

O PROCESSO COMUNICATIVO E AS BARREIRAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO: A PERCEPÇÃO DOS ESTAGIÁRIOS DE UMA INSTITUIÇÃO JURÍDICA PÚBLICA NO ESTADO DE SANTA CATARINA

Thais Carrier Mendonça¹
Cristiano José Castro de Almeida Cunha²
Solange Maria da Silva³

Resumo: *O objetivo desta pesquisa foi identificar e analisar as barreiras de acesso à informação segundo a percepção de estagiários de uma instituição jurídica pública de Santa Catarina. O estudo adotou um projeto qualitativo de pesquisa e coletou dados via entrevista com seis estagiários da instituição. A análise dos dados se deu por meio da análise temática. Os resultados revelam que existem sete barreiras: organizacionais, de estrutura organizacional, de falta de eficiência, de dependência tecnológica, de má comunicação, de capacidade de absorção e de falta de confiança. A identificação das barreiras de acesso à informação contribui para compreender melhor as dificuldades dos estagiários e para gerenciar esta parcela importante da força de trabalho auxiliar de maneira mais efetiva.*

Palavras-chave: Comunicação; Fluxo informacional; Barreiras de acesso à informação; Pesquisa Qualitativa.

Abstract: *The aim of this research was to identify and analyze information access barriers according to the perception of interns in a public legal institution in Santa Catarina. The study employed a qualitative research design and collected data through interviews with six interns from the institution. Data analysis was conducted using thematic analysis. The findings reveal the presence of seven barriers: organizational, organizational structure-related, efficiency-related, technological dependency, poor communication, absorption capacity, and lack of trust barriers. Identifying these information access barriers contributes to a better understanding of the challenges faced by interns and enables more effective management of this significant portion of the auxiliary workforce.*

Keywords: Communication; Information flow; Information access barriers; Qualitative Research.

Resumen: *El objetivo de esta investigación fue identificar y analizar las barreras de acceso a la información según la percepción de los pasantes en una institución legal pública en Santa Catarina. El estudio empleó un diseño de investigación cualitativa y recopiló datos a través de entrevistas con seis pasantes de la institución. El análisis de los datos se realizó mediante análisis temático. Los resultados revelan la existencia de siete barreras: barreras organizativas, relacionadas con la estructura organizativa, de eficiencia, de dependencia tecnológica, de comunicación deficiente, de capacidad de absorción y de falta de confianza.*

¹ Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) Florianópolis – Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6186-3155>. e-mail: thais.mend@gmail.com

² Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) Florianópolis – Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8459-6045>. e-mail: 01cunha@gmail.com

³ Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) Florianópolis – Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1925-1366>. e-mail: solange.silva@ufsc.br

La identificación de estas barreras de acceso a la información contribuye a comprender mejor los desafíos enfrentados por los pasantes y permite una gestión más efectiva de esta parte significativa de la fuerza laboral auxiliar.

Palabras clave: Comunicación; Flujo de información; Barreras de acceso a la información; Investigación Cualitativa.

1 INTRODUÇÃO

O ser humano busca informação a todo momento, seja para adquirir conhecimento, desenvolver uma habilidade ou habilitar-se para agir e/ou tomar uma decisão. A busca de informação nem sempre é um processo rápido e linear, existindo fatores que podem interferir, impedindo, parcial ou completamente, o acesso à informação.

Segundo Choo (2006), as organizações são grandes produtoras e consumidoras de informação e de conhecimento. Os estudos sobre o acesso à informação nas organizações são diversificados e se intensificaram com o advento das tecnologias da informação e mudança da economia baseada na produção industrial para uma economia baseada em conhecimento.

Para ter acesso às informações adequadas, no momento apropriado, as organizações precisam: 1) estar atentas às sinergias entre os diferentes setores, considerando o compartilhamento da informação gerada internamente; e 2) criar fluxos dinâmicos e acessíveis, utilizando ferramentas de apoio à gestão estratégica da informação de forma integrada, para atender às necessidades de informação dos componentes da força de trabalho e favorecer a adequada tomada de decisão (Schweitzer, 2020).

Entre os componentes da força de trabalho estão os estagiários que, nas instituições da Justiça Brasileira, desempenham importante papel. Segundo o Conselho Nacional de Justiça [CNJ] (2022, p. 91), no ano de 2021, o Poder Judiciário contava “com o apoio de 140.538 trabalhadores(as) auxiliares, contratados(as) especialmente na forma de terceirização (47%) e estágio (39,6%)”. Ou seja, em 2021 (últimos dados disponíveis), o Poder Judiciário tinha 55.646 estagiários.

