

UNIVERSIDADE FUNDAÇÃO MINEIRA DE EDUCAÇÃO E CULTURA
FACULDADE DE CIÊNCIAS EMPRESARIAIS – FACE

ALESSANDRA DE SOUZA SANTOS

**A PERSPECTIVA TRANSFORMACIONAL DA
COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO COMO FATOR DE
INOVAÇÃO SOCIAL**

Belo Horizonte
2023

ALESSANDRA DE SOUZA SANTOS

**A PERSPECTIVA TRANSFORMACIONAL DA
COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO COMO FATOR DE
INOVAÇÃO SOCIAL**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento da UNIVERSIDADE FUMEC como requisito parcial para a obtenção do título de Doutor em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento.

Área de concentração:
Gestão de Sistemas de Informação e do Conhecimento

Linha de pesquisa:
Gestão da Informação e do Conhecimento

Professor orientador:
Prof. Dr. Luiz Cláudio Gomes Maia

Belo Horizonte
2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S237p Santos, Alessandra de Souza, 1974-
A perspectiva transformacional da Competência em
Informação como fator de Inovação Social / Alessandra de
Souza Santos. - Belo Horizonte, 2023.
419 f. : il.

Orientador: Luiz Cláudio Gomes Maia

Tese (Doutorado em Sistemas de Informação e Gestão do
Conhecimento), Universidade FUMEC, Faculdade de Ciências
Empresariais, Belo Horizonte, 2023.

1. Letramento informacional. 2. Mudança social. 3.
Aprendizagem - Aspectos sociais. 4. Information literacy. I. Título.
II. Maia, Luiz Cláudio Gomes. III. Universidade FUMEC,
Faculdade de Ciências Empresariais.

CDU: 007:301



**UNIVERSIDADE
FUMEC**

Tese intitulada “**A PERSPECTIVA TRANSFORMACIONAL DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO COMO FATOR DE INOVAÇÃO SOCIAL**” de autoria de Alessandra de Souza Santos, aprovada pela banca examinadora constituída pelos seguintes professores:

Prof. Dr. Luiz Cláudio Gomes Maia – Universidade FUMEC
(Orientador)

Prof. Dr. Armando Sérgio de Aguiar Filho – Universidade FUMEC
(Examinador Interno)

Profa. Dra. Renata de Sousa da Silva Tolentino – Universidade FUMEC
(Examinadora Interna)

Profa. Dra. Marta Macedo Kerr Pinheiro – UFMG
(Examinadora Externa)

Profa. Dra. Elizete Vieira Vitorino –UFSC
(Examinadora Externa)

Prof. Dr. Armando Sérgio de Aguiar Filho
Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Informação e Gestão do
Conhecimento da Universidade FUMEC

Belo Horizonte, 15 de fevereiro de 2022.


Luiz Maia.

Renata de Sousa da Silva Tolentino



Marta Macedo Kerr Pinheiro

Dra. Elizete Vieira Vitorino



Armando Sergio de Aguiar Filho

| | |
|---|--|
| | TITLE |
|  | FILE NAME |
| REQUESTED | REQUEST ID |
| | REQUESTED BY |
| | STATUS ● Completed |



Professor (luiz.maia@fumec.br)

| | | | |
|---|-----------------------------|---|--|
|  | 12/04/2023 13:28:09UTC±0 |  | 12/04/2023 17:13:37UTC±0 191.185.146.223 |
| SENDED | | SIGNED | |

Professor (armando.filho@fumec.br)

| | | | |
|---|-----------------------------|---|--|
|  | 12/04/2023 17:13:38UTC±0 |  | 12/04/2023 17:59:01UTC±0 179.187.138.9 |
| SENDED | | SIGNED | |

Professor (rsousa@fumec.br)

| | | | |
|---|-----------------------------|---|---|
|  | 13/04/2023 12:55:57UTC±0 |  | 13/04/2023 14:56:04UTC±0 191.34.35.42 |
| SENDED | | SIGNED | |

Professor (martakerr@gmail.com)



SENDER

13/04/2023
14:56:04UTC±0



SIGNER

15/04/2023
15:34:41UTC±0
177.206.241.206

Professor (elizete.vitorino@ufsc.br)



SENDER

17/04/2023
14:06:49UTC±0



SIGNER

17/04/2023
20:39:58UTC±0
187.18.46.160



COMPLETED

17/04/2023
20:39:58 UTC±0
O documento foi concluído.



Para obter e validar o documento em versão digital, faça a leitura do código ao lado ou utilize o link abaixo:

<https://fumec.portalassinatura.abaris.com.br/sign/download/e9%2fQIYqMr0WGHeVS3S18aZVRDC04tnNg4GyFwO9hT6RhJLAWjtY%2fToB7N%2fGzhvCuQq24dFSvsPQSqmgrQva5IKEcwFoULe0dpQ0tLWiyXjGjBs2D3hui1WrhW%2fDfTM8X>



Belo Horizonte, 15 de fevereiro de 2022.

ATA DA DEFESA DE TESE DE DOUTORADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO

Às 14h00, no dia 15 de fevereiro de 2022, instalou-se a comissão indicada pelo colegiado do Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento para avaliação final da Tese da aluna **Alessandra de Souza Santos** da Faculdade de Ciências Empresariais da Universidade FUMEC. O trabalho apresentado corresponde ao requisito final para obtenção do Grau Acadêmico de Doutor em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento, na área de concentração **Gestão de Sistemas de Informação e do Conhecimento**, sob o título de: **"A PERSPECTIVA TRANSFORMACIONAL DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO COMO FATOR DE INOVAÇÃO SOCIAL"**. O Senhor Presidente da Comissão, Orientador, Prof. Dr. Luiz Cláudio Gomes Maia, formalizou a abertura da sessão pública, deu conhecimento aos presentes do regulamento protocolar da sessão, passando a palavra à candidata. Após a apresentação do trabalho pela candidata, passou-se a palavra aos membros da Comissão Examinadora e procederam-se as arguições e argumentações. A Comissão examinadora sugeriu ao Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento o encaminhamento da tese para avaliação ao Prêmio ANCIB/Capes. Ao término da arguição a Comissão se reuniu, sem as presenças da candidata e do público, para julgamento e expedição do parecer final conclusivo, sendo comunicado publicamente o resultado pelo senhor presidente de:

| | | |
|------------------|--|-------|
| (1) Aprovação | Sem alterações | (X) |
| | Acrescentando sugestões da Comissão Examinadora, coordenada pelo Orientador (prazo 60 dd) | () |
| | Acrescentando sugestões da Comissão Examinadora, coordenada por um ou mais de seus membros (prazo de 90dd) | () |
| (2) Modificações | Condicionada a nova apresentação (6 meses) | () |
| (3) Reprovação | | () |

Nada mais havendo a tratar, o senhor presidente encerrou a sessão e lavrou a presente ATA, assinada, nesse ato, por todos os membros da Comissão Examinadora.

Comissão Examinadora:

Prof. Dr. Luiz Cláudio Gomes Maia (Orientador) - FUMEC;
Prof. Dr. Armando Sérgio de Aguiar Filho - FUMEC;
Profa. Dra. Renata de Sousa da Silva Tolentino - FUMEC;
Profa. Dra. Marta Macedo Kerr Pinheiro - UFMG.
Profa. Dra. Elizete Vieira Vitorino - UFSC.

Dedico esta tese ao meu avô, Sílvio de Souza (*in memoriam*), de quem herdei a paixão pelos livros, e à minha avó de coração, Carmen G. Norder (*in memoriam*), que me inspirou a trilhar novos caminhos.

AGRADECIMENTOS

Ao meu marido, Carlos, que sempre esteve ao meu lado em todos os momentos, compartilhando a paixão por aprender e por viver novas experiências, apoiando minhas escolhas, com muito amor, carinho e entusiasmo.

Aos meus pais, pelo amor, pelo apoio e pelo carinho incondicionais que sempre me dedicaram, contribuindo para a formação da minha essência como pessoa.

Ao Tribunal de Justiça, na pessoa do Desembargador ex-Presidente Gilson Lemes; ao Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, na pessoa do Desembargador Presidente Maurício Torres Soares; à Procuradoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais, nas pessoas do Procurador-Geral de Justiça Jarbas Soares Júnior e do Procurador-Geral de Justiça Adjunto Administrativo Márcio Gomes de Souza; à Universidade FUMEC, na pessoa do Prof. Dr. Henrique Cordeiro Martins, Pró-Reitor de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão, pela oportunidade de realização da pesquisa nas respectivas instituições.

A todos os participantes da pesquisa, que contribuíram com suas experiências e pontos de vista, permitindo que a pesquisa se concretizasse.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Luiz Cláudio Gomes Maia, que me deu suporte em todas as etapas, auxiliando-me no meu processo de crescimento e aprimoramento como pesquisadora.

A todos os professores do corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento da Universidade FUMEC, em especial à Prof.^a Dr.^a Marta Macedo Kerr Pinheiro e ao Prof. Dr. Fernando Silva Parreiras (*in memoriam*), por compartilharem conosco seus conhecimentos e nos desafiarem a nos tornarmos pesquisadores melhores.

Aos membros da minha banca de qualificação, Prof.^a Dr.^a Marta Macedo Kerr Pinheiro, Prof.^a Dr.^a Renata de Sousa da Silva Tolentino e Prof. Dr. Armando Sérgio de Aguiar Filho, pelas relevantes contribuições para o meu projeto.

Aos meus colegas e amigos de curso, que compartilharam comigo todos os momentos, as expectativas e os desafios da caminhada, em especial ao amigo Dárcio Costa Nogueira Júnior.

“A verdadeira viagem de descoberta não consiste em buscar novas paisagens, mas em ter novos olhos”.

«Le véritable voyage de découverte ne consiste pas à chercher de nouveaux paysages, mais à avoir de nouveaux yeux».
Marcel Proust

RESUMO

No contexto das atuais mudanças no mundo do trabalho, faz-se necessário desenvolver habilidades de busca, acesso, análise e uso de informações de maneira crítica e analítica como um processo emancipatório para reduzir assimetrias e vulnerabilidades em relação ao acesso e ao uso eficiente da informação. A competência em informação em sua perspectiva transformacional é emancipatória e crítica, gerando transformação social de grupos vulnerabilizados pelo questionamento do *status quo*. A Teoria da Atividade pode ser uma representação do processo de aprendizagem subjacente ao desenvolvimento da competência em informação em uma perspectiva transformacional crítica que leve à inovação social, ocorrendo por intermédio da aprendizagem expansiva. Esta pesquisa de tese tem por objetivo geral propor uma matriz generalizável de competência em informação como fator de inovação social no sistema de justiça, com base na percepção de atores do sistema de justiça a respeito dos processos pelos quais a competência em informação se alinha à inovação social. A metodologia proposta foi exploratória-descritiva, de caráter qualitativo, envolvendo um estudo de caso múltiplo, em que o lócus de pesquisa foram instituições que compõem o sistema de justiça. O percurso metodológico consistiu em revisão sistemática da literatura sobre a relação entre os conceitos da inovação social e os da competência em informação; pesquisa documental buscando correlacionar marcos políticos e técnicos de inovação social àqueles da competência em informação; assim como a realização de pesquisa qualitativa, cujo método de coleta consistiu em entrevistas semiestruturadas e construção de mapas mentais. A análise dos dados da pesquisa documental foi executada com base na Análise de Conteúdo Temática por meio do *software* de análise qualitativa MAXQDA. As entrevistas foram analisadas por meio da técnica do Discurso do Sujeito Coletivo, da Teoria da Atividade e da Análise de Conteúdo Temática por meio do *software* MAXQDA. Os resultados apontam que as experiências e práticas referentes aos processos de competência em informação podem ser percebidas como uma inovação social, por promoverem a transformação social no ecossistema de instituições que compõem o sistema de justiça, uma vez que a correlação entre a competência em informação e a inovação social foi demonstrada teórica e empiricamente. O objetivo geral da presente pesquisa também foi atendido, com a proposição da matriz generalizável de competência em informação como fator de inovação social no sistema de justiça, com base na percepção de atores do sistema de justiça a respeito dos processos pelos quais a competência em informação se alinha à inovação social. Por fim, conclui-se que é necessário fortalecer e incentivar o desenvolvimento da competência em informação para o uso efetivo da informação para que se possa promover uma cultura de aprender continuamente, de colaboração e de uso intensivo de dados para apoiar a inovação social no sistema de justiça.

Palavras-chave: Competência em Informação. Inovação Social. Aprendizagem Expansiva. Teoria da Atividade.

ABSTRACT

In the context of current changes in the labor world, it is necessary to develop skills for searching, accessing, analyzing and using information in a critical and analytical way as an emancipatory process to reduce asymmetries and vulnerabilities in relation to access and efficient use of information. Information literacy in its transformational perspective is emancipatory and critical, generating social transformation of vulnerable groups by questioning the status quo. Activity Theory can be a representation of the learning process underlying the development of information literacy in a critical transformational perspective that leads to social innovation, by means of expansive learning. The general objective of this dissertation research was to propose a generalizable matrix of information literacy as a factor of social innovation in the justice system, based on the perception of justice system actors regarding the processes by which information literacy aligns with social innovation. The proposed methodology was exploratory-descriptive, with a qualitative nature, involving a multiple case study, in which the research locus was composed of institutions that constitute the justice system. The methodological path consisted of a systematic review of the literature on the relationship between the concepts of social innovation and information literacy; documentary research seeking to correlate political and technical milestones of social innovation with those of information literacy; as well as carrying out qualitative research. The data collection method consisted of semi-structured interviews and the building of mental maps. The analysis of documentary research data was performed by means of Thematic Content Analysis using the MAXQDA qualitative analysis software. The interviews were analyzed using the Discourse of the Collective Subject, Activity Theory technique and Thematic Content Analysis with the MAXQDA software. Results indicate that experiences and practices related to information literacy processes can be perceived as a social innovation, as they promote social transformation in the ecosystem of institutions that constitute the justice system, since the correlation between information literacy and social innovation has been demonstrated both theoretically and empirically. The general objective of the present research was also met, with the proposition of the generalizable matrix of information literacy as a factor of social innovation in the justice system, based on the perception of the justice system actors regarding the processes by which information literacy aligns with social innovation. Finally, one concludes that it is necessary to strengthen and encourage the development of information literacy for the effective use of information in order to promote a culture of continuous learning, collaboration, and intensive use of data to support social innovation in the justice system.

Keywords: Information Literacy. Social Innovation. Expansive Learning. Activity Theory.

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|-----|
| Figura 1: referencial teórico da pesquisa..... | 30 |
| Figura 2: modelo radial de representação das mudanças decorrentes da inovação social..... | 49 |
| Figura 3: dimensões-chave da inovação social..... | 53 |
| Figura 4: modelo conceitual de processo de inovação social..... | 53 |
| Figura 5: modelo da espiral da inovação social..... | 54 |
| Figura 6: representação da inovação social como processo institucionalista.... | 57 |
| Figura 7: evolução da frequência dos termos de busca mais ocorrentes..... | 81 |
| Figura 8: modelo de competência em informação no ambiente laboral..... | 118 |
| Figura 9: modelo circular de Loertscher..... | 126 |
| Figura 10: relações de participação e não participação em comunidades de prática..... | 134 |
| Figura 11: estrutura geral de um sistema de atividade..... | 145 |
| Figura 12: ciclo da aprendizagem expansiva..... | 148 |
| Figura 13: nuvem de palavras das entrevistas..... | 193 |
| Figura 14: mapa da correlação entre as categorias de análise das entrevistas..... | 196 |
| Figura 15: mapa da correlação entre as categorias dos atos normativos institucionais..... | 200 |
| Figura 16: mapa da correlação entre as categorias dos documentos institucionais..... | 203 |
| Figura 17: mapa da correlação entre as categorias dos grupos de documentos políticas e declarações e padrões e indicadores..... | 208 |
| Figura 18: matriz de códigos por grupo de documentos..... | 209 |
| Figura 19: mapa da correlação entre as categorias de todos os grupos de documentos..... | 211 |
| Figura 20: mapa de coocorrência das categorias – sobreposição de categorias..... | 213 |
| Figura 21: mapa mental do contexto laboral..... | 214 |
| Figura 22: mapa mental do contexto social..... | 215 |
| Figura 23: mapa mental do contexto educacional..... | 216 |
| Figura 24: sistema de atividade no sistema de justiça..... | 245 |
| Figura 25: matriz de desenvolvimento da competência em informação como fator de inovação social..... | 258 |
| Figura 26: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável..... | 411 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|---|-----|
| Quadro 1: Comparativo entre inovação social e inovação tecnológica..... | 34 |
| Quadro 2: Definições de inovação social segundo diferentes autores e fontes..... | 39 |
| Quadro 3: Dimensões micro, meso e macro da inovação social..... | 42 |
| Quadro 4: Principais dimensões da inovação social (IS)..... | 44 |
| Quadro 5: As dimensões de análise da inovação social..... | 45 |
| Quadro 6: Paradigmas da informação nas Ciências da Informação..... | 64 |
| Quadro 7: Principais características, influências teóricas e principais autores do construtivismo cognitivo, coletivismo e construcionismo..... | 68 |
| Quadro 8: Definições selecionadas de <i>literacy</i> | 70 |
| Quadro 9: Conceitos de alfabetização..... | 73 |
| Quadro 10: Comparativo e frequência dos diferentes termos de busca para ColInfo..... | 78 |
| Quadro 11: Conceito de <i>information literacy</i> nas bases de dados brasileiras..... | 79 |
| Quadro 12: Verbos sobre competência para o profissional..... | 84 |
| Quadro 13: Processo de desenvolvimento de competência..... | 85 |
| Quadro 14: Evolução dos conceitos teóricos sobre competência em informação..... | 90 |
| Quadro 15: Histórico dos principais marcos políticos da competência em informação..... | 93 |
| Quadro 16: Componentes básicos de desenvolvimento de habilidades informacionais..... | 101 |
| Quadro 17: Dimensões da competência em informação..... | 108 |
| Quadro 18: Principais apontamentos percebidos nas teses e dissertações selecionadas..... | 111 |
| Quadro 19: Comparação entre os modelos Sete Faces, <i>Six Frames</i> e GeST de competência em informação..... | 121 |
| Quadro 20: Estudos primários transformacionais sobre competência em informação em diversos contextos..... | 123 |
| Quadro 21: Benefícios do desenvolvimento da competência em informação | 126 |
| Quadro 22: Comparação entre canais de compartilhamento de GC..... | 131 |
| Quadro 23: Competência em informação e vulnerabilidade em informação..... | 158 |
| Quadro 24: Competência em informação e relações com a inovação social e as sociedades do conhecimento..... | 160 |
| Quadro 25: Semelhanças entre a inovação social, a competência em informação e a teoria da atividade..... | 163 |
| Quadro 26: Caracterização dos sujeitos respondentes para a construção dos mapas mentais..... | 168 |
| Quadro 27: Caracterização dos sujeitos entrevistados na pesquisa..... | 169 |

| | |
|---|-----|
| Quadro 28: Percurso metodológico da pesquisa em correlação aos seus objetivos..... | 170 |
| Quadro 29: Protocolo utilizado na revisão sistemática da literatura..... | 180 |
| Quadro 30: Afiliação institucional dos autores dos artigos recuperados..... | 181 |
| Quadro 31: Principais achados dos artigos selecionados..... | 181 |
| Quadro 32: Conceitos de inovação social e competência em informação..... | 184 |
| Quadro 33: Abordagens e métodos utilizados nos artigos selecionados..... | 187 |
| Quadro 34: Critérios de relevância dos artigos selecionados..... | 189 |
| Quadro 35: Visão geral dos códigos e dos segmentos codificados nas entrevistas..... | 194 |
| Quadro 36: Visão geral dos segmentos codificados por ato normativo..... | 198 |
| Quadro 37: Visão geral dos segmentos codificados por documento institucional..... | 201 |
| Quadro 38: Visão geral dos segmentos codificados por política, declaração, padrão ou indicador..... | 205 |
| Quadro 39: Relação das ideias centrais (IC), entrevistados e nº de expressões-chave (ECH)..... | 218 |
| Quadro 40: Marco teórico da pesquisa e síntese dos principais autores..... | 334 |
| Quadro 41: Protocolo de construtos e variáveis da pesquisa..... | 337 |
| Quadro 42: Discursos-síntese do sujeito coletivo (DSC) por ideia central (IC)... | 349 |

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

| | |
|---------------|--|
| AC | Ancoragem |
| ACRL | <i>Association of College and Research Libraries</i> |
| ALA | <i>American Library Association</i> |
| ANCIB | Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação |
| ANZIIL | <i>Australian and New Zealand Information Literacy Framework</i> |
| BDTD | Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações |
| Brapci | Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação |
| BEPA | <i>Bureau of European Policy</i> |
| CAPES | Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior |
| CEP | Comitê de Ética em Pesquisa |
| CNJ | Conselho Nacional de Justiça |
| CNMP | Conselho Nacional do Ministério Público |
| CNPq | Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico |
| ColInfo | Competência em Informação |
| CPII | Colégio Pedro II |
| CPRM | Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais |
| CRESS PACA | - <i>Chambre Régionale Économie Sociale et Solidaire du Provence-Alpes-Côte d'Azur</i> |
| CRISES | <i>Centre de Recherche sur les Innovations Sociales</i> |
| DGP | Diretório dos Grupos de Pesquisa |
| DSC | Discurso do Sujeito Coletivo |
| ECH | Expressões-Chave |
| EMUDE | <i>Emerging User Demands for Sustainable Solutions</i> |
| Enancib | Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação |
| ERIC | <i>Education Resources Information Center</i> |
| GC | Gestão do Conhecimento |
| GT | Grupo de Trabalho |
| GPCIn | Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Competência em Informação |
| IBICT | Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia |
| IC | Ideias Centrais |

| | |
|--------------|--|
| IDH | Índice de Desenvolvimento Humano |
| IES | Instituição de Ensino Superior |
| IFLA | <i>International Federation of Library Associations and Institutions</i> |
| INSEAD | <i>Institut Européen d'Administration des Affaires</i> |
| IS | Inovação social |
| LabColInfo | Laboratório de Competência em Informação e Prática Informacional |
| LEST CNRS | <i>Laboratoire d'Économie et de Sociologie du Travail</i> |
| MCTIC | Ministério de Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicação |
| MPF | Ministério Público Federal |
| ODM | Objetivos de Desenvolvimento do Milênio |
| ODS | Objetivos de Desenvolvimento Sustentável |
| ONU | Organização das Nações Unidas |
| PIB | Produto Interno Bruto |
| PNUD | Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento |
| PPGCI | Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação |
| PPGCIInf | Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação |
| PPG-SIGC | Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento |
| Redalyc | <i>Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal</i> |
| SciELO | <i>Scientific Electronic Library Online</i> |
| SCONUL | <i>Society of College, National and University Libraries</i> |
| SECI | Socialização, Externalização, Combinação, Internalização |
| SEICIn | Seminário Internacional de Competência em Informação |
| SEPCIn | Seminário de Pesquisas e Práticas sobre Competência em Informação de Santa Catarina |
| SI-DRIVE | <i>Social Innovation: Driving Force of Social Change</i> |
| TEPSIE | <i>Theoretical, Empirical and Policy Foundations for Social Innovation in Europe</i> |
| TIC | Tecnologias de Informação e Comunicação |
| TRANSIT | <i>Transformative Social Innovation Theory</i> |
| TSE | Tribunal Superior Eleitoral |
| UFC | Universidade Federal do Ceará |
| UFES | Universidade Federal do Espírito Santo |
| UFRJ | Universidade Federal do Rio de Janeiro |

| | |
|--------|--|
| UFSC | Universidade Federal de Santa Catarina |
| UnB | Universidade de Brasília |
| Unesco | Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura |
| Unesp | Universidade Estadual Paulista |
| UNIRIO | Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro |
| USP | Universidade de São Paulo |
| ZDP | Zona de Desenvolvimento Proximal |

SUMÁRIO

| | |
|---|------------|
| 1. INTRODUÇÃO..... | 20 |
| 2. A INOVAÇÃO SOCIAL..... | 32 |
| 3. COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO..... | 59 |
| 3.1. Conceituação teórica de <i>information literacy</i> pela decomposição e análise dos seus termos componentes..... | 63 |
| 3.1.1. A informação..... | 64 |
| 3.1.2. <i>Literacy</i> | 69 |
| 3.2. Competência em informação e implicações da tradução de <i>information literacy</i> no Brasil..... | 73 |
| 3.3. Breve histórico da competência em informação..... | 86 |
| 3.4. A competência em informação transformacional..... | 106 |
| 4. APRENDIZAGEM, INOVAÇÃO E TEORIA DA ATIVIDADE..... | 129 |
| 4.1. Aprendizagem situada da competência em informação e seus canais de compartilhamento..... | 129 |
| 4.2. Aprendizagem Expansiva, Teoria da Atividade e inovação..... | 140 |
| 5. COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO COMO INOVAÇÃO SOCIAL..... | 154 |
| 6. METODOLOGIA DA PESQUISA..... | 166 |
| 6.1. Cenário da pesquisa..... | 175 |
| 6.2. Ética na Pesquisa..... | 178 |
| 7. RESULTADOS E DISCUSSÃO..... | 179 |
| 7.1. Revisão sistemática de literatura..... | 179 |
| 7.2. Análise de conteúdo..... | 190 |
| 7.3. Mapas mentais..... | 213 |
| 7.4. Análise do discurso do sujeito coletivo..... | 217 |
| 7.5. Análise baseada na teoria da atividade..... | 244 |
| 7.6. Matriz generalizável de competência em informação como fator de inovação social..... | 257 |

| | |
|---|------------|
| 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 261 |
| REFERÊNCIAS..... | 275 |
| APÊNDICES..... | 334 |
| APÊNDICE I – Relação de conceitos teóricos e principais autores..... | 334 |
| APÊNDICE II – Protocolo de construtos e variáveis da pesquisa..... | 337 |
| APÊNDICE III – Roteiro de entrevista..... | 340 |
| APÊNDICE IV – Roteiro de confecção do mapa mental..... | 342 |
| APÊNDICE V – Documentos analisados na análise de conteúdo..... | 344 |
| APÊNDICE VI – Discursos do sujeito coletivo (DSC) por ideia central (IC)..... | 349 |
| APÊNDICE VII – Parecer do Comitê de Ética..... | 406 |
| ANEXOS..... | 411 |
| ANEXO I – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável: Agenda 2030 da ONU..... | 411 |
| ANEXO II – Carta de Apresentação..... | 412 |
| ANEXO III – Termo de Compromisso de Cumprimento das Resoluções 466/2012 e 510/2016..... | 413 |
| ANEXO IV – Autorização para coleta de dados..... | 414 |
| ANEXO V – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido..... | 415 |
| ANEXO VI – Termo de Autorização para Gravação de Depoimento..... | 418 |

1. INTRODUÇÃO

Na sociedade contemporânea, intensiva em informação, cenários informacionais cada vez mais complexos implicam em uma maior centralidade das práticas informacionais na vida cotidiana (ARAÚJO, 2014a; SAVOLAINEN, 2008). Nesse contexto, caracterizado por avanços tecnológicos rápidos e massivos, as mudanças decorrentes da constante necessidade de desconstrução e reconstrução de práticas cotidianas envolvendo o uso de tecnologias afetam a forma como os sujeitos interagem com o mundo, o que confere desvantagem àqueles que não conseguem acompanhar esses ciclos e dominar a tecnologia (BERRÍO ZAPATA *et al.*, 2017).

Em razão da importância do conhecimento intangível em todos os setores da economia, a produção, apropriação e disseminação de conhecimentos tornam dominantes os fluxos e padrões de inserção do conhecimento nos processos de produção e de prestação de serviços (ARBIX, 2010), implicando um ciclo de realimentação cumulativa de inovações de tecnologia de informação e comunicação e de uso do conhecimento decorrente (CASTELLS, 2008).

Como o conhecimento representa um “recurso econômico básico” (DRUCKER, 1994, p. 7) da sociedade pós-capitalista, Rückriem (2009) adverte que é impossível analisar adequadamente as novas formas emergentes de trabalho ou aprendizagem fora da digitalização. No mesmo sentido, Floridi (2016) enfatiza como tecnologias de informação e comunicação (TIC) afetam o senso sobre si próprias, a forma com que se relacionam com o outro e como interagem com o mundo, uma vez que criam e modelam a realidade intelectual e física, agindo como forças ambientais, antropológicas, sociais e interpretativas.

Nesse contexto, portanto, Petit (2005) adverte sobre as consequências globais da crescente desigualdade, pois a assimetria não ocorre somente no âmbito financeiro, mas envolve a dimensão do conhecimento, que é difícil de se distribuir. Canivenc (2012) ressalta as ambivalências no discurso da sociedade da informação e do conhecimento, do ponto de vista econômico e do trabalho, ao abordar a divisão desigual da informação e do conhecimento, expondo a distância entre o discurso humanista e a prática. No mesmo sentido, Segev (2010, p. 7), ao tratar do fosso digital decorrente dessa assimetria, pontua ainda que “pessoas que são incapazes ou menos capazes de acessar a internet, portanto, têm menos oportunidades políticas,

econômicas e sociais e se encontram em uma posição desvantajosa”.¹ Essa advertência é importante, especialmente em um contexto de surgimento de tecnologias que alteram a forma como o ser humano se relaciona e processa informação e conhecimento, tais como a crescente transformação digital² do trabalho, os algoritmos e a internet das coisas (BUNZ, 2014). Floridi (2016) assevera que é necessário conhecer o ciclo de vida da informação para poder compreender criticamente a informação disponível, criar novas informações e compartilhá-las.

Nesse contexto de transformação digital, em que tanto a organização quanto as pessoas “fazem uso de ferramentas e metodologia de análises de dados tecnológicas — como o *Big Data*, *Business Intelligence*, *People Analytics*” (BELLUZZO, 2019, p. 10), é primordial, portanto, que as pessoas saibam não somente utilizar recursos tecnológicos disponíveis, mas que também desenvolvam habilidades de busca, acesso, análise e uso de informações de maneira crítica e analítica, para a conversão do conhecimento individual em coletivo na tomada de decisão (OTTONICAR; VALENTIM; FERES, 2016).

A competência em informação (Colnfo) pode ser descrita como as diversas formas como a informação é percebida por diferentes pessoas (BRUCE, 1997) e se caracteriza como uma prática sociocultural complexa, discursivamente situada por meio de conexões e redes existentes entre pessoas, artefatos, textos e experiências (LLOYD, 2007; PELLEGRINI; VITORINO, 2019). Portanto, para ser considerado competente em informação, a pessoa deve não somente saber usar tecnologias de informação, mas também desenvolver e aprimorar sua competência por meio do domínio de habilidades para busca, acesso, análise e uso de informação relevante, em um dado contexto sociocultural, político e econômico, de forma crítica e reflexiva (VITORINO, 2021a).

¹ Tradução livre do original: “people who are unable or less able to access the internet therefore have fewer political, economic and social opportunities and find themselves in a disadvantageous position.”

² Segundo Belluzzo (2019, p. 9-10), a digitalização é o “procedimento de converter os processos organizacionais, sociais e pessoais em digitais, o que demanda mudanças nos negócios, na sociedade e nas pessoas”; já a digitalização é quando “documentos antes ‘físicos’ passam a ser digitalizados e transferidos para o meio digital” (BELLUZZO, 2019, p. 10). A transformação digital “consiste em um processo amplo, no qual a tecnologia passa a ocupar um lugar central na organização. Portanto, pode envolver digitalização e/ou digitização, mas vai além disso. Nesse processo, a organização e as pessoas fazem uso de ferramentas e metodologia de análises de dados tecnológicas [...]”. (BELLUZZO, 2019, p. 10). Oliveira, Oliveira e Ziviani (2021) definem a transformação digital como sendo “a modificação das atividades produtivas, processos de negócios, competências humanas e modelos empresariais para, de forma estratégica, alavancar as mudanças e oportunidades observadas sobre as fontes tecnológicas que influenciam à sociedade”.

Segundo Lloyd (2021), a competência em informação é personificada em um ambiente social, sendo composta por um conjunto de atividades e habilidades referentes a conhecimentos estruturados e incorporados ao repertório pessoal, conforme cada contexto. Para essa autora, a competência em informação é “uma forma de conhecimento” (LLOYD, 2021, p. 2). Portanto, para se tornar competente em informação, é necessário desenvolver competência (processo de desenvolvimento de conhecimento do contexto e habilidades relevantes) e a capacidade de se relacionar com as práticas sociais e materiais para extrair as informações dessa base de conhecimento (LLOYD, 2021).

Corroborando essa visão, o desenvolvimento de competência em informação, cerne da aprendizagem ao longo da vida (UNESCO, 2013a), torna-se essencial para o pleno desenvolvimento humano em todas as suas dimensões (profissional, pessoal, ética e política). A competência em informação pode ser considerada como base para a aprendizagem em ambiente de contínua mudança tecnológica e é fundamental para a busca da aprendizagem ao longo da vida, uma vez que o ambiente informacional se torna cada vez mais complexo na medida em que as tecnologias de informação e comunicação se desenvolvem (BRUCE, 2002).

Para Ottonicar, Valentim e Feres (2016), por se tratar de habilidades, atitudes e comportamentos aprendidos e desenvolvidos pelas pessoas, a competência em informação abrange os contextos político, tecnológico, educacional e organizacional. Segundo Righetto e Vitorino (2019) e Hatschbach e Olinto (2008), a competência em informação ultrapassa as fronteiras da Ciência da Informação e da Biblioteconomia, catalisando a aprendizagem nas mais diversas áreas do conhecimento, não somente nas áreas mais tradicionais de informação (acesso, busca, localização, compreensão, produção e uso da informação), mas também na produção colaborativa e compartilhamento de informações em diferentes mídias e plataformas (RIGHETTO; VITORINO, 2019).

Diversas áreas contribuem com a competência em informação, tais como a Educação, as Ciências Sociais, a Psicologia Cognitiva, a Comunicação, o Direito, a Ciência da Computação (HATSCHBACH; OLINTO, 2008) e a Filosofia (VITORINO; PIANTOLA, 2020), permitindo o trabalho dentro de uma perspectiva interdisciplinar, ao abordar acesso, uso, análise e avaliação da informação para atender às exigências atuais do mundo acadêmico e profissional e criar instrumentos para o desenvolvimento social.

Para Righetto e Vitorino (2020), a vulnerabilidade em informação deve ser tratada como categoria política e social, alocada no cerne de crises contemporâneas. Para Dagnino (2006, p. 50), o conceito de inovação social se refere ao “conhecimento – intangível ou incorporado a pessoas ou equipamentos, tácito ou codificado – que tem por objetivo o aumento da efetividade dos processos, serviços e produtos relacionados à satisfação das necessidades sociais”. Partindo desse conceito, evidencia-se a ligação entre a disseminação da informação e a inovação social, corroborando a noção de que o acesso à informação pode alavancar o potencial de aprendizagem das pessoas, proporcionando-lhes capacidade de transformação social (BERTIN; LEITE; PEREIRA, 2009, p. 2-3).

Albagli (2006) e Bertin, Leite e Pereira (2009) enfatizam que os processos e estratégias de desenvolvimento e inclusão social são indissociáveis das dinâmicas e políticas de informação, conhecimento, aprendizado e inovação. Para Albagli (2006), tão importante quanto a capacidade de produzir novo conhecimento é a capacidade de processar, adaptar e converter conhecimento em inovação de acordo com as necessidades e especificidades organizacionais ou locais.

Callon (2007) defende que as formas de organização do mercado e dos seus respectivos regimes de inovação³ sofreram mudanças profundas. Essas transformações resultam em uma aceleração do movimento de participação de grupos sociais na economia e na tecnologia, o que resulta em uma reconfiguração dos mercados e um novo enquadramento, sendo as inovações, portanto, indissociáveis da ordem social, econômica e tecnológica.

As implicações destes modelos de inovação não são apenas em termos de impacto econômico ou competitividade, mas também em termos de distribuição de poder, nível de autonomia, aprendizagem coletiva, relações sociais, ... modelo de inovação é também modelo de sociedade; promover esse modelo é uma forma poderosa de moldar a sociedade⁴ (CALLON; RIP; JOLY, 2005, p. 12).

³ Segundo Callon, Rip e Jolie (2005), um regime de informação consiste num conjunto estabilizado de infraestruturas e instituições, isto é, um conjunto de regras (e rotinas) formais e informais estabilizadas. Esses regimes, no entanto, não são estáticos e podem evoluir.

⁴ Tradução livre do original: «Les implications de ces modèles d'innovation ne sont pas seulement en termes d'impact économique ou de compétitivité, mais aussi en termes de distribution de pouvoir, de niveau d'autonomie, d'apprentissage collectif, de relations sociales,... Un modèle d'innovation est aussi un modèle de société; la promotion d'un tel modèle est une façon puissante de façonner la société».

Dessa forma, ressalte-se que a inovação social seja considerada como uma inovação relevante para o século XXI, como forma de combater desigualdades, pobreza e exclusão social (DECLARAÇÃO DE VIENA, 2011).

Vindo ao encontro desse entendimento, a Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO, 2007; 2013a) considera a competência em informação como uma das habilidades essenciais para a sobrevivência no século XXI, visto que é a base do aprendizado ao longo da vida, uma vez que, para ser competente em informação, é necessário saber usá-la ética e criticamente em contextos sociais adequados, reconhecendo e determinando a credibilidade das fontes de informação e compatibilizando métodos de pesquisa e uso de tecnologias à necessidade informacional, organizando, sintetizando informações obtidas de múltiplas fontes de forma a gerar sentido (ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, 2015). Ademais, a competência em informação é um direito humano básico (UNESCO; IFLA, 2005), uma vez que a informação é um fator primordial no desenvolvimento humano e cognitivo (RIGHETTO; VITORINO, 2019).

A competência em informação é uma metacompetência (LLOYD, 2003; 2010a; MACKEY; JACOBSON, 2011) que catalisa outros tipos de aprendizados e situa-se no cerne do aprendizado ao longo da vida. Considerando-se a relevância social da competência em informação, seja no ambiente educacional ou no ambiente laboral, em que a pessoa deve reconhecer e utilizar a informação com efetividade no cumprimento da missão organizacional, seja no contexto social, em que a pessoa exercita a cidadania para a construção de uma sociedade democrática, mais justa e igualitária, pretende-se estudar a competência em informação como um fator de inovação social, por ser essencial para a emancipação (WHITWORTH, 2014).

Ao se considerar a competência em informação como prática situada em um contexto sócio-histórico, baseada em um paradigma social em uma perspectiva transformacional (BRUCE, 1997; BRUCE; EDWARDS; LUPTON, 2006, LUPTON; BRUCE, 2010, WHITWORTH, 2014 e CABRA-TORRES *et al.*, 2020), a prática informacional é emancipatória e crítica, gerando transformação social de grupos vulnerabilizados pelo questionamento do *status quo*. Portanto, o uso efetivo e eficaz da informação nos mais diversos contextos é social e historicamente construído na e pela prática. Ademais, o tema da inclusão informacional tem ganhado destaque

(MATA, 2021), principalmente com as repercussões socioeconômicas geradas pela transformação digital, especialmente após o auge da pandemia de SARS-CoV-19.⁵

Para o atingimento dessas metas de redução de desigualdades, é imprescindível desenvolver a competência em informação para a emancipação social. A escolha do sistema de justiça para a realização da pesquisa se justifica pela inclusão da dimensão “justiça” em novos indicadores econômicos, como o BIP-40 (JANY-CATRICE, 2016; CONCIALDI, 2009).

Nesse contexto, que envolve os diferentes agentes do sistema de justiça (Tribunais, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas, advogados, Delegacias de Polícia e cartórios) (SADEK, 2010), um problema que se deve mencionar é a gigantesca quantidade de informação disponível (WHITWORTH, 2009), que demanda a capacidade de identificação de fontes informacionais de qualidade, autoridade e relevância para o uso ético e consciente em cada um desses contextos.

Mulgan *et al.* (2007) sugerem que áreas cujos modelos estão estagnados, como é o caso da democracia eleitoral tradicional e a justiça criminal, podem se beneficiar de novas abordagens trazidas pela inovação social, como a justiça restaurativa⁶. Ademais, a emergência de tecnologias de informação e comunicação ubíquas e participativas mudaram a forma como as pessoas usam, compartilham e se relacionam com a informação (JOHNSON; ADAMS; CUMMINS, 2012).

A transformação digital também impacta a forma com que a sociedade se relaciona com a informação (BUNZ, 2014), por meio de tecnologias tais como o uso de inteligência artificial, *big data* e de *analytics*, uma vez que a informação fica imbricada nos sistemas tecnológicos (WHITWORTH, 2009).

Ademais, as demandas sociais complexas aumentam a necessidade para a atuação efetiva, como, por exemplo, a busca pela implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) que compõem a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU, 2015), nas atividades que compõem o sistema de justiça, conforme o Pacto pela Implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

⁵ Pandemia causada pelo novo coronavírus, SARS-CoV-2, inicialmente identificado em Wuhan, na China, no dia 31 de dezembro de 2019.

⁶ A justiça restaurativa é uma abordagem que, por meio de um procedimento de consenso, “oferece aos ofensores, vítimas e comunidade um caminho alternativo para a justiça. Promove a participação segura das vítimas na resolução da situação e oferece às pessoas que assumem a responsabilidade pelos danos causados por suas ações uma oportunidade de se reabilitarem perante aqueles a quem prejudicaram. Sua base é o reconhecimento de que o comportamento criminoso não apenas viola a lei, mas também prejudica as vítimas e a comunidade” (UNODC, 2021, p. 4).

da Agenda 2030 no Poder Judiciário e no Ministério Público (BRASIL, 2019a) e o Acordo de Cooperação Técnica nº 27/2019, celebrado entre o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e o Ministério Público Federal (MPF) (BRASIL, 2019b) para essa finalidade.

A partir dessas iniciativas, também vêm sendo implantados os Laboratórios de Inovação, Inteligência e ODS (LIODS)⁷ no âmbito do Poder Judiciário, com o objetivo de mapear, elaborar, promover, implementar e monitorar ações ligadas à inovação, relacionados à pauta da Agenda 2030.

Outras iniciativas de relevância são o Programa Permanente de Enfrentamento à Desinformação lançado pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE) no âmbito da Justiça Eleitoral, por meio da Portaria TSE nº 510/2021 (BRASIL, 2021o) e no Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, que institui o Núcleo de Enfrentamento à Desinformação com a publicação da Portaria PRE nº 131/2020 (BRASIL, 2020b) e tornou o Programa de Enfrentamento à Desinformação uma ação permanente, por meio da Portaria PRE nº 56/2022 (BRASIL, 2022e).

Portanto, as pessoas que trabalham em instituições que compõem o sistema de justiça têm vivenciado grandes mudanças de paradigmas e de processos de trabalho com a transformação digital, devendo se preparar para lidar com cenários informacionais mutáveis em uma sociedade cada vez mais conectada e exigente em relação à prestação de serviços públicos.

Diante dessa problematização, a principal questão norteadora desta pesquisa consiste em:

As experiências e práticas referentes aos processos de competência em informação podem ser percebidas como uma inovação social, por promoverem a transformação social no ecossistema de instituições que compõem o sistema de justiça?

Para responder a essa questão, as seguintes perguntas secundárias relacionadas ao tema proposto foram elaboradas:

⁷ Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/agenda-2030/laboratorios-de-inovacao-e-centros-de-inteligencia-do-poder-judiciario-no-brasil/>. Acesso em: 29 set. 2021.

- Qual é a percepção de atores do sistema de justiça sobre como tecnologias emergentes podem remodelar a prática informacional?
- Como se dá a percepção de atores do sistema de justiça a respeito do acesso e uso de informação mediada por tecnologias?
- Quais experiências e práticas informacionais contribuíram para o desenvolvimento de competência em informação?
- Como o desenvolvimento de competência em informação pode impactar ações consideradas como inovações sociais, tais como a promoção da Agenda 2030 da ONU ou do Programa Permanente de Enfrentamento à Desinformação?
- Quais experiências e práticas informacionais impactaram no uso de informação dos atores do sistema de justiça, de forma a gerarem transformação social?

Esta pesquisa tem por objetivo geral propor uma matriz generalizável de competência em informação como fator de inovação social no sistema de justiça, com base na percepção de atores do sistema de justiça a respeito dos processos pelos quais a competência em informação se alinha à inovação social.

Os objetivos específicos propostos são:

- Verificar a possível correlação entre a competência em informação e a inovação social, fornecendo um arcabouço teórico-conceitual para esse alinhamento;
- Identificar os canais de compartilhamento de informações no sistema de justiça para verificar a sua potencial influência no desenvolvimento da competência em informação como fator de inovação social;
- Identificar requisitos de promoção da competência em informação como fator de inovação social;
- Identificar convergências e conflitos entre teoria e prática sobre os temas competência em informação e inovação social na prática dos atores que promovem a inclusão social no sistema de justiça, verificando-se a existência de possíveis lacunas no desenvolvimento desses processos.

Por fim, esta pesquisa de tese é aderente ao Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento da Universidade FUMEC/MG, na linha de pesquisa Gestão da Informação e do Conhecimento, tendo em vista o

contexto socioeconômico atual e suas conseqüentes demandas por competência em informação e em tecnologia, ante a gigantesca quantidade de informação disponível, a necessidade de uso consciente e efetivo da informação em toda as suas dimensões e a inevitabilidade do emprego crescente de sistemas de informação e comunicação para a realização de trabalhos colaborativos ou não e para a emancipação social e a participação democrática e cidadã em todas as esferas da vida. Esse estudo é relevante em razão da necessidade de se desenvolverem competência em informação e a capacidade de aprender continuamente, usando recursos tecnológicos para o acesso, busca, análise e seleção de informação confiável em contextos informacionais distintos, em face das demandas sociais crescentes e mutáveis.

Esta pesquisa de tese é aderente à área de concentração Gestão de Sistemas de Informação e do Conhecimento, pois busca investigar os processos de aprendizagem e inovação que geram conhecimento (GARCIA, 2018) e possibilita o estudo da competência em informação como prática sociocultural, por meio de canais de compartilhamento de conhecimentos socialmente negociados, as comunidades de práticas informacionais, em que se validam conhecimentos e práticas em redes de conhecimento moldadas por fatores sócio-históricos. Em um contexto de transformação digital como o que vive o sistema de justiça brasileiro, isso é importante, principalmente porque a inovação entre organizações é um produto típico de conexões entre os diferentes agentes (MÄKELÄ; ANDRESSON; SEPPÄLÄ, 2012), já que a transferência de conhecimento é muitas vezes usada de maneira intercambiável com a disseminação de conhecimento (PAULIN; SUNESON, 2012).

Quanto à originalidade da presente pesquisa de tese, enfoca-se a correlação entre os conceitos de competência em informação e inovação social, partindo da premissa de que competência em informação possui forte correlação com a temática da inovação social, uma vez que os processos e estratégias de desenvolvimento e inclusão social são indissociáveis das dinâmicas e políticas de informação, conhecimento, aprendizado e inovação. Ademais, ambas as temáticas buscam a inclusão social, em razão da interdisciplinaridade da competência em informação e da inovação social. Essa correlação foi verificada por meio de revisão sistemática de literatura (RSL) realizada na presente pesquisa de tese, de forma que se observou que a emancipação social pode ser alcançada pelo desenvolvimento de inovações sociais para equipar indivíduos e populações vulneráveis para lidar com os avanços tecnológicos e atender às suas necessidades informacionais. Ainda em

relação à originalidade desta pesquisa de tese, considera-se que a Teoria da Atividade de Engeström (2007, 2008) pode ser uma potencial ferramenta metodológica para compreender o processo subjacente de aprendizagem que ocorre na competência em informação, quando esta é considerada em sua perspectiva transformacional ligada à inovação social.

Pretende-se contribuir para o desenvolvimento humano e o desenvolvimento de capacidades de aprendizagem ao longo da vida, com vistas à transformação social. Ao articular conceitos de gestão do conhecimento com aqueles referentes ao desenvolvimento de competência em informação e promoção de inovação social, pretende-se explicitar o caráter transformacional da competência em informação em contextos diversos na busca pela emancipação e inclusão sociais; evidenciar a importância do desenvolvimento de competência em informação e subsidiar o processo de desenvolvimento de competência em informação para a plena realização profissional, pessoal e cidadã. O impacto social esperado é de grande relevo, tendo-se em vista a missão das instituições ligadas ao sistema de justiça, lócus desta pesquisa, assim como a capilaridade e função social dessas instituições.

Esta tese é estruturada da seguinte forma: o capítulo 1 consiste na introdução, na qual se contextualiza o tema e se apresenta a problematização de pesquisa, o objetivo geral e os objetivos específicos a ela correlacionados, assim como a sua justificativa. A fundamentação teórica da tese é dividida em capítulo 2, que aborda a inovação social; capítulo 3, que aborda a competência em informação; capítulo 4, que aborda a aprendizagem, inovação e a Teoria da Atividade; e o capítulo 5, que aborda a competência em informação como inovação social. Em seguida, é apresentado o capítulo 6, que aborda o percurso metodológico da presente pesquisa de tese; o capítulo 7, que apresenta os resultados e a discussão; e o capítulo 8, que apresenta as considerações finais da presente pesquisa de tese, com sugestões de pesquisas futuras e limitações da pesquisa. Por fim, são apresentados referências, apêndices e anexos da pesquisa de tese.

A FIGURA 1 a seguir ilustra uma síntese da representação dos conceitos abordados no referencial teórico desta pesquisa. É possível visualizar uma síntese dos principais autores em relação ao marco teórico no Apêndice I.

FIGURA 1 – Referencial teórico da pesquisa.



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

As comunicações de pesquisa a seguir foram realizadas por meio de artigos em conferências e publicação em periódicos e são apresentadas de acordo com os capítulos que abrangem as respectivas contribuições.

