a várias coisas, ele podia reagir não só ao leite.”</p> <p>“Comecei pelo arroz, depois fui pra abobrinha, e aí fui descobrindo tudo isso nestes grupos de Orkut e este site que eu li os históricos, e eu fui testando com meu filho.”</p>
<p>Apresentação de informações ao médico.</p>	<p>“Eu inclusive sugeri à médica dele, a pediatra que acompanhava na época, eu sugeri... será que não pode ser alergia? Ela falou: então tira o leite dois dias (da sua dieta) e vê como é que fica.”</p> <p>“Fui numa alergista e falei pra ele: “mas esta dermatite na mãozinha dele...”, (o médico respondia): “Não, isso é de ele por a mão na boca, da saliva”.”</p> <p>“Com 3 meses, veio a primeira vez sangue no cocozinho dele. Aí eu liguei pra ela (a médica), angustiada, e ela: “Não, então é alergia mesmo. Pode cortar tudo, que realmente é alergia”. Mas, mesmo assim, a gente não recebe as informações completas.”</p>
<p>Indicação de informação especializada.</p>	<p>“Com 4 meses, depois de passar por mais de 10 médicos diferentes que eu cheguei neste médico.”</p>
<p>Tentativa de diagnóstico a partir de testes práticos e observação.</p>	<p>“Eu tirei (leite da dieta por) dois dias, ele ficou até pior.”</p> <p>“Era importante fazer um diário alimentar, consegui estabelecer com este diário as reações e as relações, e o tempo de reação que ele tinha. Foi aí que eu descobri... ah, ele reage em 48 horas, não é em 24, não é em 72. É 48.”</p> <p>“Quando eu tirei o trigo da dieta, foi assim um divisor de águas. De 20 trocas passaram para 6 trocas, e as dermatites que sangravam sumiram. [...] Eu adequei esta dieta com 4 meses. Eu consegui assim: pronto, descobri tudo que ele reage. Dos 4 aos 6 meses, ele ainda sangrou todos os dias. Pelo menos em uma troca de fralda,</p>

ele sangrava.”

Busca de diagnóstico a partir da identificação de sintomas.

“Com uma semana mais ou menos, ele começou com uma dermatite, rostinho, nas dobrinhas da mãozinha, e aí o médico falou que era normal. E o refluxo muito intenso, ele não dormia, ele acordava de 30 em 30 minutos. E ele chorava dia e noite, dia e noite chorando.”

“Eu não tinha o conhecimento de nenhum prato. Então, eu comprei um pão de sal, não comi bolo, passei um doce só no pão, fiz uma carne, comi uma coisa assim, e, nestes dois dias, não notei melhora. E aí comecei a pesquisar muito, e eu lia sobre... de 10 sintomas, o xxx tinha 9 sintomas”.

Informações obtidas em ações cotidianas

“Depois que a gente começa a pesquisar... aí meu marido foi comprar um peito de peru, eu fui ler o rótulo... leite em pó no peito de peru... aí não sei o quê, salame... tudo tem leite.”

“A gente tem que ter um médico pra nos orientar, mas a mãe tem que ter muito este *feeling* assim. De ir tentando, observando, entendendo qual é a reação. Hoje, com dois alérgicos em casa, eu vejo que eles são muito diferentes, tendo a mesma alergia.”

“xxx (o primeiro filho) foi meu laboratório.”

“No início da dieta ele me achava louca, como todo bom marido. Me achava neurótica, que eu estava exagerando, achando que era coisa da minha cabeça. Então ele fazia testes por conta própria. Vou comer um negócio na rua e vou beijar, pra ver se ele vai ficar mesmo. Vou misturar aqui uma louça e duvido que ele tenha reação. E aí ele começou a fazer esses testes, e teve um dia que a moça que limpava a nossa casa chegou e aí ela pegou no bracinho dele. Na hora que ela tirou a mão, estava os cinco dedos no bracinho dele. Foi meu marido que estava com ele no colo e ele falou: “Meu Deus, olha isso”. E perguntou pra ela: o que você comeu? “Ah, um pão”. “O que tinha no seu pão?” “Um pão com manteiga”. “Tinha leite, né?” “Tinha, ué, normal, manteiga e tal...” “Ai, meu Deus, o negócio é sério mesmo”. E neste momento que ele se conscientizou um pouco mais e entrou mais a fundo na dieta comigo.”

“Com 3 meses dele, eu comi uma batata palha, propositalmente tinha traços de leite, porque eu queria mesmo testar.”

“Ele começou com o cheiro do queijo a coçar muito os olhinhos e ter soluço. Eu achei que era exagero meu associar, né, à alergia. No segundo dia, o olhinho dele inchou e ele começou com soluço de volta, e tem uma reação bem característica que a boquinha enche de afta e ele teve uma crise de bronquite assim, né, imediata.”

Rótulos de alimentos e contato com Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC)	<p>“[...] tem essa coisa de ligar no SAC pra saber se o produto tem maquinário exclusivo ou maquinário compartilhado, e tem ou não risco de traços”.</p> <p>“[...] esse contato com o SAC é bem difícil, mas hoje em dia já está mais preparado, é melhor do que há algum tempo atrás, mas ainda falta muito.”</p> <p>“Eu liguei para algumas empresas há pouco tempo atrás e elas estavam mapeando, porque agora precisa de um rigor bastante grande. Então mapeiam todo o setor, tem que fazer toda uma pesquisa, mandar para a análise e tal. Então, algumas recuam. Algumas, como não querem fazer isso, ou não podem, então, nosso produto, que antes era limpo, agora não é mais. Tem uma farinha em específico que a gente usava que eles garantiam ser livres do traço de leite, e agora não garantem mais.”</p>
Sugestões sobre alergia alimentar por parte de terceiros	<p>“Dava banho com aveia, dava banho com leite, que falavam que era bom.”</p> <p>“ [...] minha sogra veio pra cá: “este menino não é normal, ele está chorando demais”.”</p> <p>“Foi muito difícil, né, porque todo mundo fala no desmame, que eu estava matando meu filho, que meu leite era veneno, mas eu persisti firme, porque eu tinha certeza que era o melhor que eu podia fazer pro meu filho, e que era o tempo de cicatrização do intestino, que não tinha o que eu pudesse fazer.”</p> <p>“Muita gente fala: “ah, ele é doente”. Eu fico muito brava com este tipo de comentário também, porque são crianças perfeitamente saudáveis, com uma alimentação perfeita, que têm algumas restrições. E, com relação à gente, eu escuto muito que sou chata, sou neurótica.”</p> <p>“Geralmente, quem é próximo, é quem mais afasta. Faz almoço e não convida, ou faz almoço e não pergunta o que pode fazer.”</p> <p>“A mãe vai no banheiro e a família enfia um pedaço de chocolate na boca dos meninos. “Viu, eu dei, não teve nada”. Dois dias depois, o menino está passando mal, ou então até na noite, está passando mal. O familiar não vê. “é exagero, está doida, eu dei e não aconteceu nada”. Então, os familiares falam muito.”</p>
Estudos da parte científica da alergia alimentar	<p>“E aí comecei a ler alguns artigos científicos mesmo [...]”.</p> <p>“Ele reagia a muita coisa. Então nós começamos, aí, depois de muito pesquisar, que eu descobri que em crianças alérgicas a gente prioriza iniciar a introdução pelos legumes, e não pelas frutas, como</p>

se faz em crianças sem alergia. As frutas são mais alergênicas.”

“Isso é muito difícil, porque hoje todos os tratamentos e a maioria das coisas quando a gente pesquisa cientificamente se aplicam aos mediados. Os não mediados, é muito difícil.”

“A gente tem vários casos de sucesso de dessensibilização, ainda é um tema bastante polêmico, cientificamente até falando. Mas alergia é um tema polêmico, inclusive os médicos têm uma corrente que acredita numa linha de raciocínio e outra, em outro; mas isso se aplica a mediados. Os não mediados ainda é um ponto de interrogação.”

“Hoje, em Belo Horizonte, a gente tem grandes alergistas, nomes mesmo reconhecidamente de alergistas, que não acreditam em alergia não-mediada. Então, se não tiverem um exame lá comprovando, (dizem que) “pode dar leite pra essa criança, ele não tem alergia”. Então, falta às vezes essa sensibilidade de lidar com isso.”

Tentativa de
adaptação a partir de
conhecimentos
adquiridos

“Quando eu começava a me adaptar a viver sem leite, sem soja, sem ovo, surgia uma nova restrição. Agora não pode carne, agora não pode tomate, batata... o trigo pra mim foi o mais difícil.”

“Ele comia na mesma mesa e passava mal. Os coleguinhas pegavam nele, ele passava mal. Mas a escola foi muito parceira, então se priorizou que iriam comprar uma mesa que seria exclusiva dele, com um paninho que seria usado para limpar esta mesa que seria só pra ele, e se lavava a mão antes e depois de comer. Eles tentaram lidar com os amiguinhos de uma forma muito legal, de que não podia pegar no Vitor, porque não podia leitinho, mas que ele também tinha coisas gostosas, tentando deixar ele menos excluído possível, né? Mas aí os amiguinhos todos já sabiam que não podiam pegar nele, não podiam dividir o lanchinho com ele, e as professoras manipulavam o lanche dele antes de todo mundo.”

“A gente conseguiu solucionar, o material dele era todo supervisionado, então ele tinha um kit na escola com tinta, que era tudo de uso exclusivo dele. A professora dele no primeiro ano foi espetacular, ela me mandava todos os dias na agenda com o que eles tinham feito: “pintamos com lápis de cor tal, mexemos com tinta tal, amanhã vamos usar tal tinta, eu posso usar?””

“Começou a minha busca por adaptação. Quando eu falo tudo que eu tirei da dieta, as pessoas me falam: come o quê, vento? Chuchu, água? Mas assim, eu fazia bolo com farinha de arroz, eu fazia torta salgada, pão com mandioca. Eu precisava manter a minha dieta o mais rica, a mais rica possível, para que eu aguentasse, né? Porque, senão, é muito fácil a gente pensar em desistir.”

“O social fica comprometido, não tem jeito, restaurante não dá pra ir”.

“Eu sempre tomo o cuidado de ligar para a mãe do aniversariante e perguntar o que vai ter. E aí eu levo tudo, a marmitinha dele o mais semelhante possível. Teve um aniversário que teve batata frita, coxinha, brigadeiro e bolo. Foi o que teve na marmitinha dele. Eu sempre tento fazer o mais adaptado possível, o mais parecido, como eu te falei, a gente sempre tentou lidar com a alergia sem por aquele peso todo em cima dela.”

“O diagnóstico foi mais fácil, eu já conhecia, já estava mais adaptada (sobre o segundo filho alérgico).”

“Minha mãe não mora aqui, nossa família não é daqui [...]. No final do ano, nós fomos para a cidade dela e aí minha mãe fez uma cozinha separada para mim e para os meninos, e a cozinha dela.”

“A professora dele no primeiro ano foi espetacular, ela me mandava todos os dias na agenda com o que eles tinham feito: pintamos com lápis de cor tal, mexemos com tinta tal, amanhã vamos usar tal tinta, eu posso usar?”.