Apesar da importância dos estagiários para o bom funcionamento do Poder Judiciário, na pesquisa bibliográfica realizada, não foram encontradas pesquisas sobre as necessidades informacionais e as barreiras de acesso à informação encontradas por este grupo. Este estudo teve como propósito responder à seguinte questão: quais as barreiras de acesso à informação enfrentadas pelos estagiários de uma instituição jurídica pública de Santa Catarina?

O objetivo da pesquisa foi identificar e analisar as barreiras de acesso à informação, segundo a percepção de estagiários de uma instituição jurídica pública de Santa Catarina. Para

tanto, buscou-se: i) investigar como ocorrem as interações entre as pessoas no setor; ii) identificar quais as principais ferramentas de trabalho e os canais de comunicação; e iii) mapear as barreiras de acesso à informação.

2 REVISÃO DA LITERATURA

As palavras dados e informação, no domínio público, se confundem, mas estes conceitos têm sentidos e significados diferentes. Dados são registros ou fatos em estado bruto (Beal, 2012). Ribeiro e Santos (2020, p. 71) ressaltam que “há autores que conceituam dados como fatos; outros como representações de objetos, por meio de símbolos ou sinais; e outros como produtos da observação e medição”. Por outro lado, a informação existe quando os dados são contextualizados e passam a ter significado (Beal, 2012). Portanto, dados são registros sem significados, apresentados em forma primária (bruta), que, quando organizados ou combinados de forma significativa, transformam-se em informação (Mcgee & Prusak, 1994; Beal, 2012).

Burgin (2003, como citado em Ribeiro & Santos, 2020, p. 72), ao estudar as dimensões da informação, afirma que “um dos principais problemas relacionados é defini-la e descobrir quais propriedades básicas possui”. Para contribuir com a resposta a este problema, Buckland (1991) define três principais usos do conceito informação: informação como processo (quando alguém é informado, o que ele sabe é mudado); informação como conhecimento (o conteúdo da informação, aquilo que é percebido na informação como processo); e informação como coisa (usado para atribuir objetos como dados e documento).

Essas definições permitem diminuir a ambiguidade no entendimento do conceito “informação” e ajudam a compreender que a informação pode, ao mesmo tempo, ter diferentes usos, dependendo dos atores e das suas necessidades. Por exemplo, os sistemas de informação (bibliotecas, museus, sistemas de manipulação de dados) lidam com a informação como coisa, com a intenção dos usuários tornarem-se informados (informação como processo) e o resultado desse processo é o conhecimento (informação como-conhecimento) (Buckland, 1991).

A gestão da informação é uma área interdisciplinar, pois se utiliza de modelos, métodos e técnicas, desenvolvidos por outras disciplinas para compor o seu corpo de estudo teórico-prático. A interdisciplinaridade dessa ciência repousa, principalmente, na ciência da comunicação, ciência cognitiva, linguística e na ciência da computação (Saracevic, 1995; Targino, 1995). Em uma economia baseada na informação, promover a gestão da informação tem por propósito contribuir para o atingimento dos objetivos organizacionais, pois a informação é elemento relevante para a agregação de valor nos processos, serviços e produtos.

No Manual de Técnicas e Ferramentas da Gestão do Conhecimento, a Asian Productivity Organization [APO] (2020, pp. 29-30) dispõe que a informação é a força vital do conhecimento e este será desenvolvido na medida em que a informação permitir. Assim sendo, o conhecimento se caracteriza como elemento resultante da informação, advindo do uso e aplicação da informação.

Ter sistemas de informações atualizados e fazer uso deles é um dos desafios da gestão do conhecimento na administração pública, haja vista a necessidade de tornar as informações bem preparadas e facilmente acessíveis aos usuários (North & Scharle, 2020). A gestão da informação, portanto, torna-se elemento base para que a gestão do conhecimento ocorra, sendo o seu estudo, em particular, focado na facilitação do acesso e eliminação de entraves que obstruem o caminho à informação.

Um método adequado de promover a gestão da informação é analisar os fluxos da informação. Eles podem ser entendidos como uma sucessão de eventos de um processo entre a geração da informação e a aceitação e uso da informação por um receptor (Barreto, 1998, 2002).