- Capítulos 2 e 3 (artigo publicado): SANTOS, Alessandra de Souza; MAIA, Luiz Cláudio Gomes; KERR PINHEIRO, Marta Macedo. Competência em informação e inovação social: a interdisciplinaridade em foco. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 13, n. 1, p. 27-46, 2022. DOI: 10.11606/issn.2178-2075.v13i1p27-46;
- Capítulo 3 (artigo publicado): SANTOS, Alessandra de Souza; MAIA, Luiz Cláudio Gomes. O que há num nome?: Information Literacy e a Coinfo. **Ciência da Informação**, v. 51, n. 1, p. 125-140, 2022. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/5666>;
- Capítulos 2, 3 e 5 (artigo publicado): SANTOS, Alessandra de Souza; MAIA, Luiz Cláudio Gomes; KERR PINHEIRO, Marta Macedo. Competência em informação como fator de inovação social: emancipação social pela transformação. **Brazilian**

- Journal of Information Science:** research trends, v. 16, p. e02149, 2022. DOI: 10.36311/1981-1640.2022.v16.e02149;
- Capítulos 3 e 5 (artigo publicado): SANTOS, Alessandra de Souza; MAIA, Luiz Cláudio Gomes. A perspectiva transformacional da competência em informação: uma análise de modelos teóricos. **Encontros Bibli:** revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, [S. l.], v. 27, n. 1, 2022. DOI: 10.5007/1518-2924.2022.e86165;
 - Capítulos 2, 4 e 5 (artigo publicado): SANTOS, Alessandra de Souza; MAIA, Luiz Cláudio Gomes; KERR PINHEIRO, Marta Macedo. A Teoria da Atividade na compreensão da competência em informação como inovação social. **Brazilian Journal of Information Science:** research trends, v. 15, p. e02129, 2021. DOI: 10.36311/1981-1640.2021.v15.e02129;
 - Revisão Sistemática de Literatura (artigo publicado): SANTOS, Alessandra de Souza; MAIA, Luiz Cláudio Gomes. Information Literacy as Social Innovation: a Systematic Literature Review. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 29, e-126500, 2023. DOI: 10.19132/1808-5245.29.126500;
 - Capítulo 3 e Metodologia (artigo apresentado em seminário): SANTOS, Alessandra de Souza; MAIA, Luiz Cláudio Gomes. Mapeamento dos métodos de pesquisa para a competência em informação. *In: X Seminário Hispano-Brasileiro de Investigação em Informação, Documentação e Sociedade*, 10., 2021. Online. **Anais...** Universidade de Brasília; Universidad Complutense de Madrid, 2021;
 - Resultados e Discussão (artigos submetidos e em fase de análise por revisão cega de pares).

2. A INOVAÇÃO SOCIAL

Dupas (2011) afirma que a hegemonia das nações e de grandes empresas em relação às cadeias produtivas globais têm na capacidade de inovação um fator determinante. Para o autor, a nova lógica de poder baseia-se na combinação de uma série de estratégias nos campos militar, econômico, político, ideológico e cultural, sendo fundamentalmente composto pela combinação de controle de tecnologia de ponta, recursos essenciais e força de trabalho.

Moulaert e MacCallum (2019) traçam um histórico do termo “inovação” desde a Antiguidade Clássica, nos trabalhos de Platão e Aristóteles, tendo o termo “inovação social” surgido entre o fim do século XVIII e início do século XIX.

Para Howaldt, Domanski e Kaletka (2016), a pesquisa sobre inovação nas ciências econômicas como disciplina iniciou-se a partir do trabalho seminal de Joseph A. Schumpeter (1988), publicado originalmente em 1912 e intitulado *Theorie der wirtschaftlichen Entwicklung* [Teoria do desenvolvimento econômico]. Para Schumpeter (2017), o desenvolvimento econômico decorre de um processo permanente de “destruição criativa”, por meio de inovações tecnológicas.

Para Schumpeter (1988, p. 48), a inovação é definida por novas combinações que englobam as seguintes situações:

- (1) Introdução de um novo bem – ou seja, um bem com que os consumidores ainda não estiverem familiarizados - ou de uma nova qualidade de um bem. (2) Introdução de um novo método de produção, ou seja, um método que ainda não tenha sido testado pela experiência no ramo próprio da indústria de transformação [...]. (3) Abertura de um novo mercado, ou seja, de um mercado em que o ramo da indústria de transformação do país em questão não tenha ainda entrado, quer esse mercado tenha existido antes ou não. (4) Conquista de uma nova fonte de oferta de matérias-primas ou de bens semimanufaturados, mais uma vez independentemente do fato de que essa fonte já existia ou teve que ser criada. (5) Estabelecimento de uma nova organização de qualquer indústria, como a criação de uma posição de monopólio [...] ou a fragmentação de uma posição de monopólio.

Segundo Joseph E. Stiglitz, na introdução da obra *Capitalismo, socialismo e democracia* de Schumpeter (2017), as inovações sociais são tão importantes quanto as tecnológicas e Schumpeter, ao propor um novo modo de compreender o sistema

político e econômico, forneceu instrumentos essenciais para a busca de uma sociedade melhor.

Para Moulaert *et al.* (2005), Schumpeter (2017) foi o primeiro a apontar a necessidade de inovações sociais para garantir efetividade econômica paralelamente à inovação tecnológica.

Segundo Avelino *et al.* (2019) e Haxeltine *et al.* (2016), há um crescente interesse por inovação social nas esferas pública e acadêmica, uma vez que os desafios sociais atuais são interligados e sistemáticos em termos de alcance e impactos, o que demanda mudança sistêmica e transformadora para os enfrentar.

Essa afirmativa é corroborada pela Declaração de Viena (2011, p. 2), que enfatiza:

Mais inovações em tecnologia e negócios são imperativas; no entanto, para aproveitar todo o seu potencial e, ao mesmo tempo, criar um desenvolvimento social que seja benéfico para culturas não só inclusivas mas diversas, as inovações sociais farão a diferença: há muitas evidências de que a inovação social se tornará de importância crescente não apenas no que diz respeito à integração social e igualdade de oportunidades, mas também no que diz respeito à preservação e ampliação da capacidade inovadora das empresas e da sociedade como um todo.

As inovações mais urgentes e importantes do século XXI ocorrerão no campo social. Isso abre a necessidade e as possibilidades para as Ciências Sociais e Humanas encontrarem novos papéis e relevância, gerando conhecimento aplicável às novas dinâmicas e estruturas da sociedade contemporânea e sociedades futuras.⁸

Bignetti (2011) afirma que o conceito de inovação baseado no resultado econômico e no lucro sofreu alterações ao longo do tempo, por autores distintos, com a ampliação ou a restrição do conceito originalmente desenvolvido por Schumpeter. O conceito de inovação social surgiu com Taylor (1970) (CLOUTIER, 2003; SANTOS, 2012; OLIVEIRA, 2019), tendo evoluído com o passar do tempo.

André e Abreu (2006) destacam a distinção entre inovação tecnológica e inovação social devido ao caráter coletivo e à intencionalidade desta última, visando

⁸ Tradução livre do original: "Further innovations in technology and business are imperative; yet in order to reap their full potential, and at the same time creating social development that is beneficial to cultures as inclusive as diverse, social innovations will make the difference: There is a lot of evidence that social innovation will become of growing importance not only with regard to social integration and equal opportunities but also with regard to preserving and expanding the innovative capacity of companies and society as a whole.

The most urgent and important innovations in the 21st century will take place in the social field. This opens up the necessity as well as possibilities for Social Sciences and Humanities to find new roles and relevance by generating knowledge applicable to new dynamics and structures of contemporary and future societies".

transformações das relações sociais. Essas transformações se dão por meio de novas configurações ou combinações de práticas sociais, envolvendo atores em um dado contexto social (HOWALDT, 2016).

Bignetti (2011) afirma que o estudo da inovação ocorre maciçamente nas áreas tradicionais da inovação tecnológica, de processos e produtos, mas que o resultado do conhecimento aplicado a necessidades sociais por meio da participação e da cooperação social gera soluções novas e duradouras para grupos, comunidades ou mesmo para a sociedade como um todo. Segundo o autor, a economia social, em paralelo à economia global, avança por meio de saltos para fazer frente a desafios e problemas de populações economicamente vulneráveis.

No mesmo sentido, Howaldt, Domanski e Kaletka (2016) afirmam que existem muitos indícios de que ocorre uma mudança fundamental no paradigma da inovação. Para os autores, face às profundas mudanças sociais e econômicas decorrentes da passagem de uma sociedade industrial para a economia do conhecimento e face à limitação da inovação tecnológica ante a emergência de novos desafios sociais, essa mudança no paradigma da inovação ocorre para enfrentar tais desafios, uma vez que Estados e sociedade civil não são mais suficientes para solucionar problemas dessa natureza. Dessa forma, portanto, a inovação social tem ganhado atenção especial no discurso político nas últimas décadas (MOULAERT; MACCALLUM, 2019).

É possível verificar as diferenças entre a inovação social e a inovação tecnológica no QUADRO 1, que pode ser visualizado a seguir.

QUADRO 1 – Comparativo entre inovação social e inovação tecnológica.

| INOVAÇÃO TECNOLÓGICA E INOVAÇÃO SOCIAL: CONTINUIDADES E RUPTURAS | | | |
|---|---|--|--|
| Etapas | Continuidade | Rupturas | |
| | | Inovação tecnológica | Inovação social |
| Emergência | <ul style="list-style-type: none"> Solução de problemas; Recursos relacionados à pesquisa científica. | <ul style="list-style-type: none"> Pressão de mercado; Prioridade de pesquisa nas Ciências Exatas. | <ul style="list-style-type: none"> Pressão social, política, ambiental; Prioridade de pesquisa nas Ciências Humanas e Sociais. |
| Processo | <ul style="list-style-type: none"> Intervenção de uma pluralidade de atores. | <ul style="list-style-type: none"> Processo de cima para baixo, começando pela empresa. | <ul style="list-style-type: none"> Processo ascendente, incluindo a sociedade civil. |
| Resultado | <ul style="list-style-type: none"> Articulação possível entre elementos materiais e imateriais. | <ul style="list-style-type: none"> Mais tangível. | <ul style="list-style-type: none"> Mais intangível. |

| | | | |
|---------|--|---|--|
| Difusão | <ul style="list-style-type: none"> • Disseminação como um elemento importante de definição. | <ul style="list-style-type: none"> • Disseminação por meio da comercialização, mercado é um procedimento de avaliação da disseminação. | <ul style="list-style-type: none"> • Uso de uma economia plural composta de mecanismos de troca, redistribuição e reciprocidade; • Enxameamento (tradução), aprendizagem, seleção. |
|---------|--|---|--|

Fonte: Tradução livre de Besançon e Guyon (2013, p. 27).

Dessa forma, portanto, para Moulaert, MacCallum e Hillier (2013), a inovação social pode ser um motor da interdisciplinaridade e da transdisciplinaridade naquelas investigações científicas cujas posturas epistemológicas e metodológicas estão em contínuo desenvolvimento, uma vez que essa inovação aborda a forma como a sociedade evolui. Moulaert e MacCallum (2019) enfatizam que a interdisciplinaridade permite a construção de uma ontologia ou visão de mundo e de uma epistemologia compartilhadas para a abordagem dos problemas sociais, para responder às perguntas sobre quais conhecimentos são pertinentes para a inovação social, como esses conhecimentos são produzidos e como são validados (MOULAERT, 2016).

Segundo Edwards-Schachter e Wallace (2017, p. 65) a inovação é percebida como um processo sociocultural complexo baseado na aprendizagem, destacando-se os seguintes aspectos:

- a) a ênfase nas interações sociais como formas de relacionalidade entre uma variedade de atores e práticas sociais envolvendo percepções, significados, experiências e competências corporais, propósitos e valores, 'materialidades' e 'atos' (Reckwitz, 2002; Shove *et al.*, 2012). O processo de inovação é determinado por ação social proposital e deliberativa (Hellström, 2004) envolvendo aprendizagem interativa e permanente capacidade de mudança.
- b) o processo de inovação envolve potencial institucionalização de práticas que situam a capacidade dos atores de mudar regras, laços relacionais ou distribuição de recursos (Scott, 2008), sendo a comunicação entre os agentes e a identidade cultural inerentes à dinâmica da institucionalização (Moulaert e Hamdouch, 2006).
- c) as práticas sociais abrangem as diferentes etapas de qualquer inovação, desde as origens ou fontes de invenção até sua difusão, seus efeitos ou impactos, consequências intencionais e não intencionais no mercado, na sociedade e cultura.⁹

⁹ Tradução livre do original: "a) an emphasis on social interactions as forms of relationality between a variety of actors and social practices involving perceptions, meanings, experience and bodily competences, purposes and values, 'materialities' and 'acts' (Reckwitz, 2002; Shove *et al.*, 2012). Innovation process is determined by purposive and deliberative social action (Hellström, 2004) involving interactive learning and a permanent capacity change. b) innovation process involves potential institutionalization of social practices situating actors' ability to change rules, relational ties, or

A inovação social é polissêmica (PHILLIPS *et al.*, 2015; (BESANÇON; CHOCHOY; GUYON, 2013) e De Muro *et al.* (2007, p. 25-26) assim definiram a inovação social, baseados em trabalhos de Moulaert e colaboradores:

[...] a interação entre duas dinâmicas: por um lado, a de estratégias para satisfazer as necessidades humanas (e, antes de tudo, as necessidades básicas) e, por outro, a inovação nas relações sociais (particularmente em questões de governança), necessária para o sucesso das estratégias. (DE MURO *et al.*, 2007, p. 25-26)¹⁰.

O relatório do Gabinete de Políticas Europeias (*Bureau of European Policy* – BEPA) conceitua a inovação social da seguinte maneira:

A inovação social é um processo ascendente com pouca conceitualização teórica e apoio de desenvolvimentos metodológicos para a medição dos impactos sociais. O setor público desempenha um papel central na promoção e facilitação da inovação social, fornecendo uma estrutura conceitual comum para as atividades de inovação social. No entanto, o setor público precisa se inovar para atender ao aumento da demanda pública e para promover e facilitar a inovação social¹¹. (BEPA, 2014, p. 31).

O consórcio de pesquisa denominado *Theoretical, Empirical and Policy Foundations for Social Innovation in Europe* (TEPSIE), define inovação social como sendo:

Novas abordagens para atender às necessidades sociais. Elas são sociais em seus meios e em seus fins. Elas se envolvem e mobilizam os beneficiários e ajudam a transformar relações sociais, melhorando o acesso dos beneficiários ao poder e a recursos. (TEPSIE, 2014, p. 16).

distribution of resources (Scott, 2008), being communication between agents and cultural identity inherent to institutionalization dynamics (Moulaert and Hamdouch, 2006). c) social practices span the different stages of any innovation, from the origins or sources of invention to its diffusion, their effects or impacts, intended and unintended consequences in the market, society and culture”.

¹⁰ Tradução livre do original: «[...] l’interaction entre deux dynamiques: d’une part, celle des stratégies de satisfaction de besoins humains (et en tout premier lieu, les besoins élémentaires) et, d’autre part, celle de l’innovation dans les rapports sociaux (notamment en matière de gouvernance) nécessaire à la réussite de ces stratégies».

¹¹ Tradução livre do original: “Social innovation is a bottom-up process with little theoretical conceptualisation and support from methodological developments for the measurement of social impacts. The public sector plays a pivotal role in promoting and facilitating social innovation by providing a common conceptual framework for social innovation activities. Nevertheless, the public sector needs to innovate itself in order to meet the increase in public demand and to promote and facilitate social innovation”.

A UNIPSO, uma confederação intersetorial de empregadores sem fins lucrativos que atua no setor de lucro social na Bélgica, define a inovação social como sendo:

[...] todas as iniciativas inovadoras e originais para dar uma nova resposta às necessidades fundamentais da população emergente ou insuficientemente satisfeita em termos de educação, ação social, saúde, cultura e emprego. Essas iniciativas fazem parte de um território e de colaboração com atores locais (usuários, autoridades públicas, empresas, etc.). Elas podem ser tecnológicas ou não tecnológicas, relacionadas a um produto, serviço ou aprimoramento da operacionalização de projetos de lucro social existentes por meio de um novo processo (prática de trabalho, modo de organização, etc.), desde que fortaleçam sua finalidade social. Esta inovação é social tanto na sua atividade, no seu processo como na sua finalidade. Por fim, também é transformista, pois traz mudanças no comportamento necessário para enfrentar os principais desafios da sociedade. (UNIPSO, 2007, p. 11)¹².

Segundo Mulgan (2019, p. 10), a inovação social deve ter uma definição simples, consistindo em “inovações que são sociais tanto seus fins quanto em seus meios”¹³. O autor esclarece que a inovação social é social em seus fins, uma vez que é motivada pelo objetivo de atender a uma demanda social. Por sua vez, as inovações sociais são sociais em seus meios por proporcionarem uma capacidade de ação social e, normalmente, ocorrerem por intermédio de organizações com finalidades sociais. Para André e Abreu (2006), a inovação social pode ser compreendida como uma resposta nova e socialmente reconhecida que visa e gera transformação social, compreendendo três atributos: (i) satisfação de necessidades humanas não satisfeitas pelo mercado; (ii) promoção da inclusão social; e (iii) capacitação de agentes ou atores sujeitos a processos potenciais ou efetivos de exclusão/marginalização social, com consequente mudança (mais ou menos intensa) das relações de poder.

Para Avelino *et al.* (2019, p. 198), a inovação social resulta em transformações duradouras e pode ser definida como “inovações sociais [que]

¹² Tradução livre do original: «l'ensemble des initiatives innovantes et originales permettant d'apporter une réponse nouvelle aux besoins fondamentaux de la population, émergents ou insuffisamment satisfaits, en matière d'éducation, d'action sociale, de santé, de culture et d'emploi. Ces initiatives s'inscrivent sur un territoire et en collaboration avec les acteurs locaux (usagers, pouvoirs publics, entreprises, etc.). Elles peuvent être technologiques ou non technologiques, concerner un produit, un service ou améliorent l'opérationnalisation des projets à profit social existants via un nouveau procédé (pratique de travail, mode d'organisation, etc.) pour autant qu'elles renforcent sa finalité sociale. Cette innovation est sociale tant dans son activité, son procédé que dans sa finalité. Enfin, elle est également transformationniste puisqu'elle suscite les changements de comportement nécessaires pour relever les grands défis sociétaux».

¹³ Tradução livre do original: “innovations that are social both in their ends and in their means”.

desafiam / alteram / substituem as relações e práticas sociais existentes, principalmente pela coprodução de novas relações sociais, envolvendo novas formas de fazer, organizar, enquadrar e conhecer”¹⁴. Para os autores, a inovação social envolve mudanças estruturais profundas dos sistemas sociais, chegando mesmo ao nível da linguagem, por envolver as narrativas de mudança.

Moulaert (2016, p. 103) assim conceitua a inovação social:

A inovação social é antes de tudo uma inovação nas relações sociais entre atores localizados em várias esferas e em diferentes níveis da sociedade. É, portanto, muitas vezes a “reinvenção” de antigos modos de interação humana inspirados na solidariedade, associatividade, reciprocidade etc. Além disso, a inovação social geralmente nos remete à satisfação de necessidades humanas insatisfeitas ou mal satisfeitas, mas sempre criando ou melhorando certas relações entre indivíduos ou grupos sociais.¹⁵

Para Moulaert e MacCallum (2019), ações de inovação social acontecem em resposta a questões locais específicas e por meio da mobilização de recursos específicos do território, tais como a natureza e o *habitat*, infraestruturas, organizações, habilidades e conhecimentos, redes sociais e ecológicas e a governança local. Segundo Harrisson e Klein (2007), a inovação social significa a transição de uma economia do conhecimento para uma sociedade do conhecimento, em que o valor produzido pelo conhecimento é amplamente partilhado tanto material quanto imaterialmente. Os autores enumeram três perspectivas em que ocorre a inovação social. A primeira diz respeito à inovação nos negócios e abrange os mecanismos que devem ser implementados para facilitar o surgimento da inovação e possibilitar a sua aplicação e disseminação pelo maior número de empresas, abordando as novas relações entre as empresas, gestores e empregados. A segunda perspectiva que a inovação social pode assumir consiste nos arranjos de atores que possibilitam novas formas de solucionar problemas sociais dentro da comunidade, ao mesmo tempo em que se busca avançar na construção de uma sociedade com alto nível de qualidade de vida. A terceira perspectiva de inovação social diz respeito às

¹⁴ Tradução livre do original: “Social innovations challenge/alter/replace existing social relations and practices, primarily by co-producing new social relations, involving new ways of doing, organising, framing and knowing”.

¹⁵ Tradução livre do original: «L'innovation sociale est tout d'abord une innovation dans les rapports sociaux entre acteurs se situant dans diverses sphères et à différents niveaux de la société. Il s'agit donc souvent de la «réinvention» d'anciens modes d'interaction humaine inspirée par la solidarité, l'associativité, la réciprocité, etc. De plus, l'innovation sociale nous renvoie généralement à la satisfaction de besoins humains non ou mal satisfaits, mas toujours en créant ou en améliorant certains rapports entre individus ou groupes sociaux».

transformações que resultam em modalidades mais democráticas de desenvolvimento e governança nas organizações e territórios, de modo a produzir sistemas de atores que garantam a aprendizagem e a acumulação de capital cognitivo necessário para a mudança¹⁶.

O conceito de inovação social é multidimensional (MOULAERT *et al.*, 2005) e tem passado por várias formulações, conforme se depreende do QUADRO 2.

QUADRO 2 – Definições de inovação social segundo diferentes autores e fontes.

| AUTOR | CONCEITO |
|--|---|
| Taylor (1970) | Formas aperfeiçoadas de ação, novas formas de fazer as coisas, novas invenções sociais. |
| Dagnino e Gomes (2000. <i>In: Dagnino et al.</i> , 2004) | Conhecimento – intangível ou incorporado a pessoas ou equipamentos, tácito ou codificado – que tem por objetivo o aumento da efetividade dos processos, serviços e produtos relacionados à satisfação das necessidades sociais. |
| Cloutier (2003) | Uma resposta nova, definida na ação e com efeito duradouro, para uma situação social considerada insatisfatória, que busca o bem-estar dos indivíduos e/ou comunidades. |
| Standford Social Innovation Review (2003) | O processo de inventar, garantir apoio e implantar novas soluções para problemas e necessidades sociais. |
| Novy e Leubolt (2005) | A inovação social deriva principalmente de: satisfação de necessidades humanas básicas; aumento de participação política de grupos marginalizados; aumento na capacidade sociopolítica e no acesso a recursos necessários para reforçar direitos que conduzam à satisfação das necessidades humanas e à participação. |
| Rodrigues (2006) | Mudanças na forma como o indivíduo se reconhece no mundo e nas expectativas recíprocas entre pessoas, decorrentes de abordagens, práticas e intervenções. |
| Moulaert <i>et al.</i> (2007) | Ferramenta para uma visão alternativa do desenvolvimento urbano, focada na satisfação de necessidades humanas (e <i>empowerment</i>) através da inovação nas relações no seio da vizinhança e da governança comunitária. |
| Mulgan <i>et al.</i> (2007) | Novas ideias que funcionam na satisfação de objetivos sociais, atividades inovativas e serviços que são motivados pelo objetivo de satisfazer necessidades sociais e que são predominantemente desenvolvidas e difundidas através de organizações cujos propósitos primários são sociais. |
| Phills <i>et al.</i> (2008) | O propósito de buscar uma nova solução para um problema social que é mais efetiva, eficiente, sustentável ou justa do que as soluções existentes e para a qual o valor criado atinge principalmente a sociedade como todo e não indivíduos em particular. |
| Pol e Ville (2009) | Nova ideia que tem o potencial de melhorar a qualidade ou a quantidade da vida. |
| Murray <i>et al.</i> (2010) | Novas ideias (produtos, serviços e modelos) que simultaneamente satisfazem necessidades sociais e criam novas relações ou colaborações sociais. Em outras palavras, são inovações que, ao mesmo tempo, são boas para a sociedade e aumentam a capacidade da sociedade de agir. |

Fonte: Bignetti (2011, p. 6).

¹⁶ Para Conejero Paz (2016, p. 12, tradução nossa), em um cenário complexo de incertezas, recursos escassos e sociedades mais exigentes, a governança pode ser compreendida como “o reconhecimento da existência de atores públicos, privados, do terceiro e quarto setor que devem unir forças e compartilhar objetivos para serem efetivos em um contexto global e recursos escassos”. Para o autor, a governança se consolida na medida em que a inovação social promove as relações de cooperação e colaboração entre os diversos atores sociais.

Edwards-Schachter e Wallace (2017) encontraram 252 definições para inovação social em um detalhado trabalho de revisão sistemática, verificando que o conceito de inovação social evoluiu lentamente de áreas acadêmicas como a Sociologia, a Gestão e a Psicologia Comunitária para outras áreas, tais como criatividade, estudos territoriais, ambientais, políticos e de desenvolvimento, ganhando maior visibilidade.

Martinelli (2013) acrescenta que, para o setor de serviços, uma inovação social deve responder a necessidades sociais; empoderar os usuários; modificar relações sociais, especialmente aquelas de poder; preservar a igualdade de acesso para garantir a cidadania social; e institucionalizar as mudanças sociais. A inovação social também pode ser vista como o resultado de um processo coletivo de aprendizagem, com a criação de novas soluções para demandas e necessidades sociais, o que gera valor público nos ciclos de implementação e avaliação de políticas públicas (CONEJERO PAZ; CUENCA, 2021). Moulaert e MacCalum (2019) advertem que a inovação social não deve ser considerada uma alternativa "melhor" ou "mais barata" ao Estado na prestação de serviços públicos, mas sim permitir ao Estado e a outros atores políticos que possam reinventar suas missões, normas e práticas de maneiras mais socialmente inclusivas e sensíveis ao contexto.

Para Bignetti (2011), a variedade das noções sobre a inovação social demonstra primordialmente como esse tipo de processo procura beneficiar os seres humanos antes de tudo, em contraponto às noções econômicas tradicionais sobre inovação, que buscam fundamentalmente benefícios financeiros. Moulaert, MacCallum e Hillier (2013) enfatizam que os conceitos de inovação social envolvem uma preocupação com a condição humana, o que significa que a inovação social não pode ser separada de seu contexto sociocultural ou sociopolítico. A esse respeito, Cajaiba-Santana (2014) afirma que há a falta de um paradigma unificador nos estudos sobre a inovação social e que a literatura sobre o tema se encontra fragmentada, desconectada e espalhada entre diferentes áreas, tais como desenvolvimento urbano e regional, políticas públicas, psicologia social e gestão social. O autor define inovação social como sendo “novas práticas sociais criadas a partir de ações coletivas, intencionais e orientadas a metas que objetivam o estímulo à mudança social pela

reconfiguração de como os objetivos sociais são alcançados”¹⁷ (CAJAIBA-SANTANA, 2014, p. 44).

Segundo André e Abreu (2006), a inovação social limitava-se aos domínios da aprendizagem (ensino e formação) e do emprego (organização do trabalho) entre os anos 60 e 80 do século XX. A partir dos anos 1980, a inovação social também é relacionada ao campo das políticas sociais e do ordenamento do território, associada a processos institucionais desenvolvidos por agentes dominantes. Moulaert *et al.* (2005), objetivando caracterizar a inovação social como um campo disciplinar, identificaram a inovação social junto às áreas da gestão, da relação entre economia, sociedade e ambiente (incluindo-se a responsabilidade social), da arte e criatividade, do desenvolvimento territorial, da ciência política e da administração pública.

De Muro *et al.* (2007) identificaram quatro domínios em que ocorre a inovação social nas ciências sociais contemporâneas: (i) as ciências da gestão que objetivam a melhoria do capital social para um melhor funcionamento da organização; (ii) uma abordagem multidisciplinar, combinando práticas de gestão e pesquisa científica, que examina as relações complexas entre sucesso empresarial, progresso social e de meio ambiente; (iii) as artes e ciências da criatividade, envolvendo o papel da inovação social na criação intelectual e social; e (iv) o desenvolvimento territorial. Conforme estudo bibliométrico realizado por Van der Have e Rubalcaba (2016), o conceito de inovação social foi associado à Psicologia Comunitária, às pesquisas sobre criatividade, aos desafios sociais e societais e ao desenvolvimento local. Esses estudos demonstram como a criatividade de indivíduos, grupos ou organizações pode levar a transformações sociais duradouras.

Edwards-Schachter e Wallace (2017) concluíram que a inovação social é definida por um conjunto de elementos centrais comuns que sustentam três áreas discursivas diferentes e inter-relacionadas nos níveis micro, meso e macro da inovação social: processos de mudança social, desenvolvimento sustentável e o setor de serviços (EDWARDS-SCHACHTER; WALLACE, 2017). Howaldt (2016) afirma que as inovações sociais decorrem principalmente de mudanças nos níveis micro e meso. Essas dimensões podem ser conferidas no QUADRO 3.

¹⁷ Tradução livre do original: “new social practices created from collective, intentional, and goal-oriented actions aimed at prompting social change through the reconfiguration of how social goals are accomplished”.

QUADRO 3 – Dimensões micro, meso e macro da inovação social.

| | | SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES | MUDANÇA DAS RELAÇÕES SOCIAIS | EMPODERAMENTO COLETIVO |
|--------------|--------------------------------------|---|---|---|
| Macro | Dinâmica de inclusão/exclusão | Contextualização das necessidades em relação ao capitalismo tardio. Atenção aos eixos de diferença (gênero, etc.) | Política contemporânea e “sem alternativa” Estilos de governança/modelos de democracia Relações solidárias, capital social | Construção da solidariedade entre os despossuídos Ponte para movimentos sociais voltados para a exclusão Mudança estrutural |
| | Transformação sociopolítica | Base estrutural Satisfação de necessidades dentro/além/através da ordem hegemônica | Relações sociais de poder Fluxos de produção/consumo Diferença e diversidade | Sistemas políticos, renovação da democracia Discursos de empoderamento |
| Meso | Dinâmica institucional/de governança | Instituições como dependentes do caminho Habilitação/restrrição da ação para atender às necessidades | Interação de iniciativas de inovação social com instituições sociais, agências, política mais amplas Governança “ <i>bottom-linked</i> ” | Institucionalização de práticas, processos, etc. Representação política – modos, processos Reestruturação do discurso – consolidações de imaginários alternativos |
| | Discurso | Construção discursiva de problemas/necessidades e soluções sociais | Mediação de relações através de semioses de vários tipos – linguagem, artes, música, etc. | Heteroglossia – monoglossia (dinâmica entre a abertura do diálogo e a sedimentação do discurso) |
| | Espaço (-tempo) e lugar | Cultura e identidade Ambiente/ecologia material Alcance espacial/temporal de problemas/soluções “locais” Desenvolvimento desigual Especificidade espaço-temporal – contexto histórico | Redes intra e interlocais Governança transescalar “Patrimônio” da inovação social (movimentos sociais, economia social, regimes de bem-estar, etc.) Gerações futuras | Dependência para modelagem do caminho Política de escala Política do território |
| Micro | Ativos para desenvolvimento | Necessidades identificadas Espaços, infraestrutura Habilidades e conhecimento Equipamentos, etc. Cultura e artes | Relações sociais locais Diversidade Agências governamentais Empresas locais, ONGs, etc. | Empoderamento individual e comunitário Redistribuição de bens/danos Tomada de decisão descentralizada Construção de uma política local em torno de questões |

| | | | | |
|---|--------------------------------------|---|---|---|
| | Dinâmica organizacional Liderança | Organização eficiente e humana Valorização dos sistemas de valores negociados Conhecimento, compreensão dos problemas Organizações locais de serviços e apoio (entre setores) Empreendedorismo (Social) | Respeito à diversidade Reputação Dinâmica de micropoder Ponte entre capital social Responsabilidade democrática | Construção da organização democrática Negociação de direitos e instituições locais Capacitação coletiva Coprodução Reestruturação dos discursos |
| | Escalabilidade | Similaridade de contextos Difusão | Institucionalização das práticas e relações | Redes políticas Movimentos sociais |
| ⋮ | Reflexividade / metodologia | Benefícios para os participantes – pesquisa-ação Impulso emancipatório Modos de disseminação | Inter e transdisciplinaridade Relações de poder entre participantes Práticas participativas | Institucionalização de alianças de conhecimento Reestruturação do discurso |

Fonte: Traduzido e adaptado de Moulaert e MacCallum (2019, p. 51-52).

Como se pode observar do QUADRO 3, essas dimensões demonstram uma mudança em nível societal, e não somente técnico ou econômico, pois envolvem transformações profundas, como, por exemplo, a construção de discurso compartilhado por intermédio de uma ontologia e epistemologia comuns aos atores envolvidos e também de mudanças no sistema de desenvolvimento e da função do Estado, por meio de transformações da governança, da gestão e da legislação (LÉVESQUE, 2016; MOULAERT, 2016).

Para Moulaert (2016), a inovação social se constitui de três dimensões, a satisfação de necessidades humanas para um aprimoramento das relações sociais e uma capacidade sociopolítica que conduz e nutre essas relações sociais. Segundo Moulaert e MacCallum (2019), a concretização dessas dimensões conduz a uma preocupação com a ética inerente à inovação social, em razão da conexão da inovação social com a orientação da participação democrática e de ações emancipatórias e solidárias por meio do desenvolvimento de habilidades sociais nas ações de inovação social, e é imprescindível atentar-se ao compartilhamento igualitário de conhecimento e de poder nas relações, uma vez que a construção da sociedade e dos direitos humanos é um processo cíclico de construção e reconstrução da ética por meio das formas de pensar e de agir. Para os autores, essa construção de alianças para a mobilização sociopolítica com vistas à transformação social perpassa a renovação de instituições que conectam a democracia representativa por

meio da governança e a participação social e a renovação e exploração de novos papéis dos atores públicos e coletivos.

Com base em Cloutier (2003) e em Santos (2012), Oliveira (2019) apresenta uma abordagem das principais dimensões da inovação social, que pode ser visualizada no QUADRO 4, a seguir.

QUADRO 4 – Principais dimensões da inovação social (IS).

| TIPO DE IS | SUA FORMA | SEU PROCESSO | ATORES | SEUS OBJETIVOS |
|------------------------------|---|---|---------------------------------------|---|
| Baseada no indivíduo | A inovação social é imaterial. Essencialmente, refere-se a "maneiras de fazer", ações e práticas. Opõe-se à noção de produto. | Participação dos usuários no processo, desde a conscientização da necessidade, concepção até a implementação. | Indivíduos. | Resolução de problemas sociais. |
| Baseada no meio (território) | Imaterial (novas relações sociais). | Desenvolvimento de novas instituições ou modificação do papel das existentes. | Sociedade; poder público. | Melhoria da qualidade de vida. |
| Realizada em empresas | Novas formas de organização do trabalho. | Desenvolvimento de novas estruturas de produção. | Direção das empresas e colaboradores. | Estrutura composta por mulheres; forma de prospecção de clientes. |

Fonte: Oliveira (2019, p. 118), com base em Cloutier (2003) e Santos (2012).

Cloutier (2003) esclarece cada uma das dimensões, afirmando que aquela voltada para as pessoas enfoca a inovação social como ferramenta de apoio destinado a trazer mudanças duradouras na vida dessas pessoas, emancipando-as.

A inovação social voltada para o meio pode ocorrer mediante uma perspectiva voltada ao consumo ou por uma perspectiva voltada ao desenvolvimento do território. As inovações sociais orientadas para o meio (território) visam ao desenvolvimento de territórios específicos para melhorar a qualidade de vida em geral. Já a dimensão de inovação social realizada nas empresas foca novas formas de organização do trabalho e melhoria das estruturas de produção, por meio de novos arranjos sociais que favoreçam a criação de conhecimentos e a inovação da técnica (perspectiva instrumental) ou da melhoria da qualidade de vida no trabalho (perspectiva não instrumental) (CLOUTIER, 2003).

Para Cloutier (2003), a inovação social possui as dimensões de análise da inovação social relacionadas à natureza do objeto em si, ao seu processo de criação e implementação, ao alvo das mudanças e aos resultados obtidos, conforme se observa no QUADRO 5, a seguir.

Quadro 5 – As dimensões de análise da inovação social.

| | |
|-------------------------------|--|
| OBJETO “O quê?” | Novidade: caráter inovador: • Soluções novas/fora da norma • Importância das mudanças (extensão, profundidade) Tangibilidade: da ação ao produto: • Procedural/organizacional/institucional/produto/tecnologia |
| CAMPO “Onde?” | Em todos os setores da sociedade |
| ALVO DA MUDANÇA | Indivíduo/território/empresa |
| OBJETIVO “Por quê?” | Bem-estar de indivíduos e comunidades • Resolução de problemas presentes/prevenção de problemas futuros/aspirações |
| PROCESSO “Como?” | Diversidade de atores (ao menos um/diversidade) Grau de participação do usuário (consciência do problema, criação, implementação, avaliação) |
| RESULTADOS | Importância da qualidade relativa dos resultados |

Fonte: Tradução livre de Cloutier (2003, p. 42).

Em relação à tangibilidade, Cloutier (2003) esclarece que a inovação social pode estar localizada em um *continuum* intangível/tangível, pois pode ser compreendida como práticas intangíveis, tais como serviços, "modos de fazer as coisas", a organização social da ação (atividades/papéis/trabalho), legislação, regras de conduta. A inovação social também pode ser material, apresentando-se na forma de tecnologias de produção, dispositivos ou produtos. A autora enfatiza que, uma vez que surge da consciência de uma situação insatisfatória, a inovação social necessariamente decorre de uma ação realizada para um propósito predeterminado, não podendo ser acidental. Para ela, a inovação social pressupõe atores que agem de acordo com objetivos definidos, dificilmente se referindo a novas representações, novos valores sociais, novas crenças ou novas atitudes compartilhadas por membros de uma sociedade. Em vez disso, a inovação social seria uma questão de mudanças sociais decorrentes da adoção dessas inovações, com a cooperação de diversos atores na aprendizagem coletiva e na criação de conhecimento ao longo do seu processo de criação e implementação, como por exemplo: a reorganização do papel das instituições, a introdução de novas leis ou programas sociais (CLOUTIER, 2003). Grupos de pesquisa têm abordado a inovação social, como o *Centre de Recherche sur les Innovations Sociales (CRISES)*¹⁸, uma rede de universidades de Québec¹⁹, no

¹⁸ Disponível em: <https://crises.uqam.ca/a-propos/presentation/>. Acesso em: 20 nov. 2020.

¹⁹ Université du Québec à Montréal (UQAM), Université du Québec en Outaouais (UQO), Université Laval, Université de Sherbrooke, Université Concordia, HEC Montréal, Université de Montréal, Université du Québec à Chicoutimi (UQAC), Université du Québec à Rimouski (UQAR) e Université TÉLUQ (universidade a distância da Université du Québec). Disponível em: <https://crises.uqam.ca/a-propos/presentation/>. Acesso em: 21 nov. 2020.

Canadá, que atua em quatro eixos: as políticas e as práticas sociais; os territórios e o meio ambiente; as organizações sociais e coletivas; e o trabalho e o emprego.

Na Europa, Correia (2015) e Bignetti (2011) citam o *Institut Européen d'Administration des Affaires* (INSEAD), na França; a Universidade de Cambridge, na Inglaterra; iniciativas como o projeto EMUDE (*Emerging User Demands for Sustainable Solutions*), o *Consumer Citizenship Network*, o *Creative Communities for Sustainable Lifestyles*, o ISESS (*Innovation and Social Entrepreneurship in Social Services*) e o TEPsIE (*The Theoretical, Empirical and Policy Foundations for Building Social Innovation in Europe*), que também pesquisam sobre o tema. Agostini (2017) cita ainda o projeto TRANSIT (*TRANSformative Social Innovation Theory*), na Bélgica, cofinanciado pela Comissão Europeia de janeiro de 2014 a dezembro de 2017, e o Projeto SI-Drive (*Social Innovation: Driving Force of Social Change*), grupo de pesquisa alemão financiado pela União Europeia.

No Brasil, Correia (2015) e Bignetti (2011) citam o Instituto de Tecnologia Social (ITS), cujos eixos de atuação são pautados na tecnologia social e compreendem: (i) conhecimento, ciência e tecnologia; (ii) participação, cidadania e tecnologia; (iii) educação; e (iv) relevância social.²⁰

Moulaert e MacCallum (2019) dividem a inovação social em duas grandes perspectivas: a perspectiva tecnocrática, instrumental ou minimalista e a perspectiva democrática. Klein, Laville e Moulaert (2014) denominam essas duas grandes perspectivas como perspectiva filantrópica e perspectiva democrática e, segundo os autores, a perspectiva filantrópica é a visão anglo-saxã em que a sociedade em conjunto com o Terceiro Setor ²¹ criam melhores condições de vida pelo empreendedorismo social voltado ao indivíduo (capital social) e às ações que influenciam na qualidade de vida de grupos e na sua capacidade de criar riqueza, tendo Mulgan como um dos principais autores. Besançon e Guyon (2013) dividem a perspectiva anglo-saxã em duas abordagens, conforme os atores que estão na origem da inovação social. Uma abordagem envolve a transformação de políticas públicas, especialmente as políticas sociais, inspirando-se em métodos e processos do setor privado, objetivando a modernização por meio da competitividade, da eficácia e da

²⁰ Disponível em: <http://itsbrasil.org.br/>. Acesso em: 21 nov. 2020.

²¹ O primeiro setor corresponde ao Estado, o segundo setor corresponde ao mercado, isto é, instituições privadas com fins lucrativos, e o terceiro setor corresponde às organizações privadas sem fins lucrativos cuja atuação tem finalidade de ações no âmbito público ou coletivo, como, por exemplo, organizações não governamentais (ONGs) (BOSE, 2004).

eficiência (Nova Gestão Pública ou *New Public Management*). A outra abordagem anglo-saxã citada por Besançon e Guyon (2013) é a do empreendedorismo social (*social entrepreneurship*), de natureza filantrópica, por meio de empresas privadas com ou sem fins lucrativos que buscam atender necessidades sociais e criar “valor social”. Besançon e Guyon (2013) esclarecem ainda que no empreendedorismo social, é comum uma estrutura híbrida que usa as mesmas ferramentas que negócios com fins lucrativos, pois a empresa pode usar os lucros gerados por suas atividades para financiar outros projetos não lucrativos em propósito social.

A perspectiva democrática considera a inovação como fator de democratização da economia e da sociedade e considera que a estratégia voltada ao capital social penaliza sociedades e grupos já vulnerabilizados, com o favorecimento da privatização da ação pública e a desresponsabilização do Estado pela implementação de políticas públicas (KLEIN; LAVILLE; MOULAERT, 2014). Essa perspectiva é desenvolvida principalmente na Europa e pelo CRISES no Québec (BESANÇON; GUYON, 2013). Besançon e Guyon (2013) advogam que também existem duas abordagens para a perspectiva democrática. A primeira abordagem é a do empreendimento social, caracterizada por ser uma iniciativa cidadã de economia social e solidária com uma dimensão coletiva, participativa e democrática, centrada nas demandas sociais e com distribuição de benefícios limitada, o que a difere do empreendedorismo social anglo-saxão, centrado no indivíduo como capital social e na filantropia.

A segunda abordagem da perspectiva democrática, segundo Besançon e Guyon (2013), é denominada institucionalista e enfatiza a inovação como processo coletivo ascendente (*bottom-up*) e localizado, difundido pelas diversas redes institucionais, organizacionais e comunitárias, formando territórios por meio da participação de múltiplos atores dentro de uma governança democrática com transformação social resultante. Os múltiplos atores coconstroem respostas disruptivas a demandas sociais em um determinado contexto e território. Besançon e Guyon (2013) esclarecem que, nessa abordagem institucionalista da perspectiva democrática, as mudanças são bem mais marcadas que nas demais abordagens, por isso se fala em transformação social e não em mudança social. Essa perspectiva tem Moulaert e Klein como alguns dos principais autores e considera as políticas e financiamentos públicos como cruciais para a inovação social (KLEIN; LAVILLE; MOULAERT, 2014).

Na abordagem institucionalista, o processo de inovação social é territorializado, uma vez que se constitui de uma área de cooperação entre os atores localizados em uma lógica de proximidade (geográfico, organizacional e institucional), o que resulta em um modelo econômico plural, baseado em uma governança ampla e participativa que integra as diferentes redes territoriais, empoderando pessoas, pelo desenvolvimento de suas capacidades. Ademais, a inovação social se difunde por enxameamento, que consiste em uma adaptação (ou tradução) ao território de implantação, aos seus atores; por aprendizagem de indivíduos ou organizações, disseminando certas maneiras de fazer as coisas ligadas à inovação social para atores que interagiram com o projeto ou as pessoas que o executam; e por seleção, que consiste na retenção de inovações sociais ou certas práticas pelas autoridades públicas que procuram disseminá-las (BESANÇON; GUYON, 2013).

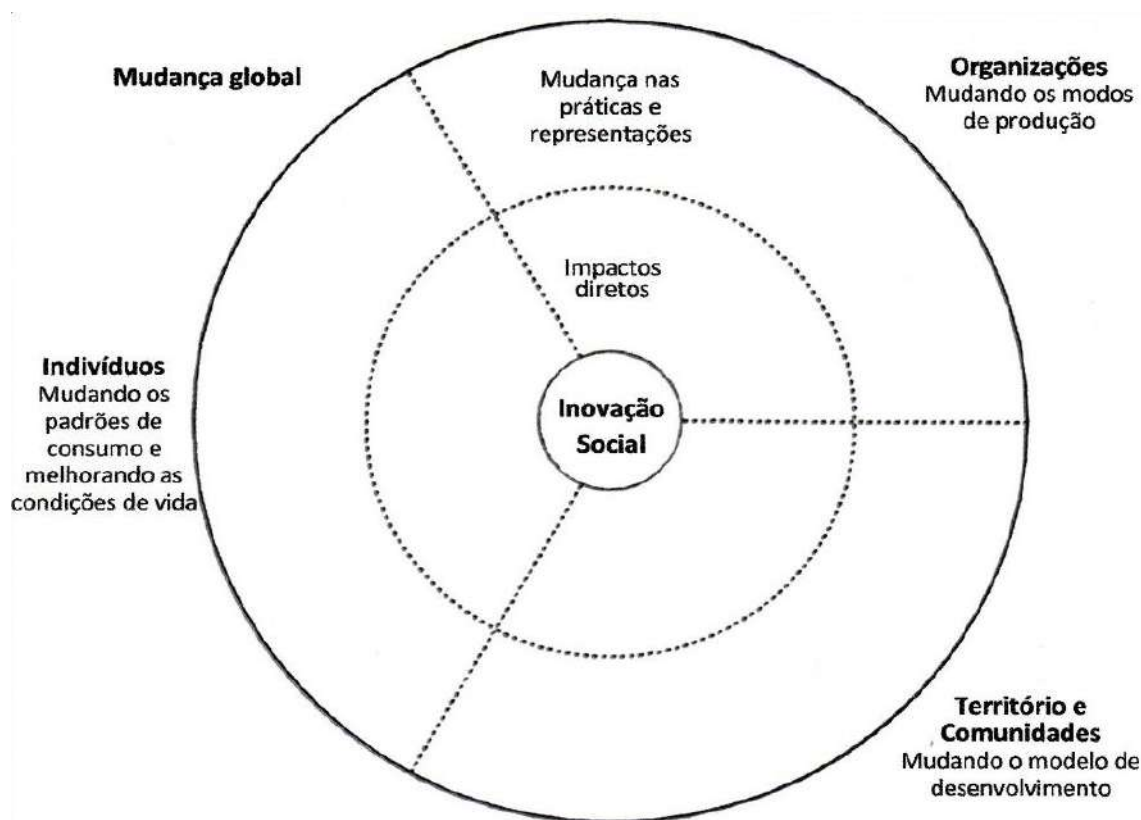
As mudanças nas relações sociais proporcionadas pela inovação social modificam a configuração do modelo de governança, especialmente com a inclusão e a participação ativa dos grupos sociais mais vulneráveis, o que implica em uma mudança nas relações de poder (CONEJERO PAZ; REDONDO LEBRERO, 2016). A inovação social, portanto, reflete as relações de poder e os interesses organizados dos diferentes atores, uma vez que,

[p]ensar as inovações sociais de uma perspectiva democrática, portanto, requer ver sua convergência no contexto da transição de uma economia baseada no conhecimento para uma sociedade baseada no conhecimento, onde o valor produzido pelo conhecimento é amplamente compartilhado tanto no plano material quanto no intangível. Os líderes de projeto merecem atenção porque são eles que formulam projetos sociais com dimensões emancipatórias e que, quando passam os seus efeitos iniciais, os reativam. É por isso que uma análise aprofundada da inovação social requer uma reflexão sobre a ação coletiva, sobre o ator. Deve também integrar o ambiente institucional com o qual se confronta qualquer projeto de compromissos sociais e mecanismos regulatórios, mas que pode, ao contrário, influenciar. (KLEIN; LAVILLE; MOULAERT, 2014, p. 15-16)²².

²² Tradução livre do original: «Penser les innovations sociales dans une perspective démocratique demande donc de concevoir leur convergence dans le contexte du passage d'une économie du savoir à une société du savoir, où la valeur produite par la connaissance est largement partagée aussi bien sur le plan matériel que sur le plan immatériel. Les porteurs de projet méritent l'attention parce que ce sont eux qui formulent des projets sociaux aux dimensions émancipatrices, et qui, lorsque leurs effets premiers s'épuisent, les réactivent. Voilà pourquoi une analyse approfondie de l'innovation sociale exige une réflexion sur l'action collective, sur l'acteur. Elle doit également intégrer l'environnement institutionnel auquel se confronte tout projet des compromis sociaux et des dispositifs de régulation, mais qu'il peut à l'inverse influencer».

Besançon (2013) retrata as mudanças de práticas e representações e os impactos diretos da inovação social institucionalista em um modelo radial, que demonstra mudanças nos indivíduos, nas organizações e nos territórios e coletivos e seus respectivos impactos. O modelo radial de representação das mudanças decorrentes da inovação social é visualizado na FIGURA 2, a seguir.

FIGURA 2 – Modelo radial de representação das mudanças decorrentes da inovação social.



Fonte: Besançon (2013, p. 78, tradução nossa).

Conforme Moulaert *et al.* (2017), o termo inovação social tem sido adotado desde o início dos anos 2000 em documentos e políticas nacionais e internacionais, figurando como destaque em diversos programas para combater a pobreza, superar exclusão social, empoderar minorias²³, etc. Moulaert *et al.* (2017) citam, dentre outros exemplos, o Programa da Estratégia Europa 2020 *Innovation Union*, que visa tornar a Europa a região líder mundial em inovações sociais para enfrentar desafios como, por

²³ Considera-se minoria como grupos socialmente oprimidos na sociedade, e não como mera relação numérica de quantidade de grupos sociais. Nesse sentido, grupos considerados como minorias podem representar uma população numericamente majoritária (BAYLÃO, 2001 *apud* RIGHETTO; VITORINO, 2019).

exemplo, mudanças climáticas, envelhecimento da população, sustentabilidade, segurança, conforme contido no relatório do BEPA (2010).

Moulaert *et al.* (2017) também citam o exemplo da Agenda do Milênio, que desenvolveu os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), que, segundo Roma (2019), consistiam em oito grandes objetivos globais assumidos pelos países-membros da Organização das Nações Unidas (ONU) até 2015 e consistiram em erradicar a extrema pobreza e a fome, universalizar a educação primária, promover a igualdade de gênero e a autonomia das mulheres, reduzir a mortalidade na infância, melhorar a saúde materna, combater o HIV/aids, a malária e outras doenças, assegurar a sustentabilidade ambiental e estabelecer uma parceria mundial para o desenvolvimento.

Roma (2019) esclarece ainda que, com o vencimento do período de execução desses oito objetivos em 2015, os chefes de Estado e altos representantes dos 193 países-membros integrantes da Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU) adotaram o documento intitulado “Transformando Nosso Mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável”, um plano de ação com um conjunto de 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) (ONU, 2015). Esse plano com 17 Objetivos possui 169 metas para erradicar a pobreza, promover vida digna a todos, levando-se em conta as limitações do planeta, buscando integrar todos os componentes do desenvolvimento sustentável (ODS BRASIL, 2022). Os 17 ODS podem ser visualizados no Anexo I.