“Então, assim, nenhum restaurante vai ter marcas que eu posso consumir. Então, eu nunca fui a restaurante e, até que pra mim era difícil também... Ir ao mercado também pra mim se tornou uma tarefa difícil, porque você não pode um tanto de coisa, e aí a gente vai ficando meio chateado. Mesmo eu fazendo várias substituições, tem alguns momentos que são difíceis.”

“Eu parei de ir (na casa de uma amiga) porque, ao compartilhar brinquedos, meu filho tinha reação. Teve uma crise de bronquite, uma das mais sérias que ele teve, foi indo na casa dela [...] O filhinho dela também põe as coisas na boca, manipula com as mãozinhas (com restos) de leite. Meu filho colocando tudo na boca, lá mesmo ele já começou a ficar com o olho meio inchado.”

“Teve um aniversário que teve batata frita, coxinha, brigadeiro e bolo. Foi o que teve na marmitinha dele. Eu sempre tento fazer o mais adaptado possível, o mais parecido, [...] a gente sempre tentou lidar com a alergia sem por aquele peso todo em cima dela.”

“Quando você está inserindo um alimento, você tem que diferenciar reação de adaptação. Às vezes a criança tem um desconforto gástrico, tem cólica, pode até ter uma diarreia com um novo alimento, não significa que possa ser reação. Ela pode estar se adaptando àquele novo alimento, e depois de um tempo ela vai ficar bem. É uma linha muito tênue também”

Compartilhamento de informações entre mães de crianças alérgicas.	<p>“A gente confia assim: liga no SAC, eu ligo, e coloco lá no grupo. Mais umas 3 ou 4 ligam e mandam e-mail, para ver se a resposta é a mesma. Porque, às vezes, eu recebo uma resposta do SAC. A fulana liga e recebe outra resposta do SAC. Sicrana liga e recebe outra resposta do SAC. E às vezes a gente recebe resposta do SAC assim: consulte seu médico ou nutricionista para saber se você pode consumir este alimento.”</p> <p>“É um grupo (do <i>Facebook</i>) bastante forte, tem vários, mas tem um específico que a gente fala que é o melhor, que tem médicas, nutricionistas. Médicas, inclusive, mães de alérgicos. Nutricionistas, as próprias mães... é um grupo bastante ponderado, assim, que a gente troca bastante experiência, receita, médico.”</p> <p>“Às vezes tem: “aconteceu isso. Alguém já passou por uma situação semelhante?” Que nem agora, no processo do xxx, neste processo de reintrodução do leite, é um processo muito novo.”</p>
---	--

Mãe que atua enquanto fonte de informação.	<p>“Hoje eu dou consultoria pra mães de restrição, né? Porque eu falo assim que... o xxx podia ter estabilizado antes se eu soubesse logo de início todas essas coisas.”</p> <p>“São detalhes, se você for pensar, é difícil de a gente conseguir perceber tudo isso. Então, por isso, assim que acabou surgindo esse trabalho de consultoria, nesse início, pra ajudar a ser mais rápida. Esse início foi bem difícil.”</p> <p>“Eu sonho em criar um grupo de apoio a estes familiares, e eu penso muito que a gente possa, não só como pai, mas que a criança tenha este momento de brincar assim sem medo dos contatos, possam compartilhar brinquedos, possam ter um momento de esta coisa social, que é o que fica mais perdida, né?”</p>
--	--

Práticas informacionais e categorias de análise – Família 2

Categoria de análise relacionada à prática informacional	Prática informacional identificada a partir de transcrição da entrevista
Introdução alimentar por testes práticos com a criança.	“Eu testo, testo mesmo. Tem hora que eu me arrependo. O teste de soja, por exemplo, tem uns dois meses... ô arrependimento... muito mal, muito mal...”

“A gente testa, parece loucura, mas não é, porque na verdade eu descobri o seguinte... tem muito tempo, reza a lenda que quanto mais você sensibilizava seu filho, mais alérgico ele se tornava, ou postergava a cura por mais tempo. Assim, 90% das mães de alérgicos ainda acreditam nisso. Se você for parar pra ler cientificamente, isso é mentira. Não existe um cronômetro que zera. Inclusive, porque se você for parar para pensar, hoje em dia, para criança pouco alérgica, tem aquele processo de dessensibilização, que consiste em sensibilizar, né? Você vai forçando o organismo a acostumar com a comida.”

“E agora posso testar coisas no xxx, desde que, obviamente, não tenha leite diretamente.”

Busca por informação especializada no tema alergia alimentar.

“Eu mudei de pediatra umas 15 vezes, tentando descobrir o que tinha de errado.”

“O que a maioria dos médicos falha em aceitar é que o que é pra um, não é pra outro. E eu já vi, por exemplo, crianças alérgicas que conseguem tomar iogurte. [...] Eu já fui em alergista que falou: seu filho não é alérgico.”

“Recebi umas orientações muito malucas. Teve uma (médica) que passou... falou que o xxx, com 2 meses, tinha bronquite, só bronquite e passou uma caixa de remédios. E eu falei: não vou dar, vai passar. E passou, porque alergia passa. Porque ele não tinha choque anafilático, nem reação imediata, até então.”

Busca por informação na internet (sites).

“Eu joguei tudo que ele tinha no Google. Eu fiz uma lista gigantesca, acho que tenho essa lista até hoje. Peguei e escrevi tudo que ele tinha, tudo. Não, não faz sentido uma criança de 4 meses ter isso tudo. Peguei tudo o que estava na lista e joguei no Google sem vírgula, só espaço. Só joguei. Aí apareceu o relato da mãe de um alérgico, aquele “Macetes de Mãe”. Aí apareceu o relato dela, na hora que eu li o relato dela, eu falei: “gente, é o xxx”.”

“Na verdade, foi muito Google, né? Só que, assim, Google é terra de ninguém. Então você tem que tomar muito cuidado.”

“[...] Tem blog de mães de alérgicos. Tem um que chama “Mãe da Malu”. Eu nem sei como é o negócio não, mas as receitas dela são sensacionais. Ela ensinou a fazer um bolo, que é o bolo favorito de todo mundo aqui em casa, um bolo de chocolate. É um bolo retardado de fazer, mais fácil que um bolo normal. E fica gigante e fofo, igual bolo de aniversário. E ela é dessas, que vai testando, testando, até dar certo.”

“É outra coisa que ninguém quase conhece, que é o biscoito xxx, o

	povo não sabe que pode pedir pela internet. Não é barato, mas também é um caro que vale a pena.”
Busca por informação na internet (redes sociais).	“Do <i>Facebook</i> , o grupo é excelente, o grupo salvou minha vida várias vezes. De vez em quando eu sei que listam novos alimentos, porque assim... [...] é muita mãe guerreira, é muita mãe que fica ligando em SAC até conseguir falar com uma pessoa que preste ali dentro. Porque as meninas têm uma lista de alimentos seguros. Agora, com o Põe no Rótulo, com a regulamentação, com a obrigatoriedade, as listas precisam mudar todas. [...] A indústria não quer se responsabilizar de maneira alguma, então, por exemplo, eu dava xxx pra ele. xxx era um chips liberado. Agora, com os rótulos novos, o chips tem leite.
Apresentação de informações ao médico	<p>“Eu cheguei nela (na médica) e falei: Olha... - eu peguei aquela lista com os sintomas e falei - O xxx tem isso. Na hora que ela leu, ela falou: “Xxx, esse menino seu é alérgico alimentar”. Eu falei: “pois é, né? Eu desconfiava...”</p> <p>“Mas ela (a médica) foi boa porque, na verdade, eu dei uma direcionada no diagnóstico, mas ela, pela primeira vez, alguém viu de fato, deu razão pra mim.”</p>
Indicação de informação especializada.	“Então, você vai ter que arrumar agora um médico que entenda e tal”. Ela (outra mãe de criança alérgica) falou pra eu procurar o Dr. xxx, que é o melhor.”
Tentativa de diagnóstico a partir de testes práticos e observação.	“Assim que acabou este período de cólica, foi quando eu tive o argumento: está vendo que não é normal? Está com 4 meses, não é normal mais isso. Está vendo, não é janeiro mais, não está calor mais pra ficar assim. Então assim, na hora que ele foi crescendo, eu passei a ter argumentos com as pessoas e com os pediatras.”
Busca de diagnóstico a partir da identificação de sintomas.	“Nos três primeiros meses, você vai no médico, o médico fala “é normal”. Tudo é normal, tudo é adaptação. Ah, antes dos três meses, o menino está esgoelando de dor. “Ah, é cólica, é normal”. Ele está todo empolado... “ah, é calor, é normal”. Ah, ele está chiando... “Ah, é normal criança pegar virose”. Tudo era normal.”
Informações obtidas em ações cotidianas	“Meu ex-marido comeu chocolate e eu falava... tudo que era pra comer era um saco, a gente brigava muito por causa disso. As nossas únicas brigas mesmo foram por causa disso. Eu falava: vai lavar a boca e lavar a mão. Aí era uma novela, toda vez. Aí teve um dia que eu falei, vou deixar ele aprender. Ele não lavou, beijou o xxx, ficou a marca da boca dele bem na bochecha do xxx. Porque quando a gente tira tudo, as reações começam a aparecer mais

	<p>rápido. Porque antes ele era uma reação ambulante.”</p>
Rótulos de alimentos e contato com Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC)	<p>“Eu tentei, mas nunca deu certo. Pra mim nunca dá certo. Eu sou da seguinte teoria: não quer atender direito, não quer consumidor final. Não compro, porque, gente, eu já ouvi cada coisa... Eu desisti, eu não ligo mais. Sabe? A não ser que eu tenha o contato de alguém, tipo assim, algum engenheiro de alimentos, alguém mais informado... O SAC não sabe nada, o pessoal é ignorante, você explica, a pessoa não entende.”</p>
Sugestões sobre alergia alimentar por parte de terceiros	<p>“O povo falava assim: “Ah, é porque ele mama no peito. Neném que mama no peito é isso mesmo”. Mas não era, né?”</p>
Obtenção de informação especializada relativa à alergia alimentar a partir de terceiros	<p>“Acho que é a tetra... na época de campanha a gente pode solicitar à secretaria de saúde, eles mandam a vacina diferente. Isso começou com uma menina do posto aqui que conversou comigo, sem querer, nem foi ideia minha não. A menina que foi muito legal. Tem uma menina que roda nas campanhas de vacina. Ela roda os postos para ajudar. Então, a cada 2, 3 meses, ela fica em um posto diferente. E ela caiu neste posto aqui. Eu não tinha visto ela antes, e expliquei: meu filho é alérgico, tal, está a fichinha dele aqui, aí tem o número dele, tem o prontuário dele lá. A gente precisa fazer uma solicitação – eu nunca tinha feito isso não – da diferente, e ela não sabia de nada. Essa menina foi tão legal que acho que ligou pro mundo inteiro, descobriu como funcionava, descobriu o que era, descobriu o que era alergia e fez a solicitação específica, direto na secretaria. Nem sei como ela conseguiu fazer isso. Arrumar um contato direto na secretaria de saúde pra poder mandar a vacina pra gente. Me ligou, ela me ligava assim, direto, pra saber das coisas, perguntando... No dia que chegou no posto, ela me ligou: olha, são 10 doses. Você não tem mais nenhuma mãe, nenhuma criança que você conhece, não? Vamos trazer todo mundo junto. Se não vai jogar fora essa vacina.”</p>
Estudos da parte científica da alergia alimentar	<p>“O que eu vejo muito, em todas as mães, praticamente todas... [...] Ninguém nunca quis estudar o aspecto científico de nada. Ninguém nunca quis estudar o aspecto científico de uma gripe, ninguém sabe cuidar do filho. Todo mundo precisa do pediatra.”</p> <p>“Eu fui muito pelo <i>SciELO</i>, fui pra fontes científicas de verdade. E eu fui buscando muito também tudo que o Sabrá escrevia. Porque, na verdade, o Sabrá está dentro de uma evolução no pensamento científico dele. Sabrá na Medicina, bem no começo mesmo, ele não era tão completo quanto é hoje. Esse manual é super completo, ele consegue diferenciar certinho os mediados e os não mediados, ele consegue explicar como as reações funcionam, por que elas funcionam”.</p>

“Esse negócio sempre foi muito da minha mãe, porque ela sempre foi a louca dos livros, né? Tudo a gente vai pesquisar... tudo a gente vai descobrir o que é a fundo.”