Dentro do escopo da Ciência da Informação, fluxos da informação são definidos como “a dinâmica do processo pelo qual a informação é disseminada, procurada e obtida” (Kremer, 1980, p. 8), ou seja, os fluxos informacionais observam a dinamicidade da informação dentro de um contexto específico. Melhorar os processos informacionais em uma organização relaciona-se à dinamicidade dos fluxos informacionais, analisando seus elementos e aplicabilidade. Na visão de Araújo, Silva e Varvakis (2017, p. 60), o fluxo de informação é um processo de comunicação dinâmico, que ocorre em diferentes ambientes informacionais, com o objetivo de transmitir informações, com valor agregado, de um emissor para um receptor ou múltiplos receptores, visando responder às mais complexas necessidades informacionais e possibilitando a geração de conhecimento.

Pesquisar os fluxos de informação no contexto organizacional é um movimento natural de estudo na Ciência da Informação (CI). Estudos diversos (Araújo, 2014; Curty, 2005; Inomata, 2012; Passos, 2012; Schweitzer, 2020) analisaram os fluxos de informação em contextos diferentes, a partir de modelos de análise de fluxos da informação em organizações. Modelar os fluxos da informação permite melhorar a análise do percurso informacional e conhecer o caminho percorrido, bem como entender o processo e eliminar entraves, erros críticos, informação duplicadas para potencializar o uso da informação.

Os entraves dos fluxos da informação são definidos na literatura (Beal, 2012; Choo, 2006) como “barreiras”, que são fatores que interferem no fluxo da informação, e demandam esforços e estudos para identificá-las, classificá-las e mitigá-las.

Na compreensão de Leitão (1985), barreiras são elementos que influenciam a eficiência do fluxo da informação, que filtram, distorcem ou impedem a dinâmica da informação. Em uma visão mais atual, as barreiras são aspectos considerados paralisantes do fluxo de informação e, quando elas ocorrem, as organizações devem ter mecanismos de superação, ou seja, facilitadores do fluxo de informação (Inomata, 2012, 2017). As Figuras 1 e 2 representam os tipos de barreiras identificadas.

Figura 1: Barreiras internas e externas



Fonte: Adaptado de Leitão (1985).

As barreiras podem ser internas (intrapessoais), devido às características psicológicas dos envolvidos no processo de comunicação, bem como externas (interpessoais), que dizem respeito ao relacionamento das pessoas, como a semântica, diferenças de conhecimento, cultura organizacional, excesso de informação, fatores físicos (barulhos, ruídos e outras distrações) (Leitão, 1985). Em estudo mais detalhado, Inomata (2017) identificou os tipos de barreiras ao fluxo informacional (Figura 2).

Figura 2 – Barreiras ao compartilhamento da informação



Fonte: Adaptado de Inomata (2017, pp. 51-55).

Acredita-se que o advento das tecnologias trouxe tanto vantagens para o acesso à informação, quanto obstáculos. As barreiras de acesso à informação estão presentes no cotidiano das pessoas e são percebidas principalmente nos momentos de busca de informação. Para melhorar o fluxo informacional e minimizar esforços dos usuários, é necessário identificar as barreiras, torná-las explícitas e buscar mecanismos para minimizá-las (Mendonça, 2013). Nesta pesquisa, busca-se identificar as barreiras no fluxo informacional dos estagiários e estabelecer ações organizacionais que possam ser empreendidas para minimizá-las.

3 METODOLOGIA

Foi utilizado o método qualitativo de pesquisa, que se enquadra no paradigma interpretativista (Morgan, 2005). Do ponto de vista dos seus objetivos, a pesquisa é descritiva e exploratória. A pesquisa foi realizada no período de junho a novembro de 2022, seguindo as etapas descritas na Figura 4.

Figura 4 – Etapas da pesquisa



Fonte: Dos autores.

A coleta dos dados ocorreu por meio de entrevistas (Creswell, 2007). Foram entrevistados seis estagiários que atuam no mesmo setor de uma instituição pública do sistema jurídico de Santa Catarina. Para a realização das entrevistas, criou-se um roteiro com o propósito de coletar dados suficientes para responder à questão de pesquisa. Apesar do roteiro descrever um conjunto pré-selecionado de questões, a entrevista semiestruturada exigiu ajustes e possibilitou aos pesquisadores aprofundar o assunto e investigar com profundidade os aspectos relevantes relacionados às barreiras de acesso à informação. As entrevistas foram realizadas em ambiente reservado e gravadas. Posteriormente, foram transcritas com auxílio do sistema *Transkriptor*⁴. O trabalho de campo foi realizado no período de 1 de setembro a 31 de outubro de 2022.