Segundo Howaldt, Domanski e Kaletka (2016), o Projeto SI-DRIVE, custeado pela União Europeia, envolveu um consórcio de 16 parceiros de 12 Estados-Membros da União Europeia e outros nove parceiros provenientes de outras partes do mundo, abordando as seguintes áreas de atuação: educação, emprego, meio ambiente e mudança climática, energia, transporte e mobilidade, saúde e seguridade social e redução da pobreza.

Para Novy e Leubolt (2005), a inovação social depende do caminho traçado e também do contexto, o que pode implicar que o impacto de práticas sociais somente seja compreendido por meio de uma análise multiescalar de suas raízes histórico-geográficas. Jany-Catrice (2016) ressalta que é importante ter em mente que mesmo os indicadores econômicos usados não são neutros, mas reproduzem a visão social de mundo. Ao se comparar, por exemplo, o índice de produto interno bruto (PIB), que representa a soma de todos os bens e serviços finais produzidos por um país em um

ano, ao índice de desenvolvimento humano (IDH), que é feito a partir dos critérios de renda, educação e saúde e vem sendo usado pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), ou à proposta de indicador agregado denominada BIP-40, inspirado no IDH, mas que agrega seis dimensões, habitação, saúde, educação, justiça, trabalho e emprego e rendimento, é possível verificar que os parâmetros sociais devem refletir escolhas sociais mais inclusivas (JANY-CATRICE, 2016; CONCIALDI, 2009).

No mesmo sentido, Moulaert *et al.* (2005) enfatizam que a inovação social possui uma dependência histórica e é contextual, sendo que as mudanças decorrentes da inovação social não necessariamente têm que ser novidade, mas sim que possam envolver mecanismos “velhos” ou “boas” práticas sociais que funcionam do ponto de vista da inclusão social. Isso porque a inovação social compreende principalmente a inovação de processos que visam mudanças na dinâmica das relações sociais, inclusive nas relações de poder. Para Moulaert (2016), a inovação social é uma redescoberta de princípios tradicionais de mutualidade, comunicação intuitiva e práticas informais de ajuda mútua.

No mesmo sentido, Howaldt, Domanski e Kaletka (2016) e Cajaiba-Santana (2014) afirmam que as inovações sociais não se manifestam por meio de artefatos técnicos ou tecnológicos, mas sim por meio de práticas sociais. Na mesma esteira, Bertin, Leite e Pereira (2009) esclarecem que, para que a inovação social aconteça, não interessa a originalidade de uma ideia, mas sim se ela é percebida pela pessoa e compartilhada por meios de disseminação de informação coletiva ou por canais de comunicação interpessoais. Isso significa que a inovação social não necessita ser completamente nova, mas deve ser nova para aqueles atores que a estão implementando (TEPSIE, 2014).

No mesmo sentido, Cloutier (2003) cita Jean-Louis Chambon, Alix David e Jean-Marie Devevey:

O termo inovação social abrange práticas que não são necessariamente novas, pelo menos se compreendidas como sinônimo de inéditas ou inventivas. Ao contrário do que acontece com as inovações tecnológicas, [...] as práticas em questão se contrapõem às práticas existentes. [...] Novo, então, significa não fixo, não restringido e, acima de tudo, fora da norma. [...] inovar não é fazer algo novo, mas fazer diferente, oferecer uma alternativa. E isso, às vezes,

pode ser um novo enraizamento em práticas anteriores. (CHAMBON; DAVID; DEVEVEY, 1982, p. 13 *apud* CLOUTIER, 2003 p. 8)²⁴.

Mulgan *et al.* (2007) exemplifica inovações que podem ser consideradas inovações sociais pelo fato de representarem novas ideias para atenderem às pressões e necessidades não atendidas e para melhorar a vida das pessoas: grupos de autoajuda para saúde e autoconstrução de moradias, linhas de ajuda telefônica e arrecadação de fundos para o Teleton, creches e guardas de bairro, a Wikipedia e a Universidade Aberta, medicina complementar, saúde holística e hospícios, microcrédito e cooperativas de consumidores, lojas de caridade e o movimento de comércio justo, esquemas de habitação zero carbono e parques eólicos comunitários, justiça restaurativa e tribunais comunitários.

Howaldt, Domanski e Kaletka (2016, p. 31) sugerem que há cinco dimensões-chave da inovação social que afetam o potencial das inovações sociais, seu escopo e seu impacto:

1. conceitos de inovação social, incluindo a relação com a inovação tecnológica e empresarial;
2. objetivos e demandas sociais, desafios sociais e mudanças sistêmicas que são abordadas;
3. atores, redes e governança (incluindo o papel do empreendedorismo social, redes, envolvimento do usuário) de mudança social e desenvolvimento;
4. dinâmica do processo;
5. recursos, capacidades e restrições, incluindo finanças e regulamentos das indústrias financeiras, recursos humanos, capacitação.

Howaldt *et al.* (2014) desenvolveram essas dimensões-chave e as representaram por meio de um modelo constante na FIGURA 3, a seguir. Segundo os autores, a estrutura em forma de pentágono, mostrada na referida figura, pode ser base para aplicar o conceito de inovação social em pesquisas teóricas e empíricas a todos os setores da sociedade (empresas públicas, privadas e sociedade civil) tanto na Europa quanto em outras partes do mundo.

²⁴ Tradução livre do original: «Le terme innovation sociale recouvre des pratiques qui ne sont pas forcément nouvelles, du moins si on l'entend comme synonyme d'inédites ou d'inventives. Contrairement à ce qui se passe pour les innovations technologiques, [...] les pratiques dont il s'agit se posent en contraste de pratiques existantes. [...] Nouveau signifie alors non figé, non bridé, et surtout hors normes. [...] innover n'est pas faire nouveau, mais faire autrement, proposer une alternative. Et cet autrement peut parfois être un réenracinement dans des pratiques passées».

FIGURA 3 – Dimensões-chave da inovação social.

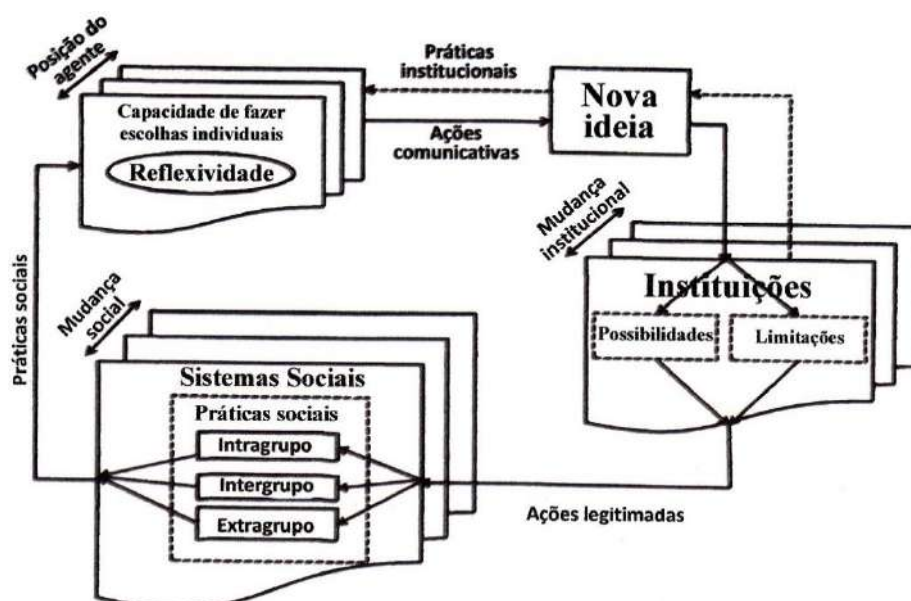


Fonte: Howaldt *et al.* (2014, p. 159, tradução nossa).

Para Howaldt *et al.* (2014), a relação entre as dimensões ajuda a desenvolver sua relação com a mudança social, auxiliando na compreensão da complexidade e da ambivalência da inovação social ao longo de seus ciclos de vida, desde a ideação e as intenções até a implementação e os impactos reais.

Em relação ao processo da inovação social, Cajaiba-Santana (2014) propõe um modelo conceitual em três níveis, conforme a FIGURA 4, a seguir.

FIGURA 4 – Modelo conceitual de processo de inovação social.

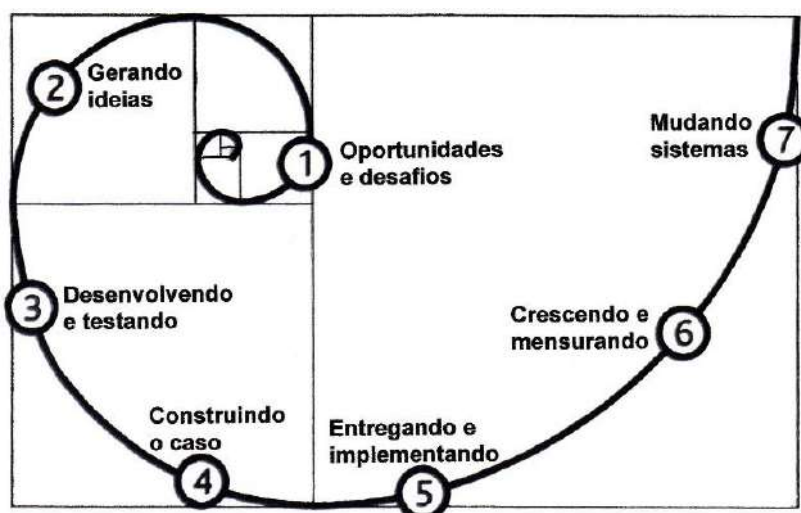


Fonte: Cajaiba-Santana (2014, p. 48, tradução nossa).

Cajaiba-Santana (2014) esclarece que no primeiro nível estão as inovações sociais intragrupo, relacionadas a normas básicas, valores, regras, hábitos e convenções de determinado grupo social, que demandam uma análise de nível micro. Nesse nível, é importante compreender as condições sociais e cognitivas relacionadas, que levam à aceitação ou à recusa de novas práticas (institucionalização). O papel desempenhado pelas pessoas é relevante, pois as inovações sociais nesse nível estão diretamente relacionadas à forma como as pessoas são socializadas. O segundo nível consiste em inovações sociais entre grupos, em que se encontram diferentes grupos sociais ligados em relações colaborativas e/ou competitivas. Para exemplificar este nível, o autor cita o estudo de Kinder (2010 *apud* CAJAIBA-SANTANA, 2014) sobre a adoção de tecnologias como fator de suporte à independência de idosos na Escócia, que concluiu que a capacidade de mudar e implementar novas práticas aumentam com a distribuição de poder entre os diferentes grupos sociais implicados no processo de inovação social. O terceiro nível consiste em um nível macro de inovações sociais extragrupo, normalmente representado na análise dos movimentos sociais e nos estudos de políticas públicas.

Mulgan (2019) propõe um modelo de espiral da inovação social que sumariza as etapas pelas quais passa a inovação social e que pode ser visualizado na FIGURA 5, a seguir.

FIGURA 5 – Modelo da espiral da inovação social.



Fonte: Mulgan (2019, p. 15, tradução nossa).

Primeiramente, a inovação social se inicia a partir de uma necessidade que não é satisfeita ou a partir de um desafio sobre como determinada necessidade deveria ser atendida. Há, após, uma segunda etapa que envolve um processo de geração de ideias, seguido pela terceira fase de teste e de desenvolvimento dessas ideias e sua difusão. A quarta fase envolve a aprendizagem que o processo de inovação social proporciona, uma vez que as ideias evoluem e a inovação continua em mudança. A quinta etapa de implementação envolve a presença dos fatores, como os movimentos sociais, as proteções legais e a imprensa aberta. A sexta etapa representa o crescimento e a implementação em larga escala da inovação social. E a última etapa é a mudança do sistema (MULGAN, 2019). Esse modelo em forma de espiral demonstra como a inovação social não ocorre em linha reta, mas sim pode sofrer paradas em decorrência de obstáculos e necessita de curvas para adaptação.

Para Conejero Paz e Redondo Lebrero (2016), as barreiras à implementação de inovação social são relacionadas à organização (recursos humanos, mídia, liderança, cultura organizacional, modelo de gestão), à economia (financiamento interno e externo) ou ao meio ambiente (redes e cooperação, acesso ao conhecimento, estabelecimento de boas práticas e referências).

Em relação à avaliação da inovação social, Muñoz Rodríguez, Gutiérrez Márquez e Arias (2018) descrevem os componentes da inovação social como sendo a replicabilidade, a escalabilidade, a sustentabilidade, o empoderamento²⁵, a qualidade de vida e a apropriação social do conhecimento. Partindo desses elementos,

²⁵ Segundo Besançon (2013, p. 60, tradução nossa), há dois tipos de empoderamento: “o empoderamento organizacional, que reflete a capacidade de mudança nas políticas públicas das organizações, e empoderamento individual, que reflete o empoderamento dos indivíduos na organização ou em seu cotidiano”. Para Baquero (2012), o empoderamento pode ocorrer em nível individual, quando se refere ao ganho de conhecimento e à capacidade individual de influenciar nos processos que ocorrem na própria vida; em nível organizacional, quando se refere à mobilização participativa de recursos e oportunidades que envolve um maior grau de autonomia e gestão horizontalizada na tomada de decisões em determinada organização; e em nível comunitário, quando a estrutura das mudanças sociais e a estrutura sociopolítica são alvo de mudança por meio da capacitação de grupos vulnerabilizados, para o atingimento de objetivos coletivamente definidos. Avelino *et al.* (2019) e Baquero (2012) advertem que nas perspectivas críticas, a tentativa de se “empoderar” outro indivíduo tende a “desempoderá-lo”, uma vez que pode criar dependência. Nessa visão, é a ação coletiva e as mudanças das estruturas e relações de poder que são capazes de concretizar a emancipação social. Para Avelino *et al.* (2019), essa perspectiva de empoderamento está ligada à noção de motivação intrínseca da pessoa na medida em que eles têm senso de: 1) impacto: ‘Eu posso fazer a diferença’; 2) competência: ‘Sou bom no que faço’; 3) significado: ‘Preocupo-me com o que faço’; 4) escolha: ‘Posso determinar o que faço’ (AVELINO *et al.*, 2019, p. 198).

Méndez Ortiz (2017) propõe indicadores para cada um desses componentes da inovação social.

Partindo da abordagem institucionalista (BESANÇON; GUYON, 2013) da perspectiva democrática (KLEIN; LAVILLE; MOULAERT, 2014), Besançon, Chochoy e Guyon (2013) apresentam uma metodologia de avaliação da inovação social dividida em quatro etapas. A primeira etapa consiste em determinar o contexto geral em que o projeto emerge, identificando necessidades ou aspirações que ele atende, assim como quais são seus objetivos de curto e longo prazo e a que públicos se destina. Em seguida, a segunda etapa consiste em analisar as práticas das fontes de inovação social e como o projeto está sendo implementado. Os indicadores de análise sugeridos por Besançon, Chochoy e Guyon (2013), do Instituto Godin, são comparados aos indicadores propostos pelo *Chambre Régionale Économie Sociale et Solidaire* du Provence-Alpes-Côte D'Azur (CRESS PACA) / *Laboratoire d'Économie et de Sociologie du Travail* (LEST-CNRS). A terceira etapa consiste em identificar os impactos, mostrando os efeitos imediatos do projeto para os atores e o território (melhoria das condições de vida, acessibilidade, consolidação de atividades e empregos locais, redução de desperdícios, desenvolvimento de competência, etc.) por meio da qualificação e da quantificação dos impactos. A quarta etapa consiste na análise de longo prazo das mudanças nas práticas dos atores e suas representações, como, por exemplo, novos hábitos de consumo, novas práticas de produção, orientações políticas, etc.

Ainda em relação à avaliação, Tardif (2005) propõe um tesouro conceitual sobre as pesquisas realizadas pelo CRISES, com base em termos comuns que foram utilizados nos resumos de 49 estudos selecionados, subdivididos em três eixos: i) trabalho e emprego; ii) condições de vida; iii) território. Para a autora, os seguintes elementos comuns são conceitos fundamentais de uma definição da inovação e das transformações sociais: o caráter inovador; o objetivo; o processo; as relações entre atores e estruturas; relações entre atores; restrições à inovação social.

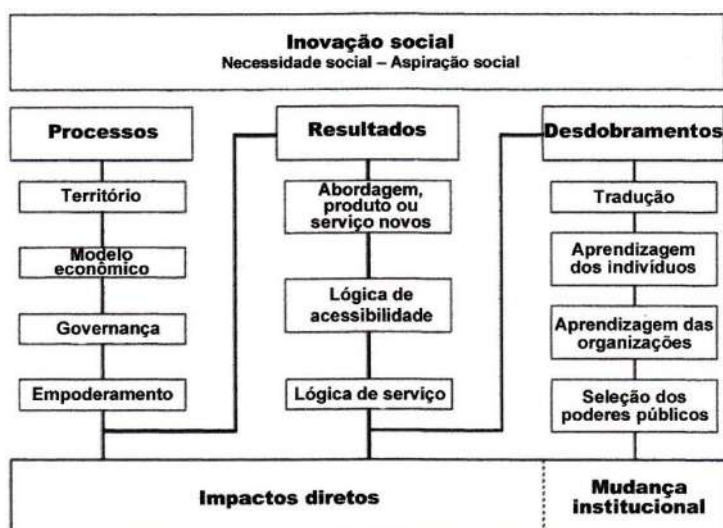
Feitas todas essas considerações, Besançon (2013, p. 80-81) apresenta o seu conceito para inovação social, levando-se em conta a lógica da abordagem institucionalista:

A inovação social é impulsionada pelo desejo de responder a uma necessidade social e/ou por uma aspiração social (o objetivo de um ideal social). Sua novidade está na implementação de práticas que rompem com as práticas usuais em um determinado ambiente

(mudança institucional). A dimensão social toma forma em um processo coletivo marcado por práticas solidárias constituindo uma forte ancoragem territorial e, concomitantemente, uma governança ampla e participativa (empoderamento), resultando em um modelo econômico plural. Este processo leva a um resultado que pode ser uma abordagem, um produto ou serviço, que se distingue por sua acessibilidade e pela lógica de serviço por trás dela. Processo e resultado têm impactos diretos e acarretam mudanças institucionais em vários níveis direcionadas aos indivíduos, organizações, território e comunidades. Finalmente, a implantação da inovação social pode ser feita por maneiras diferentes: por enxameamento, aprendizagem e seleção.²⁶

Na FIGURA 6, a seguir, pode-se visualizar uma representação esquemática da inovação social em sua perspectiva democrática (KLEIN; LAVILLE; MOULAERT, 2014) e abordagem institucionalista (BESANÇON, 2013).

FIGURA 6 – Representação da inovação social como processo institucionalista.



Fonte: Besançon (2013, p. 81, tradução nossa).

Na presente tese, considera-se a inovação social como transformadora (AVELINO *et al.* 2019; HAXELTINE *et al.*, 2016) em sua perspectiva democrática

²⁶ Tradução livre do original: «L'innovation sociale est motivée par la volonté de répondre à un besoin social et/ou par une aspiration sociale (la visée d'un idéal social). Sa nouveauté réside dans la mise en œuvre de pratiques en rupture avec les pratiques habituelles dans un milieu donné (le changement institutionnel). La dimension sociale prend forme dans un processus collectif marqué par des pratiques solidaires constitutives d'un ancrage territorial fort et de façon concomitante d'une gouvernance élargie et participative (empowerment), se traduisant par un modèle économique pluriel. Ce processus aboutit à un résultat qui peut être une approche, un produit ou un service, se distinguant par son accessibilité et la logique de service qu'elle sous-tend. Processus et résultat sont porteurs d'impacts directs et de changements institutionnels multi-niveaux en ciblant les individus, les organisations, le territoire et les collectivités. Enfin, le déploiement de l'innovation sociale peut se faire de différentes manières: par essaimage, apprentissage et sélection».

(KLEIN; LAVILLE; MOULAERT, 2014) e na sua abordagem institucionalista (BESANÇON; GUYON, 2013), em razão da importância da implementação de políticas públicas consistentes e permanentes e da presença de múltiplos atores coconstruindo soluções de forma participativa para atender às demandas sociais e criando valor social pelo aumento da capacidade sociopolítica.

3. COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Na *Declaração de Alexandria sobre Competência Informacional e Aprendizado ao Longo da Vida*, a competência em informação consiste no cerne do aprendizado ao longo da vida:

Ele capacita as pessoas em todos os caminhos da vida para buscar, avaliar, usar e criar a informação de forma efetiva para atingir suas metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais. É um direito humano básico em um mundo digital e promove a inclusão social em todas as nações. (UNESCO; IFLA, 2005, p. 1).

Nesse sentido, a competência em informação promove emancipação e o protagonismo sociais, por meio da inclusão social, principalmente de indivíduos e populações vulneráveis, fundamentando-se na premissa de que a informação é um fator primordial no desenvolvimento humano e cognitivo (RIGHETTO; VITORINO, 2019).

Conforme definição da Associação de Bibliotecas Universitárias e de Pesquisa (*Association of College and Research Libraries – ACRL*),

A competência em informação é o conjunto de habilidades integradas que abrangem a descoberta reflexiva da informação, a compreensão de como a informação é produzida e valorizada e o uso da informação na criação de novos conhecimentos e na participação ética em comunidades de aprendizagem. (ACRL, 2015, p. 8).²⁷

Segundo Bruce (1997), a competência em informação é compreendida na comunidade acadêmica de muitas formas, podendo ser definida como uma forma de aprendizagem sobre as maneiras de interação com a informação. Lupton (2008) define a competência em informação como uma abordagem de aprendizagem em resposta a um dado contexto de aprendizagem, que consiste no envolvimento com práticas de informação para fomentar o pensamento crítico, a autonomia e a aprendizagem ao longo da vida.

Para Lloyd (2010a, p. 1), a competência em informação age como catalisadora para todos os tipos de aprendizagem e pode ser definida como sendo

[...] uma prática sociocultural, que está inserida e entrelaçada por meio de práticas que constituem um campo social (ou seja, um contexto) e,

²⁷ Tradução livre do original: “Information literacy is the set of integrated abilities encompassing the reflective discovery of information, the understanding of how information is produced and valued, and the use of information in creating new knowledge and participating ethically in communities of learning”.

como tal, está sujeita a arranjos e atividades colaborativas. É constituída por um conjunto de entendimentos entrelaçados que orientam a interação e está vinculada às atividades em torno da informação e do conhecimento sancionado por um determinado ambiente.²⁸

Belluzzo (2017) define competência em informação como o processo contínuo de interação entre internalização de conceitos, atitudes e habilidades referentes ao uso fluente e à compreensão da informação e sua abrangência na aprendizagem ao longo da vida; para a autora, ser competente não envolve a simples assimilação de conhecimentos, mas compreende:

[...] a construção de esquemas que permitem mobilizar conhecimentos na situação certa e com discernimento. A partir de uma decisão ou procura de informação pertinente, estes esquemas de percepção, pensamento, avaliação e ação suportam interferências, antecipações, generalizações e apreciações de probabilidades. Ao construir competências considera-se o contexto de aprendizagem, a implicação do sujeito na tomada de decisão, a resolução de situações problemáticas e o próprio processo de acesso e uso da informação de forma inteligente para a construção de conhecimento e sua aplicação a uma realidade. (BELLUZZO, 2018a, p. 16).

Uribe-Tirado (2009, p. 14-15) propôs a seguinte macrodefinição de competência em informação, como sendo:

O processo de ensino-aprendizagem que visa que um indivíduo e um coletivo, graças ao apoio profissional e de uma instituição de ensino ou biblioteca, utilizando diferentes estratégias didáticas e ambientes de aprendizagem (modalidade presencial, 'virtual' ou mista – *blended*), alcancem as competências (conhecimentos, aptidões e atitudes) em informática, comunicação e informação, que permitem, após a identificação das suas necessidades de informação, e utilizando diferentes formatos, suportes e recursos físicos, eletrônicos ou digitais, poder localizar, selecionar, recuperar, organizar, avaliar, produzir, compartilhar e divulgar (comportamento informacional) de forma adequada e eficiente essa informação, com postura crítica e ética, com base em suas potencialidades (cognitivas, práticas e afetivas) e conhecimentos prévios (outras competências), e alcançar uma interação adequada com outros indivíduos e grupos (prática cultural - inclusão social), de acordo com os diferentes papéis e contextos que assume (níveis de ensino, investigação, trabalho ou desempenho profissional), para, finalmente com todo este processo, alcançar e partilhar novos conhecimentos e ter as bases da aprendizagem ao

²⁸ Tradução livre do original: “[information literacy is] a sociocultural practice, one that is embedded and interwoven through the practices that constitute a social field (i.e. a context) and as such is subject to collaborative arrangements and activities. It is constituted by a set of interwoven understandings that guide interaction and is linked to the activities around information and knowledge sanctioned by any given setting”.

longo da vida para benefício pessoal, organizacional, comunitário e social perante as demandas da atual sociedade da informação.²⁹

Portanto, o domínio do uso da tecnologia é apenas um dos componentes da competência em informação, que, conforme Talja e Lloyd (2010), fornece uma estrutura central para a participação e aprendizagem em todas as áreas da vida cotidiana, no trabalho, e na educação. Segundo Lloyd (2010a, p. 2), para se tornar competente em informação, um indivíduo deve

[...] ter consciência sobre si mesmo como parte do mundo (Csordas, 1994); experimentar a informação por meio das oportunidades fornecidas pela paisagem ou contexto informacionais; reconhecer essas experiências como contribuição para a aprendizagem; e levar em consideração como o contexto e suas práticas, dizeres e fazeres sancionados permitem e restringem o uso da informação.³⁰

Ao abordar a competência em informação no contexto do trabalho, Lloyd (2010a) desenvolveu o entendimento de que a competência em informação, enquanto prática, pode ser caracterizada como uma constelação de atividades (por exemplo, busca e compartilhamento de informações) e habilidades (por exemplo, busca, avaliação e organização de informações). Entretanto, para a autora, a competência em informação não se restringe às listagens de habilidades e atividades comumente constantes do quadro estrutural ou dos padrões (*frameworks*) lançados para a área, sendo uma prática dinâmica e complexa mais abrangente, situada e influenciada pelo contexto, promotora da formação da identidade por meio da experiência reflexiva com as informações na prática.

²⁹ Tradução livre do original: “El proceso de enseñanza-aprendizaje que busca que un individuo y colectivo, gracias al acompañamiento profesional y de una institución educativa o bibliotecológica, empleando diferentes estrategias didácticas y ambientes de aprendizaje (modalidad presencial, «virtual» o mixta -blend learning-), alcance las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) en lo informático, comunicativo e informativo, que le permitan, tras identificar sus necesidades de información, y utilizando diferentes formatos, medios y recursos físicos, electrónicos o digitales, poder localizar, seleccionar, recuperar, organizar, evaluar, producir, compartir y divulgar (comportamiento informacional) en forma adecuada y eficiente esa información, con una posición crítica y ética, a partir de sus potencialidades (cognoscitivas, prácticas y afectivas) y conocimientos previos (otras alfabetizaciones), y lograr una interacción apropiada con otros individuos y colectivos (práctica cultural-inclusión social), según los diferentes papeles y contextos que asume (niveles educativos, investigación, desempeño laboral o profesional), para finalmente con todo ese proceso, alcanzar y compartir nuevos conocimientos y tener las bases de un aprendizaje permanente para beneficio personal, organizacional, comunitario y social ante las exigencias de la actual sociedad de la información”.

³⁰ Tradução livre do original: “be aware of themselves within the world (Csordas, 1994); to experience information through the opportunities that are furnished by the landscape or context; to recognize these experiences as contributing to learning; and, to take into account how the context and its sanctioned practices, sayings and doings enable and constrain information use”.

Para Lloyd (2010a, p. 25), a competência em informação envolve a “compreensão complexa, rica e matizada das modalidades sociais, textuais e corporais de informação – como essas modalidades são constituídas e como são matizadas, contestadas e legitimadas”.³¹ Dessa forma, a autora define como competente em informação as pessoas que:

- são informados sobre as tradições socioculturais e materiais que sustentam as bases de sua prática;
- desenvolveram as habilidades práticas de informação (tecnológicas e não) para atuar em sua prática e compreender a relação entre essa experiência e o desempenho;
- reconhecem suas experiências corporais como parte da experiência de informação que informa a prática;
- compreendem como a informação é usada, disseminada e contestada, e como empregam essa informação para informar a prática; e,
- compreendem que a competência em informação é um processo contínuo de desenvolvimento e mudança.³² (LLOYD, 2010a, p. 27).

A pessoa competente em informação é, portanto, um usuário experiente em determinado cenário informacional que, por meio de sua prática, desenvolve fluência nas modalidades de informação valorizadas nesse dado contexto, além de desenvolver a capacidade de buscar informações relevantes de outros cenários que enriquecerão sua prática (LLOYD, 2010b).

Lloyd (2021), adaptando conceitos propostos no trabalho de Hepworth (2000), elenca habilidades a serem desenvolvidas para a competência em informação, enfatizando a sua complexidade:

- como usar as ferramentas de informação – desenvolvimento de uma compreensão da finalidade e função das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e *software*, e a navegação de coleções físicas e (mais recentemente) digitais;
- o processo intelectual – processos de criação de conhecimento, definição de necessidades de informação, conceitos-chave, avaliação de fontes relevantes, estratégias de recuperação de informação, princípios de organização da informação e reflexão crítica da aprendizagem com a informação;

³¹ Tradução livre do original: “complex rich and nuanced understanding of the social, textual and corporeal modalities of information - how these modalities are constituted, and how, they are nuanced, contested and afforded”.

³² Tradução livre do original: “are informed about the socio-cultural and material traditions underpinning the foundations of their practice; have developed the practical information skills (technological and otherwise) to perform in their practice and understand the relationship between this experience and performance; recognize their bodily experiences as part of the information experience that informs practice; understand how information is used, disseminated and contested, and employs this information to inform practice; and, understand that information literacy is an ongoing process of development and change.

- habilidades – habilidades interpessoais e de comunicação, compartilhamento de informações, trabalho em equipe, negociação, escuta, colaboração e habilidades de escrita;
- normas intelectuais – conhecimento dos referenciais teóricos e métodos associados à investigação em diferentes contextos, precisão e profundidade da informação, papel dos contextos sociais. (LLOYD, 2021, p. 35)³³.

Conforme Lloyd (2010b), a competência em informação não ocorre isoladamente nem decorre de um tipo específico de informação, mas envolve o desenvolvimento da compreensão sobre como e por que diferentes modalidades de informação são produzidas e da capacidade de refletir criticamente sobre a complexidade envolvida nessa produção. Dessa forma, portanto, a autora ressalta a ressignificação na identidade e na posição social da pessoa dentro da comunidade em decorrência da competência em informação, uma vez que ela está embutida em ferramentas, tecnologias e interações sociais que permitem à pessoa se estabelecer como parte de uma comunidade de prática.

Como a nomenclatura acerca da competência em informação não é consensual nos meios acadêmicos (OWUSU-ANSAH, 2003; 2005), a conceituação teórica será abordada na seção a seguir.

3.1. Conceituação teórica de *information literacy* pela decomposição e análise dos seus termos componentes

Para a compreensão da amplitude do termo *information literacy*, faz-se necessário analisar os dois termos separadamente, à luz das teorias da Ciência da Informação, para a fixação do marco teórico em que se pretende balizar o presente estudo. Segundo Cheuk (2002), “*information literacy*” padece da combinação de dois termos de conceituação problemática, “*information*” e “*literacy*”. Complementarmente, Vakkari e Kuokkanen (1997) advertem que a falta de formação conceitual explícita

³³ Tradução livre do original: “how to use information tools - developing an understanding of the purpose and function of information and communication technology (ICT) and software, and the navigation of physical and (more recently) digital collections; the intellectual process – knowledge creation processes, defining information needs, key concepts, evaluation of relevant sources, strategies for information retrieval, principles of information organisation, and critical reflection of learning with information; skills – communication and interpersonal skills, information sharing, teamwork, negotiation, listening, collaboration and writing skills; intellectual norms – awareness of the theoretical frameworks and methods associated with research in different contexts, accuracy and depth of information, role of social contexts”.

prejudica a capacidade de criar representações válidas ou a utilização dos resultados da investigação em estudos futuros, resultando em um crescimento teórico mais lento ou nulo.

Contrariamente, Owusu-Ansah (2003) defende que a controvérsia envolvendo o termo *information literacy* não ocorre por falta de definição teórica da terminologia, mas sim devido à ausência de uma linha de ação clara para sua implantação.

A seguir, as palavras que compõem o termo *information literacy* serão analisadas em separado e após, analisar-se-ão as implicações da tradução de *information literacy* na língua portuguesa, esclarecendo a escolha do marco conceitual e do uso do termo competência em informação nesta tese.

3.1.1. A informação

Segundo Lloyd (2010a), a maneira com que se vê a informação dependerá da influência epistemológica para abordar o tema. Owusu-Ansah (2003), no mesmo sentido, cita a falta de consenso na conceituação de informação, apesar do fato de o termo ser amplamente usado.

Dessa forma, em relação ao termo “*information*”, ou “*informação*” em português, Cabra-Torres *et al.* (2020) e Araújo (2014a) afirmam que estudos na área de Ciência da Informação indicam três grandes conceitos ou paradigmas de informação e enumeram essas sistematizações conforme a visão de diferentes autores de diversos países.

Os paradigmas da Ciência da Informação podem ser visualizados conforme se observa no QUADRO 6 a seguir.

Quadro 6 – Paradigmas da informação nas Ciências da Informação.

| AUTOR | PARADIGMAS | |
|--------------|----------------------|---|
| Rojas (1996) | Paradigma Sintático | Baseado na Teoria Matemática da Informação de Shannon e Weaver, abstrai-se do conteúdo e enfoca-se o canal usado na comunicação entre emissor e destinatário, pois considera-se somente a frequência com que a informação pode ocorrer. |
| | Paradigma Semântico | Considera o sentido dos enunciados conforme os princípios da lógica clássica. |
| | Paradigma Pragmático | Enfoca a informação como produto de uma síntese de elementos objetivos e subjetivos, fruto de uma intencionalidade condicionada a um contexto sócio-histórico-cultural. |

| | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Saracevic (1999) | Sentido Restrito | A informação consiste em sinais ou mensagens decisórias envolvendo pouco ou nenhum processamento cognitivo e cujo processamento pode se dar pela aplicação de algoritmos e probabilidades, isto é, a informação é propriedade de uma mensagem. |
| | Sentido Amplo | A informação consiste no resultado entre a interação de uma “mente” de determinado sujeito e um “texto” (em uma acepção ampla da palavra), em razão do processamento cognitivo necessário para a compreensão da informação contida no texto. |
| | Sentido mais Amplo | A informação é imersa em um contexto, levando em consideração a motivação e a intencionalidade do sujeito de forma conectada a um horizonte social expansível que engloba a cultura, o trabalho e problemas sociais. |
| Ørom (2000) | Pré-Paradigma | A biblioteca como paradigma Pré-Segunda Guerra Mundial, em razão de ela ser vista como instituição social até então (até os anos 1950). |
| | Paradigma Físico | Iniciou-se na década de 1950 e enfoca o sistema de informação, principalmente a questão de recuperação da informação. Nesse paradigma, a informação é considerada como conhecimento absoluto, verdadeiro, universal e neutro, não sendo influenciado por processos cognitivos ou sociais. |
| | Paradigma Cognitivo | Ampliou o escopo da Ciência da Informação, pois o conhecimento passa a ser relativo e alterado por processos cognitivos e, em menor proporção, por processos sociais. Nesse paradigma, passa-se a considerar todo tipo de informação e o comportamento informacional como relevantes, pois o significado de uma mensagem é produzido pelo receptor por meio da mediação das estruturas cognitivas desse receptor, valorizando aspectos qualitativos da recuperação da informação. |
| | Paradigma das Abordagens Alternativas | Baseiam-se sobretudo na semiótica, mas também na hermenêutica, na segunda onda da cibernética e nos jogos de linguagem de Wittgenstein, considerando a informação não como transmissível, mas sim como uma construção social em domínios de conhecimento, ou a compreensão da necessidade do usuário a partir de uma perspectiva social (HJØRLAND, 1997 <i>apud</i> ØROM, 2000). |
| Fernández-Molina e Moya-Anegón (2002) | Modelo Positivista | Baseado nas ciências naturais, centra-se nos aspectos tecnológicos e nos sistemas de informação. A informação é considerada como algo mensurável, formalizado, universal e neutro, apartado dos aspectos humanos e do contexto social. Segue modelos matemáticos, principalmente a teoria de Shannon (1948). |
| | Modelo Cognitivo | Foca nas pessoas e no comportamento humano em relação à informação, que transforma o estado mental atual em um novo estado de conhecimento por reestruturações cognitivas do receptor, sem, contudo, considerar o entorno sociocultural da pessoa. |
| | Modelo Sociológico | Advém da Epistemologia Social e possui duas vertentes de pesquisa: a abordagem hermenêutica e a análise de domínio. Esse modelo foca o papel da interação social na produção de modelos mentais compartilhados, uma vez que o contexto sócio-histórico influencia o desenvolvimento dos processos cognitivos humanos por meio de padrões e estruturas socialmente construídos. |

| | | |
|---|--|--|
| Silva e Ribeiro (2008) | Campos da Arquivologia (Documentação) e da Biblioteconomia | Paradigma perdurou até o início do século XX e consiste nos campos da Biblioteconomia e da Arquivologia. |
| | Campo da Ciência da Informação | Consiste no surgimento da Ciência da Informação propriamente dita. |
| Vega-Almeida, Fernández-Molina e Linares (2009) | Paradigma Físico | A informação é considerada como tangível, mensurável, sendo sua conceitualização baseada em modelos matemáticos expressos por algoritmos e probabilidades. As necessidades de informação são estáveis e invariáveis. |
| | Paradigma Cognitivo | A informação é vista como diretamente envolvida com a compreensão e o pensamento cognitivo pela interação das estruturas cognitivas com a mensagem contida na informação. Centra-se nas necessidades informacionais do usuário e na forma como as estruturas de conhecimento são alteradas na criação de significado pelo usuário. |
| | Paradigma Social | A informação é vista de forma mais ampla e abarca o contexto social, motivações, intencionalidade, além da mensagem e do processamento cognitivo desta. |
| Capurro (2003; 2010) | Paradigma Físico | Construído a partir da teoria matemática de Shannon e Weaver, consiste em uma fórmula que se baseia no número de escolhas para calcular a transmissão do número de signos de uma mensagem que parte de um emissor para um receptor, considerando-se condições ideais de recepção. Capurro (2003; 2010) ressalta que esse paradigma exclui o rol ativo do sujeito cognoscente, assim como todo o processo informativo e comunicativo. |
| | Modelo Cognitivo | Neste paradigma, um sujeito cognoscente tem seus modelos mentais e estado cognitivo transformados durante o processo informacional. |
| | Paradigma Social | Surgiu a partir da crítica ao paradigma cognitivo, considera o sujeito como imerso em uma rede de relações e significados socialmente construídos pela prática. Capurro (2003; 2010) exemplifica esse modelo citando a comunidade discursiva proposta por Hjørland e Albrechtsen (1995). |

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Ao se compararem os paradigmas informacionais propostos pelos autores no QUADRO 6, é possível perceber similaridades entre os conceitos, apesar do uso de nomenclaturas diferenciadas pelos diversos autores. Vindo ao encontro desse entendimento, Araújo (2014a) sumariza que:

[...] o primeiro conceito de informação na Ciência da Informação é mais restrito e está vinculado à sua dimensão material, física, sendo o fenômeno estudado a partir de uma perspectiva quantitativa e positivista. Nos anos seguintes, tomou corpo um conceito um pouco mais amplo voltado para a dimensão cognitiva, sendo informação algo associado à interação entre dados (aquilo que existe materialmente) e conhecimento (aquilo que está na mente dos sujeitos), e seu estudo relacionado à identificação de significados, interpretações. Por fim, as tendências contemporâneas implicam um grau maior de complexidade e abstração, com a inserção da informação no escopo da ação

humana e no âmbito de contextos socioculturais concretos. (ARAÚJO, 2014a, p. 70).

Cabra-Torres *et al.* (2020) lembram que o paradigma físico ou sintático teve início com estudos na área da física e da engenharia, quando Shannon (1948), analisando a transferência de mensagens em sistemas de comunicação, buscou reproduzir no receptor a mesma mensagem transmitida pelo emissor. Apesar da limitação da teoria, que não contemplava o significado da informação, Cabra-Torres *et al.* (2020) afirmam que certos aspectos do paradigma físico influenciaram modelos que abordam a informação como subjetiva, principalmente o modelo comunicativo emissor-mensagem-receptor e a ideia de que a informação muda o estado do destinatário ao reduzir a incerteza. Dessa forma, os autores concluem que, em um certo grau, a competência em informação foi influenciada pelo paradigma físico. Continuando, Cabra-Torres *et al.* (2020) esclarecem que as teorias do paradigma cognitivo não são homogêneas, mas compartilham a crítica pelo paradigma físico ao centrarem-se no sujeito, reconhecendo que, em cada processo de troca de informação entre um emissor e um destinatário, há fatores subjetivos cruciais para a compreensão da informação, tais como valores, interesses, conhecimento prévio, crenças e intenções. Estudos de competência em informação relacionados ao paradigma cognitivo envolvem a busca da informação em termos de passos consecutivos de complexidade crescente, já que o processamento da informação resulta na mudança da estrutura de conhecimento do receptor. Já no paradigma sociocognitivo, é a sociedade e não a pessoa quem dá significação para o uso da informação (CABRA-TORRES *et al.*, 2020).

Uma abordagem social construtivista considera a informação como um produto das relações sociais, constituídas e efetuadas por práticas que ocorrem entre as pessoas em contextos particulares. Ao longo de sua interação, as informações são usadas para criar construções significativas sobre a prática e a profissão. Nessa perspectiva, a alfabetização informacional não é vista como um processo abstrato, mas como algo que pode ser afetado pelas relações sociais, históricas e políticas entre as pessoas engajadas na prática. Isso permite o acesso à informação e direciona o processo de alfabetização informacional. Nesse sentido, a alfabetização informacional se manifesta como uma interação dinâmica entre as pessoas que lhes permite trabalhar coletivamente e desenvolver uma visão coletiva da prática e da profissão. (LLOYD, 2005, p. 231-232)³⁴.

³⁴ Tradução livre do original: "A social constructivist approach attends to information as a product of social relations, constituted and effected by practices that occur among people within particular contexts. Throughout their interaction, information is used to create meaningful constructs about practice and

Utilizando os paradigmas propostos por Capurro (2003; 2010), Talja, Tuominen e Savolainen (2005) sistematizaram abordagens teóricas na Ciência da Informação, categorizando essas abordagens dentro do paradigma cognitivo (construtivismo) e do paradigma social (construtivismo social e construcionismo). O QUADRO 7 sumariza as principais características, influências teóricas e representantes dessas abordagens.

Quadro 7 – Principais características, influências teóricas e principais autores do construtivismo cognitivo, coletivismo e construcionismo.

| METATEORIA | CONSTRUTIVISMO (CONSTRUTIVISMO COGNITIVO) | | COLETIVISMO (CONSTRUTIVISMO SOCIAL) | CONSTRUCIONISMO |
|-------------------------|---|--|---|--|
| Origem do Conhecimento | Criação individual de estruturas de conhecimento e modelos mentais através da experiência e observação. | Criação individual de estruturas de conhecimento e modelos mentais; influenciado pela história e pelas relações sociais. | O conhecimento é de origem social; o indivíduo vive em um mundo construído física, social e subjetivamente; constituição mútua das estruturas de conhecimento dos indivíduos e do ambiente sociocultural. | Produção de conhecimento em conversas contínuas; conhecimento e identidades são construídos em discursos que categorizam o mundo e trazem fenômenos à vista. |
| Influências filosóficas | Kelly; Piaget. | Bruner (trabalhos iniciais). | Bruner (trabalhos posteriores); Vygotsky. | Bakhtin; Foucault; Garfinkel; Gergen; Wittgenstein (trabalhos posteriores); Volosinov. |
| Representante | Brookes; Todd. | Belkin; Ingwersen; Kuhlthau. | Hjørland e Albrechtsen; Rosenbaum; Taylor. | Blair; Frohmann; Given; McKenzie; Savolainen; Talja; Tuominen. |

Fonte: Tradução livre de Talja, Tuominen e Savolainen (2005, p. 82).

Wang, Bruce e Hughes (2011) esclarecem que as teorias socioconstrutivistas seguem os seguintes princípios básicos: o conhecimento é socialmente construído por meio das interações sociais; as ferramentas

profession. From this perspective information literacy is not viewed as an abstract process, but as something that can be affected by the social, historical and political relations among people engaged in practice. This enables access to information and directs the process of becoming information literate. In this respect, information literacy manifests as a dynamic interaction between people which enables them to work collectively and to develop a collective view of practice and profession”.

desempenham um papel importante nessas interações sociais; e o processo de aprendizagem envolve a internalização dessas etapas. Dessa forma, o foco não são os conjuntos de habilidades a serem aprendidos, mas sim os aspectos colaborativos e compartilhados da construção de significados sobre a prática informacional (LLOYD, 2010a).

Ainda sobre a informação, Sanchez-Bravo Cenjor (1992, p. 118) considerou a sua estrutura como fenomenológica e hermenêutica, o que significa que:

[...] temos que partir da experiência, que temos de voltar às coisas mesmas, que temos de superar todo o tipo de preconceito para informar estruturalmente como verdade que os fatos puros não existem, que existe um fato mais um ato que o detecta e descreve ou transmite, que todo o problema da cultura vai ligado ao da sua transmissão e, finalmente, que a consciência é intencional.³⁵

Dessa maneira, a informação é percebida de formas diferentes, conforme diferentes experiências que se tem no ato informacional (BRUCE, 1996; 1997). Na presente tese, o conceito de informação de “*information literacy*”, como prática transformacional, baseia-se em um paradigma social, na esteira de Bruce (1997), Bruce, Edwards e Lupton (2006), Lupton e Bruce (2010), Whitworth (2014) e Cabra-Torres *et al.* (2020).

3.1.2. Literacy

Prosseguindo na análise do marco teórico a ser utilizado para o conceito de “*information literacy*”, passa-se à análise do termo isolado “*literacy*”, que, em português, pode ser traduzido como alfabetismo, letramento ou literacia, esta última em Portugal (SOARES, 2017). Inicialmente, concentrar-se-á na conceituação de “*literacy*”, para apresentar a diversidade de conceitos epistemológicos que envolvem o termo em sua acepção original anglo-saxã, antes de se adentrar nas implicações que as diversas traduções do termo *literacy* trazem para o contexto brasileiro.

Christie (1990, p. 2 *apud* SEARLE, 1999, p. 5) sintetiza bem o conceito de *literacy* ao afirmar que não existe “virtualmente área alguma da vida contemporânea

³⁵ Tradução livre do original: “tenemos que partir de la experiencia, que tenemos que volver a las cosas mismas, que tenemos que superar todo tipo de prejuicios para informar estructuralmente con verdad, que los hechos puros no existen, que existe un hecho más un acto que lo detecta y describe o transmite, que todo problema de cultura va ligado al de su transmisión y, finalmente, que la conciencia es intencional”.

em que a *literacy* não esteja envolvida de alguma forma, e é imperativo que todas as pessoas compreendam as muitas formas de *litteracies* que coletivamente têm tamanho impacto sobre suas vidas”.³⁶

Conforme Soares (2017), o *Oxford English Dictionary* registra o termo “*illiteracy*” desde 1660, enquanto o seu antônimo “*literacy*” só seria dicionarizado no fim do século XIX, mais precisamente por volta de 1880, segundo Brockmeier e Olson (2013). Soares (2017) credita o surgimento do termo “*literacy*” à demanda por uma nova palavra para designar novos usos da leitura e da escrita determinados pelas mudanças históricas das práticas sociais causadas pela Revolução Industrial.

Segundo o *Dictionary for Library and Information Science*, “*literacy*” significa “habilidade de ler e escrever com um mínimo nível de proficiência”³⁷ (REITZ, 2004, p. 422). A relevância da temática sobre *literacy* tem ganhado destaque, em razão de o tema ter se tornado parte da agenda de organizações como as Nações Unidas, o Banco Mundial e a Organização Mundial da Saúde, ao ser denominada um direito fundamental à educação (BROCKMEIER; OLSON, 2013).

Searle (1999) afirma que não há definição universalmente aceita de *literacy* e esclarece que o conceito é dinâmico e evolui com o tempo, podendo ser compreendido a partir de uma perspectiva cognitiva, como habilidade mental, como ato emancipatório ou ainda como prática social. Tradicionalmente, a *literacy* era compreendida como aprender a ler e a escrever formas monolíngues e monoculturais padronizadas e sancionadas (ELMBORG, 2006). No QUADRO 8, a seguir, podem ser observadas definições selecionadas por Searle (1999):

Quadro 8 – Definições selecionadas de *literacy*.

| CONCEITOS | AUTORES |
|--|--|
| “Uma pessoa é funcionalmente alfabetizada quando adquiriu conhecimentos e habilidades de leitura e escrita que lhe permitem engajar-se efetivamente em todas as atividades nas quais a <i>literacy</i> é normalmente assumida em sua cultura e grupo”. | Grey (1956 <i>apud</i> OXENHAM, 1980, p. 86) |
| “Os requisitos para alfabetização, agora entendemos, variam entre diferentes grupos sociais e econômicos, regiões e comunidades... Portanto, as medidas de alfabetização devem ser comparativas. Os significados e usos da <i>literacy</i> são mais complexos e diversos do que... permitem perguntas e testes típicos”. | Graff (1979, p. 5) |
| “Abordamos a <i>literacy</i> como um conjunto de práticas socialmente organizadas que fazem uso de um sistema de símbolos e de uma tecnologia para produzi-las e disseminá-las”. | Scribner e Cole (1981, p. 236) |

³⁶ Tradução livre do original: “[...] virtually no area of contemporary life in which literacy is not involved in some way, and it is imperative that all people understand the many kinds of literacy which collectively have such an impact on their lives”.