“O Sabrá, ele conversa de uma maneira tão acessível, que não tem por que, sabe? Agora, com os estudos dele relacionando a alergia ao autismo...é de pesquisa internacional...”

“Eu não gosto muito, mas aí é óleo de girassol porque aqui em casa a gente também estudou... o óleo de canola, o óleo de milho... o óleo de girassol é o menos ruim de todos. Porque canola e milho, tudo transgênico. E o soja também não pode, porque faz mal. Sobrou o de girassol, então aqui em casa cozinha com óleo de girassol.”

Tentativa de
adaptação a partir de
conhecimentos
adquiridos

“Eu tenho amigos que eu posso ir em qualquer lugar, eu posso ir em restaurante com o xxx, que eu sei que está todo mundo olhando o xxx. As pessoas acostumaram com isso, sabe? De vigiar pra mim, então não só eu estou olhando. Se a gente está num restaurante, e o xxx está lá no *play*, posso ficar tranquila, porque na hora que eu não estiver olhando, vai ter alguma amiga olhando. E o povo fala, eu não preciso nem falar, quando chegar alguém perto, “não, eu não vou dar isso pra ele não”. Todo mundo se adaptou.”

“Quando a gente separou, para eu autorizar o xxx a ir pro pai, eu fiz uma inspeção absoluta lá na casa dele. Então, assim, foi feita a adaptação lá. Onde era a pia da lavanderia virou pia pro xxx. Aí o armário que era em cima dessa pia virou despensa do xxx. Então, assim, eu dei todas as condições. Eu passei desde o livro do Sabrá pra ler...”

“Eu entro, converso com o povo, e quando o garçom não sabe responder, vem cozinheiro conversar comigo, sabe? Eu pergunto tudo, porque o pessoal tem mania demais de usar manteiga em tudo, então eu pergunto: “mas é alérgico, você se responsabiliza?”. [...] Aí o povo vai lá e fala pro cozinheiro falar comigo. Mas tem uns lugares que eu já liberei, tipo assim... tem o xxx, eu já sei que posso dar a batata frita do xxx e a carne do xxx.”

“Ele vai em festa, ele nunca nem pede. Já aconteceu de a gente estar em festa e darem (alimentos com leite) pra ele. [...] Mas já aconteceu de ele chegar, dar o negócio na minha mão e falar: “mamãe, pode?” “Quem te deu isso?” Mas ele não morde, assim. Ele sabe que não é a mãe que deu, não é a avó que deu, não é o pai que deu. Ele pergunta. Já aconteceu de ele sair correndo assim, no meio da festa, correndo com uma coisa na mão, perguntando “pode mamãe? Pode mamãe?”. Às vezes é uma coisa que ele pode, tipo batata-frita? Mas ele pergunta.”

“Antes não era assim, mas antes a criança rolava no chão e lambia o chão. Você olha o xxx. Ele é alérgico? Tão gordinho, tão corado... Mas ele é um menino... tipo menino de roça? Vai lá fora, esfrega, anda descalço, faz tudo... E isso tem um negócio... ele já é tão privado de tanta coisa, eu não vou privar ele de lambem chão. Deixa lambem chão. Sempre falei isso. Ah, ele está sujo! Deixa ele aí, brincando. Na hora de tomar banho, ele vai tomar banho e vai deitar na cama limpo. Deixa o menino sujo.”

“De modo geral, eu vejo que os alérgicos vivem num mundinho próprio, sabe? Eu já passei por essa fase... Davi, antes de completar um ano, eu falava assim: Não acredito que vou ter que sair de casa. Sério mesmo, vou ter que sair? Mas assim, tem que aprender a lidar, não adianta. Se eu não tivesse lidado dessa maneira tão tranquila também, primeiro que ele não seria do jeito que é hoje, do jeito que é. E segundo, acho que não teria liberado esses traços pra ele, só se... ele não teria ficado imune aos traços.”

“Hoje, eu já inventei tanta receita, que... tenta mesmo, dá errado, dá. Alguma coisa vai jogar fora? Vai, fazer o quê? Não deu certo, você consegue fazer outra coisa... Um monte de receita aqui em casa que outras crianças não comem, mas que o xxx ama. Coisas malucas que eu faço. Você aprende, você faz o que seu filho gosta.”

“Hoje eu aprimorei a arte de cozinhar, mas antes eu sabia fazer assim... doce, bolo, que era só bolo de festa que eu sabia fazer. Mas comida do dia-a-dia mesmo... a gente esqueceu o que era simples, sabe? E aqui em casa cada vez mais eu busco o simples. O xxx ama suflê de chuchu, ele me fala: dá bolo salgado, mamãe.”

Compartilhamento de informações entre mães de crianças alérgicas

“Virei pra xxx (outra mãe de criança alérgica): seu filho é alérgico, né? Como que é mais ou menos, me conta? Então, quando ela foi contando, ah, não, é o xxx! Eu falei “o que eu faço?”. Aí ela me deu as primeiras orientações. Você vai ter que comprar tudo pra sua casa. Me deu uns ensinamentos básicos sobre traços, essas coisas assim.

“Aí eu juntei 10 mães pra dar (a vacina) no mesmo dia, no período de 8 horas. A gente conseguiu combinar um dia que todo mundo podia, um sábado, aí cada uma foi em um horário. Dentro de 8 horas, a gente conseguiu gastar a vacina.”

“[...] dentro do grupo, tem o sub-grupo, de gente que se conhece. A xxx foi isso. Eu consegui a vacina porque lá no grupo falei: gente de BH, quem quiser, me manda mensagem. Ela veio, a gente se conheceu...”

Mãe que atua

enquanto fonte de informação.

“O que acontece neste meio... rola tipo um ciclo. xxx me ajudou, aí eu ajudei várias outras, então, tipo assim, à medida que você vai ganhando conhecimento, a gente tem que se dividir na responsabilidade de ajudar uns aos outros. Só que, de 40 ou mais que eu ajudei, 1 que me falou: ah, então me manda o manual (de Aderbal Sabrá) pra eu ler. Mas não leu, assim, começa a não entender. Não é pra entender. Não é pra entender mesmo, não entendeu, pula, passa para a próxima.”

Práticas informacionais e categorias de análise – Família 3

Categoria de análise relacionada à prática informacional	Prática informacional identificada a partir de transcrição da entrevista
Introdução alimentar por testes práticos com a criança.	“No dia-a-dia a gente acaba observando a diferença. Antes, eu não dava ele pão de sal, pão francês, que eu morria de medo. Pão francês não tem leite, mas ele pode conter traços, né? Aí eu comecei a dar um pedacinho assim pequenininho tal, tal e tal. Hoje ele já come um pão, dois pães por dia. Não acontece absolutamente nada.”
Busca por informação especializada no tema alergia alimentar.	<p>“Ele (o médico) não deu nenhum tipo de importância, digamos assim. Não me instruiu corretamente. Porque se ele tivesse me instruído, eu jamais teria dado uma fórmula que tive lactose pro meu filho.”</p> <p>“Como ele ficou em observação, o tempo que ele ficou em observação, ela (a médica) me chamou pra conversar. Me explicou como era sério a questão da alergia ao leite de vaca. [...] Ela (a médica) me deixou o contato dela e me instruiu: olha, seu filho não pode com leite, ele não pode com traços, você tem que excluir todo o contato dele com leite, inclusive em materiais de higiene, lenços umedecidos, ela me deu um choque assim de informações. Só que ela falou: como a gente tem pouco tempo aqui, vou te dar meu cartão, vocês vão entrar em contato comigo pra gente começar um acompanhamento mais sério com o xxx.”</p> <p>“A gente começou as consultas de 2 em 2 meses, fazemos os exames, e aí começaram as informações.”</p> <p>“Aí eles (os médicos) falaram: olha, de princípio, vamos separar os</p>

utensílios do Bernard. Aí eu falei: poxa vida, mas eu nunca precisei separar os utensílios dele. Aí começamos a separar.”

“A boquinha roxeou, perdeu a consciência, a médica imediatamente foi necessário aplicar adrenalina nele pra poder controlar a situação. Aí sim nós começamos a ter algum... correto. Porque, graças a Deus, por coincidência ou não, a médica que estava de plantão no dia ela era pediatra alergologista. Então ela tinha total domínio da situação. E ela que, de lá até hoje nos acompanha.”

Busca por informação na internet (sites).

“Eu confesso que pra mim foi um choque muito forte. Porque eu não tinha noção do que era alergia alimentar. Nunca tinha ouvido falar. A gente ouve falar que tem alergia a camarão, alergia a amendoim, mas nunca assim levei muito a fundo esse assunto. Aí quando ela (a médica) me contou, eu fiquei em choque, assim, meu marido também ficou meio aéreo, a gente não teve muita reação. No momento a gente estava tão assustado pela situação que tinha acabado de acontecer, que ele ainda estava lá em observação, e aí nós começamos... mais da minha parte, né, a pesquisar na internet [...]. Eu só queria entender, assim, como que eu ia lidar com aquela situação no dia-a-dia. Onde que eu ia encontrar biscoito, meu filho está crescendo, como que eu vou, sabe? Então assim, a minha preocupação no momento foi poder ver uma forma de dar um pouco de normalidade assim no dia-a-dia dele. [...]”.

“Pesquisando na internet, eu vi que outras mães de filhos que tinham alergia mediada não tinham tanta necessidade de excluir os utensílios. As crianças que são não mediadas é que têm mais reações gastrointestinais, o xxx não tinha reação gastro. O problema dele era mais respiratório. Aí eu comecei a pesquisar.”

“Tem a doutora xxx também, [...] é uma ótima figura também, que ajuda bastante a gente no dia-a-dia. Porque no site da clínica a gente tem muita informação.”

Busca por informação na internet (redes sociais).

“Mas, junto com ela (a médica), fundamental foi o grupo de mães, que a xxx me adicionou no xxx, que é um grupo de mães que têm filhos alérgicos. [...] É um grupo secreto de mães de filhos alérgicos, e a xxx me adicionou, e, assim, uma mãe vai adicionando a outra, e eu consegui entrar no xxx. Então o xxx foi fundamental também. Muitas informações eu tenho lá com elas.”

“E as mães também indicam, né? (alimentos que não têm leite). As marcas que são próprias, e tudo...”

Apresentação de informações ao médico.