⁴ Disponível em: <https://transkriptor.com/pt-br/>

Os dados transcritos foram analisados usando-se o método da análise temática proposto por Braun e Clarke (2012). Para auxiliar na codificação e análise dos dados, utilizou-se o software Atlas.TI.

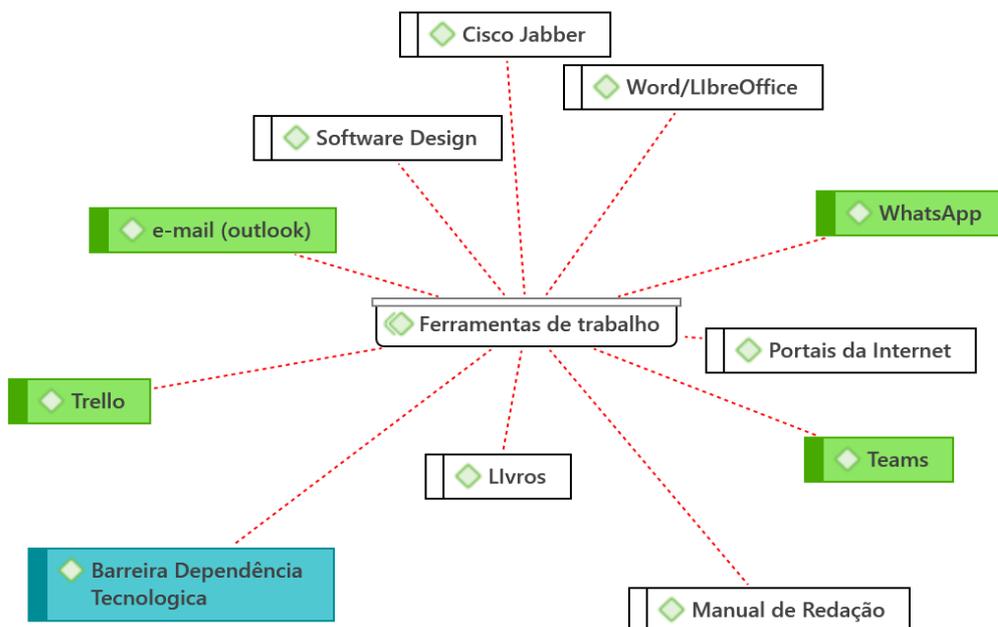
4 RESULTADOS

O estudo buscou identificar as barreiras de acesso à informação segundo a perspectiva dos estagiários de uma instituição pública jurídica de Santa Catarina. A análise temática dos dados coletados (Braun & Clarke, 2012) possibilitou a identificação de três temas: ferramentas de trabalho; comunicação; e barreiras. Estes temas são apresentados e discutidos a seguir.

4.1 FERRAMENTAS DE TRABALHO

A Figura 5 apresenta o mapa das ferramentas de trabalho identificadas por meio das entrevistas com os estagiários da instituição jurídica.

Figura 5: Mapa das Ferramentas de Trabalho



Fonte: Dos autores (extraído do *software* Atlas.TI).

Com maior frequência de citação, o Teams é a ferramenta mais utilizada pelos estagiários – sua principal característica é possibilitar uma comunicação direta e imediata. Em seguida, o e-mail e o Trello se destacaram como meios de comunicação não imediata. O WhatsApp também foi bastante citado. Segundo os entrevistados, esta ferramenta é

prioritariamente usada para “comunicações mais informais” e se destaca pela possibilidade de “respostas instantâneas”.

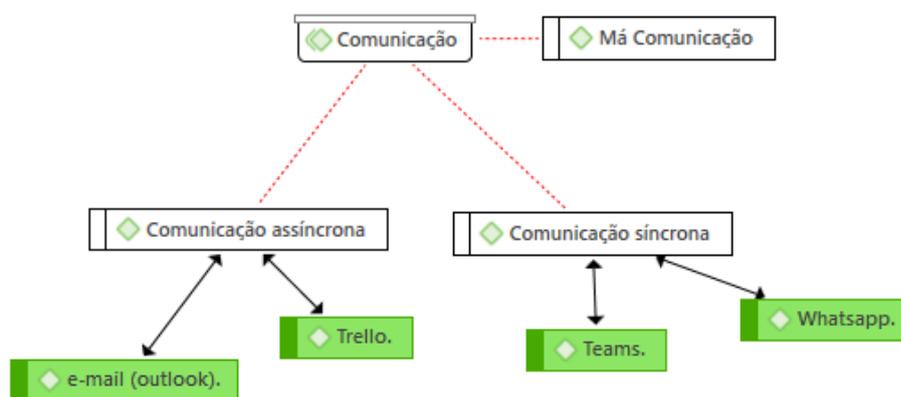
A “dependência tecnológica” foi associada às ferramentas de trabalho dos estagiários e considerada como uma barreira de acesso às informações. Este item será discutido na seção 4.3.