³⁷ Tradução livre do original: “The ability to read and write with a minimum level of proficiency”.

| | |
|--|--|
| Introdução da frase ‘evento de alfabetização’ que se refere a ‘qualquer ocasião em que um texto é parte integrante da natureza das interações dos participantes e de seus processos interpretativos’. | Heath (1983) |
| Alfabetização é ‘ler o mundo’, não apenas ‘a palavra’. | Freire e Macedo (1987) |
| <i>Literacy</i> como desempenho de uma série de tarefas de alfabetização e numeracia, cobrindo uma gama de níveis de habilidade de um a cinco nos domínios da prosa, documento e alfabetização quantitativa. | Wickert (1989) |
| A <i>literacy</i> envolve a integração da escuta, fala, leitura, escrita e pensamento crítico; ela incorpora numeracia. Inclui o conhecimento cultural que permite a um falante, escritor ou leitor reconhecer e usar uma linguagem apropriada a diferentes situações sociais. Para uma sociedade com tecnologia avançada como a Austrália, o objetivo é uma alfabetização ativa que permita às pessoas usar a linguagem para aprimorar sua capacidade de pensar, criar e questionar, a fim de participar efetivamente na sociedade. | <i>International Literacy Year</i> (1990) do <i>Australian Council of Adult Literacy</i> |
| ‘Práticas de alfabetização’ para se referir a “comportamento e conceituação relacionados aos usos da leitura e/ou escrita. ‘Práticas de alfabetização’ incorporam não apenas ‘eventos de alfabetização’ como ocasiões empíricas para as quais a <i>literacy</i> é integral, mas também os modelos populares desses eventos e dos preconceitos ideológicos que os sustentam”. | Street (1992, p. 13) |
| ‘ <i>Multiliteracies</i> ’ que se relacionam “com a multiplicidade crescente e integração de modos significativos de criação de significado, onde o textual é também relacionado ao visual, ao áudio, ao espacial, ao comportamental ... ‘multimídia’ e ... ‘hipermídia’ eletrônica. ... para focar nas realidades de aumento da diversidade local e conexão global”. | Cope e Kalantzis (1995, p. 6), do New London Group |

Fonte: Adaptado e traduzido de Searle (1999, p. 17-18).

Para Gee (2008), o significado tradicional de *literacy*, como sendo a habilidade de ler e escrever é óbvio e até mesmo simplista, pois para o autor, essa definição situa a *literacy* no campo da pessoa, e não na sociedade, obscurecendo as múltiplas formas em que a *literacy* se inter-relaciona com formas de poder.

As reivindicações pelos poderes da *literacy* são, de fato, ainda mais específicas do que isto. A *literacy* leva ao pensamento lógico, analítico, crítico e racional, usos gerais e abstratos da linguagem, atitudes céticas e questionadoras, uma distinção entre mito e história, um reconhecimento da importância do tempo e do espaço, governos complexos e modernos (com separação entre Igreja e Estado), democracia política e maior equidade social, uma menor taxa de criminalidade, melhores cidadãos, desenvolvimento econômico, riqueza e produtividade, estabilidade política, urbanização e uma menor taxa de natalidade. (GEE, 2008, p. 50).³⁸

Segundo Norgaard (2003), as formas de ler e escrever das pessoas estão conectadas a sistemas culturais, históricos, sociais e políticos mais amplos, portanto

³⁸ Tradução livre do original: “Claims for the powers of literacy are, indeed, yet more specific than this. Literacy leads to logical, analytical, critical, and rational thinking, general and abstract uses of language, skeptical and questioning attitudes, a distinction between myth and history, a recognition of the importance of time and space, complex and modern governments (with separation of church and state), political democracy and greater social equity, a lower crime rate, better citizens, economic development, wealth and productivity, political stability, urbanization, and a lower birth rate”.

quaisquer *literacies* são práticas culturais situadas condicionadas pela ideologia, poder e contexto social, implicando em diferentes visões que culminam em formas aceitáveis de conhecimento e de prática informacional em contraponto às formas marginalizadas (STREET, 2003; TUOMINEN; SAVOLAINEN; SALJA, 2005).

Hepworth (2000) identifica a *information literacy* como um termo multifacetado, que engloba o domínio das seguintes áreas de aprendizagem: (i) aprender a usar diferentes ferramentas de tecnologias de informação e sistemas de informação eletrônicos e impressos; (ii) aprender os processos intelectuais associados à gestão da informação e a criação do conhecimento, tais como a identificação das necessidades de informação, identificar e avaliar fontes informacionais, estratégias de pesquisa e recuperação de informação, organização dos recursos informacionais e capacidade de reflexão sobre esses processos; (iii) aprender a comunicar para acessar e compartilhar informações, em situações tais como trabalho em equipe, negociação, trabalho colaborativo, usando estilos de comunicação apropriados; (iv) conhecer as normas intelectuais da disciplina explorada, incluindo o quadro teórico, as metodologias estabelecidas, as formas como o conhecimento, a informação e os dados são gerados e disseminados na disciplina, bem como as questões éticas e jurídicas relacionadas com esse domínio.

Portanto, depreende-se que, assim como no conceito de “*information*”, as variações na conceituação de “*literacy*” sugerem que esta não é simplesmente um conjunto de habilidades descontextualizadas que podem ser codificadas, mensuradas e auditadas, mas sim uma variedade de práticas sociais altamente contextualizadas, influenciadas pelo discurso da comunidade através do qual a prática é interpretada (LLOYD, 2010a).

No mesmo sentido, Tuominen, Savolainen e Salja (2005), em sua abordagem construcionista da informação, enfatizam a conexão da *literacy* a valores e tecnologias sociais histórica e contextualmente definidos, por meio de relações dialógicas construídas em comunidades epistêmicas ou comunidades de prática. Ademais, segundo Lloyd (2010b), *information literacy* deve ser abordada holisticamente como prática e processo, não apenas da modalidade textual, mas também das modalidades sociais e corporais que informam a prática.

Para fins da presente tese, portanto, *information literacy* é um termo que abarca a fluência, o acesso, a avaliação, o uso crítico e ético e a compreensão de processos informacionais que envolvam práticas informacionais em um contexto

amplo, não se restringindo a textos, mas como uma metacompetência (MACKEY; JACOBSON, 2014), que também incorpora ao conceito a fluência em imagens (competência visual), tecnologias de informação, comunicação (competência digital), mídias (competência midiática), dentre outras (LLOYD 2010b; PINTO; CORDÓN; DÍAZ, 2010; WHITWORTH, 2014; MACKEY; JACOBSON, 2014; MACKEY; JACOBSON, 2011; BENITO MORALES, 2000).

3.2. Competência em informação e implicações da tradução de *information literacy* no Brasil

Ao considerarmos isoladamente a tradução dos termos “*information*” e “*literacy*”, tem-se que o termo “*information*” é informação, uma tradução literal. Já em relação à tradução de “*literacy*” para a língua portuguesa no Brasil, temos alfabetismo (alfabetização) e letramento e, em Portugal, literacia (SOARES, 2017).

Em relação ao termo “alfabetização”, Reis (2016) afirma se tratar do processo de assimilação do código de escrita, possibilitando o ato da escrita e da leitura. O QUADRO 9, a seguir, sumariza conceitos de alfabetização de diferentes autores.

Quadro 9 – Conceitos de alfabetização.

| AUTOR | PALAVRAS-CHAVE | CONCEITO |
|--------------------------|---|---|
| Maria da Graça Costa Val | – Domínio do código escrito – Participação na cultura escrita prolongada por toda vida | Pode-se definir alfabetização como o processo específico e indispensável de apropriação do sistema de escrita, a conquista dos princípios alfabético e ortográfico que possibilitem ao aluno ler e escrever com autonomia. Noutras palavras, alfabetização diz respeito à compreensão e ao domínio do chamado — “código” escrito, que se organiza em torno de relações entre a pauta sonora da fala e as letras (e outras convenções) usadas para representá-la, a pauta, na escrita (VAL, 2006, p. 19). [...] o processo de inserção e participação na cultura escrita. Trata-se de um processo que tem início quando a criança começa a conviver com as diferentes manifestações da escrita na sociedade (placas, rótulos, embalagens comerciais, revistas, etc.) e se prolonga por toda a vida, com a crescente possibilidade de participação nas práticas sociais que envolvem a língua escrita, como a leitura e redação de contratos, de livros científicos, de obras literárias, por exemplo. (VAL, 2006, p. 19). |
| Carmen Lúcia Vidal Perez | – Escrita vida afora | A alfabetização é um processo que, ainda que se inicie formalmente na escola, começa, de fato, antes de a criança chegar à escola, através das diversas leituras que vai fazendo do mundo que a cerca, desde o momento em que nasce e, apesar de se consolidar nas quatro primeiras |

| | | |
|---|---|---|
| | | séries, continua pela vida afora. Este processo continua apesar da escola, fora da escola, paralelamente à escola. A criança vai construindo conhecimentos sobre o mundo em que vive. Nesse processo de construção está inserida a escrita, como um objeto cultural socialmente construído. (PEREZ, 1992, p. 66). |
| Antônio Augusto Gomes Batista <i>et al.</i> | – “Tecnologia da escrita” – Sinais gráficos | Historicamente, o conceito de alfabetização se identificou ao ensino-aprendizado da — “tecnologia da escrita”, quer dizer, do sistema alfabético de escrita, o que, em linhas gerais, significa, na leitura, a capacidade de decodificar os sinais gráficos, transformando-os em — “sons”, e, na escrita, a capacidade de codificar os sons da fala, transformando-os em sinais gráficos. (BATISTA <i>et al.</i> , 2007, p. 10). |
| Abramovay, M. e Kramer, S. | – Código escrito – Interpretação – Construção | [...] um processo ativo de leitura e interpretação, onde a criança não só decifra o código escrito, mas também o compreende, estabelece relações, interpreta. Desse ponto de vista, alfabetizar não se restringe à aplicação de rituais repetitivos de escrita, leitura e cálculo, mas começa no momento da própria expressão, quando as crianças falam de sua realidade e identificam os objetos que estão ao seu redor. Segundo nosso enfoque, pois, alfabetização não se confunde com um momento que se inicia repentinamente, mas é um processo de construção. (KRAMER; ABRAMOVAY, 1985, p. 104). |
| Magda Becker Soares | – Aquisição do código escrito – Compreensão | “[...] em seu sentido próprio, específico: processo de aquisição do código escrito, das habilidades de leitura e escrita.” (SOARES, 2003, p. 15). “[...] a alfabetização é um processo de representação de fonemas em grafemas, e vice-versa, mas é também um processo de compreensão/expressão de significados por meio do código escrito.” (SOARES, 2003, p. 16). |

Fonte: Reis (2016, p. 33).

Soares (2017) esclarece que a terminologia “letramento” surgiu recentemente no Brasil (meados de 1980), na área da Educação e das Ciências Linguísticas, como tradução de “*literacy*”, distinguindo-se de alfabetização. Para a autora:

[...] a pessoa que aprende a ler e a escrever – que se torna *alfabetizada* – e que passa a fazer uso da leitura e da escrita, a envolver-se nas práticas sociais de leitura e escrita – que se torna *letrada* – é diferente de uma pessoa que não sabe ler e escrever – é *analfabeta* – ou, sabendo ler e escrever, não faz uso da leitura e da escrita – é *alfabetizada* mas não é *letrada*. (SOARES, 2017, p. 36, grifos no original).

Portanto, para Soares (2018), a alfabetização envolve tão somente a aquisição do código escrito, com o objetivo de ler e escrever, enquanto o letramento pressupõe a interação ativa nas diversas culturas da língua escrita, apesar de, no Brasil, os dois conceitos se sobreporem e se fundirem constantemente. Tfouni (2006)

sugere a seguinte diferenciação entre alfabetização e letramento, apesar de serem conceitos ligados entre si:

A alfabetização refere-se à aquisição da escrita enquanto aprendizagem de habilidades para a leitura, escrita e as chamadas práticas de linguagem. Isto é levado a efeito, em geral, através do processo de escolarização, e, portanto, da instrução formal. A alfabetização pertence, assim, ao âmbito do *individual*.

O letramento, por sua vez, focaliza os *aspectos sócio-históricos* da aquisição da escrita [...] tem por objetivo investigar não somente quem é alfabetizado, mas também quem não é, e, nesse sentido, desliga-se de verificar o individual, e centraliza-se no social mais amplo. (TFOUNI, 2006, p. 11, grifos no original).

Ferreiro (2001) sugere “cultura escrita” como tradução para “*literacy*”, pois, segundo ela, letramento está muito ligado à “letra” e não abarca o significado do termo “*literacy*” em sua completude. Acrescente-se que essa definição remeteria também a texto, limitando, portanto, o escopo de *literacy*.

Como se pode ver das conceituações acima, a tradução de “*literacy*” para a língua portuguesa também não é consensual, abarcando diversas concepções teóricas a partir de diversos autores. A junção de “*information*” e “*literacy*” na expressão “*information literacy*” traz ainda mais questões para o exercício de conceituação teórica, quando de sua tradução.

No Brasil, os primeiros estudos sobre *information literacy* foram desenvolvidos por Sônia Caregnato, Regina Belluzzo, Elisabeth Dudziak e Maria Helena Hatschbach no início dos anos 2000 (BELLUZZO, 2018b). Em 2013, a Unesco validou o termo “*information literacy*” para a língua inglesa (HORTON JUNIOR, 2013). No português, o termo “*information literacy*” vem sendo traduzido com diferentes terminologias, como, por exemplo, “alfabetização informacional”, “competência informacional”, “competência em informação”, “letramento informacional” (BELLUZZO, 2014), o que demonstra a falta de consenso sobre a terminologia. A Unesco validou o termo “competência em informação” no âmbito do Brasil e “literacia da informação” ou “literacia informacional” em Portugal (HORTON JUNIOR, 2013).

Entretanto, a falta de consenso terminológico aponta para uma incipiente consolidação da área no Brasil, e diversos estudos sobre os termos utilizadas para traduzir *information literacy* vêm contribuindo para a consolidação da temática.

Leite *et al.* (2016), em sua pesquisa de caráter exploratório-descritivo sobre o *corpus* de documentos divulgados nas edições de 1994 a 2014 do Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (Enancib), realizaram uma

seleção dos trabalhos relacionados à temática Competência em Informação nos Anais do Enancib para todos os onze grupos de trabalho do evento. Foram utilizados os seguintes termos correlatos de busca: “*information literacy*”, “competência informacional”, “alfabetização informacional”, “aprendizagem informacional”, “alfabetização em informação”, “letramento informacional”, “educação de usuários”. Os resultados foram a demonstração de um crescente interesse pelo tema da competência em informação, ainda que o número de trabalhos identificados não tenha sido considerado expressivo, em relação ao total geral de contribuições constantes dos Anais do Enancib no período estudado (1994-2015). Leite *et al.* concluíram que pesquisas sobre a temática da competência em informação têm potencial promissor para consolidação na área da Ciência em Informação no Brasil.

Simeão e Costa (2016), em pesquisa nas bases de dados da Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci) e da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), identificaram dez diferentes terminologias conceituais derivadas da tradução de *information literacy*: “alfabetização digital”, “alfabetização em informação”, “alfabetização informacional”, “competência em informação”, “competência infocomunicacional”, “competência infomidiática”, “competência informacional”, “competência virtual”, “comportamento informacional”, “habilidade informacional”, “letramento digital” e “letramento informacional”. As autoras verificaram que houve uma tendência em se traduzir *information literacy* como competência.

No mesmo sentido, Farias *et al.* (2021), em pesquisa no Catálogo de Teses e Dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), buscaram verificar o estudo de *information literacy* na perspectiva da Pós-Graduação no Brasil, pelo período de 2000 a 2019. Como critério de delimitação da pesquisa foram selecionados cursos oriundos de Programas de Pós-Graduação avaliados sob a Área do Conhecimento “Ciência da Informação” da CAPES. A pesquisa obteve 484 registros recuperados na busca e, após descartados os trabalhos repetidos, obtiveram o resultado de 213 trabalhos entre teses e dissertações. Desses resultados recuperados, obteve-se a seguinte ocorrência para cada descritor: *information literacy* (159 resultados); competência em informação (121 resultados); competência informacional (116 resultados); letramento informacional (55 resultados); alfabetização em informação (05 resultados); alfabetização informacional (06

resultados); habilidades informacionais (18 resultados) e competência crítica em informação (04 resultados).

Buscando verificar a frequência de uso das diferentes traduções de *information literacy* no Brasil, realizou-se, em janeiro de 2021, pesquisa exploratória na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci), na *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), nas quais investigaram-se quais termos são mais usuais nas referidas bases de dados brasileiras.

Na Brapci e na SciELO, utilizou-se como estratégia de consulta a busca simples sobre as expressões: “alfabetização em informação”, “alfabetização informacional”, “competência em informação”, “competência informacional”, “competência informacional e midiática”, “*media and information literacy*”, “literacia informacional”, “*information literacy*”, “letramento digital” e “letramento informacional”, com delimitação de período entre 1974 e 2021, selecionando-se artigos, artigos de revisão (na SciELO), artigos científicos, artigos completos em anais de evento, relatos de pesquisa, relatos de experiência, revisões de literatura e comunicações orais (na Brapci). Na Brapci, usou-se o filtro de título, descartando-se aqueles títulos cuja expressão era aproximada e não correspondia ao termo respectivamente buscado. Na SciELO, usou-se o filtro de tema, com a área Ciência da Informação e Biblioteconomia, pois buscou-se delimitar o uso da terminologia na Ciência da Informação, descartando-se áreas temáticas como Educação, Linguística, Enfermagem, Ciências da Saúde, Comunicação, etc.

Na BDTD, a busca avançada foi realizada utilizando-se os termos de busca “alfabetização em informação”, “alfabetização informacional”, “competência em informação”, “competência informacional”, “competência informacional e midiática”, “*media and information literacy*”, “literacia informacional”, “*information literacy*”, “letramento digital” e “letramento informacional”, com seleção de todos os termos para correspondência de busca.

Foram selecionadas manualmente teses e dissertações que contivessem um dos termos usados na busca em seu título somente.

O QUADRO 10, a seguir, traz o comparativo e a frequência dos termos de busca na pesquisa realizada.

QUADRO 10 – Comparativo e frequência dos diferentes termos de busca para ColInfo.

| BASES | | BRAPCI, SCIELO E BDTD | | | | | | | | | TOTAL POR ANO |
|-------------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------------------|------------------------------|---|---|----------------------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|---------------------|
| TERMO DE BUSCA | Alfabetização em Informação | Alfabetização Informacional | Competência em Informação | Competência Informacional | Competência informacional e midiática | <i>Media and Information Literacy</i> | Literacia informacional | <i>Information Literacy</i> | Letramento digital | Letramento Informacional | |
| ANO | | | | | | | | | | | |
| 1974 a 2000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2001 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 2002 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 2003 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 |
| 2004 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 5 |
| 2005 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 2006 | 0 | 0 | 2 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| 2007 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 7 |
| 2008 | 0 | 0 | 6 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 11 |
| 2009 | 1 | 1 | 3 | 11 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 19 |
| 2010 | 0 | 0 | 1 | 7 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 4 | 16 |
| 2011 | 1 | 0 | 7 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 22 |
| 2012 | 1 | 0 | 5 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 23 |
| 2013 | 0 | 1 | 7 | 13 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 23 |
| 2014 | 0 | 0 | 20 | 17 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 | 42 |
| 2015 | 0 | 1 | 21 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 44 |
| 2016 | 0 | 0 | 29 | 11 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 11 | 53 |
| 2017 | 0 | 1 | 54 | 16 | 5 | 2 | 0 | 0 | 2 | 9 | 90 |
| 2018 | 0 | 1 | 72 | 10 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 10 | 96 |
| 2019 | 0 | 1 | 53 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 71 |
| 2020 | 0 | 0 | 42 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 7 | 55 |
| 2021 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAIS: | 4 | 6 | 322 | 155 | 8 | 2 | 4 | 17 | 4 | 72 | 596 |

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Como resultado, identificou-se que o tema começou a ser abordado no Brasil no início dos anos 2000, tendo-se utilizado terminologias diversas nesse lapso temporal. Os termos mais frequentes foram, em ordem decrescente, “competência em

informação”, “competência informacional”, “letramento informacional” e “*information literacy*”. Com a validação do termo “competência em informação” pela Unesco em 2013 (HORTON JUNIOR, 2013), é possível verificar o aumento do uso dessa terminologia a partir de 2014, na evolução de uso dos termos ano a ano.

A partir do QUADRO 9, ao se selecionarem os quatro termos mais frequentes nos resultados da busca, é possível apresentar a frequência por ano e por base de dados para os termos “competência em informação”, “competência informacional”, “letramento informacional” e “*information literacy*”.

Esse detalhamento da frequência de ocorrência desses quatro termos mais ocorrentes por base de dados pode ser visualizado no QUADRO 11, a seguir.

QUADRO 11 – Conceito de *information literacy* nas bases de dados brasileiras.

| TERMO DE BUSCA | Competência em Informação | | | Competência Informacional | | | <i>Information Literacy</i> | | | Letramento Informacional | | |
|----------------|---------------------------|--------|------|---------------------------|--------|------|-----------------------------|--------|------|--------------------------|--------|------|
| | BRAPCI | SCIELO | BDTD | BRAPCI | SCIELO | BDTD | BRAPCI | SCIELO | BDTD | BRAPCI | SCIELO | BDTD |
| 1974 a 2000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2001 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2002 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2003 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2004 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 2005 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2006 | 2 | 0 | 0 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2007 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2008 | 5 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 2009 | 1 | 1 | 1 | 6 | 2 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 2010 | 0 | 0 | 1 | 5 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| 2011 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 2012 | 2 | 0 | 3 | 8 | 1 | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 2013 | 3 | 0 | 4 | 6 | 2 | 5 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 2014 | 10 | 0 | 10 | 13 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------|-----|----|----|----|----|----|----|---|---|----|---|----|
| 2015 | 9 | 2 | 10 | 9 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 4 |
| 2016 | 18 | 1 | 10 | 7 | 0 | 4 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 7 |
| 2017 | 38 | 3 | 13 | 13 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 7 | 1 | 1 |
| 2018 | 61 | 2 | 9 | 6 | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 7 | 1 | 2 |
| 2019 | 43 | 4 | 6 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 1 |
| 2020 | 33 | 4 | 5 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 1 |
| 2021 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAIS: | 230 | 18 | 74 | 95 | 13 | 47 | 10 | 2 | 5 | 47 | 6 | 19 |

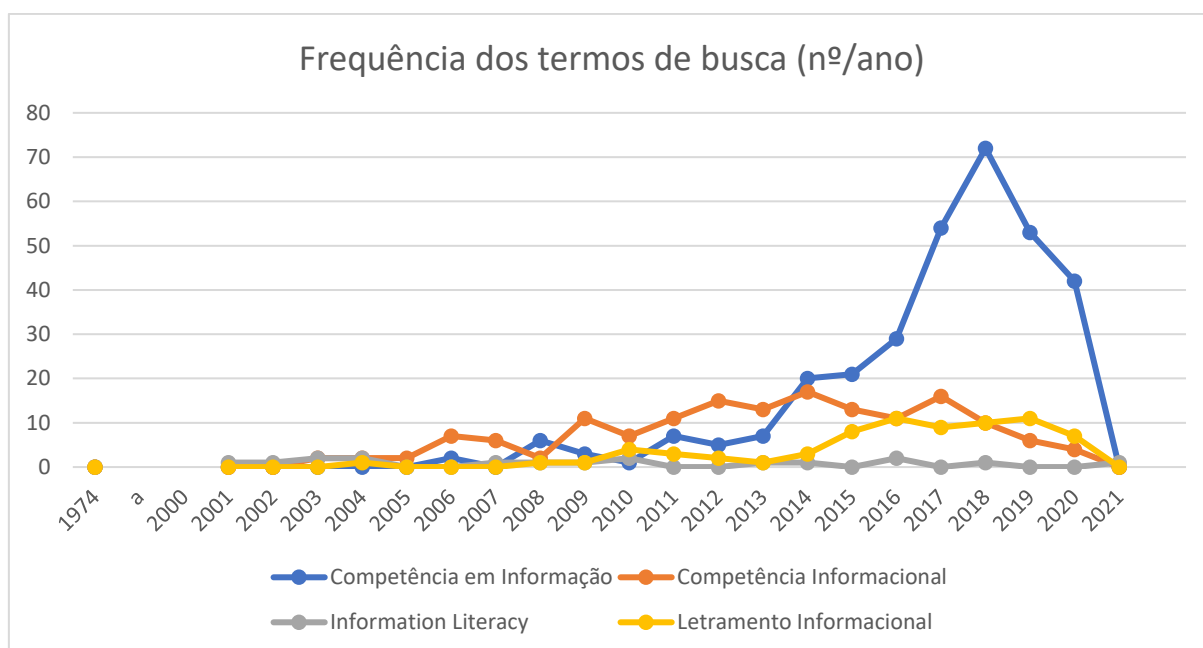
Fonte: Elaborado pela autora (2021).

É possível verificar que, no Brasil, a partir de 2014, principalmente entre os anos de 2016 e 2020, houve uma grande ocorrência de trabalhos publicados que utilizaram o termo “competência em informação”. O número de trabalhos recuperados na Brapci foi mais expressivo, uma vez que é uma base de dados especializada na área de Ciência da Informação, lembrando-se que as ocorrências da base de dados SciELO classificadas como oriundas de áreas diferentes da Ciência da Informação não foram consideradas nessa busca. A quantidade de trabalhos recuperados na Brapci também foi maior, pois esta recuperou não somente artigos publicados em periódicos, mas também comunicações orais e trabalhos completos publicados em anais de eventos, que foram contabilizados.

Com o objetivo de facilitar a identificação visual da evolução da frequência do uso dos termos recuperados nas buscas realizadas na Brapci, SciELO e BDTD, os números recuperados das três bases de dados foram totalizados para cada termo por ano e o resultado desses dados foi representado em formato de gráfico.

As frequências dos termos que ocorreram de forma mais frequente (competência em informação, competência informacional, letramento informacional e *information literacy*) podem ser visualizadas na FIGURA 7, a seguir.

FIGURA 7 – Evolução da frequência dos termos de busca mais ocorrentes.



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Conforme se depreende da figura acima, as primeiras ocorrências foram do termo “*information literacy*” e “competência informacional”, no início dos anos 2000. “*Information literacy*” continuou a ter ocorrências isoladas ao longo do período estudado, enquanto a frequência de “competência informacional” aumentou até o ano de 2006, decresceu em 2008 e voltou a ter picos com variação entre 10 e 20 ocorrências em 2009, 2012 e 2014. Já “letramento informacional” teve poucas ocorrências em 2010, 2011 e 2012, tendo um aumento de ocorrências a partir de 2015, que variaram em números próximos de dez ocorrências. Por fim, o termo “competência em informação” apresentou ocorrências próximas a dez em 2008, 2011 e 2013. A partir de 2014, a frequência das ocorrências aumentou, tendo um pico em 2018, alcançando 72 ocorrências. Nos anos de 2019 e 2020, houve decréscimo, mas, ainda assim, o número de ocorrências foi de 53 e 42, respectivamente.

Complementando esses resultados, em relação ao uso de “competência” como tradução, Simeão e Costa (2016) também citaram Virkus (2003), que afirma que as traduções de *information literacy*, em alguns países europeus, claramente se referem a “competência”, como, por exemplo, na Dinamarca (*Informationskompetence*), na Finlândia (*Informaatiokompetenssi*), na Alemanha (*Informationskompetenz*), na Noruega (*Informasjonskompetanse*) e na Suécia (*Informationskompetens*).

No mesmo sentido, seguindo a esteira da validação da tradução de *information literacy* como sendo competência em informação, esforços de consolidação da terminologia têm sido feitos no contexto brasileiro. Vitorino (2020) também cita a importância da Declaração de Maceió sobre a Competência em Informação (FEBAB, 2011) e da Carta de Marília (2014) nessa consolidação. O Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Estadual Paulista (Unesp), com apoio do Ministério de Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicação (MCTIC), por meio do IBICT, do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCIInf) da Universidade de Brasília (UnB) e da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB), realiza o evento Seminário de Competência em Informação (CoInfo). Em 2017, em sua quarta edição³⁹, o seminário abordou o tema “Integrando as redes dos pesquisadores – proposta de monitoramento e intercâmbio de atividades de pesquisa no Brasil”. Para sua quinta edição, inicialmente prevista para 2020, mas adiada para abril de 2021 em razão da pandemia de coronavírus, houve ampliação da parceria institucional entre a Unesp, *campus* de Marília, com a UnB e o IBICT. E tema central foi “Protagonismo em Competência em Informação”⁴⁰. Outros eventos que auxiliaram na consolidação da terminologia “competência em informação” foram o VII Fórum de Competência em Informação, realizado em setembro de 2021 e organizado pela rede de Competência em Informação do Estado do Rio de Janeiro⁴¹ (integrada por representantes da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO, IBICT, Colégio Pedro II – CPII, Fiocruz, Rede de Bibliotecas de Nova Iguaçu, Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais – CPRM)⁴²; o 1º Seminário Internacional de Competência em Informação (I SEICIn, realizado em 2019) e o 4º Seminário de Pesquisas e Práticas sobre Competência em Informação de Santa Catarina (IV SEPCIn, realizado em 2021)⁴³, organizados pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)⁴⁴ (MATA, 2021); além do Seminário Hispano-Brasileiro de

³⁹ Disponível em:

<http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/DISCENTES/ENANCIB/announcement/view/26>. Acesso em: 22 ago. 2020.

⁴⁰ Disponível em: http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/V_Seminario/index/schedConfs/current. Acesso em: 22 ago. 2020.

⁴¹ Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=BMbF9Q_S8uo. Acesso em: 3 out. 2021.

⁴² Disponível em: <https://doity.com.br/vi-forum-sobre-competencia-em-informacao#about>. Acesso em: 15 maio 2021.

⁴³ Disponível em: <https://gpcin.ufsc.br/2021/09/23/apresentacoes-do-iv-seminario-de-pesquisas-e-praticas-sobre-competencia-em-informacao-de-santa-catarina-iv-sepcin/>. Acesso em: 21 set. 2021.

⁴⁴ Disponível em: <http://www.enancib2019.ufsc.br/seicin/>. Acesso em: 15 maio 2021.

Investigação em Informação, Documentação e Sociedade, cuja décima edição ocorreu em novembro de 2021 e foi promovida pela UnB e a Universidade Complutense de Madrid, em conjunto com a Universidade de São Paulo (USP) e o IBICT, possuindo um Grupo de Trabalho (GT) dedicado ao tema Competência em informação, alfabetização midiática e informacional⁴⁵ (LEITE *et al.*, 2016).

Vitorino (2021b) lista também os grupos de pesquisa sobre competência em informação vinculados ao Diretório dos Grupos de Pesquisa (DGP) do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) no Brasil, dentre eles, por exemplo, o Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Competência em Informação (GPCIn) da UFSC; o Laboratório de competência em informação e prática informacional (LabCoInfo), da UFRJ; o Grupo Competência em Informação e processos inter-relacionados, da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES); o Grupo Competência e mediação em ambientes de informação, da Universidade Federal do Ceará (UFC); o Grupo Competência em Informação e populações vulneráveis, da UnB; o Grupo Comportamento e competência informacionais, da Unesp.

Em sentido contrário, para Gasque (2012), que utiliza a terminologia letramento informacional como tradução de *information literacy*, a competência também é um conceito polissêmico, originado no campo empresarial e financeiro com o objetivo de melhorar a produtividade e a competitividade da pessoa pela aplicação prática de conhecimento em um contexto de novas formas de organização do trabalho, sendo mais próxima do conceito de habilidade, podendo ainda ser considerada como tecnicista e de caráter taylorista. Para a autora, “propõe-se que ‘competência’ seja utilizado como expressão do ‘saber fazer’, derivada das relações entre o conhecimento que o sujeito detém, a experiência adquirida pela prática e a reflexão sobre a ação” (GASQUE, 2012, p. 36), para que então se desenvolva o processo de letramento informacional.

Souza, Bahia e Vitorino (2020) apontam a relação entre as dimensões técnica, estética, ética e política da competência em informação preconizadas por Vitorino e Piantola (2011), com o conceito de competência proposto por Zarifian (2001). Para Souza, Bahia e Vitorino (2020), a dimensão técnica pode ser relacionada ao saber-fazer e ao “ser competente em relação à”. A dimensão estética relaciona-se

⁴⁵ Disponível em: <https://seminariohispano-brasileiro.org.es/ocs/index.php/xshb/xshb2021/schedConf/trackPolicies>. Acesso em: 15 set. 2021.

com criatividade, sensibilidade, espírito de inovação e imaginação. As dimensões ética e política, por sua vez, são relacionadas com a noção de responsabilidade, valores e interação coletiva. Essas dimensões se manifestam de forma interdependente e não linear e permitem o desenvolvimento de inovação, criatividade, domínio técnico, reflexão ética e interação coletiva, orientados ao desenvolvimento contínuo da pessoa em prol da coletividade e em meio ao contexto laboral, na medida em que há uma diluição da essência da noção originária do termo “competência”. Esta se refere ao desenvolvimento de habilidades e treinamento profissional e uma maior aproximação do conceito de competência em informação, no sentido de preparar a pessoa para as demandas informacionais diversas no ambiente laboral (SOUZA; BAHIA; VITORINO, 2020) e nos demais contextos sociais.

Para Zarifian (2001; 2010), a noção de competência sai da simples designação do “posto de trabalho”, o conjunto de tarefas prescritas do cargo exercido pela pessoa e que lhe é imposta pela organização, para permitir “uma volta da atividade no sujeito que age” (ZARIFIAN, 2010, p. 77). Para autor, a competência faz frente a eventos profissionais de maneira pertinente, pois o trabalho resulta da mobilização da competência pela pessoa face a determinado evento, em um contexto laboral cada vez mais mutável e complexo (FLEURY; FLEURY, 2001).

Fleury e Fleury (2001, p. 188) definem competência como “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”. Os autores elucidam o significado dos verbos contidos nessa definição, com base em Le Boterf, conforme se vê no QUADRO 12, a seguir:

QUADRO 12 – Verbos sobre competência para o profissional.

| | |
|--|---|
| Saber agir | Saber o que e por que faz. Saber julgar, escolher, decidir. |
| Saber mobilizar recursos | Criar sinergia e mobilizar recursos e competências. |
| Saber comunicar | Compreender, trabalhar, transmitir informações, conhecimentos. |
| Saber aprender | Trabalhar o conhecimento e a experiência, rever modelos mentais; saber desenvolver-se. |
| Saber engajar-se e comprometer-se | Saber empreender, assumir riscos. Comprometer-se. |
| Saber assumir responsabilidades | Ser responsável, assumindo os riscos e consequências de suas ações e sendo por isso reconhecido. |
| Ter visão estratégica | Conhecer e entender o negócio da organização, o seu ambiente, identificando oportunidades e alternativas. |

Fonte: Fleury e Fleury (2001, p. 188).

Complementarmente, Zarifian (2010, p. 137) define três elementos essenciais à competência:

- Competência é a tomada de iniciativa e responsabilidade do indivíduo em situações profissionais com as quais ele se confronta.
- Competência é uma inteligência prática das situações, que se apoia em conhecimentos adquiridos e os transforma à medida que a diversidade das situações aumenta.
- Competência é a faculdade de mobilizar redes de atores em volta das mesmas situações, de compartilhar desafios, de assumir áreas de responsabilidade.

Valente e Belluzzo (2020) ampliam as dimensões basilares e interdependentes da competência, conforme proposto por Durand (2000 *apud* VALENTE; BELLUZZO, 2020) como sendo CHA (conhecimentos, habilidades e atitudes) para o acrônimo CHAVE, que corresponde a conhecimentos (série de informações acumuladas e assimiladas), habilidades (capacidade de aplicar e usar o conhecimento adquirido), atitudes (aspectos relacionados ao comportamento social e afetivo), valores (respeito aos princípios éticos e morais nas relações sociais) e emoção, entusiasmo, entorno e energia (dizem respeito ao ambiente externo e à pessoa). Rosetto (2021), por sua vez, sugere que a letra “E” no acrônimo CHAVE corresponda a expertise (domínio de área ou habilidade consolidada pela experiência).

Nessa esteira, o desenvolvimento de competência, segundo Le Boterf (1994 *apud* FLEURY; FLEURY, 2010), pode ser visualizado no QUADRO 13.

QUADRO 13 – Processo de desenvolvimento de competência.

| TIPO | FUNÇÃO | COMO DESENVOLVER |
|-------------------------------------|--|--|
| Conhecimento teórico | Entendimento, interpretação | Educação formal e continuada |
| Conhecimento sobre os procedimentos | Saber como proceder | Educação formal e experiência profissional |
| Conhecimento empírico | Saber como fazer | Experiência profissional |
| Conhecimento social | Saber como comportar | Experiência social e profissional |
| Conhecimento cognitivo | Saber como lidar com a informação, saber como aprender | Educação formal e continuada e experiência social e profissional |

Fonte: Le Boterf (1994 *apud* FLEURY; FLEURY, 2010, p. 40).

Para Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014, p. 65) o conceito de competência na competência em informação é

[...] composto de duas dimensões distintas: a primeira, um domínio de saberes e habilidades de diversas naturezas que permitem a intervenção prática na realidade e a segunda, uma visão crítica do alcance das ações e o compromisso com as necessidades mais concretas que emergem e caracterizam o atual contexto social.

No mesmo sentido, Dudziak (2001) sugere a adoção de “competência” para a tradução de *literacy*, alegando que *literacy* não se restringe à capacitação em escrever e ler, mas envolve também a capacidade de utilizar novas tecnologias e é ligada ao aprender a aprender e à educação ao longo da vida, consistindo em um *continuum* de aprendizagem. No mesmo sentido, para Hatschbach (2002, p. 48), competência em informação é a terminologia mais adequada para a tradução de *information literacy*, pois esta representa a

[...] habilidade e a capacidade em utilizar a informação e o conhecimento sobre a sistemática, o movimento da informação. Além da capacitação no uso das ferramentas para a recuperação da informação, ela preconiza o conhecimento de fontes, o pensamento crítico, a formulação de questões, a avaliação, a organização e a utilização da informação.

A crítica ao uso do termo “competência” em informação vai de encontro à noção de *information literacy* como uma concepção social (BELLUZZO, 2007), focada na ação crítica e ética (BERRÍO ZAPATA, 2012), catalisadora da aprendizagem (2010a). A competência em informação é parte da atividade humana em todos os seus contextos, inclusive em aspectos corpóreos da percepção da informação (2010a) e valores e conceitos morais e éticos de seu uso (VALENTE; BELLUZZO, 2020). Optou-se, portanto, por utilizar o termo “competência em informação” em razão não só de sua validação pela Unesco, mas também pela provável consolidação do termo no Brasil, com base no exposto anteriormente.

Na seção a seguir, apresenta-se um breve histórico da competência em informação desde o seu surgimento.

3.3. Breve histórico da competência em informação

A competência em informação (*information literacy*) é um termo que surgiu por volta dos anos 1970, tendo sido formalmente reconhecido nos trabalhos de Paul G. Zurkowski (1974), Lee G. Burchinal (1976) (BEHRENS, 1994; LOMBARD, 2010; WHITWORTH, 2014) e por Hamelink (1976) (BEHRENS, 1994; WHITWORTH, 2014). Esses autores são representantes de três tradições distintas no estudo da competência em informação, sendo Zurkowski um representante da abordagem da gestão do conhecimento; Burchinal um representante da abordagem educacional e Hamelink um representante da abordagem transformacional (WHITWORTH, 2014),

voltada para a emancipação política. Segundo Whitworth (2014), Zurkowski apresentou à Comissão Nacional de Bibliotecas e Ciência da Informação dos Estados Unidos um relatório em que sugeria o desenvolvimento de competência em informação para fazer face à superabundância de informação, que excedia a capacidade de se lidar com ela. Zurkowski (1974, p. 6) afirmou que “as pessoas treinadas na aplicação de recursos de informação ao seu trabalho podem ser chamadas de competentes em informação”⁴⁶ e especulou que apenas um sexto da população americana fosse, à época, competente em informação, apesar de que praticamente a totalidade dos americanos era alfabetizada. O relatório de Zurkowski (1974) tinha por objetivos: (i) fornecer indicadores dos serviços oferecidos por empresas não governamentais e não baseadas em bibliotecas; (ii) identificar as questões que precisavam ser resolvidas na política, a fim de maximizar a estrutura da economia da informação, para alcançar a totalidade de indivíduos competentes em informação; e (iii) sugerir à comissão as prioridades para atingir o objetivo da competência em informação.

O trabalho seminal de Burchinal (1976), um dos desenvolvedores do banco de dados *Educational Research Information Center* (ERIC), consistiu em uma palestra na Conferência de Bibliotecas da Texas A & M University, em que ele, reconhecendo o avanço da economia da informação e do conhecimento sobre setores econômicos mais tradicionais, como manufatura, agricultura e serviços, projetou a necessidade sistemática de investimento em educação, sobretudo no ensino superior, para atender às necessidades da crescente sociedade pós-industrial que se formava nos Estados Unidos.

Em primeiro lugar, devemos começar a criar sistematicamente “competência em informação” para todos os adultos do país, *para que cada um possa funcionar de maneira eficaz em nossa sociedade emergente. Em segundo lugar, devemos começar a preparar indivíduos que serão capazes de compreender e aplicar nossos novos recursos de comunicação* de forma criativa em todo o espectro das necessidades da sociedade, para que possamos nos beneficiar plenamente do potencial de nossas novas tecnologias.

[...]. Ser competente em informação requer um novo conjunto de habilidades. Isso inclui como localizar e usar com eficiência e eficácia as informações necessárias para a solução de problemas e a tomada de decisões. Essas habilidades têm ampla aplicabilidade para atividades ocupacionais e pessoais. Parte dessa competência inclui o

⁴⁶ Tradução livre do original: “People trained in the application of information resources to their work can be called information literates”.

uso confortável de um terminal de computador para peneirar as informações disponíveis de vários bancos de dados para selecionar dados úteis para resolver o problema em questão. (BURCHINAL, 1976, p. 11, grifos nossos).⁴⁷

Whitworth (2014) cita também o trabalho do holandês Cees Hamelink (1976), baseado em Paulo Freire (1987), criticando os efeitos opressivos da mídia institucionalizada. Hamelink (1976) afirma que, para evitar formas de paternalismo “bem-intencionado” e se tornar sujeito da própria história, é necessário que a pessoa forme uma consciência de seu contexto social e perceba ainda que esse contexto é mutável; dessa forma, ele sugere uma nova “competência em informação”. Nessa ótica, o autor considera a competência em informação não como um conjunto de habilidades ou capacidades genéricas, mas como uma metacompetência capaz de emancipação social da pessoa por meio da prática voltada às necessidades informacionais específicas de cada contexto.

A “informação” funciona como uma ferramenta opressora, pois, pela sua forma de apresentação, impede as pessoas de moldarem o seu próprio mundo. Os fragmentos incoerentes excluem a perspectiva holística que permite o *insight* sobre a interdependência entre os acontecimentos, o envolvimento do próprio contexto e a possibilidade de agir de acordo com o desafio assim apresentado. As explicações prontas impedem o *insight* do mundo como algo problemático e mutável. (HAMELINK, 1976, p. 120).⁴⁸

Na visão de Whitworth (2014), enquanto os trabalhos de Zurkowski (1974) e Burchinal (1976) concentram-se no treinamento e no desenvolvimento de competência em informação, para que as pessoas sejam assimiladas na sociedade da informação e do conhecimento, o trabalho de Hamelink (1976) traça um contorno político à competência em informação, permitindo a emancipação das pessoas para

⁴⁷ Tradução livre do original: “First, we should set about systematically to create “information literacy” for all adults in the nation, so each can function effectively in our emerging society. Second, we should begin preparing individuals who will be able to comprehend and apply our new communication capabilities creatively across the spectrum of society’s needs so that we fully benefit from the potential of our new technologies.

[...]. To be information literate requires a new set of skills. These include how to efficiently and effectively locate and use information needed for problem-solving and decision making. Such skills have wide applicability for occupational as well as personal activities. Part of such competency includes comfortable use of a computer terminal for sifting through available information from various data banks to select useful data for resolving the problem at hand”.

⁴⁸ Tradução livre do original: “‘information’ functions as an oppressive tool since, by its manner of presentation, it keeps people from shaping their own world. The incoherent fragments preclude the wholistic perspective which enables insight into the interdependence between happenings, into the involvement of one’s own context, and into the possibility of acting upon the challenge thus posed. The ready-made explanations preclude the insight of the world as something problematic and changeable”.

que elas possam se defender dos custos cognitivos dessa sociedade. Entretanto, Whitworth (2014) ressalta que os diferentes eixos se desenvolveriam de formas distintas, pois o trabalho de Zurkowski (1974), principalmente, e Burchinal (1976) pertencem à vertente predominante, pois foram mais citados por autores posteriores, como Eisenberg, Lowe e Spitzer (2004), enquanto as ideias de Hamelink (1976) seriam pouco desenvolvidas nos anos seguintes à sua publicação.

Dentre os trabalhos precursores sobre competência em informação, Behrens (1994) cita ainda o trabalho de Major R. Owens (1976 *apud* BEHRENS, 1994), que, assim como Hamelink (1976), compreende a competência em informação como um instrumento de emancipação política, ao afirmar que:

Além da competência em informação para maior eficácia e eficiência no trabalho, a competência em informação é necessária para garantir a sobrevivência das instituições democráticas. Todos os homens são criados iguais, mas os eleitores com recursos de informação estão em posição de tomar decisões mais inteligentes do que os cidadãos não competentes em informação. A aplicação de recursos de informação ao processo de tomada de decisão para cumprir responsabilidades cívicas é uma necessidade vital.⁴⁹ (OWENS, 1976, p. 27 *apud* BEHRENS, 1994, p. 310).

No mesmo sentido, Snavely (2001) enfatiza que o grupo de trabalho responsável pelo padrão de competência em informação (ACRL, 2000) já considerava a competência em informação não como uma questão somente limitada à biblioteca, mas sim englobando todo o ensino superior e a sociedade. Silva, Nunes e Teixeira (2020) corroboram essa visão da competência em informação ao afirmarem que ela está inserida em um contexto social mais amplo, em que a informação molda as práticas educacionais, trabalhistas e culturais cotidianas por estar relacionada ao aprendizado ao longo da vida.

O conceito de competência em informação é um conceito em evolução (SALES; PINTO, 2017). Dudziak (2003) propõe três concepções de estudos de competência em informação: a primeira concepção com ênfase na tecnologia da informação (década de 1970), a segunda concepção com ênfase nos processos cognitivos (década de 1980) e a terceira concepção com ênfase no aprendizado (a partir dos anos 2000). Para Belluzzo (2007), as concepções de competência em

⁴⁹ Tradução livre do original: "Beyond information literacy for greater work effectiveness and efficiency, information literacy is needed to guarantee the survival of democratic institutions. All men are created equal but voters with information resources are in a position to make more intelligent decisions than citizens who are information illiterates. The application of information resources to the process of decision-making to fulfill civic responsibilities is a vital necessity".

informação também se dividem em digital (com ênfase nas tecnologias de informação e comunicação), informação propriamente dita (enfazando processos cognitivos) e social (enfazando a inclusão social, por meio da aprendizagem ao longo da vida e do exercício da cidadania).

Berrío Zapata (2012) considera que as concepções de competência em informação se dividem em três níveis, sendo o primeiro o nível de manipulação dos meios, que é o mais básico e consiste no domínio das ferramentas de codificação e comunicação verbal e tecnológica e abrange o conhecimento da língua falada, escrita e da linguagem audiovisual e multimídia. O segundo nível proposto pelo autor é o domínio de meta-análise, ou seja, a capacidade de compreender o plano de fundo e as ligações da mensagem, identificando-se contexto, atores e intenção dos envolvidos e validando referências. Nesse nível, a cultura geral oferece fontes alternativas de informação e interpretação; a capacidade de validação permite a localização de versões alternativas e análise dos conteúdos para encontrar fatores consoantes ou dissonantes; e o domínio da metalinguagem permite o reconhecimento de canais de informação para perceber, decodificar e integrar informações conscientemente ao discurso. O terceiro nível proposto é o da ação crítica e ética, que envolve a capacidade de construir significado a partir da informação, por meio de uma posição crítica e propostas que permitam uma diversidade de representações coletivas. Isso implica uma atitude ativa (não receptiva ou passiva) frente à informação; autoaprendizagem, autoavaliação e autocrítica; e atitudes e capacidades colaborativas e propositivas.

Os conceitos de competência em informação evoluíram desde os seus primórdios e podem ser visualizados no QUADRO 14, a seguir.

QUADRO 14 – Evolução dos conceitos teóricos sobre competência em informação.

| DÉCADA | CONCEITOS DE COINFO | PRINCIPAIS AUTORES |
|---------------|---|---|
| 1970-1979 | <ul style="list-style-type: none"> • Ênfase na importância da informação para a sociedade, em um contexto percebido de crescimento informacional exponencial; • Ênfase no uso ou aplicação da informação e de ferramentas informacionais para a solução de problemas assim que a informação é localizada; • Conexão da competência em informação com o escopo de funções do bibliotecário; • Ausência de uma definição sobre habilidades necessárias para ser competente em informação. | Zurkowski (1974); Burchinal (1976); Hamelink (1976); Owens (1976); Taylor (1979). |

| | | |
|-----------|--|--|
| 1980-1989 | <ul style="list-style-type: none"> • Foco nas novas tecnologias de informação para o manuseio da informação; • Envolve habilidades de pensamento crítico de ordem superior, como compreensão e avaliação de informações, e não somente a mera localização da informação; • As bibliotecas passam a não ser consideradas o único local em que se desenvolve a competência em informação, ainda que sejam consideradas os principais repositórios de fontes de informação; • Pressupõe mais que habilidades de biblioteca e habilidades de informática, exigindo novos paradigmas para a educação de usuários; • Pré-requisito para uma cidadania ativa e responsável; • Permite a aquisição de habilidades para aprendizagem independente e autônoma por toda a vida em todas as esferas da vida; • A competência em informação na esfera educacional deve ser ensinada ao longo do currículo das diversas disciplinas, e não como disciplina isolada; • Habilidades de informação necessárias para a competência em informação: saber quando há necessidade de informação, identificar as informações necessárias para resolver um problema, encontrar as informações necessárias, avaliar as informações localizadas, organizar as informações, usar as informações de forma eficaz para solução do problema. | Breivik (1987); Kulthau (1987); ALA (1989); Breivik e Gee (1989). |
| 1990-1999 | <ul style="list-style-type: none"> • Período marcado pela busca de uma fundamentação teórica e metodológica para a competência em informação; • Com base na definição da ALA, diversos programas educacionais voltados para a competência em informação começaram a ser implantados ao redor do mundo, principalmente em bibliotecas universitárias, com a valorização do trabalho cooperativo de bibliotecários com docentes e administradores; • Ênfase na integração curricular da competência em informação e na cooperação com a comunidade; • Ênfase na busca e no uso da informação como processo cognitivo para a resolução de problemas, por meio do pensamento crítico e criativo; • Surgimento de diversos neologismos relacionados à competência em informação; • Conceito em constante evolução, pois deve ser compreendido com base em um contexto econômico, social, cultural e político, segundo as crescentes necessidades informacionais da sociedade; • Compreensão da competência em informação como fenômeno resultante de diversas | Breivik (1991); Kulthau (1993); Behrens (1994); Candy <i>et al.</i> (1994); Doyle (1994); Rader (1995); Bruce (1997); Eisenberg (1998); Huston (1999). |

| | experiências informacionais (modelo relacional). | |
|-----------|---|--|
| 2000-2009 | <ul style="list-style-type: none"> • Não há sentido em continuar a se debater em busca de um único conceito de competência em informação, uma vez que há variação de elementos culturais e estruturais na análise do ambiente nos níveis micro e macro para diferentes países ou mesmo para diferentes instituições; • O conceito de competência em informação não se restringe à definição das habilidades que as pessoas devem possuir para resolver suas necessidades de informação (meramente instrumental), mas deve ir além para incluir uma dimensão crítica que permitirá sua compreensão como fenômeno culturalmente fundamentado na forma como as comunidades constroem sua interpretação da realidade, e os resultados dessa interpretação; • O conceito de competência em informação deve ultrapassar o pensamento crítico e englobar a aprendizagem ao longo da vida. | Norgaard (2003); Virkus (2003); Owusu-Ansah (2005); Ward (2006). |
| 2010-2019 | <ul style="list-style-type: none"> • Perspectivas de competência em informação: como um conjunto de habilidades, uma forma de pensar ou um fenômeno social (ADDISON; MEYERS, 2010); • Perspectivas de competência em informação: genérica, situada e transformativa (LUPTON; BRUCE, 2010); • Necessidade de ampliar a definição e o ensino de competência em informação para englobar metacompetência (MACKEY; JACOBSON, 2011); • Perspectivas de competência em informação: fenomenográfica, sociocultural e baseada na análise do discurso foucaultiana (focada nas relações de poder na sociedade) (LIMBERG; SUNDIN; TALJA, 2012). | Bruce e Hughes (2010); Lloyd (2010a); Lupton e Bruce (2010); Mackey e Jacobson (2011); Limberg, Sundin e Talja (2012); Addison e Meyers (2013); Cabra-Torres <i>et al.</i> , 2020. |

Fonte: Elaborado pela autora (2021) com base em Behrens (1994); Dudziak (2003); Pinto, Córdon e Díaz (2010); Tewell (2015) e Sample (2020).