“Se eu estava comendo uma canjica, aí eu passei o dedinho na boquinha dele, aí eu observei que ficava inchado, ficava avermelhado. Aí eu comentei isso com o pediatra da época, estava

	<p>com 5 meses talvez, 4 meses... aí ele falou: seu filho deve ter alergia ao leite, mas é super tranquilo, passa.”</p> <p>“E eu levei isso pra médica, ela falou: “olha, se não tá dando reação, continua, não tem problema”. Mas, mais do que isso eu não faço. Né? Eu não tenho coragem.”</p> <p>“A cada consulta eu levava uma informação nova pro médico e, assim, nós começávamos a trocar essas informações.”</p>
Indicação de informação especializada.	<p>“Aí ela (a médica) conseguiu nos encaixar em um programa (de acompanhamento) que tem do SUS.”</p>
Tentativa de diagnóstico a partir de testes práticos e observação.	<p>“Porque nós costumávamos dar um iogurte, um pouquinho, sim, e ele estava sempre chiando. Então, quando nós tiramos o leite da alimentação, a minha também eu diminui, eu não posso dizer que eu fiz a dieta restritiva não, mas eu diminuí bastante, de comer e tal. Aí ele passou a parar de tossir, tinha muita coriza com muita frequência, então o quadro clínico dele geral melhorou bastante. Assim, uns 90%, melhorou bastante.”</p> <p>“Pelo dia-a-dia da gente eu percebo, porque até pelo contato ele ainda reage. Quando é caso assim, aí não tem como introduzir o leite nem derivados, por enquanto.”</p>
Busca de diagnóstico a partir da identificação de sintomas.	<p>“Ele vivia sempre com chiado no peito. Ele chegou a internar por causa de bronquite. E isso aí, hoje em dia, os médicos que tratam dele, falam que é uma decorrência da alergia. Ele não tinha reações graves, mas, pelo fato de eu consumir, ele tinha esse pequenos picos de bronquite e tal, que está relacionado sim à alergia alimentar.”</p>
Informações obtidas em ações cotidianas	<p>“Comecei a desconfiar da alergia porque qualquer alimento que eu passava na boquinha dele que continha leite, ele empolava o local.”</p> <p>“A gente consegue identificar quando o filho da gente está tendo uma virose e uma reação. Às vezes são sintomas bem parecidos, mas, com o tempo, a gente vai acostumando e vai sabendo identificar o que é virose e o que é reação.”</p>
Rótulos de alimentos e contato com Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC)	<p>“Hoje eu posso dizer que sim (confia nos rótulos dos alimentos) por causa da lei lá, que teve da campanha das mães, Põe no rótulo. Aí hoje eu confio, mas ainda sim é muito meu hábito de ligar nos SAC. Eu sempre ligo. Se é um biscoito novo, eu leio lá e não tem, eu ligo.”</p>

	<p>“Olha, eu tô vendo que não tem leite nos ingredientes, mas pode ter o contato de traços? O maquinário é esterilizado ou é próprio para essa fabricação?” Aí eu sempre procuro ligar.”</p> <p>“São poucas as indústrias que os atendentes têm a informação precisa e que sabem da diferença. Igual a gente liga: “ah, tá, ele tem intolerância a lactose”. “Não, meu filho não tem intolerância a lactose, ele tem alergia ao leite de vaca, é uma coisa totalmente diferente.” Então eles não têm muito treinamento não. Às vezes, na fala da atendente, “ih, essa moça não sabe o que é. Ela falou que não tem, mas eu não vou dar. Não vou arriscar”. Então não arrisco. Eu dou aquelas marcas que eu tenho certeza que são limpas, que não têm nada.”</p>
Sugestões sobre alergia alimentar por parte de terceiros	<p>“Muita gente acha que é frescura da minha parte. “Ai, a xxx tem um filho alérgico...ai que trem chato, parece filho de rico. Ela é pobre e o menino tem doença de rico”. Não é, eu não escolhi meu filho nascer com alergia alimentar.”</p> <p>“Tem gente que fica assim comigo também: tadinho, ele não pode comer... não é tadinho, a alimentação dele é super saudável, ele come muita fruta, muito legume, arroz, feijão, ele não come é porcaria que criança come, que é iogurte, biscoito recheado cheio de sódio, cheio de gordura, cheio de... ele não come isso. Mas é super saudável a alimentação dele.”</p> <p>“Só que na farmácia não tinha leite de soja, aí o meu marido perguntou no balcão: “meu filho não pode com outro leite”, aí o cara falou: “ah, leva esse aqui que é sem lactose”. Que tem muito essa confusão... Aí meu marido trouxe o leite sem lactose. Nós não tínhamos nenhuma noção da diferença, era totalmente... a gente não sabia nada.”</p>
Estudos da parte científica da alergia alimentar	<p>“Acho que é quase 80% ou 90% das crianças que são alérgicas tiveram o primeiro contato com o leite... o Doutor Sabrá também fala desse contato”.</p> <p>“O xxx, quando ele nasceu, com poucas horas de vida, eles ofereceram fórmula pra ele. E sem ele ter mamado no peito, nem nada. Teve um contato muito prévio assim, muito novinho ofereceram a fórmula, porque meu leite não estava descendo, o colostro não estava descendo. [...] não sei se você chegou a ler sobre isso: quase 90% das crianças que são alérgicas tiveram o contato muito novo assim com a fórmula do leite de vaca. Foram sensibilizadas muito cedo, diretamente, né? Porque pelo leite da mãe a gente sabe que passa alguma coisa, mas nada assim muito direto. Aí, talvez, ele desenvolveu alergia por causa desse contato.”</p>
Tentativa de adaptação a partir de	<p>“Vou tomar um copo de xxx (achocolatado) ali, vou beijar ele? Não posso, tenho que lavar a boca, tenho que escovar os dentes. Porque</p>

conhecimentos
adquiridos

num simples beijo, ou com a mão suja, ele já reage o local assim que encostar. A mesa sempre fico passando um pano com um álcool desinfetante.”

[...] do mesmo jeito que tem pessoas que não são inclusivas, tem as minhas amigas, assim, que eu conto nos dedos, que são super receptivas. Quando eu vou na casa delas, elas perguntam: ô, xxx, eu quero fazer um bolo assim, qual a marca de farinha que eu posso comprar? Os aniversários dos filhos elas ligam perguntando... então tem muita gente bacana também.”

“A gente leva o kit dele de festa: salgadinho, doce, bolo e outras guloseimas, né? Quando eu não tenho esse contato muito íntimo com a família... Aí eu levo. Porque quando eu tenho contato íntimo, a família já providencia alguma coisinha pra ele. Aí eu levo um complemento só.”

“A gente está sempre perto dele. Nunca aconteceu de alguém ir lá e dar (comida em festas de aniversário). Quando alguém chega eu falo: “não, ele não pode, ele tem uma alergia alimentar, obrigada” e tal.”

“Agora ele está com mania de pedir sorvete e pedir pizza. Aí o que acontece... o sorvete já tem umas marcas assim que é só a polpa da fruta. E a gente faz em casa, pega uma banana, mistura com leite de coco, faz um sorvete caseiro, põe no congelador, virou um sorvete. E doce, a gente consegue substituir o leite condensado por leite condensado de soja, consegue por leite de coco pra base de muita receita. E vamos levando. E agora ele está pedindo pizza. Aí dá pra fazer uma torta lá, e a gente finge que é pizza.”

“E aí como explicar pra criança que aquele ali não pode... é bem delicado. Aí é tentar inventar alguma coisa próxima e desviar a atenção da criança dali.”

“É uma coisa que acontece muito rápida (o choque anafilático). Se você não souber agir, infelizmente o pior pode acontecer, é muito rápido.”

“O único ruim que é a questão da alimentação também... é que os supermercados não têm muita opção, né? Então a gente vai mais em lojas naturais, lojas de produtos naturais, a gente acha muito biscoito e tal.”

“A gente sofre, sofre muito com questão assim, principalmente da inclusão social assim, é bem complicado. Mas a gente vai vivendo um dia... igual, antes eu ficava “ai, meu Deus, cura meu filho, traz a cura pra ele”. Eu queria a cura imediata. Hoje eu já peço uma qualidade de vida, eu peço que eu consiga assim ter condições de ir atrás de um biscoito que ele queira comer, de eu poder preparar

alguma coisa, e é um dia de cada vez, né? Não tem como assim... hoje já foi, graças a Deus correu tudo bem, não teve problema nenhum, é assim.”

“Quando descobrimos através desta forma mais difícil, que foi através do choque (anafilático), aí o que a gente optou por fazer... evitar de trazer este tipo de alimento pra dentro de casa.”

“As mãos [...] a gente sempre está lavando com mais frequência.”

“No hospital eles forneceram (a adrenalina). Aí a gente caminha com esta bolsinha, pra tudo quanto é lugar tem que levar, né? Porque nós pais sabemos do perigo que ocorre e tal, mas as vezes a gente está num lugar, uma pessoa tem o hábito de querer dar doce, sorvete pra uma criança, e ele não pode porque um simples pedaço de pão de queijo pode levar ele a um choque anafilático.”

Compartilhamento de informações entre mães de crianças alérgicas

[...] a primeira mãe que eu posso dizer assim que eu conheci é a xxx. Porque a xxx conhece uma colega de trabalho que trabalha comigo. E essa colega de trabalho falou: “olha, eu conheço uma amiga minha que tem um filho assim. Que não pode tal, tal e tal”. Eu falei: “ah, deve ser intolerância a lactose, o pessoal está confundindo”. Quando eu liguei pra xxx, eu fui ver que realmente era a mesma situação. Aí a xxx me apresentou a xxx, que me apresentou a xxx. Aí nós conversamos bastante assim. [...] Foi uma corrente assim.”

Sempre, tem muita receita lá (no grupo do *Facebook*). A xxx também me mandava muitas receitas, e a xxx também, a xxx... então é mais compartilhando mesmo, pelo *Whatsapp*, aprendi com elas. E na internet também.”

“Mas o que mais salva com relação aos meios de comunicação, sem dúvidas, é o xxx (grupo no *Facebook*). São as meninas. A xxx, qualquer dúvida a gente chama ela, ela responde. Está sempre disposta a ajudar, a xxx...”