As ferramentas (Trello, e-mail, Whatsapp, Teams), destacadas em verde no mapa, relacionam-se com o tema “comunicação”, que será analisado na seção a seguir.

4.2 COMUNICAÇÃO

Ao investigar como ocorrem as interações entre as pessoas do setor, foi possível identificar três subtemas (Figura 6): comunicação síncrona; comunicação assíncrona; e má comunicação.

Figura 6 – Mapa da Comunicação



Fonte: Dos autores (extraído *software Atlas.TI*).

A comunicação síncrona (8 citações) está relacionada, sobretudo, à comunicação verbal, mas também envolve a comunicação via texto. As ferramentas utilizadas são o Whatsapp e o Teams: “[...] o Teams é mais direto, mesmo instantâneo” (Entrevistado 4, estagiário); e “Às vezes, eu acabo preferindo o WhatsApp por ser mais rápido, porque eu sei que provavelmente eles estão com o celular em mãos e eles vão ver mais rápido [...]” (Entrevistado 1, estagiário).

Aqui no escritório a gente **se comunica direto assim, de forma verbal**, mas também usamos o **Teams**, que é a ferramenta oficial aqui [...]. Tem o **WhatsApp**, que usamos para coisas mais urgentes ou para avisar todo mundo de uma coisa só, mas é mais raro. (Entrevistado 6, estagiário)

A comunicação assíncrona (10 citações) está relacionada, principalmente, com a comunicação formal - as ferramentas utilizadas são e-mail e Trello. Como descrito pelos entrevistados: “O **e-mail** ele é feito uma verificação diária, só **que são tarefas que eu consegui**

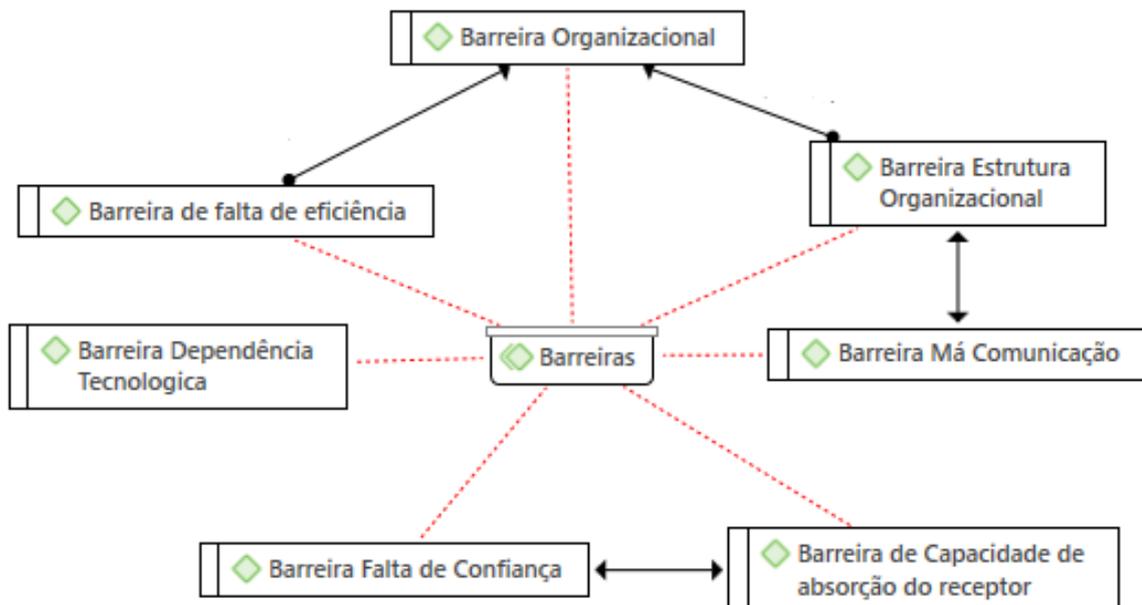
acertar em outros momentos” (Entrevistado 2, estagiário); e “[...] e tem outras que já não são assim, né? tão instantâneo, **como, por exemplo, o e-mail e o trell.**” (Entrevistado 4, estagiário).