É possível observar que a conceituação teórica de competência em informação evoluiu de uma ênfase mais instrumental para perspectivas que consideram o uso da informação como um fenômeno social relacional, dependente do contexto. Apesar disso, segundo Whitworth (2014), a história de como os padrões de competência em informação da ACRL foram desenvolvidos representa uma vertente dominante na história da competência em informação.

Belluzzo (2018b) e Dudziak, Ferreira e Ferrari (2017) apresentam um histórico dos principais marcos políticos da competência em informação. Com base nessas diretrizes, as principais declarações foram analisadas quanto a seus princípios

e quanto às principais recomendações aprovadas e expressas, e constam do QUADRO 15, a seguir.

QUADRO 15 – Histórico dos principais marcos políticos da competência em informação⁵⁰.

| MARCOS | PRINCÍPIOS | PRINCIPAIS RECOMENDAÇÕES |
|---|---|--|
| Declaração de Praga (UNESCO, 2003) | <ul style="list-style-type: none"> • A competência em informação engloba o conhecimento das necessidades informacionais de uma pessoa e sua capacidade de identificar, localizar, avaliar, organizar e criar, usar e comunicar informações de forma eficaz para solucionar problemas. • Pré-requisito para a participação efetiva na Sociedade da Informação, faz parte do direito humano básico à aprendizagem ao longo da vida. • A competência em informação é preocupação de todos os setores da sociedade e deve ser adaptada às necessidades e contextos específicos, tendo papel determinante na redução das desigualdades e na promoção da tolerância e da compreensão mútua. • Os governos devem desenvolver programas interdisciplinares para promover a competência em informação visando eliminar a exclusão digital. | <ul style="list-style-type: none"> • Estudo do Relatório da Conferência de Praga, suas recomendações, planos estratégicos e iniciativas de pesquisa implementados. • Realização de Congresso Internacional de Competência em Informação no primeiro semestre de 2005, para avaliar o progresso e as oportunidades de implementação do relatório. • Inclusão da competência em informação na Década das Nações Unidas para a Alfabetização (2003-2012). |
| Declaração de Alexandria (UNESCO; IFLA, 2005) | <ul style="list-style-type: none"> • A competência em informação compreende as habilidades para reconhecer as necessidades de informação e localizar, avaliar, aplicar e criar informação em contextos culturais e sociais. • A competência em informação é crucial para a vantagem competitiva de indivíduos, empresas, regiões e nações. • A competência em informação fornece a base para o acesso eficaz, uso e criação de conteúdo para apoiar todos os aspectos das sociedades contemporâneas, como o desenvolvimento econômico, educação, saúde, etc. • A competência em informação se estende além das tecnologias atuais para abranger aprendizado, | <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento de profissionais de educação, de informação, de serviços de saúde e recursos humanos nos princípios e práticas de competência em informação e aprendizagem ao longo da vida. • Inclusão de competência em informação na educação inicial e contínua dos principais setores econômicos e na formulação e administração de políticas governamentais. • Fomento à criação de programas para aumentar a empregabilidade e as capacidades empresariais de mulheres e de grupos desfavorecidos (imigrantes, subempregados e desempregados). • Reconhecimento da aprendizagem ao longo da vida e da competência em |

⁵⁰ A Unesco, após 2011, passou a usar a terminologia “competência em mídia e informação” (*media and information literacy* – MIL). O quadro mantém a tradução literal nas declarações; entretanto, reitera-se que, na presente tese, considera-se que a competência em informação é metacompetência (MACKEY; JACOBSON, 2014), que também incorpora ao conceito a fluência em imagens (competência visual), tecnologias de informação, comunicação (competência digital), mídias (competência midiática), entre outras (LLOYD 2010b; PINTO; CORDÓN; DÍAZ, 2010; WHITWORTH, 2014; MACKEY; JACOBSON, 2014).

| | | |
|--|--|---|
| | <p>pensamento crítico e habilidades interpretativas além das fronteiras profissionais, capacitando pessoas e comunidades.</p> | <p>informação como elementos-chave para o desenvolvimento de capacidades genéricas exigidas para o credenciamento de programas educacionais.</p> |
| <p>Declaração de Fez (UNESCO, 2011)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Reafirmação da competência em mídia e informação como direito humano fundamental. • Destaque ao papel crítico que a competência em mídia e informação desempenha na construção de uma cultura de paz e de diálogo intercultural. • Melhora da qualidade de vida humana, do desenvolvimento sustentável e da cidadania. • Desenvolvimento social, econômico e cultural, com a participação ativa de todos na sociedade. • Principal obstáculo para o desenvolvimento da competência em mídia e informação é o desconhecimento de suas capacidades de empoderamento. | <ul style="list-style-type: none"> • Reafirmação do compromisso com as iniciativas anteriores. • Fomento da competência em mídia e informação para o desenvolvimento das culturas locais e como plataforma para o diálogo intercultural, conhecimento e compreensão mútuos. • Integração da competência em mídia e informação nos currículos dos sistemas de educação formal, não formal, no treinamento de docentes e expansão de redes em todos os níveis. • Inclusão da produção e distribuição de conteúdo gerado pelo usuário, especialmente mídia produzida por jovens. • Realização de pesquisas sobre o estado da competência em mídia e informação para desenvolvimento de iniciativas mais eficazes. |
| <p>Declaração de Maceió (FEBAB, 2011)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Recursos para acesso, uso, avaliação e comunicação são insuficientes para atender às demandas da cidadania na sociedade mediada pela informação. Em decorrência, a formação para o desenvolvimento da competência em informação visa atender a essas demandas. | <ul style="list-style-type: none"> • Melhoria dos níveis educacionais de toda a população, mediante formação para o desenvolvimento humano e profissional, o exercício da cidadania e o aprendizado ao longo da vida. • Estabelecimento de parcerias para ações estratégicas e políticas públicas envolvendo o sistema de educação obrigatória. • Inclusão de conteúdos relativos à competência em informação nos projetos político-pedagógicos de Biblioteconomia e Ciência da Informação. • Ações conjuntas de competência em informação em nível local, regional, nacional e internacional. |
| <p>Declaração de Moscou (UNESCO; IFLA, 2012)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • A competência em mídia e informação é pré-requisito para o desenvolvimento sustentável de sociedades do conhecimento abertas, plurais, inclusivas e participativas e das instituições cívicas, organizações, comunidades e indivíduos que compõem essas sociedades. • A competência em mídia e informação é definida como uma combinação de conhecimentos, atitudes, habilidades e práticas necessárias para acessar, analisar, avaliar, usar, produzir e comunicar informações e conhecimento de maneiras criativas, legais e éticas que respeitem os direitos humanos. | <ul style="list-style-type: none"> • Reconhecimento de que a competência em mídia e informação é essencial para o bem-estar e o progresso das pessoas, da comunidade, da economia e da sociedade civil. • Promoção da competência em mídia e informação em todas as políticas nacionais de educação, cultura, informação, mídia e outras. • Delineamento de responsabilidades, desenvolvimento de capacidades e promoção da colaboração entre as diferentes partes interessadas. • Integração da competência em mídia e informação nos currículos, incluindo sistemas de avaliação em todos os |

| | | |
|-----------------------------------|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • A competência em mídia e informação vai além das tecnologias de informação e comunicação, abrangendo aprendizagem, pensamento crítico e habilidades interpretativas além das fronteiras profissionais, educacionais e sociais. • A competência em mídia e informação sustenta a competência essencial necessária para o trabalho na sociedade da informação. • Para atingir esses objetivos, indivíduos, comunidades, empresas, organizações e nações precisam continuamente da compreensão e avaliação crítica sobre informações, onde elas são encontradas e como são comunicadas. • Divisão digital permanece significativa (acesso à informação e à mídia, pouca capacidade de pensamento crítico e de ordem superior na tomada de decisões e resolução de problemas em todos os aspectos da vida). | <p>níveis de educação e no local de trabalho, promovendo aprendizagem ao longo da vida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorização do apoio a redes e organizações que trabalham com questões da competência em mídia e informação e investimento em capacitação docente. • Realização de pesquisas e desenvolvimento de ferramentas para a competência em mídia e informação, incluindo estruturas para compreensão, práticas baseadas em evidências, indicadores e técnicas de avaliação. • Desenvolvimento e implantação de padrões de competência em mídia e informação. • Promoção e proteção aos direitos à liberdade de expressão, liberdade de informação, direito à privacidade e confidencialidade, princípios éticos e outros direitos. |
| Declaração de Havana (IFLA, 2012) | <ul style="list-style-type: none"> • Retoma aspectos chaves do ponto de vista conceitual, filosófico e propositivo do tema competência em informação de Declarações anteriores, reafirmando vários compromissos para colocar em andamento ações práticas e concretas a partir da perspectiva do trabalho colaborativo e da criação de redes entre diferentes profissionais, bibliotecas, instituições educacionais e organizações, para o crescimento da competência em informação em países ibero-americanos, definição de lições aprendidas e de perspectivas sobre o tema. | <ul style="list-style-type: none"> • Formação de competência que atenda às necessidades concretas de informação, segundo as necessidades sociais de cada contexto (educação formal e contínua), tendo em vista aspectos concretos do cotidiano dos cidadãos, a melhoria da sua qualidade de vida ou o exercício do seu direito à informação. • Criação de espaços e momentos de formação/atualização colaborativa e interdisciplinar, considerando-se as necessidades permanentes de formação em aspectos biblioteconômicos e informacionais, didático-pedagógicos, tecnológicos e informáticos, administrativos e de gestão. • Inclusão nos programas de competência em informação do respeito às particularidades de idade, gênero, nível educativo, disciplinas, cultura, língua, acesso ao conhecimento e uso das TIC dos usuários da informação. • Oferecimento de programas de competência em informação na educação não formal e contínua em organizações governamentais, empresariais e sociais, para a inclusão na sociedade contemporânea e para os processos de capital social, gestão do talento humano, gestão da qualidade, gestão do conhecimento, empreendedorismo, inovação, etc. |

| | | |
|---|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Reconhecimento da competência em informação como uma formação transversal fundamental em todos os contextos. • Criação de espaços para o intercâmbio e compartilhamento de experiências e lições aprendidas, com o desenvolvimento de temáticas de pesquisa que fomentem o trabalho colaborativo inter e transdisciplinar. • Desenvolvimento de diagnósticos para identificação e avaliação de níveis de desenvolvimento e linhas de ação. |
| <p>Manifesto de Florianópolis (FEBAB, 2013)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Compreende a competência em informação como direito fundamental da pessoa humana, chamando à mobilização da sociedade civil organizada e dos órgãos governamentais para a sua integração às ações de democracia e exercício pleno da cidadania. • Considera a urgente necessidade de reavaliação de políticas voltadas às populações vulneráveis/minorias, especialmente no que tange às questões que envolvem o acesso e o uso da informação para a construção de conhecimento, identidade e autonomia, a fim de permitir a sua efetiva inclusão social. | <p><u>Para os profissionais</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Executar ações sociais e assumir papel de educador, criando demandas para a esfera pública e trabalhando de forma cooperativa com as instituições representativas das comunidades locais. • Atuar junto às comunidades (populações vulneráveis e minorias) para produzir conteúdos informacionais sobre sua história, cultura e meio social, elaborando produtos e serviços especiais/customizados para atender demandas de informação. • Atuar em parceria com outras áreas, como a comunicação e a mídia, e promover ações para a mudança de políticas institucionais. <p><u>Para o movimento associativo/órgãos representativos de classe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Atuar diretamente junto ao poder público (Executivo/Legislativo) visando estabelecer políticas públicas e atuação fortalecida, criando mecanismos de ação para desenvolver a competência profissional. • Monitorar o ambiente de informação no contexto nacional, com a criação de observatório e a promoção de debates e fóruns públicos. • Prover ação de intercâmbio/interlocução com os órgãos governamentais. <p><u>Para as instituições públicas/governamentais</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Criar legislação específica envolvendo a área da informação e que possa atender às demandas locais, regionais e, em especial, às populações vulneráveis e minorias. • Capacitar docentes e funcionários públicos para desenvolver a Competência em Informação e |

| | | |
|------------------------------------|--|--|
| | | <p>estarem aptos a atender às necessidades de informação das populações vulneráveis e minorias.</p> <p><u>Para as instituições privadas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoiar ações e projetos de unidades de informação que envolvam o desenvolvimento da Competência em Informação, em especial no que diz respeito às populações vulneráveis e minorias. |
| Declaração de Paris (UNESCO, 2014) | <ul style="list-style-type: none"> • A competência em mídia e informação deve ser considerada um facilitador dos direitos humanos, uma vez que o acesso à informação e a participação são princípios fundamentais da sociedade contemporânea. • Conceito abrange todas as mídias (digitais e não digitais) e envolve a habilidade de combinar uma gama de habilidades e competência para fazer uso da informação e da mídia e alcançar objetivos relacionados ao crescimento individual e desafios sociais. • A competência em mídia e informação inclui: o pensamento crítico e reflexivo sobre mídias e sistemas de informação; o uso de informações, mídia e tecnologia digital para fins individuais e sociais. • Competência em mídia e informação: conjunto complexo de práticas para promover inclusão, conhecimento, habilidades e atitudes críticas em relação à informação, além de mecanismo para acesso, criação e inovação. | <ul style="list-style-type: none"> • Abordagem de questões de acesso, privacidade, proteção e segurança, uso ético da informação, mídia e tecnologia, em consonância com os padrões de direitos humanos. • Reconhecimento do papel da competência em mídia e informação em relação à diversidade cultural, ao diálogo intercultural e inter-religioso e à proteção dos cidadãos em países com capital social frágil e cultura política democrática mais frágil. • Criação de conteúdo e recursos educacionais abertos. • Promoção da competência em mídia e informação em relação ao desenvolvimento pessoal e profissional ao longo da vida, pela colaboração entre instituições de ensino e formação profissional, governos, setor público e privado. • Criação de políticas e estratégias comuns, compartilhadas e cooperativas entre os campos educacional, cultural, econômico e tecnológico para diminuir desigualdades na esfera pública participativa e democrática. • Promoção da competência em mídia e informação para pessoas com necessidades especiais, povos indígenas e outros grupos menos favorecidos. |
| Declaração de Lyon (2014) | <ul style="list-style-type: none"> • O direito à informação é transformacional. • A pobreza é multidimensional, e o progresso na erradicação da pobreza está vinculado ao desenvolvimento sustentável em diversas áreas, sendo a capacidade dos governos, comunidades locais, sociedade civil e setor privado essencial para a tomada de decisões com base em informações. • O desenvolvimento sustentável deve ocorrer em uma estrutura baseada em direitos humanos, visando a redução das desigualdades, o acesso equitativo à educação, o | <ul style="list-style-type: none"> • Reconhecimento do direito do público de ter acesso a dados e informação, respeitando o direito à privacidade individual, e reconhecimento do importante papel das autoridades locais, intermediários da informação e infraestrutura, tais como as TIC, e uma internet aberta como meio de implementação. • Adoção de políticas, normas e legislação para assegurar o financiamento contínuo, a integridade, a preservação e a difusão da informação, por parte dos governos, e do acesso, pelas pessoas. |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>fortalecimento da dignidade e da autonomia pela garantia do acesso ao emprego e trabalho digno para todos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O acesso equitativo à informação, liberdade de expressão, liberdade de associação e de reunião e à privacidade, são promovidos, protegidos e respeitados como sendo fundamentais para a independência da pessoa. • A participação pública de todos é assegurada para permitir que se apropriem das mudanças necessárias para melhorar a qualidade de suas vidas, proporcionando alocação de recursos mais ampla e transparente. | <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento de metas e indicadores que permitam medir o impacto do acesso a informação e dados e que relatem o progresso das metas durante cada ano em um relatório de Desenvolvimento e Acesso à Informação. |
| <p>Carta de Marília sobre Competência em Informação (2014)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • A emergência e a relevância da competência em informação indicam a necessidade de compartilhamento de experiências e vivências aplicáveis ao contexto brasileiro, para o enfrentamento das desigualdades sociais e regionais, no que diz respeito às políticas de acesso e uso da informação para o exercício da cidadania e o aprendizado ao longo da vida. | <ul style="list-style-type: none"> • <u>Integração e colaboração entre as redes, sistemas, unidades e serviços de informação, cujos espaços de atenção primária sejam voltados às necessidades de exercício da cidadania e do aprendizado ao longo da vida, com a criação de repositórios em âmbito nacional e regional que contemplem a produção científica e acadêmica na área.</u> • Inserção da competência em informação nas diretrizes curriculares e nos projetos pedagógicos institucionais, de modo transversal e interdisciplinar, para atender aos diferentes tipos de usuários de redes, sistemas, unidades e serviços de informação e conhecimento. • <u>Atuação conjunta entre profissionais da Ciência da Informação e governos, instituições e comunidades, a fim de organizar, estruturar e compreender a informação e o conhecimento como elementos importantes para o desenvolvimento humano e social no contexto nacional.</u> • Divulgação e incentivo para ações estratégicas relacionadas à competência em informação, mediante a realização de eventos sobre o tema. • <u>Fortalecimento de políticas públicas, dirigidas à dimensão humana e tecnológica para a construção de conhecimento na sociedade contemporânea, que se traduzam efetivamente no desenvolvimento de programas e projetos pautados em iniciativas, estratégias e indicadores de impacto na área, a fim de mobilizar todos os níveis da sociedade brasileira no sentido da sua consolidação como fator crítico para o desenvolvimento humano sustentável no Brasil.</u> |

| | | |
|--|--|---|
| <p>Declaração de Riga (UNESCO, 2016)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Reafirma o espírito e o conteúdo da competência em mídia e informação nas Declarações anteriores. • Enfatiza que a competência em mídia e informação é um código de vida que pode garantir o desenvolvimento sustentável, em um cenário em que a liberdade de expressão, liberdade de imprensa, acesso à informação, o direito à informação e o direito à privacidade floresçam, como um passo necessário para um desenvolvimento crítico, centrado nas pessoas e nos processos sustentáveis. • A competência em mídia e informação é indispensável para um processo crítico que empodera e envolve as pessoas como cidadãos globais e que deve estar no centro das estratégias para a criação de uma cultura de comunicação aberta, inclusiva e baseada no respeito pelos direitos humanos e democracia e que contribua para o desenvolvimento humano em todos os níveis. • A competência em mídia e informação apoia o crescimento econômico e a competitividade das sociedades e o bem-estar das pessoas. • A competência em mídia e informação capacita sociedades ante ao uso indevido de informações e recursos de mídia para fins de desinformação, propaganda, discurso de ódio e incitação à violência. • A competência em mídia e informação tem importância na construção de uma nova cultura de comunicações e na melhoria da qualidade do discurso público como sendo particularmente relevante para a promoção da tolerância e do engajamento nas questões públicas. • A competência em mídia e informação contribui para uma sociedade mais pacífica, por meio do combate ao discurso de ódio, <i>cybermobbing</i> e <i>cyberbullying</i> e da promoção da privacidade e da segurança digitais. | <p><u>Para a Unesco:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Centralidade de programas de competência em mídia e informação nas políticas nacionais e internacionais destinadas a promover a participação cívica na vida democrática. • Fornecimento de recursos e apoio a pesquisas empíricas no campo da competência em mídia e informação, a fim de abordar questões atuais, como comunicações sobre migração forçada, radicalização violenta, discurso de ódio, aquecimento global, novas guerras de propaganda, discriminação de gênero e ciberassédio. • Inclusão de contribuições da comunidade de competência em mídia e informação nos debates sobre privacidade e segurança. • Apoio e promoção da liberdade acadêmica e da liberdade de expressão artística, cultural, jornalística e de mídia. • Reconhecimento da relevância da competência em mídia e informação nos debates intergeracionais. • Fornecimento de recursos adaptados às necessidades de pessoas com deficiência. <p><u>Para parceiros ligados à área de internet e tecnologia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Engajamento na formulação de políticas, treinamento, capacitação e avaliação da competência em mídia e informação com todas as partes interessadas. • Exploração de bases comuns de cooperação, para garantir acesso aberto aos recursos relacionados à competência em mídia e informação. • Promoção do pluralismo de conteúdo relacionado à competência em mídia e informação e aumento do acesso a esse conteúdo e ao seu treinamento. <p><u>Para provedores de mídia e informação:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Parceria com os setores de educação e comunidades da competência em mídia e informação para disponibilizar conteúdo de mídia e informações a crianças e jovens. • Licenciamento de conteúdos que não estejam disponíveis gratuitamente e desenvolvimento de boas práticas de desbloqueio de arquivos para uso educacional. <p><u>Para a sociedade civil:</u></p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Conscientização sobre questões de privacidade e segurança. • Abordagem da competência em mídia e informação na educação formal e não formal, com atenção especial aos grupos desfavorecidos. <p><u>Para educadores, profissionais de mídia e informação e editoras:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantia de acesso a informações confiáveis e de qualidade garantida. • Estímulo à avaliação crítica e reflexiva das informações. |
|--|--|---|

Fonte: Elaborado pela autora (2021, grifo nosso).

É possível observar que houve uma evolução nos principais marcos políticos de competência em informação, partindo da simples conceituação e delimitação do escopo da competência em informação, passando pela inclusão da temática em contextos de educação formal e não formal, definição de indicadores e métricas de avaliação dos programas em competência em informação, até o enfrentamento de questões e problemas sociais complexos e diversos, por meio de recomendação de programas interdisciplinares que abordem questões contemporâneas, tais como aquecimento global, segurança e privacidade de dados, discurso do ódio, desinformação, inclusão de pessoas com deficiência e de grupos indígenas na sociedade do conhecimento, imigrações forçadas e intolerância religiosa, nas políticas e programas sobre competência em informação. Também a competência em informação é colocada como promotora de inovação e processos criativos para abordagem dos problemas complexos interdisciplinares das sociedades contemporâneas e fica enfatizada também a importância de se sensibilizar gestores de instituições públicas e privadas incluindo-se a competência em informação em uma agenda de Estado (BELLUZZO, 2013), com a promoção de integração e colaboração entre redes, sistemas, unidades e serviços de informação voltados às necessidades de exercício da cidadania e de aprendizado ao longo da vida com governos e comunidades para o fortalecimento de políticas públicas (CARTA DE MARÍLIA, 2014). De forma complementar, Sanches (2016) advoga que a agenda de negociação de políticas públicas passe pela universidade, para incorporar os conhecimentos por ela gerados.

Em relação à interdisciplinaridade, Righetto (2018) advoga que a competência em informação é uma metacompetência interdisciplinar que auxilia a promoção de consciência cultural e cognitiva e a formação de uma identidade

comunitária participativa no desenvolvimento da cidadania, principalmente entre populações vulneráveis. Garcia (2018), Vitorino (2016) e Vitorino e Piantola (2009) também citam perspectivas interdisciplinares dos estudos e aplicações da competência em informação, como, por exemplo, saúde, ciências médicas, empregabilidade, inovação educativa, organização aberta, governança da sociedade, educação, sustentabilidade ambiental, direito, política, informática, comunicação, *marketing* e administração.

Em relação aos indicadores e padrões de competência em informação, há diversas diretrizes definidas como padrão em diferentes países. Lau (2008) elaborou uma proposição de *Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente*, publicado pela International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), com vistas a subsidiar programas de desenvolvimento de habilidades em informação por meio do desenvolvimento das habilidades constantes no QUADRO 16, a seguir.

QUADRO 16 – Componentes básicos de desenvolvimento de habilidades informacionais.

| |
|--|
| <p>A. ACESSO – O usuário acessa à informação de forma eficaz e eficiente</p> <p>1. Definição e articulação da necessidade de informação. O usuário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Define ou reconhece a necessidade de informação. • Decide fazer algo para encontrar a informação. • Expressa e define a necessidade de informação. • Inicia o processo de busca. <p>2. Localização da informação. O usuário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica e avalia as fontes potenciais de informação. • Desenvolve estratégias de busca. • Acessa fontes de informação selecionadas. • Seleciona e recupera a informação. |
| <p>B. AVALIAÇÃO – O usuário avalia a informação de maneira crítica e competente</p> <p>1. Avaliação da informação. O usuário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisa, examina e extrai a informação. • Generaliza e interpreta a informação. • Seleciona e sintetiza a informação. • Avalia a exatidão e relevância da informação recuperada. <p>2. Organização da informação. O usuário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordena e categoriza a informação. • Reúne e organiza a informação recuperada. • Determina qual a melhor e de maior utilidade. |
| <p>C. USO – O usuário aplica/usa a informação de maneira precisa e criativa</p> <p>1. Uso da informação. O usuário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Busca novas formas de comunicar, apresentar e usar a informação. • Aplica a informação recuperada. • Apreende ou internaliza a informação como conhecimento pessoal. • Apresenta o produto da informação. <p>2. Comunicação e uso ético da informação. O usuário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compreende o uso ético da informação. • Respeita o uso legal da informação. • Comunica o produto da informação com reconhecimento da propriedade intelectual. • Usa os padrões para o reconhecimento da informação. |

Fonte: Lau (2008, p. 16-17).

Enfatizam-se ainda os padrões da Associação de Bibliotecas Universitárias e de Pesquisa Norte-Americana (*Association of College and Research Libraries – ACRL*) (ACRL, 2000; 2015), o padrão de Competência em Informação da Austrália e Nova Zelândia (*Australian and New Zealand Information Literacy Framework – ANZIIL*) (BUNDY, 2004), o padrão da Sociedade de Bibliotecas Nacionais e Universitárias do Reino Unido (*Society of College, National and University Libraries – SCONUL*) (SCONUL, 1999) e os indicadores propostos por Belluzzo (2007).

Andretta (2005), que comparou os padrões propostos pela ACRL (2000), ANZIIL (BUNDY, 2004) e SCONUL (1999), enfatizou que todos os três padrões possuem métodos similares de processamento da informação, iniciando pela identificação da necessidade informacional, seguida de métodos de acesso e avaliação da informação recuperada para resolução do problema que deu início à busca informacional. Segundo a autora, os três padrões abordam ainda a integração de práticas de competência em informação dentro de currículos de disciplinas específicas, além do uso ético da informação, com a distinção que o padrão ANZIIL (BUNDY, 2004) aborda aspectos sociais, culturais e econômicos da ética em informação, enquanto os outros dois padrões enfocam aspectos legais do uso da informação, como o *copyright*. Na perspectiva da ANZIIL (BUNDY, 2004, p. 11), uma pessoa competente em informação

reconhece a necessidade de informações e determina a natureza e a extensão das informações necessárias; encontra as informações necessárias de forma eficaz e eficiente; avalia criticamente as informações e o processo de busca de informações; gerencia as informações coletadas ou geradas; aplica informações anteriores e novas para construir novos conceitos ou criar novos entendimentos; e usa as informações com compreensão e reconhece as questões culturais, éticas, econômicas, jurídicas e sociais que envolvem o uso da informação.⁵¹

Tanto o padrão ACRL (2000) quanto o padrão ANZIIL (BUNDY, 2004) fazem distinção entre habilidades de pensamento de ordem superior e inferior, o que

⁵¹ Tradução livre do original “recognises the need for information and determines the nature and extent of the information needed; finds needed information effectively and efficiently; critically evaluates information and the information seeking process; manages information collected or generated; applies prior and new information to construct new concepts or create new understandings; uses information with understanding and acknowledges cultural, ethical, economic, legal, and social issues surrounding the use of information”.

permite a customização dos padrões para se adequarem a objetivos institucionais, exigências de disciplinas e níveis de complexidade (ANDRETTA, 2005). Ademais, Andretta (2005) enfatiza que o padrão ANZIIL (BUNDY, 2004) é o único a abordar a construção de conhecimento para descrever o processo de aprendizagem imbricado na competência em informação, identificando três dimensões distintas da aprendizagem em um contexto social mais amplo:

- Habilidades genéricas descritas como: resolução de problemas, colaboração, trabalho em equipe, comunicação e pensamento crítico.
- Habilidades de informação envolvendo: busca de informação, uso da informação e fluência em tecnologia da informação.
- Valores e crenças listados como: usar a informação com sabedoria e ética, responsabilidade social e participação da comunidade (BUNDY, 2004).

Andretta (2005) menciona ainda o fato de os padrões ACRL (2000) e ANZIIL (BUNDY, 2004) explicitarem que não representam uma abordagem linear da competência em informação, ao contrário do padrão SCONUL (1999), que é uma representação hierárquica das habilidades a serem desenvolvidas.

O primeiro padrão de competência em informação publicado pela ACRL, intitulado “*Information Literacy Competency Standards for Higher Education*” (ACRL, 2000), recebeu críticas por seguir uma abordagem positivista, em que a informação é objetiva e mensurável, e ignorar os aspectos sociopolíticos da competência em informação, ao defini-la como um conjunto de habilidades universais detalhadas que o estudante competente em informação deveria ser capaz de realizar (FOASBERG, 2015). Em 2015, a ACRL publicou seu Quadro Estrutural (*Framework*), intitulado “*Framework for Information Literacy for Higher Education*”, adotando nesse documento uma abordagem socioconstrutivista, que sustenta que o conhecimento é construído e reconstruído por meio de interações sociais (FOASBERG, 2015). Na perspectiva do Quadro Estrutural da ACRL (2015), a competência em informação é abordada em seis quadros que delineiam conceitos nucleares, que passam a considerar a informação como um fenômeno social a ser compreendido dentro de determinado contexto e comunidade informacional. Os quadros propostos pela ACRL (2015) são os seguintes:

- A autoridade é construída e contextual: envolve saber reconhecer e determinar a credibilidade das fontes de informação, compreendendo a forma como as várias comunidades reconhecem e valorizam ou não diferentes tipos de vozes de autoridade autoral, podendo, inclusive, questionar formas tradicionais de se conceder autoridade.
- Criação de informação como um processo: envolve a compreensão sobre a escolha de diferentes métodos e formatos de disseminação de informação e como eles podem mudar para se adequar ao contexto.
- A informação tem valor: envolve a compreensão das várias dimensões de valor da informação, uma vez que a propriedade intelectual é um construto social e legal que varia de acordo com a cultura, para o uso ético e legal da informação, de forma a se respeitarem direitos de autoria.
- Pesquisa como inquérito: envolve saber formular questões e determinar o escopo da busca informacional, seja ela no contexto acadêmico, profissional ou societal, organizando e sintetizando informações obtidas de múltiplas fontes de forma a gerar sentido.
- Conhecimento como conversação: envolve compreender como comunidades de acadêmicos, pesquisadores ou profissionais se envolvem em um discurso sustentado, construído ao longo do tempo como resultado de perspectivas e interpretações variadas, desenvolvendo familiaridade com fontes de informação, métodos e modos de discurso de autoridade para fazer contribuições à área de conhecimento.
- Busca como exploração estratégica: envolve a compatibilização de diferentes métodos de pesquisa e uso de tecnologias à necessidade informacional, com base na situação e no tipo de questão, reconhecendo-se que a busca por informações geralmente é não linear e iterativa e progride por refinamentos sucessivos.

Na presente tese, adota-se a perspectiva de que os padrões e o quadro estrutural (*framework*) da ACRL (2015), assim como os indicadores propostos por Belluzzo (2007), servem como guias e diretrizes para a implantação da competência em informação, não consistindo em lista de habilidades a serem seguidas ou desenvolvidas de maneira hierárquica.

Em relação aos modelos de competência em informação, os seguintes modelos são predominantes: o modelo de Eisenberg e Berkowitz (1992), denominado seis grandes habilidades de informação (*Big6 information skills*); o modelo de Doyle (1992) de atributos de competência em informação; e o modelo relacional de competência em informação de Bruce (1997), denominado sete faces da competência em informação.

O modelo de Eisenberg e Berkowitz (1992), *Big6 information skills*, consiste na prática sistemática e no desenvolvimento das seguintes habilidades: definição da tarefa, estratégias de busca de criação de informação, localização e acesso à informação, uso, sintetização e avaliação da informação.

O modelo de Doyle (1992), atributos de competência em informação, utilizou o método Delphi, em que um grupo de especialistas chegou a um consenso sobre as características associadas à competência em informação: reconhecer informação completa e fidedigna como base para tomada de decisão, reconhecer a necessidade informacional e saber formular questões relacionadas a essa necessidade, identificar fontes potenciais de informação, desenvolver estratégias de busca informacional em diferentes fontes e saber acessá-las, avaliar e organizar a informação, integrar informação nova ao corpo de conhecimento existente, raciocinar criticamente e resolver problemas com base em informação relevante.

Corrêa e Castro Júnior (2018) analisam que, do ponto de vista epistemológico, o estudo da competência em informação evoluiu de uma abordagem centrada na pessoa, com foco nos processos de aprendizagem e em teorias cognitivistas, para uma abordagem sociológica, pautada em interações sociais em comunidades discursivas como elemento indispensável à construção do conhecimento, por serem parte da divisão social do trabalho (HJØRLAND; ALBRECHTSEN, 1995).

Seguindo essa linha, Bruce (1997; 2003) apresenta o modelo das sete faces da competência em informação, em que se evidenciam processos sociais de uso informacional, práticas informacionais e reflexão sobre a informação.

As sete faces da competência em informação propostas por Bruce (1997; 2003) são: (i) concepção baseada nas tecnologias de informação para recuperação e comunicação da informação; (ii) concepção baseada nas fontes de informação, que enfoca o conhecimento das fontes de informação e a habilidade de acessá-las e de recuperar a informação de forma independente ou mediada; (iii) concepção baseada

na informação como processo, isto é, o enfoque são as estratégias aplicadas pelos usuários quando se defrontam com novas situações de falta de conhecimento ou informação; (iv) concepção baseada no controle da informação, que foca na organização, no armazenamento e na recuperação de informações por meio de diferentes mídias; (v) concepção baseada na construção do conhecimento, em que se foca na capacidade de utilização crítica da informação para a construção de uma base pessoal de conhecimento sobre uma nova área de interesse; (vi) concepção baseada na extensão do conhecimento, que enfoca o uso do conhecimento e das perspectivas pessoais associado à intuição e à reflexão criativa de forma a se obter novos pontos de vista; e (vii) concepção baseada no saber, que foca na utilização da informação para o bem comum, levando em consideração contextos histórico, temporal e sociocultural ao se adotarem valores, atitudes e crenças pessoais e juízos éticos.

Bezerra, Schneider e Saldanha (2019) criticam a noção de competência em informação, assim como também lançam críticas às principais entidades internacionais (ALA, ACRL, IFLA), sob o argumento de que a competência em informação possui caráter eminentemente instrumental, sendo instrumento de escravidão digital pela necessidade de constante reinvenção da pessoa de maneira subordinada às demandas do capital neoliberal.

Entretanto, acredita-se que a competência em informação é crítica (ELMBORG, 2006), cerne da aprendizagem ao longo da vida e, portanto, essencial para o pleno desenvolvimento humano em todas as suas dimensões (profissional, pessoal, ética, política) (UNESCO, 2013a), uma vez que o desenvolvimento de competência em informação é um instrumento de emancipação social que permite a reflexão e a criticidade por parte da pessoa, que, de outra forma, ficaria excluído das relações sociais contemporâneas nesse contexto de transformação digital e de quantidades massivas de informação. Na próxima seção, abordar-se-á a competência em informação transformacional.

3.4. A competência em informação transformacional

Ao abordar *information literacy*, Lloyd (2010a) destaca o fato de ela ser entrelaçada à educação, visto que é prática sociocultural presente na educação, no trabalho e no cotidiano das pessoas. A autora argumenta que como “[...] a competência em informação é uma meta-prática embutida em todas as outras práticas,

ela, portanto, se manifesta como uma prática socialmente discursiva de maneiras que são atribuídas pelo ambiente”⁵² (LLOYD, 2010a, p. 15). Isso significa que a competência em informação precisa ser compreendida dentro de um contexto social, que a autora denomina *landscape*, uma vez que permite que indivíduos novatos em um determinado contexto social se envolvam com as informações e os conhecimentos tacitamente reconhecidos como legítimos por membros de determinada comunidade.

Esse envolvimento e experiência informacionais permitirão a formação de uma identidade reconhecível e aceitável que reflita o conhecimento sobre a prática da forma como é entendida pela comunidade. Algumas formas de informação e maneiras de saber são legitimadas, outras contestadas.

Lloyd (2010a, p. 26) define competência em informação como prática sociocultural que facilita

[o] conhecimento das fontes de informação dentro de um ambiente e uma compreensão de como essas fontes e as atividades usadas para acessá-las são construídas por meio do discurso. A competência em informação é constituída por meio das conexões existentes entre pessoas, artefatos, textos e experiências corporais que permitem aos indivíduos desenvolver posições subjetivas e intersubjetivas. A competência em informação é uma forma de conhecer os diversos ambientes que constituem um indivíduo no mundo. É um catalisador que informa a prática e, por sua vez, é informado por ela.⁵³

Portanto, para Lloyd (2010a), a definição de competência em informação ou do que representa uma pessoa competente em informação não consiste na descrição de conjuntos de habilidades, ainda que esses padrões descritivos de habilidades sejam elementos importantes para a competência em informação. Para a autora, as habilidades e atributos da competência em informação são dependentes do contexto e do discurso pelos quais são moldadas, uma vez que a competência em informação é uma prática sociocultural e dependente do contexto (CABRA-TORRES *et al.*, 2020; LLOYD, 2010a).

A competência em informação abrange contextos diversos, por se tratar de habilidades, atitudes e comportamentos. No contexto político, deve-se saber como

⁵² Tradução livre do original: “[...] information literacy is a meta-practice embedded within all other practices, it therefore manifests as a socially discursive practice in ways that are ascribed by the setting”.

⁵³ Tradução livre do original: “Knowledge of information sources within an environment and an understanding of how these sources and the activities used to access them is constructed through discourse. Information literacy is constituted through the connections that exist between people, artifacts, texts and bodily experiences that enable individuals to develop both subjective and intersubjective positions. Information literacy is a way of knowing the many environments that constitute an individual in the world. It is a catalyst that informs practice and is in turn informed by it”.

buscar, analisar criticamente e usar a informação. No contexto tecnológico, deve-se saber acessar, buscar, interagir e utilizar os recursos tecnológicos disponíveis. No contexto educacional, deve-se desenvolver o trabalho colaborativo/cooperativo e estimular a competência em informação nos diferentes níveis formativos. No contexto organizacional, deve-se saber identificar necessidades informacionais, usar fontes de informação relevantes, selecionar e usar informação pertinente para tomada de decisão eficaz (OTTONICAR; VALENTIM; FERES, 2016).

Segundo Vitorino e Piantola (2009; 2011; 2020), a definição sobre competência em informação enfoca quatro dimensões relacionadas à informação: dimensões técnica, estética, ética e política, que servem “tanto à competência e à informação, como à educação – já que a noção se encontra em uma encruzilhada de disciplinas das ciências humanas e sociais aplicadas” (VITORINO; PIANTOLA, 2009, p. 139).

Para a construção dessas dimensões de competência em informação, Vitorino e Piantola (2020) basearam-se na inter-relação entre a competência em informação e a Sociologia, a Filosofia, a Educação e a Ciência da Informação e também no marco conceitual proposto por Rios (2010), que verificou a existência das dimensões técnica, política, estética e ética na competência docente.

As quatro dimensões da competência em informação podem ser visualizadas no QUADRO 17, a seguir.

QUADRO 17 – Dimensões da competência em informação.

| DIMENSÃO TÉCNICA | DIMENSÃO ESTÉTICA | DIMENSÃO ÉTICA | DIMENSÃO POLÍTICA |
|--|--|---|---|
| Meio de ação no contexto da informação. Consiste nas habilidades adquiridas para encontrar, avaliar e usar a informação de que precisamos. Ligada à ideia de que o indivíduo é aquele capaz de acessar com sucesso e dominar as novas tecnologias. | Criatividade sensível. Capacidade de compreender, relacionar, ordenar, configurar e resignificar a informação. Experiência interior, individual e única do sujeito no lidar com os conteúdos de informação e sua maneira de expressá-la e agir sobre ela no âmbito coletivo. | Uso responsável da informação. Visa à realização do bem comum. Relaciona-se a questões de apropriação e uso da informação, tais como propriedade intelectual, direitos autorais, acesso à informação e preservação da memória do mundo. | Exercício da cidadania. Participação dos indivíduos nas decisões e nas transformações referentes à vida social. Capacidade de ver além da superfície do discurso. Considera que a informação é produzida a partir de (e em) um contexto específico. |

Fonte: Vitorino e Piantola (2011, p. 109).

Essas dimensões são interdependentes e complementares (VITORINO; PIANTOLA, 2011), passando pelos saberes práticos de acesso e uso de sistemas informacionais, pela capacidade criativa da pessoa de ressignificar informação, pela compreensão de aspectos éticos de uso responsável da informação, e chegando, por fim, à compreensão do contexto sócio-histórico e político no qual a pessoa se insere.

A dimensão técnica envolve o domínio das habilidades necessárias à prática e ao fazer no processo de busca informacional para a resolução de problemas e/ou de necessidades de informação (OLIVEIRA; VITORINO, 2020). Segundo Vitorino (2021), a dimensão técnica é a base da competência em informação, já que se concretiza na ação, permitindo às pessoas lidar com conteúdos e conceitos, assim como os reconstruir com o uso de ferramentas que podem ser tecnologias de informação e comunicação ou ferramentas tradicionais.

A dimensão estética é relacionada à criatividade, à sensibilidade, à intuição, à beleza e à construção de conhecimentos pelo exercício da solidariedade, da preocupação com as questões sociais e a qualidade de vida (ORELO; VITORINO, 2020). A motivação, inerente à aprendizagem (ALCARÁ, 2021), portanto essencial para o aprender a aprender, é base da percepção estética da pessoa acerca da informação, conferindo-lhe autonomia para o uso informacional (VITORINO, 2020; VITORINO; PIANTOLA, 2020), uma vez que a informação no paradigma social envolve a motivação e a intencionalidade (ARAÚJO, 2014b). Farias (2018, p. 55) complementa essa visão ao afirmar que:

A motivação interna refere-se à força impulsionadora do desempenho da criatividade, proveniente do interior do sujeito, e se encontra centrada na atividade. Por outro lado, a motivação externa provém do meio exterior, mediante incentivos monetários ou reconhecimentos. Ambos os tipos de motivação frequentemente interagem, combinando-se para fortalecer o potencial criativo.

A dimensão ética envolve o uso ético e legal da informação (propriedade intelectual, *copyright*, direito autoral e plágio), o respeito a princípios éticos de respeito, justiça, solidariedade, compromisso social e a reflexão crítica que permeia todas as ações informacionais, considerando-se que a ética é uma construção social em que os valores morais são moldados nos processos de socialização das pessoas (PELLEGRINI; VITORINO, 2020; PELLEGRINI; VITORINO, 2018).

Por fim, a dimensão política perpassa a própria concretização da cidadania, pois permite que as pessoas possam refletir criticamente sobre as questões sociais e

exercer plenamente direitos e deveres, participando ativamente da vida social, inclusive das tomadas de decisões (SPUDEIT; CORRÊA; VITORINO, 2021; DE LUCCA; VITORINO, 2020; RIGHETTO; VITORINO, 2019), uma vez que a informação como elemento estruturante da competência em informação resulta de um contexto sociopolítico (DE LUCCA; VITORINO, 2020). A partir da dimensão política emergem, portanto, a cidadania, o regime democrático de Direito, a busca pela justiça social e pela redução de desigualdades, o aspecto político voltado ao poder e aos fluxos desiguais, as habilidades sociopolíticas, a responsabilidade social no âmbito profissional e cidadão e o pensamento crítico (DE LUCCA, 2019). A dimensão política da competência em informação envolve o exercício da cidadania (VITORINO; PIANTOLA, 2011), principalmente ao promover meios para que as pessoas reconheçam que a informação é organizada de forma a silenciar certos grupos e privilegiar outros, compreenda essa dinâmica e supere tais barreiras (VITORINO, 2020; DOHERTY, 2007).

De forma complementar, Saunders (2016) sugere o acréscimo de uma dimensão de justiça social informacional ao quadro estrutural da ACRL (2015), enfatizando como a mercantilização da informação afeta o seu acesso e a sua disponibilidade. Nessa dimensão de justiça social, o objetivo é desenvolver competência em informação para analisar como cada etapa da produção, disseminação, organização, localização, avaliação e uso da informação pode ser impactada pelas estruturas de poder, identificando e questionando-as. Para tanto, a autora sugere que se analise criticamente as fontes de informação, identificando-se fontes de financiamento, conflito de interesses, preconceitos e vieses, etc. Ademais, Saunders (2016) aponta a importância de se examinar as maneiras pelas quais as informações podem ser usadas para persuadir, promover, desinformar ou coagir, pois sua ausência, incompletude ou inacessibilidade e a forma como a informação é criada, organizada e acessada pode ser um indicador de possível dinâmica de poder ou parcialidade.

Essas dimensões podem ser analisadas de diferentes maneiras, portanto, buscou-se apresentar um panorama sobre os métodos de pesquisa utilizados nas investigações sobre competência em informação na área de Ciência de Informação no Brasil, por meio de um mapeamento sistemático de literatura, usando como fonte de busca o Catálogo de Teses e Dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Após aplicado o protocolo de inclusão e

exclusão da pesquisa, obteve-se um *corpus* de 69 resultados, sendo que, desses estudos selecionados, 23 eram teses e 46 eram dissertações (SANTOS; MAIA, 2021). Os trabalhos foram categorizados por contexto e seus principais apontamentos foram relatados, conforme consta do QUADRO 18.

QUADRO 18 – Principais apontamentos percebidos nas teses e dissertações selecionadas.

| CONTEXTOS | PRINCIPAIS APONTAMENTOS |
|-------------------------|---|
| Importância Social | <ul style="list-style-type: none"> • A competência em informação promove a autonomia e o empoderamento de usuários e comunidades vulneráveis em informação por meio de pensamento crítico e reflexivo e está associada ao aprendizado ao longo da vida, à promoção da plena cidadania, à busca pela justiça social e redução de desigualdades e à promoção da saúde; • Entretanto, há ainda poucas práticas efetivas que visem a inclusão de minorias por meio de competência em informação; • A competência em informação não deve estar apenas vinculada a formação de mão de obra, mas deve também se preocupar em formar pessoas críticas e cidadãos. |
| Ambiente Educacional | <ul style="list-style-type: none"> • A competência em informação possibilita o desenvolvimento da comunidade escolar e acadêmica como um todo; • Entretanto, em alguns contextos de ensino estudados, gestores, docentes e alunos desconhecem a função educativa do bibliotecário para o desenvolvimento da competência em informação, havendo pouca integração e colaboração entre docentes e bibliotecários; • Há também relatos de falta de domínio de profissionais de informação em relação ao conceito de competência em informação e a ações com ela relacionadas e de falta de infraestrutura. |
| Ambiente Organizacional | <ul style="list-style-type: none"> • Apesar do desconhecimento do conceito competência em informação em ambientes corporativos, a prática laboral demonstra posturas que englobam elementos de competência em informação, que capacitam as pessoas não só ao reconhecimento e ao uso autônomo da informação, mas também a se relacionar com ferramentas organizacionais; • A competência em informação motiva o desenvolvimento de novos comportamentos e habilidades profissionais e gera vantagem competitiva para as organizações, relacionando-se com a gestão do conhecimento, a aprendizagem organizacional e a inteligência competitiva; • A competência em informação gera inovação e valor ao auxiliar no processo de tomada de decisão, agregando valor a diferentes áreas de negócios, tais como indústria 4.0, indústrias de pequeno e médio porte, micro e pequenas empresas, área de gestão de pessoas, setor de serviços; • Necessidade de desenvolver a competência em informação para tirar pleno proveito de redes sociais como forma de negócio. |
| Recomendações | <ul style="list-style-type: none"> • Capacitação continuada dos profissionais de informação para habilitá-los ao desenvolvimento de ações de competência em informação; • Reformulação da formação dos profissionais de informação para capacitá-los, fornecendo cursos de extensão, especialização, mestrado e/ou doutorado específicos para lidarem com competência em informação e com as diversas áreas do conhecimento ou adotando a estratégia de formação mista, com ensino generalista nos primeiros períodos do curso e ensino especializado nos períodos finais; |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Estruturação de programas de competência em informação no ensino superior, incluindo módulos práticos, e realizar avaliações periódicas com métodos mistos; • Integração de dirigentes, professores e bibliotecários no planejamento, execução e avaliação de ações que visem ao fomento das competência em informação em IES; • Inclusão da competência em informação nos projetos político-pedagógicos dos cursos superiores, de educação profissional e de ensino médio e fundamental; • Inclusão da competência em informação nos currículos de cursos do ensino superior, de educação profissional, médio e fundamental; • Abordagem de lacunas de conhecimento relativas a conteúdos não acadêmicos, tais como conteúdos midiáticos e de redes sociais; • Fomento ao trabalho em rede por meio de projetos e programas para o desenvolvimento de competência em informação e replicação das melhores práticas; • Realização de pesquisas sobre a competência em informação, identificando seus aspectos metacognitivos; • Realização de pesquisas sobre a competência em informação sob o enfoque educacional; • Treinamento e capacitação interdisciplinar de docentes em competência em informação; • Formulação de padrões e indicadores que levem em consideração a realidade brasileira e que contemplem não só o ensino superior, mas todos os níveis de ensino, com a participação de equipes multidisciplinares; • Auxílio na formulação de políticas públicas que incluam a competência em informação e visem à redução de desigualdades sociais. |
|--|--|

Fonte: Elaborado pela autora (2021).⁵⁴

Observe-se que os achados foram diversos e procurou-se fazer uma síntese dos principais apontamentos, que podem fornecer um retrato da pesquisa em competência em informação. O QUADRO 18 demonstra uma síntese de pesquisas em diversos níveis da educação formal, situações sociais de inclusão de minorias e populações vulneráveis e também pesquisas de cunho organizacional, em que se ressalta a importância da competência em informação para a vantagem competitiva e a geração de valor em diversos segmentos.