Práticas informacionais e categorias de análise – Família 4

Categoria de análise relacionada à prática informacional	Prática informacional identificada a partir de transcrição da entrevista
Introdução alimentar por testes práticos com a criança.	“Ele (o marido) cometeu uma série de infringências no início, ele não acreditava direito e dava as coisas pro xxx na rua, sem a minha permissão. O xxx passava mal a noite inteira, e ele não contava, só depois de muito tempo ele contou que fez aquilo e não deu certo. Aí

	<p>depois de várias tentativas dele que foram frustradas, ele parou e hoje faz direitinho, sabe? Em casa, nós dois às vezes permitimos (a introdução de um alimento), mas conversando”.</p> <p>“A gente testa e vai vendo... o que aconteceu? A gente faz um teste assim, arrisca, já é hora, não teve nada. Na xxx, agora, eu comecei a testar porque ela pediu um biscoitinho do irmão e eu liberei. E esse biscoitinho tinha batata-doce, chia, que é proteína, polvilho doce, tudo que ela reagia. E deu certo. O que não deu certo ela está tendo reação tardia, que eu ainda não sei. Então está embolado por hora.”</p>
Busca por informação especializada no tema alergia alimentar.	<p>“Foi uma fortuna a consulta, ele (o médico) falou que meu filho tinha apenas refluxo, era só eu botar ele mais elevadinho, que estaria tudo resolvido. Aí passava medicamento, dava medicamento, e nada desse menino melhorar.”</p> <p>“Aí eu voltei pra casa com esse menino chorando, chorando, chorando... Aí, depois de passar por mais ou menos uns 6 pediatras, quando ele estava com 2 meses, aí a gente foi no gastro, que até hoje é nosso médico [...]. Foi quem diagnosticou. Aí que as coisas começaram a ficar relativamente mais tranquilas, porque a gente sabia o motivo pelo qual ele chorava tanto.”</p> <p>“Porque o médico me passou todas as informações, mas que tinha que fazer controle de traços, ele não me passou, sabe? Passou muito por alto, muita coisa eu não sabia. Ele falou de utensílio, de panela, mas ele não falou de traços em alimentos.”</p>
Busca por informação na internet (sites).	<p>“Um blog que eu amo de paixão, da Carla Maia, que me ajudou muito também, ela já foi lá em casa, há um ano atrás. A gente teve uma consultoria com ela, e ela é uma pessoa brilhante, porque o blog dela, assim, ela ilumina milhões de mães com receitas e não cobra nada por isso, e ajuda todo mundo, sabe? Menu Bacana, não sei se você já ouviu falar.”</p> <p>“Ela começou a postar receitas, começou a fazer sucesso e hoje ela é referência pra nós, mães de alérgicos, sabe? Ela é brilhante... me ajuda muito também. A mesa de doces da xxx é todinha do blog dela. E dali eu faço diversas adaptações. Até o bolo eu achei incrível. Até o bolo, fiz o bolo com as receitas dela, eu nem tinha pensado nisso, ficou bem bacana.”</p>
Busca por informação na internet (redes sociais).	<p>“Esse grupo (do <i>Facebook</i>), infelizmente, é um grupo secreto. Só entra se você for convidado por alguém. Eu fui convidada por uma mãe, que o filho dela estava fazendo uma pesquisa com um leite, que meu filho participaria. Aí a gente começou a conversar. Eu não tive coragem de usar, esse leite foi suspenso depois de um tempo</p>

	<p>pela Anvisa, por sorte eu não usei. E daí comecei a ter acesso a informação, que até então não tinha nada.”</p> <p>“não tinha o grupo de mães ainda, que fez toda diferença na minha vida.”</p> <p>“Muitas informações são disponibilizadas, receitas, acesso a artigos científicos, sabe? As coisas são muito mais fáceis, muito mais fáceis... Eu falo que foi um divisor de águas na minha vida. Antes e depois desse grupo.”</p> <p>“Foi no grupo de mães... milhões de receitas. Na verdade, eu sempre gostei muito de cozinha. Mas eu não podia imaginar, sozinha, que eu poderia viabilizar tanta coisa. E hoje eu consigo.”</p> <p>“Lá (no grupo do <i>Facebook</i>) tem um banco de receitas gigantesco. E tem direto artigo científico também, né? Então, quando alguma mãe tem dúvida de alguma coisa, ela pode postar lá a dúvida. Eu não utilizo muito isso porque [...] eu acho que vão ter opiniões muito diferentes, às vezes vão desnortear mais do que ajudar, entende? Eu utilizo o grupo mais como coisa mais prática. Não no sentido de diagnóstico, de o que acha que é, eu aí eu acho que posso ficar mais confusa”.</p>
Apresentação de informações ao médico.	<p>“Eu almoçava fora de casa, era sempre uma frustração muito grande. Eu almoçava, por exemplo, minha mãe falava comigo que a comida não tinha leite, chegava em casa ele passava mal. Passava muito mal. Aí eu comecei a relatar pra ele (o médico), ele começou a pensar, que ele (o filho) está reagindo por causa de traços. Depois de eu levar pra ele (o médico) a informação de que comi fora e o meu filho passou mal.”</p>
Tentativa de diagnóstico a partir de testes práticos e observação.	<p>“Para crianças dessa idade, a gente cometeu um erro, porque não é indicado fornecer leite na maternidade para criança, é um dos desencadeadores de alergia alimentar. Como ele não parava de chorar, a gente mesmo pediu.”</p>
Busca de diagnóstico a partir da identificação de sintomas.	<p>“Eu, inconformada, não é possível que seja apenas refluxo! Não tinha roupinha dele no guarda-roupa não, só nos baldes. Era um cocô atrás do outro, ele vivia imundo, imundo. A gente tinha que comprar roupa pra ele poder usar, de tanto cocô que ele fazia. Vomitava sem parar.”</p>
Informações obtidas em ações cotidianas	<p>Eles têm reações gastrointestinais, diarreia, a xxx sempre teve diarreia com sangue. Foram 10 meses com cocozinho com sangue e diarreia. E o xxx, como sempre, cólica [...] na barriguinha e ficava</p>

	chorando o tempo inteiro sem parar.
Rótulos de alimentos e contato com Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC)	<p>“Direto eu entro em contato com o SAC. O meu filho [...] “ô, mãe, você vai ligar pro SAC, né?””</p> <p>“A gente está com uma goiabada lá em casa fechada, que não está adequada ainda o rótulo... “mãe, você já ligou pra saber se eu posso comer?” “Não, meu filho, ainda não liguei”. Porque essa eu já li no grupo que ela tem traços de soja, então, eu estou enrolando ele. “Não, meu filho, não liguei”. “Ô, mãe, liga pro SAC, mãe, liga logo”.</p> <p>“Esperei 10 minutos pra atendente falar comigo porque o rótulo não estava adequado, sabe? Mas se estivesse, ajudaria muito. É diferente.”</p> <p>“Mandava por e-mail... quando era por e-mail, às vezes eu confiava mais, sabe? [...] Você perguntava um dia, era uma coisa, você perguntava no outro, era outra. Não tinha nenhum mecanismo de penalizar, né? Aquela informação, né? Então, assim, a gente focava pelo que tinha.”</p>
Sugestões sobre alergia alimentar por parte de terceiros	<p>“Hoje eu já não ligo mais para o que falam. As pessoas queriam ajudar, levavam as panelas delas pra minha casa, não conseguem ter essa compreensão que ali tem um resíduo de leite, que meu filho vai reagir. Não conseguem essa compreensão, “ah, é frescura”, “ah, esse menino, é porque você passeia pouco com ele”. Sempre tem um julgamento, sabe? Nunca é uma coisa assim, imparcial.”</p> <p>“Sempre tem uma opinião pra dar... “Ah, dá milho, milho é muito bom”. Milho é um dos alergênicos, né? Sempre tem uma opinião assim. [...] Mesmo minha mãe, que foi quem mais nos ajudou, ela ainda hoje ela confunde lactose com proteína. Às vezes, chega a comprar biscoitinho sem lactose.”</p> <p>“Aí a criança vai lá na casa da vó. (A vó) pega uma caixinha que tinha chocolate e dá pra ela brincar.”</p>
Estudos da parte científica da alergia alimentar	“No Google. Quando eu quero um artigo científico, no Google [...]”.
Tentativa de adaptação a partir de conhecimentos adquiridos	<p>“Era sofrido, sabe? Porque eu não sabia, e era uma dificuldade muito grande amamentar, por mais que eu me esforçasse na dieta, dava sempre errado. Sempre deu errado com os dois.”</p> <p>“Então o xxx sofreu muito. Aí muita gente fala: “o xxx melhorou...”. Não sei! Se ele melhorou, ou se eu sei mais sobre alergia. Eu acredito que ele não tenha melhorado, que eu que sei mais, sabe?”</p>

	<p>Por isso ele sofre menos hoje, por esse motivo.”</p> <p>“[...] é uma coisa extremamente obscura, pra quem não vivencia [...] é um tema bem difícil, pra quem não vivencia.”</p> <p>“Eu estou bem prendada na cozinha. Ele não passa muita vontade não.”</p> <p>“A primeira viagem nossa pra uma pousada foi recente. E foi super tranquilo. Ele estava pedindo já pra ir em restaurante, sentou com a marmitinha dele e chamou, pediu pra falar um segredo. O segredo era se ele podia tomar o suco do restaurante, da pousada. Aí eu pedi uma laranja, cortei com a faca dele, espremi e ele ficou feliz [...]”</p> <p>“A alimentação dela é muito limitada. Então ela pede, hoje, a gente tenta distrair, pede o João pra comer nos cantinhos, e dou outra coisa que ela pode. Assim a gente tem feito. E está tranquilo pra mim.”</p> <p>“Eu fiz tudo a base de batata-doce, só que a menininha sensibilizou com batata-doce e começou a reagir depois da festa. Foi péssimo, depois da festa ela ficou 25 dias passando mal e eu custei a descobrir o que era. Foi a batata-doce.”</p>
Compartilhamento de informações entre mães de crianças alérgicas	<p>“Mas ele ainda ele chorava muito, muito, muito. Porque eu não tinha ciência, a gente não tinha informação, não tinha acesso à informação. Eu comecei a ter acesso a informação quando a xxx (criança mais nova) nasceu, porque conta de uma amiga, que eu descobri [...] que foi o que salvou minha vida.”</p> <p>“Tem uma (mãe) de São Paulo, que a menina é minha referência, eu acho que ela sabe demais, ela sempre me ajuda, sabe? A gente conversa <i>inbox</i>, mandei uma mensagem pra ela, ela me dá dicas.”</p> <p>“Eu fico um pouco triste, porque esse grupo (do <i>Facebook</i>) me ajudou muito, eu queria que ele fosse uma coisa pública, entende o que estou falando? O acesso é muito limitado [...], só se você for convidado por uma amiga.”</p>
Mãe que atua enquanto fonte de informação.	<p>“[...] agora eu estou ajudando a irmã da minha babá. Ela, depois de velha, ficou alérgica a trigo.”</p>

Práticas informacionais e categorias de análise – Família 5

Categoria de análise relacionada à prática	Prática informacional identificada a partir de transcrição da entrevista
--	--

informativo

Introdução alimentar por testes práticos com a criança.

“Quando ele largou o peito, - ele mamou até um ano e 3 meses - aí que ele começou a tomar a soja, leite de soja.”

“Foi testando mesmo, foi testando. [...] na verdade, eu comecei com (a introdução de) traços tem dois anos. Ele estava com oito anos. Antes disso, eu não tive coragem não. Entendeu? Aí com oito anos, de dois anos pra cá, que ele já está consumindo traços.”

“Muitas mães começaram a postar, as crianças estavam mais ou menos na idade dele, aí eu comecei (a testar alimentos com traços de leite), eu fiquei com medo, mas eu pensei: vou começar a testar, né? Aí dava assim... dia sim, dia não, pra ver se ia dar alguma reação. Mas, graças a Deus, não teve nada não.”

Busca por informação especializada no tema alergia alimentar.

“O médico plantonista falou comigo assim: “ó, observa”. Porque, provavelmente, foi o leite. Porque examinou, ele não tinha nada e tal. Ele mandou observar. Aí eu fui e na próxima consulta com o pediatra, eu relatei e ela falou comigo: “xxx, então evita o leite”. Só que ela não me orientou em questão da amamentação. Eu teria que cortar tudo, e eu continuei consumindo leite normal.”