A “**má comunicação**” foi considerada, pelos entrevistados, uma barreira ao acesso de informação e é discutida na seção seguinte (4.3).

4.3 BARREIRAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Com o intuito de mapear as barreiras de acesso à informação, perguntou-se aos entrevistados se eles já tiveram alguma dificuldade de obter informações para a realização do trabalho e, se sim, o que foi feito. A partir das respostas, as barreiras identificadas foram classificadas (figura 7), de acordo com as barreiras descritas por Inomata (2017).

Figura 8 – Mapa das Barreiras



Fonte: Dos autores (extraído *software* Atlas.TI).

A “**Barreira organizacional**” é composta por dois elementos: “**Estrutura Organizacional**” e “**Falta de eficiência**”. No que se refere à “**Estrutura Organizacional**”, quanto mais centralizada e formal, maior a tendência do comportamento de silo, ou seja, divisões, unidades ou áreas funcionais individuais operam de forma isolada como agentes independentes (O’Dell & Gayson, 1998). Além disso, a própria organização do trabalho, em particular o projeto dos horários de trabalho, pode interferir negativamente no compartilhamento e acesso a informações, na medida em que dificulta a interação entre indivíduos. Este fato é relatado pelo entrevistado 2:

Tenho pouco contato com os servidores até devido à carga horária deles, né, que eles começam a trabalhar a partir do meio-dia e o meu estágio se encerra ao meio-dia. Aí, como eu não tenho contato direto com o responsável do setor, acaba que eu tenho que fazer o contato via Teams com a minha gerente e aguardar esse retorno. (Entrevistado 2, estagiário).

Estudos mostram que a boa comunicação é essencial para que haja compartilhamento de informação (Santos, Soares & Carvalho, 2012). Entretanto, ao citarem a “Falta de Eficiência”, os estagiários se referiram, sobretudo, à falta de uma comunicação efetiva como mostra a fala de um dos entrevistados: “[...] porque eu acho que, se desde o começo, falasse: é assim e seu problema é com tal pessoa, ao meu ver seria mais ágil as coisas e não demoraria muito tempo” (Entrevistado 1, estagiário).

A barreira “Dependência tecnológica” acontece quando o fluxo de informação é inviabilizado pela ausência ou imprecisão dos sistemas tecnológicos. Ela está associada às Ferramentas de Trabalho, que são predominantemente tecnológicas. Segundo os entrevistados, quando as ferramentas de trabalho falham ou não estão integradas ocorrem dificuldades para o acesso à informação. Os entrevistados 1 e 3 exemplificam estas situações: “Aí eu **fui tentar instalar** e não deu certo” (Entrevistado 1, estagiário) [referindo-se ao sistema de trabalho Design]; e “Mas tem algumas informações que eu sinto falta, que é relacionado a não **integração das ferramentas** do setor sabe?” (Entrevistado 3, estagiário) [ferramentas de trabalho].

A barreira de “Má comunicação” está associada, sobretudo, aos ruídos no processo de comunicação. Quando ela ocorre, prejudica a qualidade da comunicação no trabalho e dificulta o acesso à informação. Sobre esta barreira, o entrevistado 1 fez o seguinte comentário:

Aí eu mandei mensagem para eles e eles me encaminharam para outro setor. Aí eu falei com outro setor e o outro setor me mandou falar com o primeiro setor que a gente tinha falado, então **ficou um troca-troca de informações**. (Entrevistado 1, estagiário)

A situação revela que a comunicação não ocorreu de forma efetiva, havendo sobreposições de tipos de comunicações (síncronas e assíncronas) e gerando dificuldades para a atuação do entrevistado. A solução para superar a barreira consistiu em se comunicar por meio dos canais formais:

Só consegui resolver o problema quando eu abri um chamado [formal] e expliquei, olha, eu já falei com fulano, fulano, fulano e ninguém conseguiu me ajudar. Aí, a partir disso, que **eu abri o chamado, aí a pessoa conseguiu me ajudar**. (Entrevistado 1, estagiário)

Para os estagiários, a barreira “Falta de confiança” ocorre em situações nas quais não se tem credibilidade na fonte de consulta. Segundo os entrevistados 4: “Eu **li, mas não tinha certeza**, então, na hora eu não sabia, mas com auxílio dos colegas, eu consegui obter a informação para poder executar atividades” (Entrevistado 4, estagiário).