Foram encontrados relatos de pouca integração entre as equipes docentes e os profissionais de informação em instituições de ensino superior; entretanto, foram encontrados também relatos de pouco conhecimento e de insegurança de profissionais bibliotecários em relação ao conceito de competência em informação e suas práticas. A esse respeito, as recomendações incluem a integração do profissional de informação com docentes e gestores educacionais para a codefinição

⁵⁴ Trabalho apresentado no X Seminário Hispano-Brasileiro de Investigação em Informação, Documentação e Sociedade, de 22 a 24 de novembro de 2021, em formato *online*, conforme consta das comunicações científicas na Introdução desta tese.

de documentos e ações educacionais e a inclusão da competência em informação de forma transversal nos currículos e projetos político-pedagógicos.

Outro ponto a ser enfatizado é a recomendação de trabalho em rede, replicação de melhores práticas, formulação de padrões e indicadores nacionais de competência em informação e sua inclusão em políticas públicas e documentos educacionais em todos os níveis, contemplando o aprendizado ao longo da vida. Também é interessante a percepção de que a competência em informação promove a autonomia e a emancipação de usuários e comunidades vulneráveis em informação, mas que as práticas de inclusão são reduzidas. Dessa maneira, é relevante analisar os diversos contextos em que se pode desenvolver a competência em informação.

Contexto educacional

Para Alonso-Arévalo, Lopes e Antunes (2016) e Sanches (2013), a competência em informação é transversal e complementar ao desenvolvimento de habilidades e de competência acadêmica⁵⁵, em especial a escrita acadêmica, uma vez que, para produzi-la, é essencial saber pesquisar, localizar, selecionar, documentar, sintetizar, gerir e divulgar a informação:

Saber realizar pesquisas de informação num catálogo, num motor de busca, numa base de dados; saber utilizar operadores booleanos e restringir pesquisas, saber averiguar da validade e autoridade dos textos através de ferramentas bibliométricas; saber realizar corretamente uma citação e enquadrá-la num texto; compreender o que é o plágio e como evitá-lo; usar eticamente a informação; saber organizar uma bibliografia; são formas instrumentais que materializam e demonstram a literacidade em informação e que concorrem para a apresentação cientificamente fundamentada de um trabalho acadêmico escrito, confirmando a proficiência e domínio de determinado tema de investigação. (SANCHES, 2013, p. 234).

Gerlin (2021, p. 211) inter-relaciona habilidades referentes a leitura e competência em informação, uma vez que ela

[...] compreende ações específicas e necessárias para viabilizar estratégias de busca e recuperação da informação, bem como o acesso e avaliação de diversas modalidades de conteúdos textuais em

⁵⁵ Constitui-se do “conjunto de noções e estratégias necessárias para participar da cultura discursiva das disciplinas, bem como das atividades de produção e análise de textos necessários para aprender na universidade. Dessa forma, visa às práticas de linguagem e pensamento do campo acadêmico superior. Também designa o processo pelo qual se passa a pertencer a uma comunidade científica e/ou profissional, justamente por ter se apropriado de suas formas de raciocínio instituídas por certas convenções do discurso” (CARLINO, 2005, p. 13-14, tradução nossa).

espaços tempos de informação, educação e cultura hibridizados (presenciais e virtuais).

Dessa forma, Alonso-Arévalo, Lopes e Antunes (2016) acreditam que a competência em informação não pode ser reduzida ao desenvolvimento de habilidades funcionais nem limitada à atividade funcional promovida por bibliotecas ou departamentos de apoio, pois dessa forma ficaria dissociada da práxis acadêmica e do pensamento. Os autores ressaltam que o desenvolvimento da competência relacionada à informação, ao entendimento e à compreensão é um processo de aprendizagem contínua.

A literatura sobre a competência em informação é prioritariamente ligada ao âmbito educacional, tanto no Brasil quanto no exterior (WITHORN *et al.*, 2020; WITHORN *et al.*, 2019; JOHNSON *et al.*, 2018; REYNOLDS *et al.*, 2017; REYNOLDS *et al.*, 2016; DETMERING *et al.*, 2015; ALMEIDA, 2014).

Em relação a modelos conceituais, no campo educacional, Bruce, Edwards e Lupton (2006) desenvolveram o modelo conceitual denominado *Six Frames*, ou os Seis Quadros da competência em informação, voltado para o desenvolvimento educacional da competência em informação. Nesse modelo, os pontos de vista de alunos, professores e profissionais da informação foram analisados fenomenologicamente e divididos em seis categorias, denominadas *frames*.

Essas categorias ilustram formas pelas quais a aprendizagem de competência em informação pode ser vivenciada e como essas diferentes visões da competência em informação influenciam as abordagens pedagógicas de aprendizagem e ensino. A forma de se pensar a competência em informação afeta a oferta de programas educativos, o que, por sua vez, afeta a sua inserção no desenvolvimento de projetos curriculares.

Os *Six Frames* são os seguintes: (i) quadro de conteúdo, em que se acredita que a informação é transmissível por existir de forma separada do usuário em um contexto de ensino tradicional centrado no conteúdo que deve ser aprendido; (ii) quadro da competência, em que se adota uma orientação comportamental centrada em um conjunto de habilidades que devem ser aprendidas; (iii) quadro do aprender a aprender, em que a competência em informação é considerada uma forma de aprendizagem em um contexto de aprendizagem baseada em problemas, em que a informação é subjetiva, internalizada e construída pelo usuário; (iv) quadro da relevância social, em que a competência em informação é aprendida em contexto

(problemas, casos) para revelar informação relevante para o usuário; (v) quadro do impacto social, em que o foco é como a competência em informação impacta a sociedade e o ensino voltado para encorajar mudanças sociais pelo questionamento do *status quo*; e, por fim, o (vi) quadro relacional, em que a competência em informação é um complexo de diferentes formas de interagir com a informação que, por sua vez, é percebida como objetiva, subjetiva ou transformacional.

Bruce, Edwards e Lupton (2006) esclarecem que o quadro relacional engloba os quadros anteriores, pois foca tanto no processo quanto no conteúdo e considera o aprendiz/usuário e a informação como uma entidade indissociável, portanto, o foco não está no aluno ou no professor ou na informação, mas na relação entre esses elementos. A aprendizagem no quadro relacional envolve mudanças na concepção pelo desenvolvimento de formas novas e mais complexas de vivenciar a competência em informação, pois os alunos precisam aprender sobre o conteúdo da disciplina à medida que procuram e usam as informações.

Contexto laboral

Segundo Lloyd (2010a), fora do contexto educacional, existem poucas tentativas para a construção de modelos ou estruturas conceituais sobre a prática e as implicações de competência em informação ou mesmo a investigação do papel e do efeito que a natureza colaborativa dos locais de trabalho tem no desenvolvimento da competência em informação. Lloyd (2010a) aponta que isso se deve, entre outros motivos, ao fato de que o setor educacional tem um foco específico na aprendizagem e no ensino formal e se concentra em um cenário informacional que utiliza sistematicamente texto, pesquisa e tecnologias.

Em contraste, os locais de trabalho e os interesses que prevalecem naquele ambiente são diversos e complexos. Aprender sobre os requisitos e práticas de trabalho ocorre tanto em nível formal quanto informal, o que requer acesso a fontes explícitas e tácitas de informação e se caracteriza como um processo menos sistemático que aquele do ensino superior.

Bruce (1999) afirma que, no ambiente laboral, as organizações focarão mais esforços em questões sobre como as pessoas realmente interagem e usam as informações que a tecnologia disponibiliza, na medida em que a tecnologia da informação se torna mais integrada e fácil de usar. Para a autora, é primordial para a

tomada de decisões, a solução de problemas e a pesquisa que os funcionários sejam capazes de lidar com as informações. No mesmo sentido, Cheuk (2002) sugere que, para que programas de competência em informação tenham sucesso no ambiente corporativo, é necessário que a organização não defina os processos de trabalho por meio de orientações rígidas em demasia, nem enfatize somente as tecnologias de informação. Segundo a autora, é preciso promover comunicação vertical e horizontal entre os funcionários, incentivar uma cultura de aprendizagem baseada nos erros cometidos e de práticas informacionais úteis para completar projetos.

Segundo Lloyd (2010a), existem duas abordagens sobre a pesquisa em competência em informação no trabalho. A primeira abordagem é paralela aos entendimentos do setor educacional da competência em informação, sendo baseada no desenvolvimento de competência por meio do aprimoramento de habilidades e comportamentos apropriados que a pessoa deve alcançar, e consiste na transferência de habilidades em competência em informação (uso informacional e comportamento de busca informacional) da educação para o local de trabalho. A segunda abordagem adota uma perspectiva sociológica e conceitua a competência em informação em um sentido mais amplo, explorando como o ambiente e seus participantes influenciam o desenvolvimento de práticas de competência em informação.

Nesse sentido, o foco não está na pessoa ou nos conjuntos de habilidades, mas nos aspectos colaborativos da construção de significados e da troca de informações necessários para a prática do trabalho coparticipativo e o desenvolvimento de uma compreensão compartilhada sobre o trabalho, sendo que as fontes de informação não se limitam a textos, mas podem ser sociais ou físicas.

Lloyd (2010a) compreende a competência em informação fora do contexto educacional como complexa e colaborativa, com base em uma perspectiva construcionista, em que um indivíduo membro de determinada atividade laboral, ao se engajar nessa prática, passa a conhecer as modalidades de informação que são sancionadas como fontes legítimas de conhecimento e as atividades de informação relacionadas ao ambiente específico em que se trabalha.

Dessa forma, os participantes do local de trabalho precisam desenvolver uma visão compartilhada da prática e da profissão e uma compreensão compartilhada das informações, que são ou não valorizadas pela comunidade de trabalhadores. Nessa perspectiva, a competência em informação é um processo transformador, no qual o envolvimento do novo trabalhador com as informações e com o aprendizado

sobre quais informações factuais reconhecer e quais comportamentos informacionais adotar facilita a transição da sua identidade no local de trabalho. Essa aprendizagem torna o trabalhador novato em um trabalhador experiente no âmbito da comunidade (de prática) envolvida.

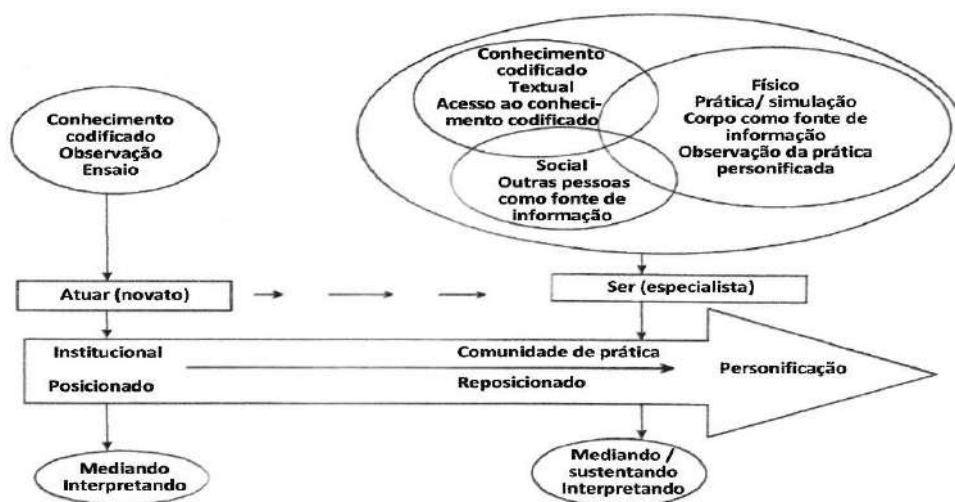
O processo, segundo Lloyd (2010a), inicia-se com o treinamento laboral, em que o novato é apresentado a fontes de informação codificadas (regras, regulamentos, políticas e procedimentos para a prática) pela instituição. Ao participar da prática informacional requerida, o novato é reposicionado dentro da instituição, à medida em que forma sua nova identidade profissional.

A prática de informação é mediada por trabalhadores experientes que orientam o novato com fontes apropriadas de informação para contextualizar sua prática. Nessa transição, o novato incorpora conhecimento por meio da experiência da prática e longa associação com a cultura da organização e esse conhecimento consiste não somente nas fontes codificadas, mas também de modalidades de informação social (informação tácita reelaborada pela interpretação coletiva da prática e profissão) e informação física, adquirida como parte do desempenho de funções.

A identidade profissional dos novatos é então reformulada para refletir melhor a compreensão do coletivo, reforçando a compreensão institucional e reposicionando os novatos em direção aos entendimentos mútuos socialmente compartilhados do grupo, o que Lave e Wenger (2019) e Wenger (2019) denominam participação periférica legítima.

Esse processo pode ser visualizado no modelo desenvolvido por Lloyd (2010a) em sua pesquisa sobre a competência em informação, na FIGURA 8 a seguir.

FIGURA 8 – Modelo de competência em informação no ambiente laboral.



Fonte: Adaptado de Lloyd-Zantiotis (2004) por Lloyd (2010a, p. 94, tradução nossa).

Lupton e Bruce (2010) desenvolveram um modelo conceitual que, segundo elas, sugerem que a competência em informação pode ser associada a três diferentes perspectivas, sendo (i) um conjunto de habilidades genéricas (comportamentais), (ii) situada em práticas sociais (socioculturais) e (iii) transformacional para a própria pessoa e para a sociedade (crítica). Essas três perspectivas, denominadas GeST, por reunir orientações genéricas, situadas e transformadoras para a competência em informação, têm uma aplicabilidade mais ampla em todos os setores, em comparação com os *Six Frames* (BRUCE; EDWARDS; LUPTON, 2006) para a aprendizagem informada.

As perspectivas GeST podem ser adequadas a diferentes necessidades de aprendizagem ou contextos de trabalho e comunidade no contexto laboral e de solução de problemas sociais, enquanto os *Six Frames* foram projetados especificamente para fins de aplicação na educação formal. O modelo GeST consiste em diferentes perspectivas de competência em informação que refletem diferentes visões de mundo: a visão crítica (a Janela Transformativa), a visão sociocultural (a Janela Situada) e a visão comportamental (a Janela Genérica) (BRUCE, 2008).

Segundo Lupton e Bruce (2010), na perspectiva genérica, a competência em informação é funcional e representa um conjunto de habilidades discretas a serem aprendidas pela pessoa, sendo ela “neutra, objetiva, textual, apolítica, reprodutiva,

padronizada e universal [e] [...] ligada à produtividade do trabalhador e ao desenvolvimento econômico de uma nação”⁵⁶ (LUPTON; BRUCE, 2010, p. 5).

Na perspectiva situada, a competência em informação é fundamentalmente um ato social, contextual, autêntico, colaborativo e participativo, envolvendo indivíduos e grupos na tomada de decisões, na produção de sentidos e na resolução de problemas nas esferas pessoal, profissional e social. Por ser subjetiva, variar com o contexto e ser diferente para cada pessoa ou grupo social, pode-se falar em multicompetência. A perspectiva transformacional da competência em informação vai além da prática sociocultural e abarca tanto os processos e habilidades da perspectiva genérica como as práticas. Por abordar processos e resultados emancipatórios, que questionam o *status quo* e buscam a mudança social, essa ótica da competência em informação, muito influenciada pelo trabalho de Freire (1987), é considerada crítica, conscientizadora, subjetiva, política, emancipatória e libertária (LUPTON; BRUCE, 2010).

Contexto social

As discussões sobre a promoção da competência em informação no Brasil e no exterior são fortemente ligadas ao âmbito educacional (WITHORN *et al.*, 2020; WITHORN *et al.*, 2019; JOHNSON *et al.*, 2018; REYNOLDS *et al.*, 2017; REYNOLDS *et al.*, 2016; DETMERING *et al.*, 2015; ALMEIDA, 2014). É necessário que essas discussões sejam extrapoladas para a dimensão de política pública permanente no país, conforme reforça Belluzzo (2018b), que advoga que se deve contextualizar a competência em informação em uma dimensão maior de práticas de informação em geral.

Para Belluzzo (2017), há a necessidade de atenção primária ao tema da competência em informação no que tange à mobilização da sociedade civil organizada e dos órgãos governamentais. Silva, Ottonicar e Yafushi (2017) corroboram ao enfatizar que o cidadão deve compreender o papel e as funções das mídias na sociedade democrática, possuindo, por exemplo, capacidades e habilidades para usar as informações disponibilizadas pelo governo e reconhecer o cumprimento da Lei de Acesso à Informação. Com a pressão da sociedade por mudanças, espera-se o

⁵⁶ Tradução livre do original: “neutral, objective, text-based, apolitical, reproductive, standardized and universal [...]. It is linked with worker productivity and a nation's economic development”.

atingimento do objetivo de acesso mais igualitário à informação e ao conhecimento, a diminuição do abismo social e a transformação da realidade social.

Outro aspecto social que demanda a competência em informação da pessoa está relacionado ao reconhecimento e ao combate à disseminação de desinformação (CUSTÓDIO, 2020; DE PAOR; HERAVI, 2020; CERIGATTO, 2018; ENCHEVA *et al.*, 2019; ZATTAR, 2017), principalmente com questões de saúde pública, como a pandemia de covid-19 (NAEEM; BHATTI, 2020; ZATTAR, 2020). Para avançar com o desenvolvimento de competência em informação no contexto social, é imprescindível a compreensão de critérios de qualidade da informação e a capacidade de detectar tendências, ambiguidades, inconsistências (BELLUZZO, 2007), principalmente nas informações disponíveis na internet ou em mídias sociais.

O modelo GeST desenvolvido por Lupton e Bruce (2010) é pensado para o âmbito laboral e, segundo as autoras, tem uma aplicabilidade mais ampla em todos os setores, inclusive no contexto social, por reunir orientações genéricas, situadas e transformadoras para a competência em informação.

Lupton e Bruce (2010) fazem uma correlação da competência em informação (*information literacy*) com modelos de letramento (*literacy*) para incorporar contribuições teóricas mais amplas à perspectiva de competência em informação, apresentando o letramento (*literacy*) em três grandes perspectivas: a perspectiva comportamental, em que se prioriza um conjunto de habilidades genéricas; a perspectiva situada em práticas socioculturais; e a perspectiva transformadora, baseada em práticas emancipatórias e críticas. A partir dessa correlação, é possível visualizar como os modelos de competência em informação Sete Faces (BRUCE, 1997), Six Frames (BRUCE; EDWARDS; LUPTON, 2006) e GeST (LUPTON; BRUCE, 2010) possuem características similares, principalmente no tocante à perspectiva transformacional, crítica e voltada para o bem comum.

Essa perspectiva transformacional da competência em informação baseia-se na tradição filosófica da Escola de Frankfurt, conhecida como Teoria Crítica, que considera como foco central as condições sociopolíticas e econômicas e visa à transformação da realidade, em contraponto à noção de tradicional neutralidade nas práticas informacionais (LLOYD, 2021; FURTADO *et al.*, 2021; RAMOS JÚNIOR; MATA; GERLIN, 2020; BEZERRA; BELONI, 2019). Lloyd (2021) acrescenta também que são relevantes para o estudo da competência em informação em sua perspectiva transformacional teorias pós-modernistas, principalmente a de Foucault (1980),

centrada no papel desempenhado pela relação entre conhecimento e poder, que molda lentes pelas quais o contexto é percebido e quais informações são validadas ou não.

O modelo das Sete Faces (BRUCE, 1997) foi desenvolvido primeiramente como resultado da tese de doutoramento da autora, que pesquisou as diferentes formas pelas quais a competência em informação era percebida por docentes universitários. O modelo *Six Frames* (BRUCE; EDWARDS; LUPTON, 2006) foi desenvolvido para representar o ensino e aprendizagem da competência em informação e serviu de base para o modelo GeST (LUPTON; BRUCE, 2010), voltado para o ambiente laboral. O QUADRO 19, a seguir, demonstra as principais características das categorias de cada modelo, explicitando suas similaridades.

QUADRO 19 – Comparação entre os modelos Sete Faces, *Six Frames* e GeST de competência em informação.

| SETE FACES | SIX FRAMES | GEST |
|---|---|---|
| Bruce (1997) | Bruce, Edwards e Lupton (2006) | Lupton e Bruce (2010) |
| (i) Concepção baseada nas tecnologias de informação para recuperação e comunicação da informação. | (i) Quadro de Conteúdo: a informação é transmissível por existir de forma separada do usuário (ensino tradicional). | Janela Genérica: perspectiva em que a competência em informação é funcional e representa um conjunto de habilidades discretas a serem aprendidas pela pessoa, uma vez que é neutra, objetiva, textual, apolítica, reprodutiva, padronizada e universal, visando exclusivamente o desenvolvimento econômico. |
| (ii) Concepção baseada nas fontes de informação, que enfoca o conhecimento das fontes de informação e a habilidade de acessá-las e de recuperar a informação de forma independente ou mediada. | (ii) Quadro da Competência: orientação comportamental centrada em um conjunto de habilidades a serem aprendidas. | |
| (iv) Concepção baseada no controle da informação, que foca na organização, no armazenamento e na recuperação de informações por meio de diferentes mídias. | | |
| (iii) Concepção baseada na informação como processo, isto é, o enfoque são as estratégias aplicadas pelos usuários quando se defrontam com novas situações de falta de conhecimento ou informação. | (iii) Quadro do Aprender a Aprender: contexto de aprendizagem baseada em problemas, em que a informação é subjetiva, internalizada e construída pelo usuário. | |
| (v) Concepção baseada na construção do conhecimento, em que se foca na capacidade de utilização crítica da informação para a construção de uma base pessoal de conhecimento sobre uma nova área de interesse. | (iv) Quadro da Relevância Social: aprendizagem dependente do contexto (problemas, casos) para revelar informação relevante para o usuário. | Janela Situada: perspectiva em que a competência em informação é fundamentalmente um ato social, contextual, autêntico, colaborativo e participativo, envolvendo indivíduos e grupos na tomada de decisões, na produção de sentidos e na resolução de problemas nas esferas pessoal, profissional e social. |

| | | |
|---|---|---|
| (vi) Concepção baseada na extensão do conhecimento, que enfoca o uso do conhecimento e das perspectivas pessoais associado à intuição e à reflexão criativa de forma a se obter novos pontos de vista. | (v) Quadro do Impacto Social: impacto social do ensino e aprendizagem voltados para encorajar mudanças sociais pelo questionamento do <i>status quo</i> . | Janela Transformacional: perspectiva transformacional da competência em informação que aborda processos e resultados emancipatórios, que questionam o <i>status quo</i> e busca a mudança social, indo, portanto, além da prática sociocultural e abarcando tanto os processos e habilidades da perspectiva genérica como as práticas. Engloba as janelas anteriores. |
| (vii) Concepção baseada no saber, que foca na utilização da informação para o bem comum, levando em consideração contextos histórico, temporal e sociocultural ao se adotarem valores, atitudes e crenças pessoais e juízos éticos. | (vi) Quadro Relacional: complexo de diferentes formas de interagir com a informação, que, por sua vez, é percebida como objetiva, subjetiva ou transformacional. Engloba todos os quadros anteriores. | |

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

A partir da análise do quadro acima, é possível verificar as semelhanças entre os modelos, sendo possível encontrar orientações transformacionais em todos os contextos, ao se analisarem, principalmente, os modelos *Six Frames* e GeST, cujo quadro relacional e janela transformacional, respectivamente, são voltados para o bem comum e englobam as visões e práticas anteriores. É relevante ressaltar também o fato de que os três modelos foram desenvolvidos com base em pesquisas fenomenográficas⁵⁷ na Austrália.

O primeiro modelo a ser desenvolvido foi o das Sete Faces da competência em informação (*Seven Faces*), baseado na pesquisa fenomenográfica de Bruce (1997). Acredita-se que, pela similitude e pela presença da pesquisadora como coautora nas comunicações científicas referentes aos demais modelos, a representação das Sete Faces foi essencial para compreender a competência em informação e formular os modelos *Six Frames* e GeST em contextos diversificados, aprofundando-se a compreensão sobre as categorias criadas.

Os três modelos analisados possuem diferentes representações categoriais das visões acerca do fenômeno das práticas informacionais em diferentes contextos. Eles fornecem uma perspectiva não hierárquica, mas que certamente cresce em complexidade e sofisticação por parte do usuário da informação, permitindo uma visão mais ampla do que constitui a competência em informação nesses cenários. Os três modelos partem de uma visão tecnicista, fundamentada na crença de que a informação é neutra e objetiva, para, nas últimas etapas, chegarem à visão crítica do

⁵⁷ A fenomenografia é “uma abordagem de pesquisa qualitativa que busca interpretar o mundo como ele é compreendido pelos outros. Geralmente é usada para promover nossa compreensão de como os fenômenos são vivenciados” (BRUCE, 1999, p. 35, tradução nossa).

uso informacional, que permite transformação social por meio da mudança no *status quo*.

Essa perspectiva de transformação da sociedade pode ser visualizada em diversas pesquisas sobre a competência em informação, conforme se depreende do QUADRO 20, a seguir.

QUADRO 20 – Estudos primários transformacionais sobre competência em informação em diversos contextos.

| CONTEXTO | CATEGORIAS | OBJETIVOS | AUTORES | |
|---|--|--|--|--|
| Social | Relações econômicas e de consumo. | Consumo informado e responsável. | Adkins e Ozanne (2005). | |
| | | Economia solidária. | Foresti <i>et al.</i> (2018). | |
| | | Educação financeira. | Potnis e Gala (2022); Ballestra e Cavaleri (2016). | |
| | Uso de internet e redes sociais. | Proteção de dados dos usuários. | Nurhayati <i>et al.</i> (2021); Pingo e Narayan (2019); Duić e Džapo (2016). | |
| | | Informação de pessoas falecidas nas redes sociais. | Ochôa e Pinto (2019). | |
| | | Uso excessivo de redes sociais. | Lepik e Murumaa-Mengel (2019). | |
| | | Uso infantil de internet/Mediação parental. | Brikše, Freibergs e Spurava (2014). | |
| | Assistência médica, serviços e políticas de saúde. | Decisões informadas na área de saúde. | Buchanan e Nicol (2019); Huvila <i>et al.</i> (2019); Pinto (2018); Fazzioni (2011). | |
| | | Atuação informada na prevenção e no combate a epidemias e pandemias. | Igbinovia, Okuonghae e Adebayo (2021); Lloyd e Hicks (2021); Villela e Natal (2013). | |
| | Direitos Humanos e inclusão social de comunidades vulneráveis. | Idosos. | | Carneiro e Farias (2019); De Lucca e Vitorino (2019); Linares Soler (2019); Carneiro (2018); Costa e Zattar (2018); Pálsdóttir (2018); De Lucca (2015); Pálsdóttir (2015). |
| | | | População negra e racismo. | Valério e Campos (2019). |
| | | | Pessoas com deficiência. | Pereira e Alcará (2020); Pereira (2020); Silva (2019); Kirinić (2016); Passos (2010); Passos e Vieira (2008). |
| | | Jovens de baixa renda. | Blank e Gonçalves (2013). | |
| | | População LGBTQ+. | Righetto (2018). | |
| | | Diferenças de acesso por gênero. | Bernuci e Olinto (2019). | |
| | | População apenada no sistema prisional. | Ferreira <i>et al.</i> (2013). | |
| Comunidades rurais. | | Brito (2019); Brito e Vitorino (2020); Brito e Vitorino (2019). | | |
| Comunidades indígenas. | | Prado <i>et al.</i> (2017). | | |
| Pessoas analfabetas e semialfabetizadas. | | Carmo (2017). | | |
| Movimentos sociais e lideranças comunitárias. | Faria, Varela e Freire (2019); Righetto, Vitorino e Muriel- | | | |

| | | | |
|-----------------------------|--|--|---|
| | | | Torrado (2018); Tavares (2011). |
| | | Laboratórios Sociais de centros comunitários. | Hughes, Foth e Mallan (2019). |
| | Cidadania informada. | Combate à desinformação. | Custódio (2020); De Paor e Heravi (2020); Silva e Tanus (2019); Cerigatto (2018); Encheva <i>et al.</i> (2019). |
| | | Redes sociais e democracia. | Lacković (2016). |
| | | Engajamento cívico e democrático na participação política. | Davidson e Silkane (2019); Seghir e Chouk (2013). |
| | | Controle social de despesas públicas e Portais de Transparência. | Castro Júnior e Corrêa (2019); Castro Júnior (2018). |
| | | Acesso ao e-governo. | Lee, Lee e Lee-Geiller (2020); Silva, Ottonicar e Yafushi (2017); Lozanova-Belcheva (2013). |
| | | Papel do bibliotecário no empoderamento social de comunidades. | Brito, Belluzzo e Valentim (2020); Miranda (2020); Almeida (2019); Alves (2015). |
| | Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). | Agenda 2030. | Belluzzo (2019); Belluzzo (2018a). |
| | | Práticas informacionais sustentáveis. | Repanovici e Landoy (2015). |
| Laboral | Desenvolvimento de competência e de respectivas habilidades. | Formação crítica de operadores da mídia. | Cavalcante (2014). |
| | | Aprimoramento e treinamento profissional. | Rosa (2012); Simeão e Melo (2009). |
| | | Formação e aprimoramento de bibliotecários. | Sampaio (2016). |
| | | Empregabilidade. | Accart (2018); Bušelić e Zorica (2018); Foster (2018). |
| | | Apoio a pequenas e médias empresas. | Bassetto (2018). |
| | | Empreendedorismo. | Kinyanjui e Ocholla (2018). |
| | Criação de valor organizacional. | Criação de valor informacional. | Sharun (2019). |
| | Gestão de Conhecimento. | Compartilhamento de conhecimento. | Singh (2019); Heinström e Ahmad (2018); Leith e Yerbury (2015). |
| | | Mapeamento das práticas informacionais. | Whitworth <i>et al.</i> (2016); Whitworth <i>et al.</i> (2015). |
| | Educacional | Integridade acadêmica. | Plágio acadêmico. |
| Direitos autorais. | | | Pálsdóttir (2019); Fernández-Molina e Muriel-Torrado (2018); Terra (2016); Boustany e Mahé (2015); Todorova <i>et al.</i> (2014). |
| Pesquisa e desenvolvimento. | | Conhecimento sobre patentes. | Tyhurst (2018). |
| | | Ciência aberta. | Steinerová (2016). |

| | | | |
|---------------------|---|---|---|
| | Inclusão digital. | Diminuição da brecha digital. | Santos (2014). |
| | | Formação de docentes. | Casarin (2017); Silva Neto (2014). |
| | Competência acadêmicas e científicas. | Desenvolvimento de competência acadêmica e científica no ensino superior. | Costa e Furtado (2021); Rodríguez Castilla <i>et al.</i> (2020); Lopes (2019); De Meulemeester <i>et al.</i> (2019); Miwa <i>et al.</i> (2019); Rodríguez Castilla, Serra Toledo e Rivero Domínguez (2018); Sanches (2019b); Silva (2017); Joseph <i>et al.</i> (2016); Cavalcante <i>et al.</i> (2012); Guerrero (2009). |
| | | Desenvolvimento de competência acadêmica no ensino fundamental e médio. | Alamettälä, Sormunen e Hossain (2019); Cruz-Palacios e García-Quismondo (2019); Fialho (2004). |
| | | Educação Tecnológica e Profissionalizante. | Santos (2017). |
| | Aprimoramento docente. | Educação inclusiva. | Costa (2017). |
| | Competência vivencial. | Alteridade. | Webster e Whitworth (2017). |
| | Programas de Pós-Graduação. | Avaliação de bibliotecas no ensino superior. | Santos, Simeão e Nascimento (2017); Gonçalves e Cuevas-Cerveró (2017); Muriel-Torrado, Uribe-Tirado e Fernández-Molina (2015); Muriel-Torrado e Fernández-Molina (2014). |
| Políticas públicas. | Programas sociais e políticas públicas. | Aguiar (2018); Pereira e Silva (2014). | |

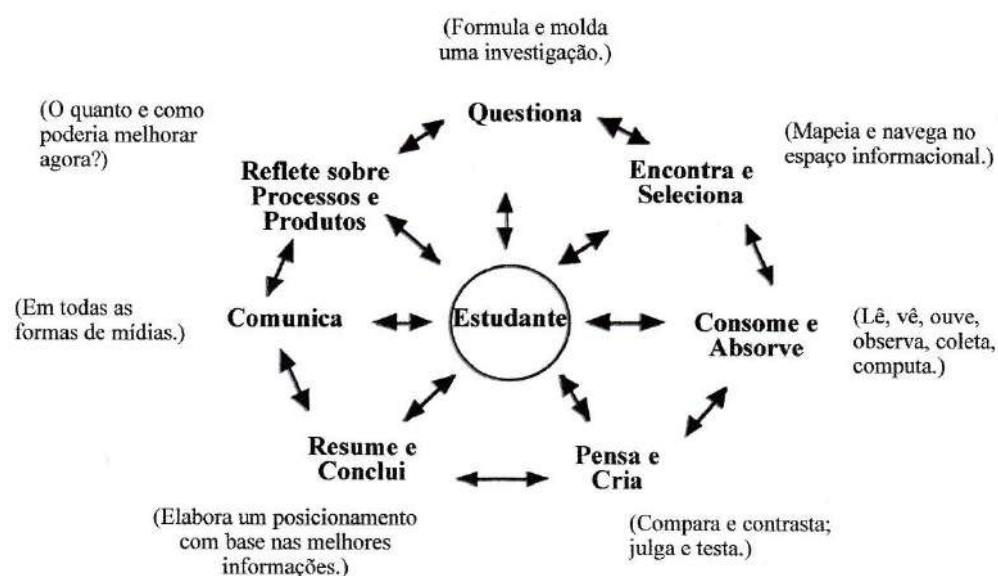
Fonte: Elaborado pela autora (2021).

A diversidade de estudos encontrados reforça a dimensão transformacional da competência em informação, demonstrando também como ela permeia os diversos contextos socioculturais. Portanto, ao se pensar a competência em informação como prática sociocultural, faz-se necessário considerar os caminhos pelos quais a informação é compreendida, sancionada e gerenciada no contexto social e como esses processos refletem os interesses intersubjetivos que estruturam um dado espaço social.

A competência em informação é uma prática influenciada pelos aspectos socioculturais (ditos, valores, crenças) e pelas características sociotécnicas e materiais da prática (fazer, ferramentas, símbolos e signos da prática), explicitando como o discurso de uma comunidade determina a forma como a informação é disponibilizada ou restringida em um dado contexto sócio-histórico (LLOYD, 2010b).

Também aplicável ao contexto social de forma ampla é o modelo circular de Loertscher (LOERTSCHER; WOOLLS, 2002), uma vez que este é dividido em sete etapas que contemplam os passos necessários para a realização de uma pesquisa informacional, como se pode ver na FIGURA 9.

FIGURA 9 – Modelo circular de Loertscher.



Fonte: Loertscher e Woolls (2002, p. 8, tradução nossa).

Essas etapas envolvem os seguintes passos: (i) formular e apresentar um problema; (ii) mapear e navegar nos espaços de informação; (iii) ler, observar, ouvir, coletar e organizar as informações necessárias; (iv) comparar e contrastar, julgar e testar; (v) concluir baseado na melhor informação; (vi) comunicar em todas as mídias possíveis; e (vii) discernir entre como é feito e como seria o ideal.

Os benefícios de se desenvolver competência em informação nesses contextos podem ser visualizados no QUADRO 21, a seguir:

QUADRO 21 – Benefícios do desenvolvimento da competência em informação.

| CATEGORIA | BENEFÍCIOS |
|------------------|--|
| Indivíduo | Maior independência levando à autossuficiência no uso da informação. |
| | Melhor compreensão do ciclo de vida das informações. |
| | Melhoria no processo de pesquisa informacional. |
| | Consumo consciente e informado. |
| | Produção e consumo ético de informações em diversas mídias e plataformas de redes sociais. |
| | Avaliação de fontes de informação. |
| | Compreensão de questões envolvendo privacidade de dados e informações pessoais. |
| | Escolhas conscientes e informadas em relação a procedimentos e questões de saúde. |

| | |
|--------------|--|
| | Voto consciente e informado. |
| Profissional | Desenvolvimento profissional reforçado pelo domínio de competência em informação e suas respectivas habilidades para pesquisa e informação. |
| | Melhoria na qualidade de produção de informação. |
| | Otimização no processo de compartilhamento de informações. |
| | Economia de tempo. |
| | Maior independência levando à autossuficiência informacional na vida laboral. |
| | Empregabilidade reforçada. |
| Estudantes | Habilidades de pesquisa melhoradas. |
| | Transferência de habilidades informacionais para o contexto laboral. |
| | Habilidade para recuperar informações, interpretá-las e divulgá-las, usando uma variedade de mídias e recursos. |
| | Maior autonomia e confiança na capacidade de aprender de forma independente. |
| | Aumento da capacidade de pensar criticamente, interpretar informações, fazer julgamentos e tomar decisões informadas. |
| | Compreensão dos processos de autoridade acadêmica. |
| | Compreensão dos processos de uso ético da informação (plágio, honestidade acadêmica). |
| | Empregabilidade reforçada. |
| Organizações | Maior eficiência e eficácia no uso da informação em toda a instituição. |
| | Redução significativa da duplicação de trabalhos. |
| | Melhoria no fluxo de informações na instituição. |
| | Otimização na utilização dos recursos existentes. |
| | Maior retorno sobre os investimentos. |
| | Melhoria da capacidade de busca informacional. |
| | Melhor aceitação e integração de recursos de pesquisa em ambientes digitais. |
| | Perfil de mercado e reputação reforçados. |
| | Pessoal motivado. |
| Bibliotecas | Melhoria no acesso e uso dos diversos recursos informacionais. |
| | Permite ao profissional criar, desenvolver e gerenciar uma biblioteca que atenda às necessidades específicas dos seus usuários e de sua instituição. |
| | Interação com outros setores. |

Fonte: Elaborado pela autora (2021) com base em Chakravarty (2008, p. 4-5), Floridi (2016) e em Alves (2016, p. 49).

Em relação às dificuldades da implementação de programas de competência em informação, Dudziak (2008) elenca alguns elementos que, segundo ela, são barreiras que impedem a ampla disseminação da competência em informação:

- falta de compreensão do conceito;
- fragmentação de iniciativas e interesses;
- terminologia e abrangência não uniformes;
- institucionalização do tema ainda é precária;
- carência de estudos teóricos, metodológicos e práticos mais aprofundados e abrangentes;
- subutilização do conceito;
- subestimação de sua importância por parte dos bibliotecários, profissionais da informação, educadores e administradores, e
- carência de ações sistêmicas. (DUDZIAK, 2008, p. 43).

Nesta tese, considera-se a competência em informação como sendo uma meta-prática de informação (MACKEY; JACOBSON, 2014) transformacional, catalisadora da aprendizagem como um todo, emancipatória e promotora de

transformação social (WHITWORTH, 2014; LUPTON; BRUCE, 2010; BRUCE; EDWARDS; LUPTON, 2006; BRUCE, 1997).

Na seção seguinte, abordar-se-á a aprendizagem subjacente ao processo da competência em informação, assim como seus canais de compartilhamento, fazendo uma ponte sobre como a competência em informação se desenvolve por meio da aprendizagem expansiva em situações de inovação.

4. APRENDIZAGEM, INOVAÇÃO E TEORIA DA ATIVIDADE

Lloyd (2010a) em seu reconhecido estudo sobre a competência em informação de bombeiros na Austrália, baseou-se na teoria fundamentada (*grounded theory*) como metodologia de pesquisa. Ao relatar e analisar os resultados por ela obtidos, a autora fundamenta-se na forma centrípeta como as informações e o conhecimento são difundidos e validados pelas comunidades de prática propostas por Lave e Wenger (2019). Por se tratar de um ofício em que o uso do corpo e a aprendizagem por observação são extremamente relevantes, acredita-se que a competência em informação necessária para se atingir o domínio do conhecimento essencial para desempenhar a profissão de bombeiro não se aplica a situações de inovação, na esteira de Tuomi-Gröhn e Engeström (2003). Dessa forma, para facilitar a compreensão do processo de aprendizagem subjacente à competência em informação, partir-se-á da análise dos canais de compartilhamento da competência em informação, com esclarecimentos sobre as comunidades de prática, em especial, para então passar-se à Teoria da Atividade, que se acredita ser mais apropriada para analisar contextos de mudança como aqueles em que ocorre a inovação social.

4.1. Aprendizagem situada da competência em informação e seus canais de compartilhamento

A aprendizagem situada, para Wenger (2019), constitui-se dos seguintes elementos interconectados:

- 1) Significado: uma forma de falar sobre nossa capacidade (de mudança) – individual e coletivamente – de experimentar nossa vida e o mundo como significativos.
- 2) Prática: uma maneira de falar sobre os recursos históricos e sociais compartilhados, estruturas e perspectivas que podem sustentar o engajamento mútuo na ação.
- 3) Comunidade: uma forma de falar das configurações sociais em que as nossas empresas se definem como vale a pena prosseguir e a nossa participação é reconhecível como competência.
- 4) Identidade: uma forma de falar sobre como a aprendizagem muda quem somos e cria histórias pessoais de vir a ser no contexto de nossas comunidades. (WENGER, 2019, p. 5).⁵⁸

⁵⁸ Tradução livre do original: “1) Meaning: a way of talking about our (changing) ability - individually and collectively - to experience our life and the world as meaningful. 2) Practice: a way of talking about the shared historical and social resources, frameworks, and perspectives that can sustain mutual

A aprendizagem situada, de natureza social e ancorada no contexto, tem em seu cerne o que Lave e Wenger (2019) e Wenger (2019) denominaram participação periférica legítima, que consiste na participação em comunidades de prática e do reposicionamento de novatos dentro dessa comunidade por meio do domínio de habilidades e conhecimentos requeridos para a participação total como membro experiente da comunidade pela prática sociocultural (LAVE; WENGER, 2019). Uma comunidade de prática é uma combinação única de três elementos: um domínio de conhecimento, que define um conjunto de questões comuns e cria um senso de identidade; uma comunidade de pessoas que se preocupam com este domínio e representam o tecido social do aprendizado dessas práticas; e a prática compartilhada, que é um conjunto de estruturas, ideias, ferramentas, informações, estilos, linguagem, histórias e documentos que os membros da comunidade compartilham (WENGER; MCDERMOTT; SNYDER, 2002).

Segundo Wilson, Goodman e Cronin (2007 *apud* AGUIAR FILHO, 2016), não há consenso nem coesão conceitual na literatura sobre aprendizagem de grupo, existindo uma gama de terminologias que nomeiam os tipos de canais de compartilhamento, que são normalmente estudados em contexto laboral, dentro da temática da Gestão do Conhecimento (GC), um processo integrado de criação, organização, disseminação e intensificação do conhecimento para promover melhoria no desempenho organizacional global (DAVENPORT; PRUSAK, 1998). Garcia (2018, p. 28) lembra que

a GC não visa resgatar o conhecimento em si, mas antes busca trabalhar com os processos que o geram, tal como os processos de aprendizagem. Em linhas gerais, compreende-se aqui que a informação é a parcela explícita do conhecimento e a aprendizagem é o resultado da interação entre ambas, ou seja, é a força produzida no processo e ao mesmo tempo propulsora do mesmo processo.

Segundo a autora, na GC, a informação está intimamente imbricada ao conhecimento, principalmente nos processos de gestão de ambos, enquanto na competência em informação, a informação está associada a processos de aprendizagem nos diversos contextos sociais (GARCIA, 2018). Aguiar Filho (2016)

engagement in action. 3) Community; a way of talking about the social configurations in which our enterprises are defined as worth pursuing and our participation is recognizable as competence. 4) Identity: a way of talking about how learning changes who we are and creates personal histories of becoming in the context of our communities”.

apresenta diversas terminologias de canais de compartilhamento da GC, assim como autores e conceituação, no QUADRO 22 a seguir.

QUADRO 22 – Comparação entre canais de compartilhamento de GC.

| ABORDAGEM | CONCEITO | REFERÊNCIAS |
|-----------------------------|---|---|
| Comunidades de Práticas | Processos de compartilhamento que permitem que os indivíduos aprendam com a participação nas práticas grupais. | Wenger; Snyder (2001) Fleury (2001) Lave; Wenger (1991) Lehesvirta (2004) Wenger (1998) |
| Contextos Capacitantes (Ba) | Espaços para criação do conhecimento, promovendo interações entre os membros da organização por meio de forças-tarefas e equipes. | Nonaka (1999) Nonaka; Takeuchi (1997) |
| Redes Informais | Práticas dinâmicas de conhecimento que fluem nas organizações de maneira informal. | Prusak; Davenport (1998) |
| Grupos Colaborativos | Processo no qual um grupo age, obtém um retorno, reflete e faz mudanças para se adaptar e melhorar. | Adler; Heckscher (2006) Toseland; Rivas (2005) |
| Grupos de Apoio | Espaço em que o aprendizado flui naturalmente e as pessoas interagem, geram conhecimento, aprendem e se desenvolvem. | Tavares (2011) Senge (1994) |

Fonte: Adaptado de Aguiar Filho (2016, p. 54-55).

Como ponto comum a todos os tipos de canais de compartilhamento, enfatize-se que não existe uma fórmula aplicável a todos os contextos. O fator crítico para a condução de processos de compartilhamento reside na compreensão das características e possibilidades das pessoas e recursos envolvidos, desde que exista comprometimento da alta direção, alinhamento à visão e à missão da organização, fortalecimento e motivação dos colaboradores e a adoção da comunicação efetiva utilizando redes formais e informais (AGUIAR FILHO, 2016).

Segundo Lave e Wenger (2019, p. 98):

Uma comunidade de prática é um conjunto de relações entre pessoas, atividades e o mundo, ao longo do tempo e em relação com outras comunidades de prática tangenciais e sobrepostas. Uma comunidade de prática é uma condição intrínseca para a existência do conhecimento, até porque fornece o suporte interpretativo necessário para dar sentido ao seu patrimônio. Assim, a participação na prática cultural na qual existe algum conhecimento é um princípio epistemológico da aprendizagem. A estrutura social dessa prática, suas relações de poder e condições de legitimidade definem possibilidades de aprendizagem (ou seja, participação periférica legítima).⁵⁹

⁵⁹ Tradução livre do original: “A community of practice is a set of relations among persons, activity and the world, over time and in relation with other tangential and overlapping communities of practice. A community of practice is an intrinsic condition for the existence of knowledge, not least because it provides the interpretive support necessary for making a sense of its heritage. Thus, participation in the cultural practice in which any knowledge exists is an epistemological principle of learning. The social

Para Lloyd (2010a), as comunidades de prática são, portanto, essenciais à competência em informação como uma prática sociocultural, pois servem de canais de compartilhamento de informações tácitas de difícil articulação, desempenhando um papel crítico no processo de construção conjunta do significado. Esse envolvimento é um fluxo de mão dupla, uma vez que os novatos participam da prática pelo compartilhamento de informações que facilitarão o desenvolvimento da compreensão compartilhada, conectando-os a conceitos, ideias e procedimentos relevantes e valorizados pela comunidade, pois sua prática coletiva facilita a formação e a reformulação da identidade.

A prática coletiva e a participação de novatos também permitem que os membros experientes da comunidade de prática renovem seu repertório de informações sobre novas práticas que podem, por sua vez, informar ou aprimorar a prática atual (LLOYD, 2010a).

As comunidades de prática se formam por meio da participação em atividades e interações significativas, pela produção de artefatos compartilháveis, em conversas de construção de comunidade e na negociação de novas situações, o que implica relações de reciprocidade que envolvem a definição de objetivos comuns, o engajamento mútuo em atividades compartilhadas, o acúmulo de experiências compartilhadas, o desenvolvimento das relações interpessoais e interações que moldem identidades, além da abertura de periferias de prática que permitem vários graus de engajamento e aceitação ou não de ideias dos participantes, conforme as práticas legitimadas (WENGER, 2019).

Lave e Wenger (2019) acreditam que:

Atividades, tarefas, funções e entendimentos não existem isoladamente; eles são parte de sistemas mais amplos de relações, nos quais têm significado. Esses sistemas de relações surgem e são reproduzidos e desenvolvidos dentro de comunidades sociais, que são em parte sistemas de relações entre pessoas. A pessoa é definida e também define essas relações. Aprender, portanto, implica tornar-se uma pessoa diferente no que diz respeito às possibilidades que esses sistemas de relações oferecem. Ignorar esse aspecto da aprendizagem é negligenciar o fato de que a aprendizagem envolve a construção de identidades”. (LAVE; WENGER, 2019, p. 53).⁶⁰

structure of this practice, its power relations, and conditions for legitimacy define possibilities for learning (i.e. legitimate peripheral participation)”.
⁶⁰ Tradução livre do original: “Activities, tasks, functions, and understandings do not exist in isolation; they are part of broader systems of relations in which they have meaning. These systems of relations arise out of and are reproduced and developed within social communities, which are in part systems of

Wenger (2019) enfatiza que existe uma conexão profunda entre a construção da identidade de uma pessoa em uma comunidade e a prática em si. Como o desenvolvimento de uma prática requer a interação entre os membros da comunidade, a prática passa pela negociação de modos de ser pessoa naquele dado contexto.

Essa construção identitária pressupõe a negociação do significado, realizado por meio de participação em práticas socioculturais nos canais de compartilhamento que são as comunidades de prática.

Segundo Lave e Wenger (2019), portanto, em quaisquer comunidades de prática, deve-se buscar compreender as formas específicas de participação periférica, por meio do processo de reprodução da comunidade, que envolve uma estruturação histórica, contínua, por vezes conflitante ou sinérgica da atividade e das relações entre os praticantes, pois as comunidades são uma condição intrínseca para a existência do conhecimento e reproduzem relações de poder, estrutura da prática, condições de legitimação de saberes, etc.

Para os autores, a adesão a uma comunidade de prática pode ocorrer de forma consciente ou inconsciente e influencia na identidade do aprendiz nesse processo de se tornar veterano. Ademais, os autores esclarecem que o termo “comunidade” não pressupõe alguma entidade primordial de compartilhamento de cultura, um grupo bem definido e identificável ou limites socialmente visíveis. A comunidade de prática “implica participação em um sistema de atividades sobre o qual os participantes compartilham entendimentos sobre o que estão fazendo e o que isso significa em suas vidas e para suas comunidades”⁶¹ (LAVE; WENGER, 2019, p. 98).