“[...] a pediatra, me falou assim: “ó, você vai tirar tudo e, com um ano, a gente faz o exame”. Porque, antes disso, pode dar um falso negativo. Aí, com um ano, deu que ela era mediado altíssimo. Ele era o mais alto, o exame dele dava acima de 100.”

“Teve médico que falou comigo que não existia alergia a leite, que era coisa da minha cabeça. Hoje em dia eu já estou mais tranquila, mas há dez anos atrás... nossa, os pediatras, muitos pediatras...”

“A pediatra acha, assim, que ele não tem o risco de choque (anafilático) mais [...]”.

“Aquele médico [...] me orientou o seguinte: que esse tipo de provocação (de dessensibilização) é só em ambiente hospitalar, porque o fato de ele estar consumindo traços, isso não quer dizer que ele não vá ter uma reação ao leite. [...] É pelo SUS. Aí ele (o médico) falou que é aí que faz o teste de provocação, é só em ambiente hospitalar.”

“Eu esperei ele chegar numa idade de ele (o filho) entender o que é o tratamento. Porque, tipo assim, no dia que eu fui lá (na clínica de dessensibilização), eu nem levei ele. Porque eu queria saber o que era. Eu ir com ele e o médico falar tudo assim, eu achei um pouco pesado.”

“[...] Médico de consultório particular me falou isso. Que eu ia

	<p>traumatizar o meu filho, que isso não existe, não existe, não existe alergia a leite não.”</p>
<p>Busca por informação na internet (sites).</p>	<p>“Tem na internet também. Hoje em dia, você entra e pega receita de tudo, né? No começo que é mais difícil, porque você tem que ir adaptando, né? As receitas, muitas receitas você tem que adaptar.”</p> <p>“Na internet. Porque, tipo assim, no começo eu não sabia nada, né? Aí eu comecei a pesquisar. Comecei a pesquisar na internet, a ler, a entender...a buscar receitas. A minha busca foi pela internet mesmo. Porque, particularmente falando, médico não me orientou muito não. Não tive muita orientação de médico não.”</p>
<p>Busca por informação na internet (redes sociais).</p>	<p>“Depois que eu entrei no grupo, eu conheci a xxx, através da xxx, ela me adicionou.”</p> <p>“O xxx é um grupo de mães também de crianças alérgicas, mas ele abrange não só leite, abrange outros tipos de alergia. Então, através dela, que ela me adicionou no grupo.”</p> <p>“No xxx (grupo do <i>Facebook</i>), eu vi criança alérgica a tanta coisa, que o leite, assim... o leite é pequeno. Crianças alérgicas à carne, a tanta coisa, né? No grupo mesmo tem criança que é alérgica a sete coisas, seis coisas... Cinco produtos... então, assim, se eu tivesse entrado quando ele (o filho) tinha um ano, dois anos, minha vida teria sido outra. Eu teria tido muito mais qualidade, eu poderia ter saído mais [...]”</p>
<p>Apresentação de informações ao médico</p>	<p>“Às vezes eu levava (ao médico) e (ele me) perguntava se tem alergia a medicamento, a alguma coisa. Aí eu falava: “olha, ele tem alergia a leite”. Alguns medicamentos ele não pode, porque tem lactose, né, aí eles falavam assim: “não, mãe, isso não existe. Não existe alergia a leite não”. Alguns, assim, passei por alguns que realmente, assim, questionavam mesmo.”</p>
<p>Indicação de informação especializada.</p>	<p>“A xxx estava me falando que lá no Centro é diferente. Lá já entra lá, eles já fazem o teste de provocação, aí eles já veem como que a criança está, a quantidade que a criança tolera, né?”</p>
<p>Busca de diagnóstico a partir da identificação de sintomas.</p>	<p>“Eu percebia que ele vomitava muito, sempre após as mamadas. Ele sempre vomitava [...]”</p> <p>“Ele tinha 14 dias. Aí ele teve que ficar em observação, ele vomitou muito, ele desidratou. Aí teve que ficar no soro de um dia pro outro e tal.”</p>

<p>Informações obtidas em ações cotidianas</p>	<p>“Ele gripava com muita facilidade. Às vezes, assim, aconteceu de, na escolinha, quando ele era menor, comer o biscoito de um amiguinho, né? Aí ele chegava com o narizinho com rinite. Porque os sintomas dele eram a rinite, asma - ele chia - e vômito.”</p> <p>“Ele comia alguma coisa (com leite ou traços de leite), a boquinha dele ficava toda cheia de bolinhas.”</p>
<p>Rótulos de alimentos e contato com Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC)</p>	<p>“A gente liga no SAC, aí eles ficam passando de uma pessoa pra outra, não te informam se não tem leite, aí fica na dúvida...aí te passa pra outro, aí o outro... ficava sempre aquela dúvida, né? Então, assim, eu comprei muitos produtos e não usei, porque tipo assim...olhava lá, não tinha leite. Só que assim, estava tão coisa que... eu ligava pra confirmar, pra ter certeza. Aí a atendente não tem muito preparo, né? Aí passava pra produção, aí o engenheiro de produção ficava assim... “Ah, mas é lactose?” “Não, é alergia...” Ah, porque a gente recebe produtos, né? Porque a gente não tem como afirmar se tem o leite nesses produtos... então, assim, foi muito complicado. Eu acho que agora está bem mais assim... o rótulo está bem mais fácil. Agora, até o ovo está escrito. “Contém ovo” (risos). Eu acho que agora tá mais fácil.”</p> <p>“Agora está mais confiável, mas assim... tem muitos ainda que são embalagens antigas, então, ainda tem que esperar um pouco, né? Não pode estar confiando totalmente não.”</p> <p>“Às vezes, você liga, passa pra um, passa pra outro aí depois eles falam assim: “não, a gente vai te responder por e-mail”. [...] Então você fica assim: ah, eu não vou poder confiar [...] Eles não estão corretos assim no que eles estão falando, que realmente tem ou não tem. E, assim, eu creio que agora vai melhorar com essa questão aí da rotulagem, vai melhorar.”</p>
<p>Sugestões sobre alergia alimentar por parte de terceiros</p>	<p>“Aconteceu várias vezes de a minha sogra dar pão de queijo pra ele, dar bolo... achava, assim, que eu exagerava. Entendeu? Aí ele passou mal na casa dela. Um dia, minha cunhada deu iogurte. Porque, tipo assim, as pessoas confundem muito lactose com alergia a leite. Aí eu falava: “gente, ele é alérgico à proteína do leite. Lactose é açúcar”. Tinha sempre que estar falando, porque as pessoas confundem muito, né? Aí às vezes eu ia em casa de amigos: “ah, eu fiz uma sobremesa, tudo sem lactose pro xxx”. (risos) Eu falava assim: “ele não pode, não é a lactose, lactose é açúcar, ele é alérgico à proteína”.”</p> <p>“Na hora em que você precisava receber apoio, muitas vezes você recebe críticas, as pessoas acham que você está exagerando. Então, assim, às vezes precisa acontecer algo mais grave pra poder as pessoas entenderem.”</p>
<p>Tentativa de</p>	<p>“[...] as coisas dele eu sempre deixei separado, a gente nunca</p>

adaptação a partir de conhecimentos adquiridos

deixou de consumir leite, por causa do meu outro filho.”

“Fiz um *kit*, levei um *kitzinho* dele pronto. [...] eu procuro, quando eu vou a uma festa, eu procuro o que vai ter, aí eu sempre levo o que vai servir pra ele poder estar consumindo também.”

“Ele come muitas coisas com traços. Aqui em casa, assim, eu já não separo mais coisas, assim, porque eu tinha separado panela, bucha, tudo separado. Hoje não, hoje ele já... não tem reação nenhuma (com traços de leite).”

“No caso dele, como ele já consome traço tranquilo, já compro um monte de biscoito no supermercado normal, marca normal.”

“O aniversário dele eu faço bolo, faço brigadeiro, faço todos os doces comuns, que todas as crianças gostam, só que adaptado. Eu coloco leite de coco, coloco leite de soja, vai adaptando.”

“Eu tive depressão. [...] o problema maior foi quando ele foi pra escola, por causa de lanche. Aí ficava eu assim: “o que eu mando, né?” Tinha que estar sempre fazendo, fazendo, fazendo as coisas, vai indo também, até a criança enjoa de sempre aquelas mesmas coisas...”

“Na segunda escola, ele teve um passeio, eu mandei o lanche dele, aí eles compraram picolé de fruta. Só que aí me ligaram, porque ele começou a empolar todo. Porque aí eu falei com elas: “não, não significa que é de fruta, que eles fazem na mesma forma, né?” Realmente, (o picolé) era com água, só que pelo fato de ele... eu acho que eles nem lavam aquela forma, né? Aí já fui correndo, já levei os medicamentos, mas ele não teve nada, só teve a urticária.”

“Quando ele está em casa, a gente come o que ele está comendo. Entendeu? Igual, eu faço bolo, todo mundo come bolo. Mas, assim, a gente só come coisas que têm leite quando ele não está aqui. Porque eu acho assim, né, é criança. Ele já convive com isso na rua, ele conviver na casa dele eu acho muito pesado.”

“O nosso círculo de amigos, as pessoas já sabem, então, eles sempre fazem coisas que ele pode comer. Igual, fui num aniversário sábado passado de uma amiga minha, já estava tudo separado pra ele, salgado, não tem leite [...] Hoje ele já está tendo até uma vida social melhor. Porque, no começo, eu evitei muito de ir em festa.”

“Eu comecei a experimentar mais receitas, a criar, igual, eu faço pizza pra ele. Com queijo vegano, né? E, assim, a gente começa a descobrir outras receitas, outros produtos. E, ao mesmo tempo, eu descobri tanta coisa que tem leite, que eu não podia nem imaginar. (risos) E outras coisas, assim, que a gente vai adaptando, né, isso é muito bom.”