É uma coisa que quase ninguém mexe muito, aí eu procurei nas pastas do h [se referindo as pastas do servidor compartilhado] e não tava, daí **procurei na internet mesmo e acabei achando, mas não sabia se era a última**. Tive que ligar para a [nome], para confirmar porque eu não podia colocar no certificado errado né. (Entrevistado 6, estagiário).

A barreira “Capacidade de absorção do receptor” foi descrita como situações em que o estagiário teve dificuldade sobre como realizar o seu trabalho. O fato de não saber realizar a tarefa o impedia de definir quais as informações seriam necessárias e onde acessá-las. Um dos estagiários considerou que, neste caso, seria necessário entrar em contato com alguém que pudesse lhe orientar: “Eu necessito assim de um **atendimento presencial de transferência de conhecimento**, eu tenho um pouco de dificuldade nesse sentido” (Entrevistado 2, estagiário)

Embora as barreiras tenham sido apresentadas e discutidas separadamente, elas estão interligadas. Ou seja, é mais provável que diferentes combinações dessas barreiras atuem de modo negativo sobre o acesso à informação por parte dos estagiários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa teve como objetivo compreender as barreiras de acesso à informação segundo a percepção de estagiários de uma instituição pública do sistema jurídico de Santa Catarina. Utilizou-se um método qualitativo de pesquisa, com coleta de dados via entrevistas e análise temática dos dados coletados.

Os resultados mostram que existem sete barreiras de acesso à informação no âmbito laboral dos estagiários da instituição: organizacional, estrutura organizacional, falta de eficiência, dependência tecnológica, má comunicação, déficit na capacidade de absorção e falta de confiança. As barreiras foram evidenciadas a partir de situações relatadas pelos entrevistados e não necessariamente referem-se à totalidade das barreiras existentes no setor de trabalho.

Entender essas barreiras possibilitou identificar as interações e como o processo de comunicação ocorre. Nas pesquisas sobre fluxos informacionais, o tema das barreiras é apenas uma parte dos elementos a serem estudados. Para a compreensão e análise completa dos fluxos,

é necessário investigar, também, as fontes, os canais, os atores envolvidos, as necessidades, motivadores, facilitadores, velocidade e uso ou descarte da informação, entre outros.

Do ponto de vista gerencial, os resultados aqui encontrados contribuem para compreender melhor as barreiras de acesso encontradas por estagiários e, por conseguinte, fornece subsídios para uma gestão mais efetiva desta parcela da força de trabalho auxiliar. Os resultados contribuem para que gestores públicos possam realizar o monitoramento de seus contextos e direcionar ações de aperfeiçoamento em prol da eliminação dos entraves que obstruem o caminho à informação, facilitando o acesso, o uso e aquisição de novos conhecimentos.

Esta pesquisa se limitou ao estudo das barreiras de acesso à informação como um elemento do fluxo informacional. Para pesquisas futuras, sugere-se expandir o escopo do estudo para incluir outros elementos dos fluxos informacionais no âmbito do sistema jurídico público catarinense, bem como em outros estados. Além disso, seria interessante realizar estudos sobre os fluxos de conhecimento nesses contextos, com o objetivo de compreender como o conhecimento é gerado, compartilhado e utilizado nas organizações, e como isso se relaciona com os processos informacionais. Dessa forma, será possível obter uma visão mais abrangente e aprofundada dos fluxos informacionais e do papel do conhecimento no contexto jurídico.

AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – código de financiamento 001.

REFERÊNCIAS

- Araújo, W., Silva, E. L. da & Varvakis, G. (2017). Fluxos de informação em projetos de inovação: estudo em três organizações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 22(1), 57-79, mar. 2017. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/2601>.
- Araújo, W. (2014). *O fluxo de informação em projetos de inovação: estudo em três organizações* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil. Recuperado de <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/129178>
- Asian Productivity Organization [APO] (2010). *Knowledge Management Tools and Techniques Manual*. Tokyo: APO. Recuperada em <https://www.apo-tokyo.org/wp-content/uploads/2020/02/KM-Tools-and-Techniques-Manual.pdf>
- Barreto, A. de A (1998). Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. *Ciência da Informação*, 27(2), 122-127. Recuperado em <https://doi.org/10.1590/S0100-19651998000200003>