Para Lave e Wenger (2019) e Wenger (2019), o aprendizado em uma comunidade de prática ocorre por meio da participação centrípeta, em ciclos de desenvolvimento dessa comunidade. Para se tornar um membro pleno de uma comunidade de prática, é necessário ter acesso a atividades, informações, recursos e

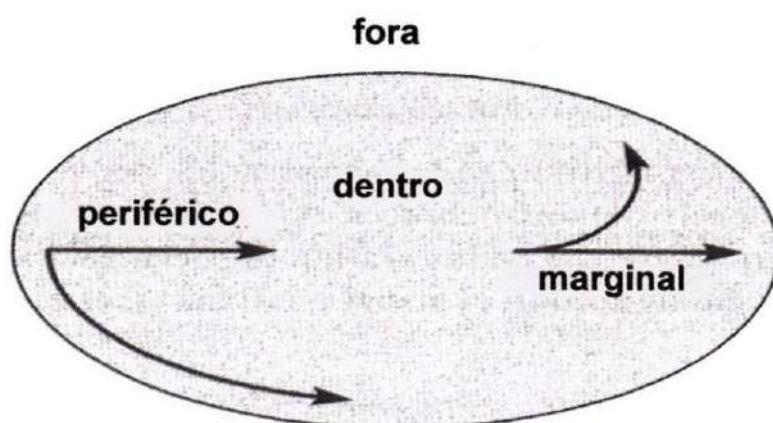
relations among persons. The person is defined by as well as defines these relations. Learning thus implies becoming a different person with respect to the possibilities enabled by these systems of relations. To ignore this aspect of learning is to overlook the fact that learning involves the construction of identities”.

⁶¹ Tradução livre do original: “[It does] imply participation in an activity system about which participants share understandings concerning what they are doing and what that means in their lives and for their communities”.

oportunidades de participação, além de ter acesso a pessoas veteranas e a outros membros da comunidade.

Essa participação centrípeta nas comunidades de prática, assim como a não participação ou a participação marginal de membros novatos, pode ser visualizada na FIGURA 10, a seguir.

FIGURA 10 – Relações de participação e não participação em comunidades de prática.



Fonte: Wenger (2019, p. 167, tradução nossa).

Ademais, é importante ressaltar que, para se tornar um participante pleno, é necessário se envolver com as tecnologias utilizadas nas práticas, bem como participar das relações sociais, processos de produção e outras atividades de comunidades, de forma a dar significado para esses artefatos na e pela prática, o que varia conforme a pessoa, dependendo da forma de participação habilitada por seu uso. Em relação à apropriação de tecnologias nas comunidades de prática:

A participação envolvendo tecnologia é especialmente significativa porque os artefatos usados dentro de uma prática cultural carregam uma parte substancial da herança dessa prática. [...]. Assim, compreender a tecnologia da prática é mais do que aprender a usar ferramentas; é uma forma de se conectar com a história da prática e de participar mais diretamente de sua vida cultural. (LAVE; WENGER, 2019, p. 101)⁶².

Isso significa que os artefatos tecnológicos envolvem processos de mediação da prática informacional dessas comunidades. Essas relações, segundo

⁶² Tradução livre do original: "Participation involving technology is especially significant because the artifacts used within a cultural practice carry a substantial portion of that practice's heritage. [...] Thus, understanding the technology of practice is more than learning to use tools; it is a way to connect with the history of the practice and to participate more directly in its cultural life".

Lave e Wenger (2019) nem sempre são livres de conflitos, pois os recém-chegados, com seus próprios pontos de vista e em pleno processo de reconstrução identitária pela prática, podem introduzir tensões referentes à contradição entre continuidade ou mudança nas práticas legitimadas como aceitáveis pela comunidade. Em decorrência dessa tensão, esses novos pontos de vista podem ser silenciados, embora não extintos, pelas diferenças de poder entre os veteranos e os recém-chegados.

Como uma forma pela qual os conflitos relacionados são desenrolados na prática, a participação periférica legítima é muito mais do que apenas um processo de aprendizagem por parte dos recém-chegados. É uma relação recíproca entre pessoas e prática. Isso significa que o movimento dos alunos em direção à plena participação em uma comunidade de prática não ocorre em um contexto estático. A própria prática está em movimento. (LAVE; WENGER, 2019, p. 116).⁶³

A aprendizagem ocorre, portanto, pela participação na prática e transforma as representações mentais e, conseqüentemente, a identidade dos participantes, à medida que os novatos posicionados na periferia da comunidade de prática vão se tornando mais experientes e migrando para posições centrais na comunidade. Lloyd (2010a) considera a comunidade de prática proposta por Lave e Wenger (2019) como processo de aprendizagem subjacente à competência em informação.

Tuomi-Gröhn e Engeström (2003), entretanto, lançam uma crítica à teoria de aprendizagem implícita no funcionamento das comunidades de prática, pois advogam que ainda se representa uma aprendizagem individual, ainda que ela envolva um indivíduo situado em um ambiente comunitário. Ademais, para os autores, a trajetória de aprendizagem da pessoa em uma comunidade de prática é unidirecional e tradicional, ao se movimentar de uma periferia do não saber para o centro do saber. Para Tuomi-Gröhn e Engeström (2003), a teoria tem por limitação o fato de não abordar o movimento externo, a inovação radical e a mudança nas comunidades de prática. Os autores entendem as comunidades de prática como formações estáveis, cuja estrutura de legitimação pelos pares mais experientes engessa a possibilidade de inovação.

Em relação ao modelo do contexto de criação do conhecimento organizacional, também chamado de contexto capacitante ou *Ba* (TAKEUCHI;

⁶³ Tradução livre do original: "As a way in which the related conflicts are played out in practice, legitimate peripheral participation is far more than just a process of learning on the part of newcomers. It is a reciprocal relation between persons and practice. This means that the move of learners toward full participation in a community of practice does not take place in a static context. The practice itself is in motion".

NONAKA, 2008), ele consiste em um canal de compartilhamento muito relevante, pois é onde ocorre a sinergia e a complementaridade entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito, em que são elaborados processos sociais capazes de criar novos conhecimentos por meio da conversão do conhecimento tácito em conhecimento explícito (CHOO, 2003). O conhecimento tácito foi um conceito cunhado por Polanyi (2009) e corresponde ao conhecimento pessoal e subjetivo que não pode ser facilmente articulado, uma vez que os especialistas sabem mais do que podem expressar. Bernstein (2014) afirma que Nonaka e Takeuchi (1997) acrescentaram ao conceito de conhecimento tácito um sentido que Polanyi (2009) não sugeriu, ao utilizarem o termo para descrever o conhecimento individual de trabalhadores do conhecimento nas organizações, pois este leva a inovações e melhorias dos produtos e processos por meio da transformação de conhecimento tácito em explícito, isto é, conhecimento disponível sob a forma de regras, manuais, processos de trabalho, normas, etc.

Segundo Nonaka e Takeuchi (1997), a criação do conhecimento é uma interação contínua e dinâmica entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito. Essa interação é moldada pela sucessão entre os diferentes modos de conversão do conhecimento, que se retroalimentam numa espiral contínua de construção do conhecimento. Os processos de construção do conhecimento no *Ba* são denominados: (i) socialização (converte conhecimento tácito em conhecimento tácito), (ii) exteriorização (converte conhecimento tácito em conhecimento explícito), (iii) combinação (converte conhecimento explícito em conhecimento explícito) e (iv) internalização (converte conhecimento explícito em conhecimento tácito). Esse modelo é conhecido como o Processo SECI (CHOO, 2003; TAKEUCHI; NONAKA, 2008) e é representado por uma espiral contínua e retroalimentável.

Segundo Choo (2003), a socialização é o processo pelo qual se adquire conhecimento tácito, partilhando experiências, por meio da observação, da imitação e da prática. Para Silva (2004), a socialização ocorre quando há compartilhamento de experiências e modelos mentais via trabalho em equipe e comunicações face a face, por meio de observação, imitação e prática acompanhada por tutor e em sessões de tempestade de ideias (*brainstorming*) disseminadas e discutidas sob várias perspectivas por grupos heterogêneos. A exteriorização ou externalização, para Choo (2003), é o processo pelo qual o conhecimento tácito é traduzido em conceitos explícitos, por meio da utilização de metáforas, analogias e modelos. Segundo Silva

(2004), a externalização acontece por meio da representação simbólica do conhecimento tácito, utilizando-se planilhas, textos, imagens, figuras, regras, modelos, conceitos e hipóteses construídos por meio de metáforas, analogias ou dedução/indução, de maneira a externalizar o máximo possível do conhecimento tácito. Segundo Choo (2003), a combinação é o processo pelo qual se constrói conhecimento explícito, reunindo conhecimentos explícitos provenientes de várias fontes, como, por exemplo, classificação e organização de informação existente em bancos de dados, para produzir novos conhecimentos explícitos. Conforme Silva (2004), a combinação é abordada pelas teorias ligadas ao processamento da informação, uma vez que ocorre por meio de agrupamento (classificação, sumarização) e processamento de diferentes conhecimentos explícitos. A internalização, segundo Choo (2003), é o processo pelo qual o conhecimento explícito é incorporado ao conhecimento tácito, sendo as experiências adquiridas em outros modos de construção de conhecimento e internalizadas pelas pessoas na forma de modelos mentais ou rotinas de trabalho comuns. Para Silva (2004), a internalização ocorre, normalmente, por meio de reinterpretação e ou ressignificação individual de vivências e práticas (melhores práticas e lições aprendidas), reflexão sobre a prática individual (*learning by doing*) e estudo de documentos em diferentes formatos/tipos.

O valor especial do modelo de Nonaka e Takeuchi, segundo Hakkarainen *et al.* (2004), está na conceituação do nível de mediação do conhecimento tácito que envolve objetos parcialmente conceituados, como instituições e signos, uma vez que a abordagem examina a aprendizagem em termos da criação de novas estruturas e processos colaborativos que apoiam a criação de conhecimento e a inovação pela externalização de conhecimentos tácitos presentes nas mentes individuais. Uribe-Tirado e Castaño-Muñoz (2012) sugerem que existe uma correlação entre a espiral do conhecimento e diversos padrões de competência em informação para o ensino superior, concluindo que os padrões de competência em informação estão mais voltados para a geração do conhecimento explícito.

Sobre a teoria de criação do conhecimento proposta por Nonaka e Takeuchi (1997; 2008), Engeström (2007; 2019) aponta falhas do modelo que, segundo o autor, é um modelo determinístico, com fases fixas, que não leva em consideração a formulação e a análise de problemas e contradições durante as fases de criação do conhecimento, já que considera que a inovação ocorre pela socialização e o compartilhamento do conhecimento tácito. Apesar de Zinchenko (1996) ressaltar

a importância da externalização de formas internas por meio de artefatos mediadores na Teoria da Atividade, Engeström (2007; 2008) ressalta que a principal limitação do modelo de Nonaka e Takeuchi (1997; 2008) não é a ordenação sequencial fixa no ciclo de criação do conhecimento, uma vez que a ordem sempre pode ser entendida como uma heurística flexível, mas se esses modos representacionais de conhecimento são uma base apropriada para discernir fases e padrões sequenciais recorrentes em processos de criação de conhecimento, uma vez que Engeström (2007; 2008) questiona a possibilidade de representação do conhecimento por meio de modelo cíclico. Para Engeström (2007; 2008), os modos de representação do conhecimento são instrumentalidades, implementações de diferentes conjuntos de ferramentas de trabalho cognitivo e discursivo. Portanto, o ciclo de criação do conhecimento de Nonaka e Takeuchi (1997; 2008) não é suficiente para abordar sequências de formulação e debate de um problema aberto e multifacetado, sendo dirigido para a resolução de tarefas claramente definidas. Engeström (2007; 2008) desenvolveu o conceito de aprendizagem expansiva dentro de sua Teoria da Atividade. Tanto a teoria de Nonaka e Takeuchi (1997; 2008) quanto a Teoria da Aprendizagem Expansiva (ENGESTRÖM, 2007; 2008) enfocam a criação e a aplicação prática de novos conceitos poderosos.

Apesar disso, há também similaridades. Virkkunen (2009) aponta que, apesar de Nonaka e Takeuchi (1997; 2008) abordarem a criação de conhecimento a partir da perspectiva da gestão empresarial e Engeström (2007; 2008) abordar os atores envolvidos em uma atividade conjunta, os pontos de vista sobre os desafios da teoria da aprendizagem são semelhantes. Para Virkkunen (2009), ambas as teorias surgiram do descontentamento com a preocupação da pesquisa de aprendizagem convencional com o conhecimento existente; ambas compartilham o objetivo de criar uma teoria que promova a compreensão de processos de aprendizagem criativos relacionados à prática, pois veem a criação de conhecimento como formação de conceito e destacam o diálogo horizontal e vertical nessa criação.

Engeström (2007; 2008), Engeström e Sannino (2010) e Paavola, Lipponen e Hakkarainen (2004) também reconhecem similaridades entre os dois modelos. Engeström (2007; 2008) e Engeström e Sannino (2010) reconhecem que os dois modelos não são mutuamente excludentes, uma vez que ambas as teorias consideram a criação de conhecimento como um processo crescente. A espiral do conhecimento (NONAKA; TAKEUCHI, 1997; 2008) prevê a mudança de níveis

ontológicos no conhecimento, iniciando-se no nível individual e ascendendo para níveis mais elevados (grupo, organização, interorganização). Por sua vez, a aprendizagem expansiva aborda diferentes modos de representação do conhecimento, inclusive o tácito e o explícito, como instrumentos ou conjuntos de ferramentas que podem ser usados em muitas ordens e combinações diferentes, de forma dialógica, para a construção discursiva local de um objeto e intenção compartilhados na criação do conhecimento, algo que Nonaka e Takeuchi (1997; 2008) delegam à administração (ENGESTRÖM, 2007; 2008). Engeström (2007) reconhece que:

As ênfases de Nonaka e Takeuchi nos modos alternativos de representação do conhecimento e as transições entre eles oferecem importantes *insights* que podem frequentemente ser negligenciados na teoria da aprendizagem expansiva. Por outro lado, a teoria da aprendizagem expansiva, baseada na dialética da ascensão do abstrato ao concreto, oferece uma nova estrutura para analisar a interação do objeto em construção, os artefatos mediadores e as diferentes perspectivas dos participantes em uma progressão de ações alcançadas coletivamente. Talvez a teoria da aprendizagem expansiva possa ser considerada como uma base para definir as fases de um ciclo, enquanto as categorias de Nonaka e Takeuchi são úteis na definição dos modos alternativos de representação à disposição dos participantes como instrumentalidades complementares em cada fase do ciclo. (ENGESTRÖM, 2007, p. 401).⁶⁴

Engeström (2016), entretanto, faz a ressalva de que, ainda que concorde com uma ênfase nas semelhanças no nível do posicionamento geral das metáforas de aprendizagem e educação, o ecletismo de pesquisas educacionais pode ignorar profundas diferenças epistemológicas entre teorias de aparências semelhantes, sendo a teoria da aprendizagem expansiva um desenvolvimento da teoria da atividade histórico-cultural, epistemologicamente enraizada na dialética marxista, e a teoria da criação do conhecimento de Nonaka e Takeuchi, epistemologicamente baseada na teoria do conhecimento tácito de Polanyi (2009).

⁶⁴ Tradução livre do original: “Nonaka and Takeuchi’s emphases on the alternative modes of representing knowledge and the transitions between them offers important insights that may often be overlooked within the theory of expansive learning. On the other hand, the theory of expansive learning, based on the dialectics of ascending from the abstract to the concrete, offers a new framework for analyzing the interplay of the object under construction, the mediating artifacts, and the different perspectives of the participants in a progression of collectively achieved actions. Perhaps the theory of expansive learning can be regarded as a basis for defining the phases of a cycle, whereas Nonaka and Takeuchi’s categories are useful in defining the alternative modes of representation available to the participants as complementary instrumentalities in each phase of the cycle”.

Hakkarainen *et al.* (2004) enfatizam a teoria da criação do conhecimento de Nonaka e Takeuchi (1997; 2008) e a Teoria da Atividade proposta por Engeström (2007; 2008) como sendo estruturas para compreender a inovação em comunidades de experiência em rede.

Feitas essas considerações sobre a aprendizagem situada e sobre a espiral de criação do conhecimento, e considerando que a transferência de conhecimento é muitas vezes usada de maneira intercambiável com a disseminação de conhecimento (PAULIN; SUNESON, 2012), sendo que “transferência” pode ser usada em vez de “difusão” para enfatizar que o movimento do conhecimento dentro da organização é uma experiência distinta, não um processo gradual de disseminação (SZULANSKI, 1996), na próxima seção, analisar-se-á a teoria da atividade de Engeström (2007; 2008), para aprofundar a compreensão dos processos de aprendizagem subjacentes ao desenvolvimento da competência em informação.

4.2. Aprendizagem expansiva, teoria da atividade e inovação

O desenvolvimento da competência em informação, por envolver a aprendizagem de habilidades, implica também o embasamento em teorias de aprendizagem subjacentes, que fundamentam o cerne do posicionamento sobre a própria aprendizagem, conforme o paradigma utilizado. A transferência da aprendizagem tem sido um dos fenômenos mais estudados na Psicologia (DETTERTMAN, 1996), tendo esse debate influenciado também as áreas da Filosofia, da Educação (SILVA, 2009) e da Gestão (LEBERMAN; MCDONALD; DOYLE, 2006), uma vez que o objetivo central da educação é fornecer experiências de aprendizagem que sejam úteis para além das condições específicas de aprendizagem inicial (LOBATO, 2006). Os estudos sobre transferência de aprendizagem tiveram início no princípio do século XX (CECI; RUIZ, 1996; DE CORTE, 2003) e a evolução das diversas correntes teóricas sobre a transferência, que não será objeto de estudo nesta tese, pode ser visualizada em Tuomi-Gröhn e Engeström (2003).

Entre as teorias socioculturais, cuja base da transferência é o contexto (TUOMI-GRÖHN; ENGESTRÖM, 2003), está a teoria da atividade, que consiste em uma abordagem interdisciplinar proveniente da psicologia sócio-histórica e cultural russa, iniciada nos anos 1920 e 1930 por Vygotsky, Luria e Leontyev (QUEROL; CASSANDRE; BULGACOV, 2014; ENGESTRÖM; MIETTINEN, 2007) e teve início

com estudos sobre o desenvolvimento infantil, tendo se expandido para os estudos de atividades de trabalho, tais como serviços bancários, de saúde, trabalho legal, agricultura, aprendizagem organizacional e interação entre humanos e computadores (CLEMMENSEN; KAPTELININ; NARDI, 2016; QUEROL; CASSANDRE; BULGACOV, 2014).

Segundo Guile e Young (2003), a teoria da atividade oferece uma abordagem mais dinâmica ao tratar conjuntamente indivíduo e contexto, sendo este último uma atividade que envolve processos de contextualização e recontextualização. Para Tuomi-Gröhn e Engeström (2003), na Teoria da Atividade, a unidade de análise é um sistema de atividade mediado por artefatos, de natureza coletiva e em evolução histórica, em que a atividade é orientada para um objeto culturalmente significativo que também constitui o seu motivo. Nesse contexto, a atividade deve ser diferenciada da ação, uma vez que as ações são produzidas por indivíduos e grupos à medida que buscam uma atividade coletiva, sendo orientadas por objetivos de duração relativamente curta. Segundo Querol, Cassandre e Bulgacov (2014, p. 409), na teoria da atividade,

[...] o individual e o coletivo são vistos de forma dialética, onde para se compreender uma atividade coletiva é necessário levar em consideração ações individuais, ao mesmo passo que para compreender uma ação individual é necessário levar em conta o objeto que está sendo socialmente estabelecido, os instrumentos que são construídos social e historicamente como mediadores sociais, as regras e a divisão do trabalho que medeiam as relações entre os indivíduos da comunidade.

Na teoria da atividade, o pressuposto básico é que uma atividade é sempre dirigida a um objeto (QUEROL; CASSANDRE; BULGACOV, 2014). Savolainen (2008, p. 21) esclarece:

[...] a atividade é coletiva por natureza e é dirigida por motivos relacionados ao objeto; não existe atividade sem motivo. No nível intermediário, há ações que são características de indivíduos ou grupos. As ações são regidas por seus objetivos. Finalmente, no nível inferior, existem operações automáticas que são governadas pelas condições da atividade.⁶⁵

⁶⁵ Tradução livre do original: “[...] activity is collective in nature, and it is driven by object-related motives; there is no such thing as an activity without a motive. In the middle level, there is action that is characteristic of individuals or groups. Actions are governed by their goals. Finally, at the bottom level, there are automatic operations that are governed by the conditions of the activity”.

Miettinen (1998) esclarece as razões pelas quais a teoria da atividade se dirige a um objeto da atividade, e não a um objetivo ou meta. Segundo o autor, as razões são epistemológicas, relacionadas tanto à natureza da cognição humana quanto à estrutura e dinâmica da atividade:

A primeira razão é que uma distinção entre os objetivos na mente do sujeito e um objeto "lá fora" mantém um dualismo cartesiano entre sujeito e objeto, e uma visão idealista da intencionalidade. [...] É por isso que não é uma 'coisa como tal', mas sim matéria-prima para a transformação.

A segunda razão é que, de acordo com a teoria da atividade, a cognição do objeto humano é mediada. Os artefatos culturais, considerados como tipos especiais de objetos usados como meios de mediação, já carregam normas objetificadas de cognição, hipóteses de objeto e propósitos de uso. [...] Tendo propriedades materiais e sendo modos objetificados de atividade humana, os artefatos mediadores estão carregados de 'intenções' que não podem ser atribuídas apenas ao sujeito. O sujeito interpreta, elabora e transforma situacionalmente essas normas e intenções objetivadas em artefatos mediadores. [...].

A terceira razão para falar de um 'objeto de atividade' em vez de uma 'meta' está relacionada à estrutura da atividade. Na teoria da atividade, as metas conscientes estão relacionadas a ações individuais distintas. Essas ações e metas, no entanto, só podem ser entendidas em relação ao objeto e motivo da atividade coletiva. O sistema de atividade, incluindo seu motivo, é mais durável e complexo do que ações ou projetos discretos. (MIETTINEN, 1998, p. 425-426).⁶⁶

Para identificar o objeto da atividade, é importante ter em mente quatro princípios: (i) o motivo da existência de uma determinada atividade está relacionado a uma necessidade social; (ii) o objeto é ao mesmo tempo epistêmico (ideal) e objetivo (material), o que significa que a transformação não é apenas mental, mas também concretizada em um sistema composto por seres humanos e artefatos; (iii) o objeto está em constante mudança, que pode ocorrer tanto no aspecto material do objeto quanto no seu aspecto ideal de conceituação; (iv) o objeto só pode ser alcançado por

⁶⁶ Tradução livre do original: "The first reason is that a distinction between the goals in the mind of the subject and an object 'out there' maintains a Cartesian dualism between subject and object, and an idealistic view of intentionality. [...] That is why it is not a 'thing as such', but rather raw material for transformation. The second reason is that, according to activity theory, human object cognition is mediated. Cultural artifacts, considered as special kinds of objects used as mediational means, already carry objectified norms of cognition, object hypotheses and purposes for use. [...]. Having material properties and being objectified modes of human activity, the mediating artifacts are laden with 'intentions' which cannot be attributed only to the subject. The subject situationally interprets, elaborates and transforms these norms and intentions objectified in mediating artifacts. [...]. The third reason for speaking of an 'object of activity' instead of a 'goal' is related to the structure of activity. In activity theory, conscious goals are related to discrete, individual actions. These actions and goals, however, can only be understood in relation to the object and motive of collective activity. The activity system, including its motive, is more durable and complex than discrete actions or projects".

meio da participação coletiva, uma vez que, na teoria da atividade, o individual e o coletivo são vistos de forma dialética (QUEROL; CASSANDRE; BULGACOV, 2014).

Segundo Sannino (2011), Engeström (2019) propôs a noção de três gerações da teoria da atividade, tendo a primeira geração se iniciado com Vygotsky, que propôs o modelo do ato mediado, em que a resposta a um estímulo é mediada por um componente cultural (VYGOTSKY, 1978, p. 40). Segundo Engeström (2019, p. xiv),

A inserção de artefatos culturais nas ações humanas foi revolucionária, pois a unidade básica de análise agora superou a divisão entre o indivíduo cartesiano e a estrutura social intocável. O indivíduo não poderia mais ser compreendido sem seus meios culturais; e a sociedade não poderia mais ser compreendida sem a ação de indivíduos que usam e produzem artefatos. [...]. Os objetos tornaram-se entidades culturais e a ação orientada para o objeto tornou-se a chave para a compreensão da psique humana.⁶⁷

A limitação do modelo de primeira geração de Vygotsky era que a unidade de análise permanecia centrada na pessoa. A segunda geração, proposta por Leontyev, deslocou a unidade de análise da ação do indivíduo para a ação coletiva, com seu exemplo⁶⁸ sobre a evolução da divisão do trabalho na sociedade humana primitiva. O modelo de Engeström (2019), que representa a terceira geração da teoria da atividade, consiste em uma representação gráfica da unidade expandida de análise na segunda geração do sistema de atividade (SANNINO, 2011; ENGESTRÖM, 2019).

Para Tuomi-Gröhn (2003), na teoria da atividade, a transferência não se baseia apenas na transição do conhecimento entre diferentes contextos, mas sim na criação em colaboração de novos conceitos teóricos e soluções para problemas. Para o autor, ao se criar conhecimento e resolver problemas colaborativamente, ocorre a transferência de desenvolvimento (*developmental transfer*), que é o processo

⁶⁷ Tradução livre do original: “The insertion of cultural artifacts into human actions was revolutionary in that the basic unit of analysis now overcame the split between the Cartesian individual and the untouchable societal structure. The individual could no longer be understood without his or her cultural means; and the society could no longer be understood without the agency of individuals who use and produce artifacts. [...]. Objects became cultural entities and the object-orientedness of action became the key to understanding human psyche”.

⁶⁸ “Quando os membros de uma tribo estão caçando, eles individualmente têm objetivos separados e são responsáveis por diversas ações. Alguns estão assustando um rebanho de animais para outros caçadores que matam as presas, outros membros têm outras tarefas. Essas ações têm objetivos imediatos, mas o motivo real vai além da caça. Juntas, essas pessoas visam obter comida e roupas – e sobreviverem. Para entender por que ações separadas são significativas, é necessário entender o motivo por trás de toda a atividade. A atividade é guiada por um motivo”. (LEONTYEV, 1978, p. 62-63 *apud* SANNINO, 2011, p. 573, tradução nossa).

multidirecional e multifacetado envolvendo transições entre sistemas de atividades, como o da escola para o local de trabalho e do local de trabalho para a escola.

Essa transferência ocorre por meio da aprendizagem expansiva, que consiste em um ciclo de questionamento, modelagem, implementação e revisão de qualquer inovação proposta, com impacto no próprio sistema de atividades, bem como nas pessoas e grupos que nele trabalham (TUOMI-GRÖHN; ENGESTRÖM, 2003). Para Sannino, Daniels e Gutiérrez (2009a, p xii):

A expansão é uma forma de aprendizagem que transcende as dimensões lineares e socioespaciais das ações individuais e efêmeras. [...] A expansão é o resultado de um processo de transição das ações atualmente realizadas pelos indivíduos para uma nova atividade coletiva. A transição da ação para a atividade é considerada expansiva quando envolve a transformação objetiva das próprias ações e quando os sujeitos tomam consciência das contradições em sua atividade atual na perspectiva de uma nova forma de atividade.⁶⁹

Nessa perspectiva, a aprendizagem envolve a formação de conceitos teóricos e a sua materialização, por intermédio do uso de diferentes tipos de artefatos culturais, tais como modelos, conceitos e teorias, para construir o sistema teoricamente e na prática (QUEROL; CASSANDRE; BULGACOV, 2014).

Na aprendizagem expansiva, o sujeito constrói coletivamente novos objetos e conceitos para sua atividade, aprendendo sobre novas formas de atividade que ainda não existem, à medida que essas são implementadas na prática (ENGESTRÖM; SANNINO, 2010; ENGESTRÖM, 2001), sendo uma teoria baseada na prática tanto do ponto de vista teórico como do ponto de vista de implantação concreta (SANNINO; DANIELS; GUTIÉRREZ, 2009b).

A aprendizagem é distribuída em um sistema de atividade mediado por artefatos culturais (ferramentas e signos), bem como regras, comunidade e divisão de trabalho. Segundo Engeström (2007), artefatos mediadores incluem ferramentas e signos, que podem consistir tanto em ferramentas externas quanto representações internas, tais como modelos mentais, estando suas funções e usos em constante fluxo e transformação à medida que a atividade se desenvolve.

⁶⁹ Tradução livre do original: “Expansion is a form of learning that transcends linear and sociospatial dimensions of individual and short-lived actions. [...] Expansion is the result of a transition process from actions currently performed by individuals to a new collective activity. A transition from action to activity is considered expansive when it involves the objective transformation of the actions themselves and when subjects become aware of the contradictions in their current activity in the perspective of a new form of activity”.

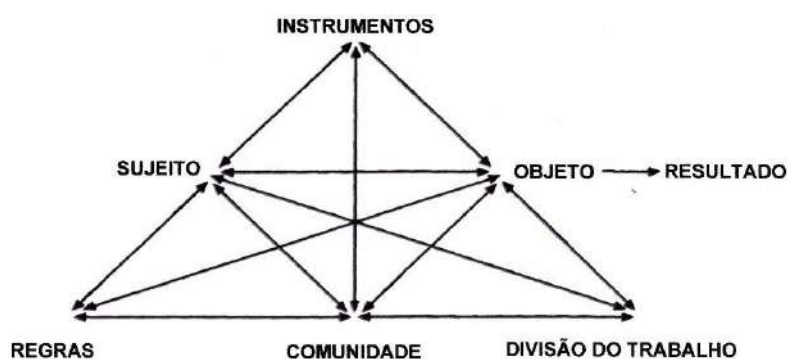
O autor propõe a seguinte categorização de artefatos mediadores: (i) artefatos usados para identificar e descrever objetos (*what artifacts*); (ii) artefatos usados para guiar e direcionar processos e procedimentos sobre, dentro ou entre os objetos (*how artifacts*); (iii) artefatos usados para diagnosticar e explicar as propriedades e o comportamento do objeto (*why artifacts*); e (iv) artefatos usados para prever o estado futuro ou o desenvolvimento potencial de objetos, incluindo instituições e sistemas sociais (*where to artifacts*) (ENGESTRÖM, 2007).

Complementarmente, Christiansen (1996) enfatiza que só a compreensão dos tipos de atividades envolvidas na prática permite a compreensão do uso do artefato, já que o acréscimo de um artefato como instrumento mediador em uma atividade também a modifica.

Segundo Miettinen (1998), um sistema de atividade pode ser compreendido como sendo uma comunidade de trabalho ou uma comunidade de prática com um objeto em comum. Esse sistema de atividade é também a unidade de análise para a cognição e a aprendizagem expansiva (TUOMI-GRÖHN, 2003).

A estrutura geral do sistema de atividade pode ser visualizada na FIGURA 11, a seguir.

FIGURA 11 – Estrutura geral de um sistema de atividade.



Fonte: Tuomi-Gröhn e Engeström (2003, p. 31, tradução nossa).

Um sistema de atividade, contexto significativo mínimo para compreender ações individuais (KUUTTI, 1996), é composto por um sujeito, que representa um indivíduo ou grupo engajado em uma dada atividade; um objeto que a motiva, dando-lhe um direcionamento (sentido de objetivo) (NARDI, 1996) e a comunidade (KUUTTI, 1996).

A relação entre sujeito e objeto é mediada por instrumentos; a relação entre a comunidade e o sujeito é mediada por regras (normas implícitas e explícitas, convenções sociais de uma comunidade); e a relação entre o objeto e a comunidade é mediada pela divisão do trabalho, isto é, a organização explícita ou implícita de uma comunidade em relação ao processo de transformação do objeto em resultado (KUUTTI, 1996).

Para Querol, Cassandre e Bulgacov (2014, p. 408), em uma abordagem baseada na teoria da atividade, “os seres humanos são vistos como envolvidos em diversas atividades, diferenciadas pelo seu objeto”, objeto este que deve ser identificado, uma vez que define a atividade. Para Miettinen (1998, p. 424), o objeto “expressa o motivo, o propósito da atividade na sociedade. Ele é algo no ambiente que foi selecionado para construção, rearranjo e transformação”.⁷⁰

A aprendizagem expansiva começa com o questionamento a respeito do conhecimento existente, o que leva à modelagem das circunstâncias existentes e das possíveis atividades futuras. À medida que mais atores se juntam, ocorre uma análise colaborativa e modelagem da zona de desenvolvimento proximal (ZDP) (ENGESTRÖM; SANNINO, 2012).

Inicialmente, o problema específico, ponto de partida da aprendizagem, é selecionado. Em seguida, as contradições percebidas ou experimentadas são modeladas e as inovações necessárias para superar o problema são determinadas. Ocorre então a fase de teste e consolidação das soluções propostas para pavimentar o caminho de implementação das inovações por meio de novas formas de prática em diferentes sistemas de atividades. (TUOMI-GRÖHN; ENGESTRÖM, 2003). Para os autores:

A aprendizagem expansiva é iniciada quando alguns indivíduos envolvidos em uma atividade coletiva tomam a ação de questionar a prática existente. Isso pode levar a um processo crescente de debate e análise colaborativa de contradições no estado atual das coisas, o que pode levar a uma modelagem projetiva de uma nova forma de desenvolvimento da atividade, na qual as contradições são resolvidas. O modelo é uma célula germinativa ou abstração inicial da próxima forma de desenvolvimento do sistema de atividade. O modelo e suas implicações são examinados e implementados passo a passo na prática. Isso leva à consolidação e proliferação da nova prática e à

⁷⁰ Tradução livre do original: “[It] expresses the motive, the purpose of the activity in society. It is something in the environment that has been selected for construction rearrangement and transformation”.

avaliação reflexiva do processo. (TUOMI-GRÖHN; ENGESTRÖM, 2003, p. 30-31).⁷¹

Segundo Engeström e Sannino (2012), a aprendizagem expansiva ocorre por meio de ações epistêmicas ou de aprendizagem que formam um ciclo expansivo ou espiral cuja sequência típica ideal, mas não necessariamente fixa, é descrita a seguir.

- A primeira ação é *questionar*, criticar ou rejeitar alguns aspectos da prática aceita e da sabedoria existente.
- A segunda ação é *analisar* a situação. A análise envolve a transformação mental, discursiva ou prática da situação, a fim de descobrir as causas ou mecanismos explicativos. Um tipo de análise é *histórico-genética*; procura explicar a situação, rastreando suas origens e evolução. Outro tipo de análise é *real-empírica*; procura explicar a situação construindo uma imagem de suas relações sistêmicas internas.
- A terceira ação é a de *modelar* a relação explicativa recém-encontrada em algum meio publicamente observável e transmissível.
- A quarta ação é *examinar o modelo*, testá-lo, operá-lo e experimentá-lo para apreender plenamente sua dinâmica, potencialidades e limitações.
- A quinta ação é a de *implementar o modelo* por meio de aplicações práticas, enriquecimentos e extensões conceituais.
- A sexta ação é *refletir* e avaliar o processo.
- A sétima ação é *consolidar* os resultados em uma nova forma estável de prática. (ENGESTRÖM; SANNINO, 2012, p. 51, grifos no original).⁷²

Engeström (2016) esclarece que o modelo do ciclo de aprendizagem expansiva não é uma fórmula universal de estágios pré-definidos, mas sim um

⁷¹ Tradução livre do original: “Expansive learning is initiated when some individuals involved in a collective activity take the action of questioning the existing practice. This can lead to an escalating process of debate and collaborative analysis of contradictions in the current state of affairs, which may lead to a projective modeling of a developmentally new form of the activity, in which the contradictions are resolved. The model is a germ cell or initial abstraction of the next developmental form of the activity system. The model and its implications are examined, and it is implemented step by step in practice. This leads to consolidation and proliferation of the new practice, and to reflective evaluation of the process”.

⁷² Tradução livre do original: “The first action is that of *questioning*, criticizing or rejecting some aspects of the accepted practice and existing wisdom. The second action is that of *analyzing* the situation. Analysis involves mental, discursive or practical transformation of the situation in order to find out causes or explanatory mechanisms. One type of analysis is *historical-genetic*; it seeks to explain the situation by tracing its origins and evolution. Another type of analysis is *actual-empirical*; it seeks to explain the situation by constructing a picture of its inner systemic relations. The third action is that of *modeling* the newly found explanatory relationship in some publicly observable and transmittable medium. The fourth action is that of *examining the model*, running, operating and experimenting on it in order to fully grasp its dynamics, potentials and limitations. The fifth action is that of *implementing the model* by means of practical applications, enrichments, and conceptual extensions. The sixth action is that of *reflecting* on and evaluating the process. The seventh action is that of *consolidating* the outcomes into a new stable form of practice”.

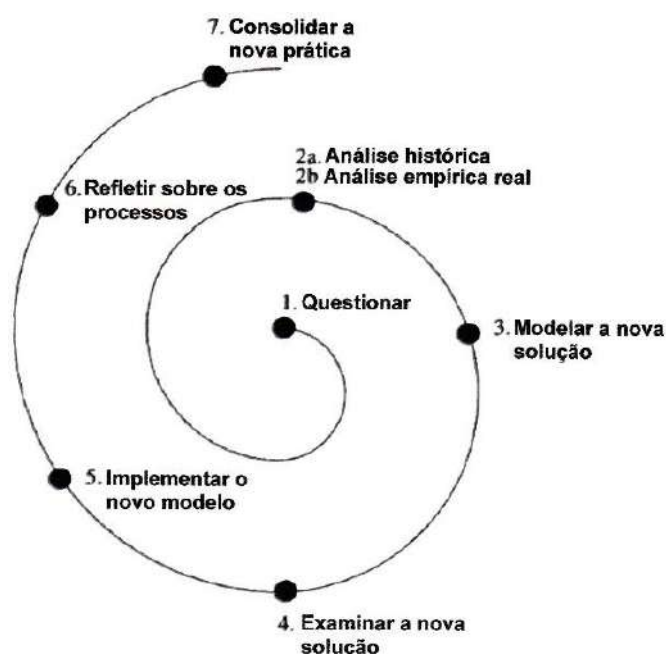
dispositivo conceitual heurístico derivado da lógica de ascensão do abstrato para o concreto, o que é realizado por meio de ações epistêmicas ou de aprendizagem específicas que, juntas, formam um ciclo ou espiral expansivo. Para Engeström (2007, p. 383), nessa abordagem,

[...] abstrato refere-se a parcial, separado do todo concreto. No pensamento empírico baseado em comparações e classificações, as abstrações capturam propriedades arbitrárias, apenas formalmente interconectadas. No pensamento dialético-teórico, baseado na ascensão do abstrato ao concreto, uma abstração captura a menor e mais simples unidade geneticamente primária de todo o sistema funcionalmente interconectado.⁷³

Engeström (2016) esclarece ainda que o ciclo de aprendizagem expansiva deve ser compreendido como uma articulação e resolução de contradições que evoluem sucessivamente.

O modelo de aprendizagem expansiva que representa esse ciclo pode ser visualizado na FIGURA 12, a seguir.

FIGURA 12 – Ciclo da aprendizagem expansiva



Fonte: Adaptado de Engeström (1999) por Hakkarainen *et al.* (2004, p. 114, tradução nossa).

⁷³ Tradução livre do original: “[...] abstract refers to partial, separated from the concrete whole. In empirical thinking based on comparisons and classifications, abstractions capture arbitrary, only formally interconnected properties. In dialectical-theoretical thinking, based on ascending from the abstract to the concrete, an abstraction captures the smallest and simplest, genetically primary unit of the whole functionally interconnected system.”

Para Engeström (2016), a aprendizagem expansiva se manifesta principalmente como mudanças no objeto da atividade coletiva. E um ciclo de aprendizagem expansiva bem-sucedido envolve uma transformação qualitativa de todos os componentes do sistema de atividades. As contradições são consideradas a força motriz dessa transformação ao favorecerem o questionamento e a movimentação do objeto (QUEROL; CASSANDRE; BULGACOV, 2014). Segundo Querol, Cassandre e Bulgacov (2014, p. 410):

A Aprendizagem Expansiva visa superar uma contradição que leva a atividade a uma situação de crise. A expansão do objeto exige um modo de compreender as contradições internas do sistema e de encontrar possibilidades de continuar a desenvolvê-lo. Para captar a sua essência, o sujeito precisa compreender a lógica do seu desenvolvimento, e isso é possível através da análise de sua formação histórica, das contradições existentes nos ambientes organizacionais e das formas de superação/resolução dessas contradições.

Querol, Cassandre e Bulgacov (2014) esclarecem que, na teoria da atividade, a contradição é entendida como tensões entre elementos de um sistema de atividade ou entre sistemas de atividades, manifestando-se como distúrbios, dilemas e conflitos.

Segundo Tuomi-Gröhn (2003), a ferramenta para que ocorram a aprendizagem e a transferência é a criação de uma zona de desenvolvimento proximal colaborativa. A zona de desenvolvimento proximal é um conceito originalmente formulado por Vygotsky (1978, p. 86) para o ensino infantil e significa

[...] a distância entre o nível de desenvolvimento real, conforme determinado pela solução independente de problemas, e o nível de desenvolvimento potencial, conforme determinado pela solução de problemas sob a orientação de um adulto ou em colaboração com colegas mais capazes.⁷⁴

Ao considerar o desenvolvimento humano como sendo uma produção de novos sistemas de atividade sociais, Engeström (2019) redefiniu o conceito de zona de atividade proximal para o nível de atividade coletiva. Para o autor, a zona de desenvolvimento proximal consiste na “[...] distância entre as ações cotidianas atuais das pessoas e uma forma histórica nova de atividade social que pode ser gerada coletivamente como solução para uma situação de vínculo duplo potencialmente

⁷⁴ Tradução livre do original: “[the] distance between the actual developmental level as determined by independent problem solving and the level of potential development as determined through problem solving under adult guidance or in collaboration with more capable peers”.

incorporado nas ações cotidianas” (ENGESTRÖM, 2019, p. 138)⁷⁵. Nesse sentido, Querol, Cassandre e Bulgacov (2014, p. 411-412) esclarecem as conceituações dos dois autores ao afirmarem que:

Para Vygotsky (1978), um problema é resolvido através da colaboração com outras pessoas e com o uso de ferramentas culturalmente mais avançadas. Para Engeström (1987), o problema é visto como uma contradição a ser resolvida em uma atividade coletiva, portanto não se faz uso apenas de novas ferramentas, mas de um novo objeto e de novas relações sociais. Engeström (2000) enfatiza, ainda, que a ZDP é um conjunto de possibilidades futuras que poderiam resolver a contradição presente. Tais soluções podem exigir ferramentas mais avançadas, a colaboração entre pessoas de uma mesma atividade ou mesmo a colaboração entre sistemas de atividade diversos. (QUEROL; CASSANDRE; BULGACOV, 2014, p. 411-412).

Para Engeström (2019), a teoria da atividade desenvolve ferramentas conceituais para entender sistemas de atividade em interação, diálogo e múltiplas perspectivas e vozes. Essas múltiplas vozes dos sistemas de atividade representam os múltiplos pontos de vista, tradições e interesses próprios dos sistemas de atividades e imbricados em seus artefatos, regras e convenções, o que pode resultar em fonte de inovação por meio da negociação (ENGESTRÖM, 2001).

Para Engeström e Sannino (2010), os conceitos evoluem através de ciclos de estabilização e desestabilização. Ao ascender do abstrato para o complexo, a formação, uso, manutenção e mudança de tais conceitos podem ser entendidos como expansivos em termos da distribuição de aspectos sociais e materiais do conceito, alcance temporal e capacidade de englobar vários pontos de vista e cruzar fronteiras. A formação de conceitos complexos não é apenas internalização de conceitos culturalmente dados, mas acima de tudo, a externalização e geração de conceitos culturalmente novos (que também precisam ser internalizados pela prática).

Engeström (2001) sugere que toda teoria de aprendizagem tem que responder às seguintes perguntas centrais: (i) quem são os sujeitos da aprendizagem, como são definidos e localizados; (ii) por que aprendem, o que os faz se esforçar; (iii) o que eles aprendem, quais são os conteúdos e resultados da aprendizagem; e (iv) como eles aprendem, quais são as principais ações ou processos de aprendizagem, perguntas essas que são dispostas no eixo vertical da matriz para a análise da

⁷⁵ Tradução livre do original: “[It is the] distance between the present everyday actions of the individuals and the historically new form of the societal activity that can be collectively generated as a solution to the double bind potentially embedded in the everyday actions”.

aprendizagem expansiva. No eixo horizontal, figuram os cinco princípios que resumizam a teoria da atividade, sendo: (i) o sistema de atividade coletivo, mediado por artefato e orientado a objetos, visto em suas relações de rede com outros sistemas de atividade e considerado a unidade primária de análise; (ii) a multivocalidade dos sistemas de atividade, que consiste em múltiplos pontos de vista, tradições e interesses acarretados pela divisão do trabalho em uma atividade e pelas próprias posições dos participantes; (iii) a historicidade, uma vez que os sistemas de atividades tomam forma e se transformam no decorrer de longos períodos de tempo, o que faz com que a própria história precise ser estudada como história local da atividade e seus objetos, para a compreensão de como ideias e ferramentas teóricas moldaram a atividade; (iv) contradições como fontes de mudança, desenvolvimento e tentativas inovadoras de mudar a atividade; e (v) ciclos de transformações expansivas nos sistemas de atividade, que ocorre quando o objeto e o motivo da atividade são reconceitualizados para abarcar um horizonte radicalmente mais amplo de possibilidades do que no modo anterior da atividade.

Como a aprendizagem expansiva dá primazia às comunidades aprendentes, à transformação e criação de cultura, no movimento horizontal de hibridização e na formação de conceitos teóricos, essa abordagem possibilita a inovação quando sistemas inteiros de atividades coletivas, como processos de trabalho e organizações, precisam se redefinir. Nessas situações, os modos tradicionais de aprendizagem não são suficientes, pois lidam com tarefas em que os conteúdos a serem aprendidos são previamente bem conhecidos. Em processos de inovação, em que há redefinição de sistemas de atividades em sua totalidade, ninguém sabe exatamente o que precisa ser aprendido (ENGESTRÖM; SANNINO, 2010). Guile e Young (2003) levantam a reflexão de que os conceitos de contradição, mediação e zona de desenvolvimento proximal e seu papel na aprendizagem expansiva são importantes se as escolas e locais de trabalho desenvolverem uma compreensão compartilhada sobre seus respectivos papéis para ajudar o desenvolvimento de habilidades que permitam “ultrapassar fronteiras” (*boundary-crossing*), conectando o conhecimento escolar ao profissional. No entanto, eles fazem a ressalva de que o conceito de aprendizagem expansiva parece basear-se na suposição de Engeström de que escolas e locais de trabalho compartilham objetivos e que, portanto, colaborarão no apoio à transferência de conhecimento e habilidade entre esses contextos.

Segundo Abdallah (2013), o modelo estrutural proposto por Engeström para a teoria da atividade permite compreender o papel mediador de artefatos e ferramentas, ao se definir a competência em informação conforme as cinco dimensões seguintes:

(1) Uma dimensão social e organizacional que se manifesta em vários momentos durante a atividade de informação. Isso acontece principalmente durante as interações do sujeito com a comunidade ou com o grupo. No entanto, também acontece através do papel mediador das ferramentas (físicas, TIC, abstratas, normas, regras e divisão do trabalho), e dos vínculos da atividade de informação com outros sistemas de atividade da organização (empresa, escola, universidade, etc.). (2) Uma dimensão cognitiva que certamente depende da motivação do sujeito ou da comunidade, mas resulta essencialmente na aquisição de novos conhecimentos durante a interação com objetos no ambiente de informação. (3) Uma dimensão psicológica, que leva em consideração, entre muitas outras coisas, as motivações do sujeito ou da comunidade envolvida em uma atividade de informação; de acordo com a teoria da atividade, o motivo está na origem do alvo da atividade. (4) Uma dimensão física, que diz respeito à interação do sujeito ou da comunidade com os objetos do ambiente de informação; tais interações são essencialmente mediadas pelas TIC. O vínculo desta dimensão com a dimensão cognitiva é óbvio: a transformação de objetos brutos (recursos de informação) em objetos significativos é o resultado de ações físicas e cognitivas. (5) Uma dimensão dinâmica, que leva em consideração o aspecto evolutivo do sistema de atividade. Geralmente, essa evolução só pode ser observada em um sistema de médio a longo prazo. Está essencialmente subjacente às profundas mudanças nas ferramentas de mediação. (ABDALLAH, 2013, p. 98)⁷⁶

Tuomi-Gröhn (2003) afirma que a aprendizagem expansiva, baseada na teoria da atividade, é adequada para situações em que nos locais de trabalho se enfrentam mudanças profundas, por envolver negociação, intercâmbio e ressignificação de saberes, por meio da interação entre sistemas de atividades, cujas

⁷⁶ Tradução livre do original: "(1) A social and organisational dimension manifesting itself at several points during information activity. This mainly happens during the interactions of the subject with the community or the group. However, it also happens through the mediating role of tools (physical, ICT, abstract, standards, rules, and division of labour), and the links of the information activity with other activity systems of the organisation (company, school, university, etc.). (2) A cognitive dimension that certainly depends on the motivation of the subject or the community but essentially results in the acquisition of new knowledge during interaction with objects in the information environment. (3) A psychological dimension, which takes into account, among many other things, the motivations of the subject or the community involved in an information activity; according to the activity theory, the motive is at the origin of the target of the activity. (4) A physical dimension, which concerns the interaction of the subject or the community with the objects of the information environment; such interactions are essentially mediated by the ICT. The link of this dimension to the cognitive dimension is obvious: the transformation of raw objects (information resources) into significant objects is the result of both physical actions and cognitive actions. (5) A dynamic dimension, which takes into account the evolutionary aspect of the activity system. Generally, this evolution can only be observed in a medium to long term system. It is essentially subjacent to the profound changes in the tools of mediation".

novas contribuições podem fornecer ângulos novos sobre a resolução do problema (TUOMI-GRÖHN, 2003).

A teoria da atividade⁷⁷ é uma estrutura que relaciona as atividades humanas aos seus contextos sociais, fornecendo uma linguagem para dar sentido a atividades complexas em contextos culturais e históricos, sendo uma ferramenta adequada para a pesquisa sobre competência em informação como uma prática social mediada por tecnologia (HALL; CRUICKSHANK; RYAN, 2018), uma vez que a sociedade não pode ser compreendida sem seus meios culturais e artefatos (ENGESTRÖM, 2001). No mesmo sentido, Idhe (2004, p. 25) complementa que

[...] nenhum conhecimento científico de sua forma, estrutura, comportamento etc. é possível por completo, exceto através da mediação da tecnologia. Uma vez que um fenômeno está além do alcance face-a-face, pela distância, tamanho ou estrutura, somente é possível a evidência instrumentalmente mediada.

Virkkunen (2009) afirma que a teoria da atividade proposta por Engeström (2007; 2008) é uma abordagem para a emancipação e a habilidade para se modelar e transformar os sistemas de atividades (*agency*).