	<p>“No supermercado aqui do bairro, é maquinário só pra presunto e só pra mussarela. Eu compro presunto pra ele, ele já come presunto. Então, assim, esses cuidados, né, que a gente vai aprendendo com o tempo.”</p> <p>“Antes eu levava (para uma viagem), quase que eu levava a casa, né? Levava tudo. Levava iogurte, levava leite. Ficava assim: “e se eu chegar lá e não tiver isso?” Dependendo do lugar que você vai, os produtos são diferentes, não tem aquelas marcas que você já conhece, aí eu levava tudo. Mas hoje já está mais tranquilo.”</p>
Compartilhamento de informações entre mães de crianças alérgicas	<p>“A gente divide muita receita.”</p> <p>“Eu que adicionei essa menina, a xxx (no grupo do <i>Facebook</i>).”</p> <p>“Tem uma menina do nosso grupo que ela fez (dessensibilização), eu até liguei pra ela [...]”.</p> <p>“Você acha que o problema é só seu, né? Quando você descobre uma coisa, você se fecha, acha assim: “nó, isso está acontecendo só comigo”. Aí, quando eu comecei a entrar nos grupos que eu vi, falei assim: “gente, xxx tem nada”. [...] O xxx era só leite. E aí, com a convivência com essas pessoas que eu... você começa a enxergar seu problema deste tamaninho. Fala: meu Deus, isso é tão pequeno, e eu estou assim tão preocupada, né?”</p>
Mãe que atua enquanto fonte de informação.	<p>“Eu conheci a xxx através de uma amiga da minha igreja. Que falou: “ó, xxx, eu acho que tem uma amiga minha que o menino dela tem o mesmo problema que o seu”. Aí me passou o telefone, aí a xxx me ligou, a gente conversou.”</p>

Práticas informacionais e categorias de análise – Família 6

Categoria de análise relacionada à prática informacional	Prática informacional identificada a partir de transcrição da entrevista
Introdução alimentar por testes práticos com a criança.	<p>“Ela (a médica) sugeriu de a gente manter a diluição (de leite) anterior ao que ele tinha passado mal. Está mantendo essa diluição em casa. Eu faço a mistura, você recompõe o leite, é 0,25 ml por 1,20 de água. Desse tanto, você dá um pouquinho pra ele. Então, todo dia de manhã, ele tem que tomar. Isso liberou pra gente os traços.”</p>
Busca por informação especializada no tema	<p>“A única coisa diferente é que teria sido o leite. Mas nem os médicos acreditam que pode ter reações tão graves assim no primeiro contato.”</p>

alergia alimentar.	“A gente passou por vários médicos, ouviu muitas opiniões. A gente vê, assim, tinha um conhecimento naquela época, em 2010, que hoje já mudou muito.”
Busca por informação na internet (sites).	“Internet, a gente busca... a gente sabe quem está pesquisando na área, a gente vê vídeos e vai... vai estudando.”
Busca por informação na internet (redes sociais).	<p>“Hoje em dia é tudo muito fácil. A gente tem grupos e receitas [...]”</p> <p>“A gente tinha um grupo de mães, e já tinha os alimentos teoricamente liberados (sem leite). Então, você já sabe o que era e a marca que podia. Porque tinha, sei lá, maionese que era de tal marca e podia. Aí a gente já sabia e era aquela que comprava.”</p> <p>“Antes (do grupo no <i>Facebook</i>) era desconhecimento. Aí só Deus sabe como está vivo até hoje (risos). Porque simplesmente a gente tinha orientação do médico, não pode consumir traços, enfim... e aí? O que isso significa, não ter traços? [...] esses grupos nos ajudaram muito com relação à alergia. Aprendi demais, aí eu fui ficando muito mais cuidadosa. Acho que, se eu tivesse esse tipo de informação quando ele era bebê, minha vida teria sido muito mais fácil. Acho que toda a questão de ele não dormir, de dar muito trabalho, tudo, era em função de traços e de alimentos errados que a gente consumia sem saber.”</p>
Indicação de informação especializada.	<p>“Essa médica é referência, eu sempre ouvia falar, e lendo sobre relatos de crianças que tinham passado (pela dessensibilização).”</p> <p>“Nós tivemos também a indicação de uma médica, em Belo Horizonte, que fazia o tratamento.”</p>
Busca de diagnóstico a partir da identificação de sintomas.	“Foi a primeira mamadeira que ele ingeriu, foram 250 ml. Foi o suficiente pra desencadear um choque anafilático. [...] empolou em volta da boca, em questão, assim, de 2 a 3 minutos. Depois disso, ele começou a vomitar, urticária pelo corpo. [...]Mas, no momento, lá, a gente nem imaginava que era isso, né?”
Informações obtidas em ações cotidianas	<p>“Aqueles cocôs meio diferentes, a gente já percebia, às vezes, mas nunca...depois que fica mais claro, né? Depois que faz o diagnóstico. Mas eu não tinha atentado pra nada. A gente também não tem o conhecimento prévio [...]”</p> <p>“Ele nasceu com algumas coisinhas de pele, que a gente achava normal de bebê, depois a gente ficou pensando alguma coisa de dermatite, apesar de que ele também nunca manifestou sintomas de dermatite não. É só mesmo depois que a gente olha nas fotos e fala: “olha, a manchinha que ele tinha no braço... Será que tinha a ver</p>

	<p>com algum contato que eu tive ou que a gente passou pra ele de leite?” Uns vermelhos no pescoço, a gente ficava achando que era calor.”</p> <p>“Ao longo do tempo, a gente tinha muita reação de pele. Então, assim, às vezes comia uma coisa, dava um beijo, às vezes pegava alguma coisa com a mão suja, a gente via algumas reações. [...] alguns vômitos, que a gente ficava naquela dúvida: ai, é criança comum ou comeu alguma coisa, algum traço?”</p> <p>“Cheguei lá (na escola), estava com o ombro todo empolado. Aí a gente vai descobrindo... teve fila? “Ah, teve, forma uma filinha e vai pra sala”. [...] uma criança que veio com a mão suja de casa. Comeu leite, comeu queijo e aí pegou no ombro e empolou.”</p>
Rótulos de alimentos e contato com Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC)	<p>“Tudo que a gente sempre sonhou (a mudança nos rótulos dos alimentos). [...] não acredito que está assim, está no rótulo: “alérgico, contém...”, é uma segurança. Vamos dizer assim, pra gente, foram dois momentos: um quando a gente não sabia que isso existia, que a gente comprava e consumia (traços) por ignorância. Achando que não tinha, ou não sabendo, por desconhecimento. Você corria um risco, ou, às vezes, tinha reações sem saber, em função do desconhecimento. Teve um momento entre você saber que existia e a lei não ter sido efetivamente efetivada, que a gente passou a restringir um número muito maior de alimentos. A gente basicamente separava assim: o que é sacolão pode tudo, o que é supermercado não pode nada.”</p> <p>“Eu preferia evitar o consumo de industrializados, porque nem no SAC você confiava. Você vê pessoas tão despreparadas que, às vezes, uma resposta deles você não ficava completamente segura.”</p>
Sugestões sobre alergia alimentar por parte de terceiros	<p>“Cada um fala uma coisa. Corta chocolate, corta café, corta as coisas mais absurdas, e fica sempre naquela: “ah, é comum, bebê tem cólica” [...]”</p> <p>“Muitas pessoas chegadas também não conseguem compreender nem assimilar a necessidade de separar tudo.”</p> <p>“Por mais que as pessoas, assim, não acreditassem ou não entendessem, respeitavam. Eu também nunca dava muito palpite pra isso não, a gente sabia o problema que tinha. As pessoas não têm, talvez, a dimensão do que que é. Às vezes, achavam um pouco de exagero, às vezes, amigos que tinham filhos também com alergia, em um grau mais leve, achavam que a gente estava meio que exagerando. Não tem como a pessoa saber se não vive aquilo.”</p>
Estudos da parte	<p>“A médica que acompanha ele aqui também me dá muito artigo pra</p>

científica da alergia alimentar	<p>ler. Então, eu busco assim: a última coisa que saiu na Associação Brasileira, [...] a gente está estudando.”</p> <p>“É onde a gente tem mais confiança de pegar. De artigos de medicina... [...] porque o que a gente lê em grupo e tal, ali tem que ter um filtro. Então, a gente já sabe, por exemplo, dentro do grupo de mães também tem muito médico, que também estão aprendendo, muitos nutricionistas... [...] tem algumas referências que estão publicando que a gente segue a linha, de acordo com a necessidade de cada um.”</p>
Tentativa de adaptação a partir de conhecimentos adquiridos	<p>“Ah, muda tudo. Primeiro, que você não acredita. Aí você vai descobrir que o mundo é feito de leite. [...] “Ah, não pode, tal coisa tem leite”. Isso aconteceu em 2010, a gente ainda não tinha tanta informação.”</p> <p>“Eu acho que a gente acabava consumindo muito traço, não fazia a dieta corretamente, por desconhecimento. Então, talvez, (por isso) tenha sido tão difícil esse início.”</p> <p>“Esse primeiro momento foi só eu que cortei (leite) da minha dieta, a casa toda continuou consumindo. Meu marido continuou consumindo, a gente não tinha aquele cuidado... tinha o cuidado de separar copo, tal, mas... a gente viu, à medida que o xxx ia crescendo, que não conseguia manter ele estável, que a gente tinha que cortar leite de casa [...]”</p> <p>“É um aprendizado pra família inteira, tanto do marido, quanto dos avós, quanto dos tios... E acho que a consciência mesmo só pai e mãe que têm. Só quem convive. [...] É um pouco automático o que a gente faz, né? [...]”</p> <p>“Como ele não teve problema com a soja, então, a gente substituiu muito pelos leites vegetais. [...] isso ajudou muito.”</p> <p>“A gente batalhou muito. No começo, ficavam comidas ruins, mas, em questão assim de dois, três anos, a gente quase que tem uma vida normal, que leite não faz falta. Mas teve todo um processo de aprendizado, de adaptação.”</p> <p>“Conscientemente ele não comia nada (com leite). Não tinha contato com nada. Mas, às vezes, a gente ficava na dúvida se teve ou não algum escape, de alguma forma. Aí, durante todo esse processo, ele teve de ir ao hospital e ter que tomar adrenalina umas duas vezes [...]”</p> <p>“Restaurante a gente não vai, não frequenta. Muito, muito difícil. Até porque senta numa mesa, já sai empolando, já tem que ficar mudando, garçom sair limpando mesa. [...] Mas, vai pra casa de</p>

quem for, sempre tem a marmita. De comida, de bebida, de copo, de garfo, sai todo equipado.”

“Viagem de sítio, a gente sempre negava, porque ficava com receio. Quando ia, tinha que ter hospital perto. A gente tinha muito receio. Então, mexe com a vida, não tem jeito, em alguns pontos. E a gente tem que saber administrar.”

“Tem toda a questão de onde vai ficar, como é que é, liga pro hotel, pede, se tem isso, se tem aquilo... [...] Mas é sempre complicado. Às vezes, a gente vai em hotel fazenda, aqui perto, a gente leva comida pra todos os dias que vai ficar. Congeladas, no potinho [...]”

“Na hora que você vê que tem risco, você tira pra lá, pede pra uma criança lavar uma mão [...] aí você vê: o olho empolou, aí você corre pro banheiro, lava. Dependendo do tanto que empola, dá pra ficar. Dependendo, não dá, você entra com anti-alérgico. Mas não deixamos de ir (em festas de aniversário).”

“Na escolinha, por exemplo, fazia as coisas todas bonitinhas com frufu, mandava pra escola. Mandava sempre uma quantidade maior, pra ele não ficar comendo excluído, separado. Oferece o dele pros outros coleguinhas e os coleguinhas acabam que curtiam dividir com ele. Eu acho que deu certo, assim, dentro do possível, ele passou bem.”

“Uma coisa que a gente aprendeu muito é assim: não é que o leite é o problema, a alergia que é o problema. Tratando a alergia, você vai poder tomar leite. [...] pra não deixar o leite como um vilão da história.”

“A gente vai aprendendo, né? Eu já sei melhor identificar, já saberia a hora melhor de aplicar uma medicação dessa (a adrenalina).”

Compartilhamento de informações entre mães de crianças alérgicas

“Descobri uma amiga lá em Pato Branco, numa rede social, que o menino dela era muito parecido com o meu. Qualquer coisa industrializada que eu comprava, ligava pra ela. “Aqui, você já deu? Isso aqui o seu menino come?” [...] Aí já virava nossa referência, porque a insegurança era muito grande.”

“Eu acompanhei outras mães com casos similares que passaram por esse processo (de dessensibilização) sem essas reações tão graves. Então, eu estou buscando um caminho [...]”