- Barreto, A. de A. A. (2002). O tempo e o espaço da ciência da informação. *Transinformação*, 14(1), 17-24. Recuperado de <https://www.scielo.br/j/tinf/a/H3pxvkm6ZjBKNfMLsp7Gftr/?format=pdf&lang=pt>
- Beal, A. (2012). *Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações*. São Paulo, SP: Atlas.
- Braun, V. & Clarke, V. Thematic Analysis. In: Cooper, H. (Editor). *APA Handbook of Research Methods in Psychology* (vol. 2, pp. 57-71).
- Buckland, M. K. (1991). Information as thing. *Journal of the American Society for Information Science*, 42(5), 351, 1991. Recuperado de [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199106\)42:5<351::AID-ASI5>3.0.CO;2-3](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199106)42:5<351::AID-ASI5>3.0.CO;2-3)
- Choo, C. W. (2006). *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões* (2. ed). São Paulo: SENAC.
- Conselho Nacional de Justiça [CNJ] (2022). *Justiça em Números 2022: ano-base 2021*. Brasília: CNJ. Recuperado de <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>
- Creswel, J. W. (2007). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo e misto*. Porto Alegre: Bookman.
- Curty, R. G. (2005). *O fluxo da informação tecnológica no projeto de produtos em indústrias de alimentos* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil. Recuperado de <http://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/101818>
- Inomata, D. O. (2012). *O fluxo da informação tecnológica: uma análise no processo de desenvolvimento de produtos biotecnológicos* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil. Recuperado de <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/99498>
- Inomata, D. O. (2017). *Redes colaborativas em ambientes de inovação: uma análise dos fluxos de informação* (Tese de Doutorado). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil. Recuperado de <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/182585>
- Kremer, J. M. (1980). *Information flow among engineers in a design company* (Tese de Doutorado). University of Illinois, Urbana.
- Leitão, D. M. (1985). *A informação: insumo e produto do desenvolvimento tecnológico*. *Ciência da Informação*, Brasília, 14(2), 93-107. Recuperado de <https://doi.org/10.18225/ci.inf.v14i2.215>
- Mcgee, J. & Prusak, L. (1994). *Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica*. Rio de Janeiro: Campus.
- Mendonça, T. C. (2013). *Análise do uso da informação para tomada de decisão gerencial em gestão de pessoas: estudo em uma instituição bancária* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil. Recuperado de <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/122730>

- Morgan, G. (2005). Paradigms, metaphors, and puzzle solving in organization theory. *RAE - Revista De Administracao De Empresas*, 45(1), 58–71. Recuperado de <https://periodicos.fgv.br/rae/article/view/37103>
- North, K. & Scharle, Á. (2020). *Practitioner toolkit on knowledge management*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Recuperado em <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=22282&langId=en>
- O'Dell, C. & Grayson, C. J. (1998). If only we knew what we know: Identification and transfer of internal best practices. *California management review*, 40(3), 154-174.
- Passos, K. G. F. dos. (2012). *O fluxo de informação no processo de desenvolvimento de jogos eletrônicos* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil. Recuperado de <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/100760>
- Ribeiro, A. C. M. L. & Santos, C. D. dos. (2020). Isso não é uma pirâmide: revisando o modelo clássico de dado, informação, conhecimento e sabedoria. *Ciência da Informação*, 49(2), 67-87. Recuperado de <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/5066>
- Santos, V. R., Soares, A. L., & Carvalho, J. Á. (2012). Knowledge sharing barriers in complex research and development projects: an exploratory study on the perceptions of project managers. *Knowledge and Process Management*, 19(1), 27-38. Recuperado de <https://doi.org/10.1002/kpm.1379>
- Saracevic, T. (1995). A natureza interdisciplinar da ciência da informação. *Ciência da Informação*, 24(1). Recuperado de <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/608>
- Schweitzer, F. (2020). *Proposta de Modelo de Representação da Memória Organizacional Baseada em Fluxos de Informação* (Tese de Doutorado). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil. Recuperado de <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/216501>
- Targino, M. das G. (1995). A interdisciplinaridade da ciência da informação como área de pesquisa. *Informação & Sociedade*, 5(1), 12-17. Recuperado de https://brapci.inf.br/repositorio/2010/12/pdf_4e5a4cbdb9_0013906.pdf.