Práticas informacionais e categorias de análise – Família 7

Categoria de análise relacionada à prática informacional

Prática informacional identificada a partir de transcrição da entrevista

Busca por informação especializada no tema alergia alimentar.

“Eu fiquei muito sensibilizada, porque, toda hora que eu abria a fralda, era bastante sangue, diarreia demais. E o bumbum dele ficava todo irritado, além do refluxo que ele tinha e da dermatite no corpo todo. [...] ele chorava muito. E aí eu comecei a buscar médicos alergistas.”

“Nessa busca de médicos alergistas, eu encontrei um [...] e ele me explicou, me falou assim que eu tinha de parar a amamentação. Eu falei que não ia parar, que essa não era uma hipótese pra mim. Que se teria uma outra forma de conseguir melhorar o quadro dele, mas sem parar a amamentação.”

“Às vezes, a gente passa por profissionais que, às vezes, o ego... não são abertos a novas experiências.”

“Eu comecei a correr atrás de médico. Comecei a ir nos médicos “bam bam bam” de Belo Horizonte, os Papas da alergia, que falam, fui num péssimo [...]”.

(Ao ser questionada por quantos médicos passou): “Deixa eu ver... 1, 2, 3, 4, 5... 7!”

Busca por informação na internet (sites).

“Na verdade, a internet ajuda demais, né. O médico dá alguma orientação, mas eu procurei, eu estudei muito, hoje em dia eu falo [...] que eu já sei muita coisa sobre alergia. Que eu pesquisava, aí eu pesquisava, inclusive receitas.”

“Sobre alergia a gente encontra muitos sites [...] De específico de alergia, de experiência de alergia, eu gostava muito de ler os comentários das pessoas. Que aí elas falavam: “ah, porque meu filho teve isso, isso e isso.” “Eu tentei isso.” Então, assim, esses depoimentos, eu acho que são mais importantes. Porque falam perguntas, perguntas com respostas de casos que já aconteceram.”

Apresentação de informações ao médico

“Eu consegui fazer a dieta durante 15 dias e ele parou, depois de 15 dias, de sair o sangue, melhorou. Então, ficou comprovado que seria uma alergia alimentar.”

“Partiu de mim a questão da escolha de tirar leite, partiu de mim. A alergista que acompanhava ele na época, [...] eu falei com ela que eu achava que o xxx (leite em pó) estava dando reação, ela ficava assim: “Será?”. “Ele tosse depois que ele toma, não é normal, tem alguma coisa na gargantinha dele que está incomodando”. E não conseguia dormir direito.”

Ele falou: “não pode isso, uma criança que tinha alergia tardia virar uma alergia imediata, eu nunca vi isso acontecer”. [...] Falei assim: “Doutor, será que não seria melhor, mesmo a criança tendo uma

	<p>chamada alergia tardia, não seria melhor vocês antes de introduzirem qualquer alimento de teste, mesmo que a chance seja mínima, que que custa pedir um exame de sangue?” Aí ele virou pra mim e falou assim: “eu não acho que um evento isolado vai mudar a conduta dos médicos”. Quer dizer, ele se negou a uma questão que era comprovada que tinha acontecido, sabe?”</p>
Indicação de informação especializada.	<p>“Fui em todos (os médicos) que me indicaram, fui em gastros, famosos, fui em tudo, e eu consegui achar uma médica.”</p> <p>“Sempre indicações assim... grupos de mães, esse tipo de indicação assim, de conhecidos... Porque, quando você fala um caso mais sério, igual o caso que ele teve muitas complicações, as pessoas sempre querem ajudar, dar uma indicação”.</p>
Tentativa de diagnóstico a partir de testes práticos e observação.	<p>“[...] eu parei de tomar leite e comer derivados, pra mim não foi fácil. E ele ainda continuou com sangue, que não parava. Então, aí, começou uma busca pelo o que estava causando isso.”</p> <p>“Depois a gente começou um processo que foi de introdução na minha alimentação de cada um desses alimentos (alergênicos) pra entender quais seriam as alergias dele. Aí o primeiro alimento que a gente escolheu foi o leite. Então, eu comecei um dia... aí, depois de um tempo que ele já tinha melhorado, eu fui e tomei um copo de leite, naturalmente, igual comia, comi queijo, igual eu costumava fazer normalmente. E aí, em dois dias, ele começou com sangue nas fezes de novo. Então, foi um processo que foi difícil pra gente, porque eu meio que sabia que a criança ia sofrer, mas eu tinha que fazer aquilo pra comprovar.”</p> <p>“Eu fiz leite, deu positivo. Fiz com a soja, deu positivo. Eu fiz o trigo, deu positivo. E fiz o ovo, deu positivo. Nisso, eu já estava muito desgastada, porque teve casos dele não parava de sangrar, mesmo depois de parar (de consumir o alergênico). [...] A gente não estava dando muito tempo entre um teste e outro, na ansiedade de tentar resolver, ele já estava beirando 5, 6 meses. E aí eu decidi que não testaria nem o amendoim nem peixe.”</p>
Busca de diagnóstico a partir da identificação de sintomas.	<p>“Ele sempre foi uma criança que chorava muito, muito diferente do meu primeiro filho. [...] E ele, desde a maternidade, já foi muito diferente, chorava o tempo inteiro, você via que tinha algum incômodo real. E aí ele foi pra casa com refluxo desde o início, dermatite no corpo inteiro. Assim, de eu mandar foto pra médica com o rosto todo inchado e, até então, eu não sabia que seria alergia.”</p>
Informações obtidas em ações cotidianas	<p>“Eu tive que tirar a carne vermelha dele, porque eu vi que ele [...] não dormia à noite, e ele comia um dia frango, um dia carne vermelha. Então, ele dormia uma noite melhor, outra ruim. Tudo eu ficava observando ele o tempo inteiro. Aí eu peguei e tirei a carne vermelha, ele melhorou bastante.”</p>

	<p>“Alergia você tem que observar o tempo inteiro. Cada detalhe... por exemplo, aquela vez que a boca estava começando a inchar, ele começa a coçar a boca, a colocar a mão lá dentro e a chorar. Quer dizer, alguma coisa ali na boca está ardendo, está dando alguma reação. Porque, às vezes, você não percebe um inchaço pequeno na boca, a gente tem que observar direto.”</p>
Rótulos de alimentos e contato com Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC)	<p>“Eu ainda tenho muito medo dos industrializados, eu evito ao máximo. Uma coisa que eu aprendi pra mim, em tudo, é que realmente vale a pena você ter uma alimentação saudável. Se você tem condições de fazer um bolo dentro de casa, pra que você vai comprar uma massa pronta?”</p> <p>“Já liguei pra SAC pra perguntar composição e tudo.”</p>
Sugestões sobre alergia alimentar por parte de terceiros	<p>“As pessoas confundem muito alergia com intolerância. [...] Porque as pessoas não sabem muito bem o que é alergia e o que é intolerância. Aí, às vezes, eu deixo pra lá, nem comento nada, nem falo nada. Às vezes, quando a pessoa começa a conversar, eu falo: “olha, é diferente, a situação dele é esta...” aí as pessoas começam a ficar chocadas. [...] Mas, enquanto você não conta a real gravidade, elas acham que aquilo é uma bobeira. [...] Vai ter uma coceirinha aqui e pronto, elas acham que é isso. Então, assim, eu sinto que elas acham que é exagero [...]”</p> <p>“A gente já não deixa chegar perto, porque tem sempre uma tia com uma coisa pra dar, sempre alguém na pracinha quer oferecer (alimentos). Aí eu passo por meio louca mesmo, vejo que as pessoas olham meio assim, mas não dou muita conversa não.”</p>
Estudos da parte científica da alergia alimentar	<p>“Pelo tudo que eu já li, a questão da alergia alimentar é uma coisa muito nova. É uma coisa atual, é uma doença atual, e tem que ser estudada, porque ela muda muito facilmente. Então, cada criança reage de uma forma e as complicações são cada dia maiores [...]”</p> <p>“Eu vi que ele tinha muitas reações, agora, igual (com a) carne vermelha, eu [...] começo a pesquisar todo tipo de artigo, aí vejo os artigos mesmo, as teses e tudo. São estudos, né?”</p>
Tentativa de adaptação a partir de conhecimentos adquiridos	<p>“O médico falou: “olha, é muito difícil você conseguir, porque tem um estudos nos Estados Unidos que diz que são 6 alimentos que são alergênicos, que seria: leite, ovo, a soja, o trigo, peixe e o amendoim”. E o que que eu fiz: eu tirei da minha alimentação traços e quaisquer derivados destes 6 alimentos.”</p> <p>“No shopping, (eu) não podia comer uma batata frita, porque tudo é feito em óleo de soja, e o óleo de soja dava reação pra ele. Então nada, nada fora de casa podia comer.”</p>

“Eu desenvolvi várias (receitas), eu gosto muito de cozinha.”

“Eu nunca achei uma receita que fosse completamente adaptada, porque as restrições eram muitas. [...] eu pegava um pouquinho de informação de determinadas coisas e juntava.”

“[...] Não tinha soja, não tinha trigo, não tinha nada disso, só introduzi os alimentos que eu imaginava que não pudessem dar nada. Então, ele comia só carne moída, frango, arroz, legume e fruta. Só.”

“Pra conseguir que ele melhorasse um pouco, eu tive que dar o anti-alérgico quatro vezes a dose máxima permitida na bula pra idade dele, durante quase um mês. Eu tive que ir abaixando, às vezes, eu abaixava muito o anti-alérgico, pra tentar chegar a uma dose razoável, voltava a urticária pelo corpo. Então foi uma coisa muito violenta.”

“Ele tem a panela dele, o liquidificador dele, o talher dele, a bucha de lavar dele, é tudo completamente separado. Ninguém encosta a mão, nem talher, nem um prato, tudo, tudo é separado. [...] A comida dele é feita separada. Isso a gente teve que fazer.”

“Ontem eu fui num aniversário de um amigo do meu filho mais velho e levei o xxx. [...] é uma tensão, porque ele vai andando, quer pegar tudo. Tinha resto de comida no chão, tinha resto de brigadeiro no chão... quem olha, acha que eu sou uma mãe meio louca. “Ah, não pode encostar em nada, esse menino não pode sentar no chão”. Mas é porque, se ele pega esse pedaço de chocolate e põe na boca, ele pode ter uma reação.”

“A família vem se privando de muita coisa por causa disso. A gente tem viajado muito menos. Inclusive uma fazenda, que é uma hora e meia daqui, a gente não tem coragem de ir.”

“Meu marido, ele é ciclista [...] a gente viajava muito assim... ah, tem uma corrida em Ouro Preto, tem uma corrida em Tiradentes... a gente pegava e ia, mesmo quando o mais velho era pequeno. Hoje, a gente não faz mais nada disso. Nós mudamos a rotina.”

Compartilhamento de informações entre mães de crianças alérgicas

“Eu tenho alguns contatos com algumas mães. [...] mas, assim, com IgE mediado, conheço poucas. As que eu conheço mais são essas do sangue nas fezes, mas nenhuma com IgE mediado igual o xxx tem. [...] a maioria que eu vejo conversar, vem desconforto, vem diarreia, vem vômito, mas não vem essa alergia de ter o IgE e de ter assim a reação muito forte.”