Considerando essa característica da teoria da atividade, considerando-se também o caráter emancipatório e de caráter transformacional da competência em informação, que é essencialmente uma prática social e não pode ser reduzida ao conhecimento sobre como ocorre a recuperação da informação (ABDALLAH, 2013), na próxima seção, analisar-se-á a relação entre a competência em informação e a inovação social.

⁷⁷ Segundo Querol, Cassandre e Bulgacov (2014, p. 408), o conceito de atividade foi introduzido pelo filósofo alemão Georg Wilhelm Friedrich Hegel, que “reconheceu o papel da atividade produtiva e dos instrumentos do trabalho no desenvolvimento do conhecimento [...]. Esse autor propõe que a consciência humana é formada sob a influência do conhecimento acumulado pela sociedade ao longo da história e que esse conhecimento é objetivado através da criação de artefatos pela humanidade”. Na teoria da atividade proposta por Engeström, uma “atividade é, portanto, ao mesmo tempo, um sistema local específico e uma instância de um tipo de atividade como um fenômeno cultural geral” (VIRKKUNEN, 2009, p. 147, tradução nossa).

5. COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO COMO INOVAÇÃO SOCIAL

No relatório da Unesco (2013b) intitulado *Global media and information literacy assessment framework*, assevera-se que a exclusão digital não é apenas física, material e técnica, mas também inclui o conhecimento, podendo afetar não somente grupos de pessoas analfabetas, mas também pessoas alfabetizadas que não desenvolveram sua competência em determinado contexto. Para enfrentar esses desafios e ajudar a eliminar essas divisões, uma nova abordagem para o desenvolvimento de competência em informação é sugerido, de forma situacional, pluralista e dinâmica, chamando a atenção para seus aspectos informacionais, comunicacionais, midiáticos, tecnológicos e digitais.

Canivenc (2012) aborda a sociedade da informação e do conhecimento do ponto de vista econômico, do ponto de vista das novas formas de trabalho e, sobretudo, do ponto de vista das ambivalências no discurso humanista e da prática. Para a autora,

Os numerosos estudos em torno da "divisão digital" que separa os "info-ricos" dos "info-pobres" têm observado, portanto, a reprodução das desigualdades através do uso de computadores e da Internet. Se essas tecnologias estão se espalhando muito rapidamente no tecido social, elas também seguem sua estrutura hierárquica em termos de riqueza, poder e saber.

A difusão da informação possibilitada pelas novas tecnologias não levaria, portanto, à difusão do conhecimento e muito menos do poder, mas sim ao fortalecimento de desigualdades existentes nesta área. Nessa perspectiva, as TIC não promoveriam fenômenos inclusivos e democráticos, mas seletivos e elitistas.

Assim, se a informação é abundante, por outro lado, a capacidade de "processá-la" (isto é, interpretá-la, dar-lhe sentido e transformá-la em conhecimento) está longe de ser compartilhada por todos. (CANIVENC, 2012, p. 41)⁷⁸.

⁷⁸ Tradução livre do original: "Les nombreuses recherches autour de la «fracture numérique» séparant les «info-riches» des «info-pauvres» ont ainsi constaté la reproduction des inégalités à travers les usages de l'informatique et d'Internet. Si ces technologies se diffusent très rapidement dans le tissu social, elles en épousent également la structuration hiérarchique en matière de richesse, de pouvoir et de savoir.

La dissémination des informations permise par les nouvelles technologies n'entraînerait donc pas celle des savoirs et encore moins celle du pouvoir, mais viendrait plutôt renforcer les inégalités existantes en la matière. Dans cette perspective, les TIC favoriseraient non pas les phénomènes inclusifs et démocratiques mais sélectifs et élitistes.

Ainsi, si l'information est abondante, en revanche la capacité à la «traiter» (c'est-à-dire à l'interpréter, à lui donner un sens et à la transformer en connaissance) est loin d'être partagée par tous.

Considerando-se a perspectiva mais abrangente para a interpretação do que consistem os direitos humanos inicialmente propostos na Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948), o jurista tcheco Karel Vasak categorizou os direitos como de primeira geração (direitos civis e políticos), segunda geração (direitos econômicos, sociais e culturais) ou de terceira geração (direitos coletivos ou de solidariedade), abarcada nesta última categoria a inclusão digital (LÓPEZ; SAMEK, 2009; CUEVAS-CERVERÓ; MARQUES; PAIXÃO, 2014; MARQUES; SIMEÃO, 2015) e a inclusão informacional (CERVERÓ; MARQUES; PAIXÃO, 2014; MARQUES; SIMEÃO, 2015). Segundo López e Samek (2009), os direitos de terceira geração não constavam da Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948), tendo sido incorporados posteriormente, podendo ser divididos em três categorias: (i) direitos relativos à proteção do ecossistema e do patrimônio cultural, (ii) direitos relativos a um novo estatuto jurídico sobre a vida humana e (iii) direitos derivados das novas tecnologias de informação e comunicação. A partir dessa terceira categoria de direitos de terceira geração, Marques e Simeão (2015, p. 63-64) citam as derivações propostas por López e Samek:

- 1) À comunicação e à informação completa e verdadeira; de acesso à informação relevante para a humanidade; à informação genética; à livre comunicação de ideias, pensamentos e opiniões; de acesso aos meios técnicos de comunicação pública, à autodeterminação informativa; à proteção de dados de caráter pessoal e familiar.
- 2) Na rede: direitos informáticos; a conhecer a identidade do emissor de informação e opiniões; à vida privada na rede, à honra e à própria imagem; à propriedade intelectual e industrial na rede.

Gómez Sánchez (2004) menciona uma categorização dos direitos de forma diferente, com base em Sánchez Ferriz. Para a autora, os direitos de primeira geração são aqueles direitos individuais mais básicos (direito à vida, à liberdade, à propriedade, à igualdade, à segurança e à participação política em um âmbito mais reduzido). Os direitos de segunda geração consistem em uma ampliação em certa extensão do sufrágio (somente para homens), o direito de associação, certas liberdades públicas e o reconhecimento dos grupos. Os direitos de terceira geração seriam aqueles direitos econômicos ou de prestação e englobariam o direito ao desenvolvimento econômico pessoal (salário mínimo, proteção econômica dos menores de idade, dos idosos e das pessoas com deficiência, etc.), além de direitos de prestação pelo Estado para a manutenção de condições materiais e o exercício de outros direitos (direito à educação, proteção da saúde, etc.). Já os direitos de quarta geração são referentes à

proteção do meio ambiente e do patrimônio da humanidade, a um novo estatuto jurídico sobre aspectos da vida humana e também sobre aspectos derivados das novas tecnologias de informação e comunicação (GÓMEZ SÁNCHEZ, 2004). Os direitos de quarta geração derivados das novas tecnologias de informação e comunicação compreendem:

1. Direitos à comunicação e informação.
 - 1.1. Direito a informações completas e verdadeiras.
 - 1.2. Direito de acesso a informações relevantes para a humanidade.
 - 1.3. Direito à informação genética.
 - 1.4. Direito de comunicar livremente ideias, pensamentos ou opiniões nos meios de comunicação públicos e privados.
 - 1.5. Direito de acesso aos meios técnicos de comunicação públicos e privados.
 - 1.6. Direito à autodeterminação informativa.
 - 1.7. Direito à proteção dos dados pessoais e familiares.
 2. Direitos na rede.
 - 2.1. Direitos derivados da informática.
 - 2.2. Direito de saber a identidade do emissor das Informações e opiniões.
 - 2.3. Direito à privacidade online.
 - 2.4. Direito à honra na rede.
 - 2.5. Direito à própria imagem na rede.
 - 2.6. Direitos de propriedade intelectual e industrial na rede.
 3. Direitos dos menores face às novas tecnologias de informação e comunicação.
 - 3.1. Proteção das crianças na mídia e na informação.
 - 3.2. Proteção infantil, especificamente online.
 - 3.3. Direito de acesso à cultura por meio da mídia e da informação.
- (GÓMEZ SÁNCHEZ, 2004, p. 246-247)⁷⁹.

Houve também no Brasil, recentemente, a promulgação da Emenda Constitucional nº 115, de 10 de fevereiro de 2022 (BRASIL, 2022c), que alterou o art. 5º da Constituição Federal (BRASIL, 1998) para incluir a proteção de dados pessoais entre os direitos e garantias fundamentais, fixando a competência privativa da União para legislar sobre proteção e tratamento de dados pessoais.

⁷⁹ Tradução livre do original: “1. Derechos a la comunicación y a la información. 1.1. Derecho a una información completa y veraz. 1.2. Derecho de acceso a la información de relevancia para la humanidad. 1.3. Derecho a la información genética. 1.4. Derecho a comunicar libremente ideas, pensamientos u opiniones en medios de comunicación públicos y privados. 1.5. Derecho de acceso a los medios técnicos de comunicación públicos y privados. 1.6. Derecho a la autodeterminación informativa. 1.7. Derecho a la protección de datos de carácter personal y familiar. 2. Derechos en la red. 2.1. Derechos informáticos. 2.2. Derecho a conocer la identidad del emisor de Informaciones y opiniones. 2.3. Derecho a la vida privada en la red. 2.4. Derecho al honor en la red. 2.5. Derecho a la propia imagen en la red. 2.6. Derechos de propiedad intelectual e industrial en la red. 3. Derechos de los menores ante las nuevas tecnologías informativas y de la comunicación. 3.1. Protección de la infancia en los medios de comunicación e información. 3.2. Protección de la infancia, específicamente en la red. 3.3. Derecho al acceso a la cultura a través de los medios de comunicación e información”.

Pode-se ver então que, em ambas as classificações, os direitos derivados das novas tecnologias de informação e comunicação são uma geração mais nova de direitos humanos. Nesse sentido, fazendo-se uma conexão com a competência em informação, esta permite que as pessoas possam desenvolver a reflexão crítica da informação em um sentido amplo, sendo a própria competência em informação um direito (BRITO; VITORINO, 2019; RIGHETTO; VITORINO; MURIEL-TORRADO, 2018). Fazendo uma conexão com a inovação social, segundo Cajaiba-Santana (2014), as particularidades da inovação social demandam novos paradigmas e novas perspectivas teóricas. Como a inovação social não vem à tona como um artefato técnico ou tecnológico, mas como novas práticas sociais que podem se tornar institucionalizadas (HOWALDT; DOMANSKI; KALETKA, 2016; CAJAIBA-SANTANA, 2014), faz-se necessário refletir sobre estruturas sociais que promovem ou limitam essas práticas, uma vez que as inovações sociais se manifestam em mudanças de atitudes, de comportamentos ou de percepções (CAJAIBA-SANTANA, 2014).

Cajaiba-Santana (2014) esclarece ainda que a mudança que ocorre em uma inovação social não se restringe à forma como os agentes sociais atuam ou interagem uns com os outros, mas também alteram o contexto social por meio da criação de novas instituições e novos sistemas sociais.

Fontan, Harrisson e Klein (2013), ao citarem Castel (2008), ressaltam que a informação e o conhecimento são parâmetros para a cidadania e a justiça social, sendo que, quanto mais elas são compartilhadas entre diferentes atores, mais se gera o potencial de inclusão e coesão sociais, ao implementarem valores e práticas característicos da ação coletiva. Clinio (2019, p. 9) aponta assimetrias no fazer científico das nações e adverte que os dados são a nova matéria-prima a ser produzida por regiões periféricas para ser explorada, em razão da “capacidade diferenciada dos países desenvolvidos em se apropriar, processar e extrair conhecimento”. Segundo Wallis e Battista (2016, p. 29), “sistemas hegemônicos controlam a produção e o uso da informação, especialmente nos contextos acadêmicos, governamentais e corporativos”. A esse respeito, Santos *et al.* (2021) concluem que os países em desenvolvimento fornecem seus dados abertos e consomem as publicações oriundas de nações desenvolvidas com tecnologia para trabalhar esses dados para alcançar inovações provenientes do contexto da ciência aberta.

Para Righetto e Vitorino (2020), a vulnerabilidade em informação deve ser tratada como categoria política e social, alocada no cerne de crises contemporâneas, principalmente em um contexto de assimetrias de conhecimento, tecnologia e inovação. No mesmo sentido, Righetto e Vitorino (2019, p. 85) asseveram que a “competência em informação é um dos componentes de emancipação cognitiva do ser humano”, enfatizando a importância de localizar, assimilar e incorporar informações em um contexto de vulnerabilidade informacional. No QUADRO 23, a seguir, é possível verificar os elementos de conexão entre a competência em informação e a vulnerabilidade em informação.

QUADRO 23 – Competência em informação e vulnerabilidade em informação.

| COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO | VULNERABILIDADE | ELEMENTOS DE CONEXÃO |
|--|--|---|
| Consiste num processo | Conjunto de processos políticos, econômicos, culturais e psicológicos que possibilitam ocorrência de enfermidades. Processo do viver humano. | Processo Dimensão política |
| Depende da internalização de fundamentos conceituais e atitudinais, de valores e do desenvolvimento de habilidades | Sensibilidade e capacidade de adaptação/adequação/resposta à mudança. | Resiliência Dimensão estética |
| Desenvolvimento de habilidades necessárias à compreensão do universo informacional | Carência de condições cognitivas de acesso à informação e aos recursos. | Acesso à informação Dimensão técnica |
| Propicia ao indivíduo o aprendizado (dirimir dúvidas, lacunas, problemas e atender necessidades e oportunidades de informação) | Apresenta-se na suscetibilidade/exposição das pessoas a problemas e danos/riscos. | Necessidades de informação |
| A dimensão ética se configura na base fundante desse processo | A dimensão ética se apresenta na proteção e defesa dos grupos vulneráveis. A vulnerabilidade pode ser analisada tanto do ponto de vista do contexto como do ponto de vista da existência humana, e nesta, como uma exigência ética. | Dimensão ética como base do processo |

Fonte: Vitorino (2018, p. 82).

Para Righetto e Vitorino (2020), países periféricos têm restrita capacidade de geração de conhecimentos, assim como demanda inexpressiva por esse conhecimento, uma vez que:

As tensões [...] entre os desnivelados polos da circulação e da apropriação da informação e do conhecimento – amplas condições e larga disseminação, de um lado, e barreiras à sua proliferação e apropriação social, de outro – denotam sérias implicações geopolíticas; o que impulsiona no aumento ou na diminuição das desigualdades mundiais já existentes entre países monetariamente estabilizados e

(semi)periféricos no cerne mundial. (RIGHETTO; VITORINO, 2020, p. 34).

No mesmo sentido, segundo Bertin, Leite e Pereira (2009), o acesso à informação proporciona a capacidade de transformação social das pessoas, pois permite que o seu potencial de aprendizagem seja alavancado. Para os autores, “as dinâmicas de informação, de conhecimento e de aprendizagem precisam ser entendidas como indissociáveis das estratégias de desenvolvimento e de inovação social” (BERTIN; LEITE; PEREIRA, 2009, p. 2-3).

Na visão de Dagnino (2006, p. 50), o conhecimento ganha *status* de inovação social, uma vez que é “intangível ou incorporado a pessoas ou equipamentos, tácito ou codificado [...] [e que tenha] por objetivo o aumento da efetividade dos processos, serviços e produtos relacionados à satisfação das necessidades sociais”. Albagli (2006) reconhece a importância do chamado conhecimento implícito e tácito, não formalizado e não estruturado, construído nas práticas das pessoas, organizações, comunidades e regiões. Albagli (2006) enfatiza a importância da capacidade de produzir novo conhecimento, a qual, segundo a autora, está em processar, adaptar e converter o próprio conhecimento em inovação, conforme as necessidades e especificidades de cada organização ou localidade. Para a autora, o conhecimento criado a partir da realidade e das necessidades locais é relevante tanto para se obter vantagem competitiva, ao agregar valor às características e atributos específicos de cada território, como também para promover padrões de desenvolvimento mais sustentáveis, em termos sociopolíticos, econômicos e ambientais.

O aprendizado envolve a aquisição e a construção de diferentes tipos de conhecimentos, experiências, competências e habilidades, não se limitando a ter acesso a informações. *Ou seja, não se trata de ‘transferir’ informação e conhecimento, mas de um processo de interação e comunicação, o qual resulta na construção de novos conhecimentos e informações.* (ALBAGLI, 2006, p. 19, grifo nosso).

No mesmo sentido, Santos, Nunes e Meneses (2008) advertem que é necessário reconhecer-se que não haverá justiça social em âmbito global sem que também exista uma justiça cognitiva global. Portanto, é imprescindível que se promovam ambientes propícios à geração, à incorporação e à disseminação de conhecimentos, para que se possa garantir a sobrevivência, a manutenção ou o

aprimoramento das pessoas e também o desenvolvimento socioeconômico dos ambientes em que estes se inserem (ALBAGLI, 2006), uma vez que:

A participação activa implica ter possibilidade e capacidade de decisão, ou seja, ter acesso à informação e ao conhecimento necessários à escolha e à identificação de soluções-respostas adequadas, ser socialmente reconhecida a decisão e ser exigida a responsabilização de quem decide. (ANDRÉ; ABREU, 2006, p. 133).

Gómez-Hernández e Saorín (2015) destacam que os programas de competência em informação deveriam enfatizar a aprendizagem para a inovação social para alcançarem a emancipação de pessoas e comunidades. Righetto e Vitorino (2020) fazem uma ligação entre os princípios da inovação social e suas possíveis relações com a competência em informação, conforme se vê no QUADRO 24.

QUADRO 24 – Competência em informação e relações com a inovação social e as sociedades do conhecimento.

| PRINCÍPIOS DA INOVAÇÃO SOCIAL/SOCIEDADES DO CONHECIMENTO | POSSÍVEIS RELAÇÕES COM A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO |
|--|---|
| 1) Igualdade de acesso à educação de qualidade para todos | O acesso à informação é um requisito necessário para alcançar a educação em larga escala. A competência em informação abrange as habilidades, técnicas e atitudes para acessar, avaliar e usar de maneira efetiva e ética os fornecedores de informações, mídia e outros provedores de conteúdos. Também se relaciona à educação de qualidade, uma vez que elucida a necessidade de uma definição ampliada para a alfabetização ao longo da vida. |
| 2) Multiculturalismo e aumento da expectativa de vida | Os meios de comunicação midiáticos e digitais, as bibliotecas e demais unidades de informação e transmissores de cultura são os motores propulsores da globalização cultural. Pela via da competência em informação promove-se o multiculturalismo e as habilidades para usar os meios de comunicação disponíveis na manifestação das expressões culturais e do diálogo e para analisar e avaliar criticamente a representação de várias culturas e povos pela mídia e outros provedores de conteúdos. Além disso, contribui para o aumento da expectativa de vida ao promover o diálogo inclusivo e tolerante às diferenças humanas. |
| 3) Acesso universal da informação a todos e diminuição da desigualdade | O acesso amplo à informação por meio de políticas, leis e regulamentos só é efetivo se desenvolvidas as noções e habilidades necessárias para usufruir destas oportunidades. Ao desenvolver a competência em informação, a pessoa também desenvolve habilidades necessárias para a asserção anterior e, conseqüentemente, para a diminuição da desigualdade informacional. |
| 4) Liberdade de expressão e bem-estar individual | Da mesma forma, a competência em informação possibilita os cidadãos a defender a liberdade de expressão e a liberdade de imprensa, usando tais valores de forma ética, impulsionando o bem-estar individual e coletivo, como resultado. |

Fonte: Adaptado de Unesco (2013) e Mulgan *et al.* (2007) por Righetto e Vitorino (2020, p. 44-45).

Righetto e Vitorino (2020), com base em Farfus e Rocha (2007) e Capurro (2003), fazem ainda um paralelo entre os preceitos da inovação social com possíveis aplicações paradigmáticas na Ciência da Informação (CI) e na Competência em Informação (CoInfo), enfatizando que a introdução de novos métodos de produção encontraria paralelo no paradigma físico da CI/CoInfo em relação ao aprendizado ao longo da vida e à implementação de produto (bem ou serviço) novo ou aprimorado, processo, ou um novo método organizacional nas práticas profissionais ou em relações externas. Para Righetto e Vitorino (2020), o paradigma cognitivo da CI/CoInfo, que envolve a necessidade de informação do usuário, tem ênfase na promoção da cidadania ativa e faria um paralelo com a articulação de uma ordem social que equilibre as necessidades e inclinações pessoais dos indivíduos. Por fim, Righetto e Vitorino (2020) apresentam que o paradigma social da CI/CoInfo, que é a atuação social da informação, seria um paralelo com investimentos sociais tangíveis e mensuráveis, uma vez que “a compreensão da natureza do processo de exclusão social é um passo essencial para se determinar ações e estratégias inclusivas” (MOULAERT *et al.*, 2005, p. 1978).

Para Cajaiba-Santana (2014, p. 49), seria reducionista modelar o processo de inovação social pela perspectiva positivista tradicional, porque “a natureza entrelaçada da inovação social e seu contexto social destacam o processo de criação, e não apenas o resultado”⁸⁰. Para o autor, é necessário entender não apenas como as pessoas agem, mas também como elas dão sentido às suas ações, já que a inovação social possui dependência histórica e contextual (MOULAERT *et al.*, 2005), sendo também raramente linear (CAJAIBA-SANTANA, 2014). Segundo Dumitru *et al.* (2016, p. 12), faz-se necessário conhecer as formas pelas quais “os coletivos aprendem e adotam novas formas de fazer, organizar, enquadrar e saber”⁸¹, enfatizando também a relevância dos contextos e dos espaços de aprendizagem (canais de compartilhamento) que fomentem a motivação intrínseca das pessoas, para que seja possível a apropriação do conhecimento por esses coletivos. Segundo os autores, para que haja a mudança das estruturas e relações sociais, essa

⁸⁰ Tradução livre do original: “the intertwined nature of social innovation and its social context highlights the process of creation and not only the outcome”.

⁸¹ Tradução livre do original: “collectives learn and adopt new ways of doing, organizing, framing and knowing”.

aprendizagem ocorre pela reestruturação do conhecimento valioso, a aprendizagem auto-orientada, a experimentação coletiva e a aprendizagem reflexiva.

Corroborando entendimento de Righetto e Vitorino (2020), considera-se que a inovação social pode ser uma forma de se buscar alternativas viáveis para abordar problemas sociais intimamente ligados à assimetria informacional e aos resultados do fosso digital. Cavalcante (2011) correlaciona a inovação social ao desenvolvimento do território e ao acesso à informação no âmbito de bibliotecas comunitárias. Santos (2020), a partir de uma revisão de literatura, concluiu que a utilização do conceito de inovação social é transversal aos estudos de competência em informação, o que pode significar que a temática vem sendo tratada sob outras roupagens, como, por exemplo, a inclusão social, o acesso à informação, políticas informacionais e práticas de participação cidadã que envolvam análise e uso de informação, corroborando a premissa de que a competência em informação possui uma função social como um movimento de inovação social. A autora sugere que a temática possui um campo potencial de estudos que objetivem estudos exploratórios, documentais e empíricos sobre a competência em informação como inovação social para promoção de transformação social.

Belluzzo (2019; 2018a) enfatiza a correlação entre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e a competência em informação, destacando temas de importância social, como a saúde, a governança e cidadania, o desenvolvimento econômico sustentável, o trabalho, a educação e o aprendizado ao longo da vida, lembrando que a consecução desses ODS se faz em um cenário de transformação digital, gerando então a necessidade de engajar as pessoas para que elas tirem o maior proveito do valor agregado das informações nos diversos contextos sociais. Cól e Belluzzo (2011) lembram que, para desenvolver o trabalho com a informação, é necessário aperfeiçoar desde capacidades que envolvam o domínio da tecnologia, passando pela organização, recuperação e análise dos dados, até chegar à informação propriamente dita, esfera que engloba até mesmo a preocupação com a aplicabilidade social da informação. A autora enfatiza que:

[o] ponto chave do processo de transformação digital e sobre o qual devemos nos deter com especial atenção é sobre a educação em valores e na aquisição da informação e construção do conhecimento para sua aplicação na realidade e na busca da inovação, do crescimento e desenvolvimento visando ao alcance de uma sociedade sustentável.

É recomendável que a transformação digital seja vista com perspectivas que vão além dos aspectos de negócios e da tecnologia, para observar as desigualdades e as lacunas que o país precisa superar. Porém, certamente, é preciso aprender a reciclar o que sabemos e aprender o que desconhecemos, embora possamos encontrar muitos riscos e fracassos que tenhamos que transformar em oportunidades e sucessos. (BELLUZZO, 2019, p. 28).

Ao se correlacionar a inovação social, a competência em informação e a teoria da atividade, é possível encontrar semelhanças entre essas abordagens teóricas, semelhanças essas que podem ser visualizadas no QUADRO 25, que se encontra a seguir.

QUADRO 25 – Semelhanças entre a inovação social, a competência em informação e a teoria da atividade.

| INOVAÇÃO SOCIAL | COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO | TEORIA DA ATIVIDADE |
|--|--|--|
| Perspectiva democrática. | Abordagem transformacional. | Perspectiva proposta por Engeström. |
| Gera transformação social | Gera transformação social. | Gera mudanças de sistemas de atividade. |
| Emancipação das pessoas. | Emancipação das pessoas. | Emancipação das pessoas. |
| Desenvolvimento humano ocorre pela implementação e disseminação de práticas não necessariamente originais, mas que atendem necessidades sociais. | Desenvolvimento humano ocorre pelo desenvolvimento de conhecimentos, habilidades, atitudes, valores e <i>expertise</i> . | Desenvolvimento humano ocorre pela produção de novos sistemas de atividades pelo questionamento de conhecimentos e práticas existentes. |
| Indissociável do contexto sociocultural e político. | Indissociável do contexto sociocultural e político. | Indissociável do contexto sociocultural e político. |
| Indissociável das dinâmicas de informação e conhecimento. | Fomenta o uso ético e crítico da informação e a compreensão de seu fluxo. | Aprendizagem mediada por artefatos culturais (tangíveis e intangíveis) em um contexto de regras e divisão do trabalho de uma dada comunidade. |
| Interdisciplinar. | Interdisciplinar. | Interdisciplinar. |
| Disseminação das práticas por canais de compartilhamento – inclusão informacional; garantia do desenvolvimento socioeconômico. | Disseminação da aprendizagem por canais de compartilhamento – conhecimento do fluxo informacional; inclusão informacional. | Disseminação da informação por interações dos sujeitos com a comunidade e entre sistemas de atividade e pela mediação dos artefatos culturais. |

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Pode-se ver que, em todas as três teorias, promove-se a emancipação do sujeito por meio de uma abordagem interdisciplinar, o que gera transformação social. Também, todas as teorias buscam o desenvolvimento humano e são indissociáveis do contexto sociocultural e político. Por fim, a disseminação da informação é relevante em todas as três teorias. Na inovação social, é importante disseminar as práticas bem-

sucedidas e garantir a inclusão informacional para promover padrões de desenvolvimento mais sustentáveis. Na competência em informação, é importante conhecer qual é a melhor forma de disseminar cada tipo de informação, uma vez que se compreende o processo informacional e toda a cadeia de fluxo desde a sua criação. Também é importante garantir a disseminação da informação para garantir o pleno acesso informacional, que envolve não só o acesso físico, mas também a capacidade de processar a informação e dela fazer uso de forma crítica e ética. Em relação à teoria da atividade, a disseminação da informação ocorre pela interação dos sujeitos com a comunidade e a interação dos sujeitos com os artefatos mediadores, cujas contradições decorrentes podem mudar todo o sistema de atividade ou mesmo um conjunto de sistemas.

A competência em informação, portanto, é um fator de inovação social, na medida em que permite a concretização de ações inovadoras para a consecução do bem-estar social e da redução das desigualdades e vulnerabilidades em uma sociedade intensiva em informação. A abordagem interdisciplinar, quanto ao uso de padrões e indicadores da competência em informação e da inovação social em ações, pode auxiliar na promoção de uma sociedade economicamente mais sustentável, baseada em pilares da informação e da inovação social (RIGHETTO; VITORINO, 2020). É relevante ressaltar também que todas as dimensões propostas por Vitorino e Piantola (2011) para a competência em informação (dimensão técnica, dimensão estética, dimensão ética e dimensão política) podem ser também encontradas na inovação social.

Essa abordagem interdisciplinar entre a competência e informação e a inovação social faz-se ainda mais relevante na efetivação de políticas públicas ante a dificuldade de se construir indicadores, como cita Kronemberger (2019) em relação aos desafios institucionais, metodológicos e técnicos para elaborar indicadores ODS, em razão de pulverização, falta de integração de dados, falta de metodologias unificadas, etc.

Ademais, Klein (2014, p. 100) sugere que:

O investimento em capital humano deve, portanto, ser não apenas objeto de uma estratégia individual particular, mas também de uma estratégia coletiva e pública. As diversas necessidades de competências, de acordo com a diversidade das lógicas do capital, devem ser concretizadas em ações e projetos educativos, individuais

e coletivos, destinados ao desenvolvimento do capital humano, em benefício de todos os tipos de capitais.⁸²

A lógica neoliberal, portanto, não pode suplantar o exercício dos direitos fundamentais, incluídos aí os direitos relacionados ao acesso à informação e à educação de qualidade. A competência em informação como inovação social, em uma perspectiva democrática, auxilia a inclusão social e a construção de uma sociedade democrática, em que “os indivíduos fariam escolhas mais conscientes e seriam capazes de determinar o curso de suas vidas” (VITORINO; PIANTOLA, 2009).

Ademais, na implementação de políticas públicas, o uso de indicadores sociais que sejam aplicáveis à competência em informação e que tenham tanto natureza qualitativa (VITORINO 2021) quanto quantitativa pode ser um fator potencializador para alcançar os elementos componentes da inovação social, a replicabilidade, a escalabilidade, a sustentabilidade, o empoderamento, a qualidade de vida e a apropriação social do conhecimento (MUÑOZ RODRÍGUEZ; GUTIÉRREZ MÁRQUEZ; ARIAS, 2018).

No próximo capítulo, passa-se à descrição do percurso metodológico empregado na tese.

⁸² Tradução livre do original: «L'investissement dans le capital humain devrait donc être non seulement l'objet d'une stratégie particulière individuelle, mais aussi celui d'une stratégie collective et publique. Les divers besoins de compétences, selon la diversité des logiques du capital, devraient s'incarner dans des actions et des projets éducatifs, individuels et collectifs, destinés au développement du capital humain, au bénéfice de tout type de capital».

6. METODOLOGIA DA PESQUISA

O percurso metodológico é aqui apresentado, uma vez que ele representa o saber-fazer das práticas científicas (BITTAR, 2016), orientando o desenho e a realização de uma pesquisa. A etapa de planejamento do delineamento da pesquisa é essencial, pois permite ao pesquisador conhecer as vantagens e limitações dos diversos métodos e das características do cenário a ser pesquisado (SANTOS; MAIA, 2021).

O método utilizado na pesquisa é o indutivo, isto é, parte do relacionamento de dados particulares para uma proposição geral (LAVILLE; DIONNE, 1999). Tendo em vista a finalidade da pesquisa, o método utilizado é o exploratório-descritivo. A etapa exploratória da pesquisa, que consiste na pesquisa documental, visa explorar um determinado tema, explicitando novas hipóteses e questões de pesquisas futuras (MATTAR; RAMOS, 2021). Já a etapa descritiva da pesquisa, que consiste na realização de entrevistas e na confecção de mapas mentais, tem por objetivo “descrever situações e eventos, respondendo a questões do tipo: o que, onde, quando e/ou como” (MATTAR; RAMOS, 2021, p. 119).

A abordagem usada na presente pesquisa é qualitativa, uma vez que se pretendeu verificar a percepção dos participantes sobre a competência em informação e sua possível correlação com a inovação social ao se promover a criação de valor social pela inclusão social. As pesquisas qualitativas objetivam a compreensão de fenômenos de forma aprofundada, sendo basicamente interpretativas (MATTAR; RAMOS, 2021).

Por compreenderem uma gama variada de métodos, os traços que unem as pesquisas qualitativas são a preferência pelo “aprofundamento do detalhe à reconstrução do todo” (CARDANO, 2017, p. 24) e a prioridade de adequar o método ao objeto de estudo, e não o contrário, o que demanda do pesquisador sensibilidade quanto ao contexto de uso da metodologia (CARDANO, 2017).

Para Yin (2016, p. 10), a “amplitude do que se chama pesquisa qualitativa abrange um mosaico de orientações, bem como de escolhas metodológicas”. O autor afirma que três condições contribuem para esse mosaico: as múltiplas interpretações possíveis dos eventos humanos estudados, a singularidade potencial de tais eventos

e possíveis variações metodológicas cabíveis na abordagem qualitativa. Segundo Diehl e Tatim (2004):

Os estudos qualitativos podem descrever a complexidade de determinado problema e a interação de certas variáveis, compreender e classificar os processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança de dado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos. (DIEHL; TATIM, 2004, p. 52).

Yin (2016) cita cinco características das pesquisas qualitativas:

1. estudar o significado da vida das pessoas, nas condições da vida real;
2. representar as opiniões e perspectivas das pessoas ([...] *participantes*) de um estudo;
3. abranger as condições contextuais em que as pessoas vivem;
4. contribuir com revelações sobre conceitos existentes ou emergentes que podem ajudar a explicar o comportamento social humano; e
5. esforçar-se por usar *múltiplas fontes de evidência* em vez de se basear em uma única fonte. (YIN, 2016, p. 7, grifos no original).

O delineamento da pesquisa consiste em estudo de caso múltiplo, que utiliza a lógica da replicação análoga à de múltiplos experimentos para garantir a validade externa da pesquisa (YIN, 2015). O lócus de pesquisa foi constituído por instituições do sistema de justiça, consistindo especificamente no Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, no Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, no Ministério Público do Estado de Minas Gerais e no centro jurídico de atendimento gratuito à população mantidos pela Universidade FUMEC. É relevante ressaltar que o conceito de competência em informação não é conhecido nem vem sendo trabalhado por meio de programas específicos nos locais pesquisados, à exceção do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, que possui um Programa de Combate à Desinformação.

Os sujeitos da pesquisa consistiram em magistrados, membros do Ministério Público, professores universitários que atuam em centros de atendimento jurídico gratuito à população e servidores do Poder Judiciário e do Ministério Público. Utilizou-se uma amostra intencional não probabilística e não aleatorizada dos entrevistados (DIEHL; TATIM, 2004). Quanto ao tamanho da amostra, procurou-se assegurar um número de respondentes que garantisse a diversidade de relatos para atingir a qualidade das respostas e representar o fenômeno social (LEFÈVRE, 2017).

As técnicas de coleta de dados consistiram em revisão sistemática de literatura, pesquisa documental, mapas mentais e entrevistas baseadas em roteiro

semiestruturado. As entrevistas semiestruturadas se deram em instituições do sistema de justiça em Minas Gerais, em razão da conveniência de acesso às instituições.

Para a construção dos mapas mentais, foram obtidas 20 respostas. Destas, metade dos respondentes foram servidores do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais e a outra metade, servidores da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais do Ministério Público de Minas Gerais. Os sujeitos que contribuíram na construção dos mapas mentais são caracterizados no QUADRO 26.

QUADRO 26 – Caracterização dos sujeitos respondentes para a construção dos mapas mentais.

| Nº | SEXO | ESCOLARIDADE | CARGO | INSTITUIÇÃO | PERÍODO DE TRABALHO NA INSTITUIÇÃO |
|----|-----------|---------------------------------|---|-------------|------------------------------------|
| 01 | Feminino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Oficial Judiciário | TJMG | De 11 a 20 anos |
| 02 | Masculino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Analista | PGJ/MG | De 11 a 20 anos |
| 03 | Feminino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Oficial do Ministério Público/ Assessor | PGJ/MG | De 1 a 10 anos |
| 04 | Feminino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Analista | PGJ/MG | De 11 a 20 anos |
| 05 | Masculino | Graduação completa | Assessor Judiciário | TJMG | De 21 a 30 anos |
| 06 | Feminino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Assessora | PGJ/MG | De 1 a 10 anos |
| 07 | Feminino | Mestrado | Analista/ Superintendente | PGJ/MG | De 11 a 20 anos |
| 08 | Masculino | Graduação completa | Oficial do Ministério Público | PGJ/MG | De 21 a 30 anos |
| 09 | Feminino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Analista | PGJ/MG | De 11 a 20 anos |
| 10 | Masculino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Oficial de Apoio Judicial | TJMG | De 21 a 30 anos |
| 11 | Feminino | Mestrado | Analista/ Coordenador | PGJ/MG | De 1 a 10 anos |
| 12 | Feminino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Analista | PGJ/MG | De 11 a 20 anos |
| 13 | Masculino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Oficial de Apoio Judicial | TJMG | De 11 a 20 anos |
| 14 | Feminino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Analista Judiciário/ Gerente de Secretaria | TJMG | De 11 a 20 anos |
| 15 | Feminino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Assessor Judiciário | TJMG | De 11 a 20 anos |
| 16 | Masculino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Oficial de Justiça Avaliador | TJMG | De 21 a 30 anos |
| 17 | Feminino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Analista Judiciário | TJMG | De 11 a 20 anos |
| 18 | Masculino | Doutorado em andamento | Assessor de Juiz | TJMG | De 1 a 10 anos |
| 19 | Feminino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Oficial de Apoio Judicial | TJMG | De 21 a 30 anos |
| 20 | Masculino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Oficial do Ministério Público | PGJ/MG | De 21 a 30 anos |

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Em relação às entrevistas semiestruturadas, foram realizadas vinte e quatro entrevistas ao todo, sendo doze delas com o grupo de membros do Ministério Público de Minas Gerais, uma com docente da Universidade FUMEC, uma com

servidor do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, uma com magistrado do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais e nove com servidores do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. Dentre os entrevistados, somente os nove servidores do Tribunal de Justiça participaram tanto da construção do mapa mental quanto da realização da entrevista, o que confere uma diversidade maior às amostras.

Os sujeitos entrevistados na pesquisa são caracterizados no QUADRO 27:

QUADRO 27 – Caracterização dos sujeitos entrevistados na pesquisa.

| Nº | SEXO | ESCOLARIDADE | CARGO | INSTITUIÇÃO | PERÍODO DE TRABALHO NA INSTITUIÇÃO |
|----|-----------|---------------------------------|---|--------------------|------------------------------------|
| 01 | Feminino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Promotor de Justiça | PGJ/MG | De 21 a 30 anos |
| 02 | Masculino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Promotor de Justiça | PGJ/MG | De 21 a 30 anos |
| 03 | Masculino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Promotor de Justiça | PGJ/MG | De 21 a 30 anos |
| 04 | Masculino | Doutorado | Procurador de Justiça | PGJ/MG | De 31 a 40 anos |
| 05 | Masculino | Graduação completa | Assessor Judiciário | TJMG | De 21 a 30 anos |
| 06 | Masculino | Mestrado | Procurador de Justiça | PGJ/MG | De 21 a 30 anos |
| 07 | Masculino | Graduação completa | Desembargador | TJMG | De 21 a 30 anos |
| 08 | Masculino | Mestrado | Promotor de Justiça | PGJ/MG | De 21 a 30 anos |
| 09 | Masculino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Oficial de Apoio Judicial | TJMG | De 11 a 20 anos |
| 10 | Masculino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Oficial de Apoio Judicial | TJMG | De 21 a 30 anos |
| 11 | Feminino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Técnico Judiciário | TRE/MG | De 11 a 20 anos |
| 12 | Masculino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Oficial de Justiça Avaliador | TJMG | De 21 a 30 anos |
| 13 | Feminino | Mestrado | Professora | Universidade FUMEC | De 11 a 20 anos |
| 14 | Feminino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Analista Judiciário | TJMG | De 11 a 20 anos |
| 15 | Feminino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Assessor Judiciário | TJMG | De 11 a 20 anos |
| 16 | Masculino | Doutorado em andamento | Assessor de Juiz | TJMG | De 1 a 10 anos |
| 17 | Feminino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Oficial de Apoio Judicial | TJMG | De 21 a 30 anos |
| 18 | Feminino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Promotor de Justiça | PGJ/MG | De 11 a 20 anos |
| 19 | Masculino | Pós-doutorado | Procurador de Justiça | PGJ/MG | De 21 a 30 anos |
| 20 | Feminino | Pós-graduação <i>lato sensu</i> | Analista Judiciário/ Gerente de Secretaria | TJMG | De 11 a 20 anos |
| 21 | Masculino | Doutorado | Promotor de Justiça | PGJ/MG | De 11 a 20 anos |
| 22 | Masculino | Pós-doutorado | Procurador de Justiça | PGJ/MG | De 31 a 40 anos |
| 23 | Masculino | Doutorado | Promotor de Justiça | PGJ/MG | De 21 a 30 anos |
| 24 | Feminino | Doutorado | Promotor de Justiça | PGJ/MG | De 31 a 40 anos |

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Realizou-se a triangulação dos dados (YIN, 2015), uma vez que esta garante a validade dos construtos e a validade interna da pesquisa, evitando-se assim os vieses decorrentes do uso de metodologias únicas (LAPERRIÈRE, 2014;

DENZIN, 2009). Há quatro tipos básicos de triangulação, segundo Denzin (2009): a triangulação de dados, em que se mudam tempo, espaço e pessoas; a triangulação de investigadores (pesquisador único ou múltiplos pesquisadores analisando o mesmo objeto); triangulação de teoria (perspectiva única ou múltipla em relação ao mesmo conjunto de objetos); e triangulação de métodos (triangulação dentro do mesmo método ou entre diferentes métodos). Bruning, Godri e Takahashi (2018), especificam a triangulação de métodos como sendo triangulação de métodos de coleta e/ou de análise de dados. Optou-se pelo uso da triangulação de diferentes métodos de coleta e de análise de dados, esta última, especificamente na análise das entrevistas semiestruturadas.

O QUADRO 28, a seguir, correlaciona os objetivos de pesquisa ao percurso metodológico adotado.

QUADRO 28 – Percurso metodológico da pesquisa em correlação aos seus objetivos.

| OBJETIVO GERAL | | |
|---|--|--|
| Propor uma matriz generalizável de competência em informação como fator de inovação social no sistema de justiça, a partir da percepção de atores do sistema de justiça a respeito dos processos pelos quais a competência em informação se alinha à inovação social. | | |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | MÉTODOS DE PESQUISA EMPREGADOS | |
| | Coleta de dados | Análise de dados |
| Verificar a possível correlação entre a competência em informação e a inovação social, fornecendo um arcabouço teórico-conceitual para esse alinhamento. | <ul style="list-style-type: none"> Revisão sistemática de literatura. | Análise e tabulação dos dados. |
| | <ul style="list-style-type: none"> Pesquisa documental (principais marcos políticos, quadros e padrões de competência em informação, indicadores de competência em informação e de inovação social, documentos de políticas ou ações em inovação social). | Análise de conteúdo temática conforme Bardin (2016), com o uso do <i>software</i> MAXQDA 2022. |
| | <ul style="list-style-type: none"> Pesquisa documental (atos normativos, notícias institucionais, relatórios, planejamentos e mapas estratégicos). | |
| Identificar os canais de compartilhamento de informações no sistema de justiça para verificar sua potencial influência no desenvolvimento da competência em informação como fator de inovação social. | <ul style="list-style-type: none"> Entrevista semiestruturada; Mapas mentais. | Discurso do sujeito coletivo (LEFÈVRE, 2017; LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2005). |
| | | |
| Identificar requisitos de promoção da competência em informação como fator de inovação social. | <ul style="list-style-type: none"> Entrevista semiestruturada. | Discurso do sujeito coletivo (LEFÈVRE, 2017; LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2005). |

| | | |
|---|---|--|
| Identificar convergências e conflitos entre teoria e prática sobre os temas competência em informação e inovação social na prática dos atores que promovem a inclusão social no sistema de justiça, verificando-se a existência de possíveis lacunas no desenvolvimento desses processos. | <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista semiestruturada; • Pesquisa documental; • Revisão narrativa e sistemática de literatura. | Teoria da atividade (ENGESTRÖM, 2007; 2008). |
|---|---|--|

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Em relação à pesquisa documental, buscaram-se marcos políticos, quadros e padrões de competência em informação e documentos políticos referentes à inovação social, visando contrastar e correlacionar os documentos oriundos das duas temáticas, além de atos normativos, planos e mapas estratégicos, notícias e outros documentos institucionais. Essa análise foi feita por meio de análise de conteúdo temática, segundo Bardin (2016), com o auxílio do *software* de análise de dados qualitativos MAXQDA 2022 (versão 2022.3.0). Além dos documentos obtidos a partir da pesquisa documental, as entrevistas também foram analisadas por meio da análise de conteúdo. O protocolo contendo os construtos e as categorias de análise utilizadas pode ser visualizado no Apêndice II desta tese.⁸³

O delineamento da análise de conteúdo segundo Bardin (2016) constitui-se de três etapas: (i) a pré-análise; (ii) a exploração do material; e (iii) o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação. A primeira etapa, pré-análise, envolve as seguintes subetapas: (a) a leitura flutuante, para que o pesquisador tome contato com os documentos; (b) a escolha dos documentos que comporão o *corpus*, ou o conjunto de documentos que serão submetidos à análise, observando-se a exaustividade dos documentos, isto é, não se pode deixar de fora qualquer um dos elementos do *corpus* por razões que não possam ser justificáveis no plano do rigor científico; a não seletividade, isto é, qualquer documento que corresponda aos critérios determinados deve ser analisado; a representatividade, isto é, os resultados obtidos para a amostra poderão ser generalizados ao todo, se a amostra for uma parte representativa do universo inicial; a homogeneidade, isto é, os documentos analisados devem ser homogêneos no sentido de obedecerem a critérios precisos de escolha, e

⁸³ O livro de códigos no MAXQDA 2022 pode ser consultado em: SANTOS, ALESSANDRA DE SOUZA. (2023). Livro de Códigos Tese – A PERSPECTIVA TRANSFORMACIONAL DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO COMO FATOR DE INOVAÇÃO SOCIAL. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7659355>.

pertinência, isto é, os documentos selecionados devem corresponder ao objetivo da análise. As demais subetapas da pré-análise consistem em (c) a formulação das hipóteses e dos objetivos, quando for pertinente com o objetivo da pesquisa, de modo a explicitar e precisar dimensões e direções de análise; (d) a elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação final. A segunda etapa da análise de conteúdo corresponde à exploração do material, consistindo essencialmente em operações de codificação ou agrupamento sistemático em categorias. A terceira etapa da análise de conteúdo corresponde ao tratamento dos resultados, à inferência e à interpretação. Nessa fase, “os resultados brutos são tratados de maneira a serem significativos (“falantes”) e válidos” (BARDIN, 2016, p. 131).

A análise de conteúdo temática consiste na “contagem de um ou vários temas ou itens de significação em uma unidade de codificação previamente determinada” (BARDIN, 2016, p. 77). Essa análise permite o uso de frases como categoria de codificação, por exemplo, para o levantamento de atitudes ou características associadas ao tema central, que pode, posteriormente, ser desdobrado em subtemas. Os documentos selecionados para comporem o *corpus* da análise de conteúdo temática encontram-se descritos no Apêndice V desta tese.

As entrevistas ocorreram prioritariamente de maneira remota e foram gravadas em vídeo e/ou em áudio, por meio da ferramenta de videoconferência Zoom, com gravação de áudio realizada como cópia de segurança por meio de gravador digital profissional portátil, modelo Zoom H6. Nos casos de entrevistas realizadas presencialmente, conforme preferência do entrevistado, foi realizada a gravação de áudio por meio de gravador digital profissional portátil, modelo Zoom H6. Todas as entrevistas foram transcritas na íntegra, padronizadas, e foram checadas por duas pessoas. A análise dos dados das entrevistas foi inicialmente a categorização descritiva das entrevistas transcritas, com o auxílio do *software* de análise de dados qualitativos MAXQDA 2022 (versão 2022.3.0). A carta de apresentação da pesquisa, o Termo de Compromisso de Cumprimento das Resoluções 466/2012 e 510/2016, o termo de autorização para coleta de dados, o termo de consentimento livre e esclarecido e o termo de autorização para gravação de depoimento encontram-se nos Anexos II a VI.

O protocolo contendo os construtos e as categorias de análise utilizadas pode ser visualizado no Apêndice II desta tese. Quanto à entrevista semiestruturada,

o roteiro consta do Apêndice III e as questões do roteiro de entrevista são reproduzidas a seguir:

1. Como você percebe o impacto das mudanças (tecnológicas ou não) na sua atuação profissional? Você poderia exemplificar tipos de inovações que surgiram em decorrência dessas mudanças?
2. Você vivenciou alguma mudança de prática ou de atitude em decorrência desse processo? Você percebe que o uso de tecnologias diminui o tempo para a realização das atividades funcionais?
3. Quais são os tipos de informação que você necessita para desenvolver suas atividades profissionais?
4. Quais são as principais fontes de informação utilizadas nos processos/atividades de sua área de atuação? Você sabe como acessá-las?
5. Quais são os parâmetros que você emprega para selecionar informação de qualidade no exercício de sua atuação?
6. Como ocorre a organização, o uso e a difusão da informação dentro da instituição? Você poderia dizer se o fluxo informacional na instituição é adequado?
7. Você é capaz de exemplificar processos/atividades envolvidos no fluxo informacional para a tomada de decisão em sua área de atuação?
8. Quais foram as dificuldades de acesso à informação interna ou externa para o desempenho de suas funções?
9. Existe alguma política institucional para identificar, tratar, disseminar e compartilhar informações que são úteis em suas atividades, processos ou tomada de decisões?
10. O que você interpreta em ser “competente em informação” na sua área de atuação na instituição?
11. Como você percebe a necessidade de uso ético da informação em sua atuação profissional? Como lidar com a desinformação?
12. Como você percebe a associação entre práticas, programas ou ações institucionais em relação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU)? Você poderia exemplificar algum projeto, prática ou ação institucional relacionado aos ODS?
13. É possível replicar programas como esse para diversas áreas da instituição? Como?
14. Como você percebe a função social da informação para o desempenho de sua atuação profissional?
15. Como você interpreta a afirmativa de que a competência em informação é um fator para a inovação social? É possível gerar valor social por meio de políticas para uma melhor compreensão e uso ético da informação? Como?
16. Gostaria de relatar mais alguma coisa, inclusive que não tenha sido objeto de questionamento?

Em relação à teoria da atividade (ENGESTRÖM, 2007; 2008) já abordada em detalhe na seção 4, as entrevistas foram analisadas com vistas a encontrar ambiguidades e contradições entre os resultados obtidos a partir destas e da pesquisa documental, de forma a se questionar o conhecimento existente a respeito do uso dos artefatos na prática das atividades relacionadas ao uso informacional. A verificação dessas contradições permite modelar soluções dentro da ZDP.

Em relação à Análise do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), Lefèvre e Lefèvre (2005) caracterizam o DSC como uma técnica de análise de dados que busca resgatar as representações sociais por meio de um ou vários discursos-síntese, que visam expressar o pensamento de uma coletividade, como se esta coletividade fosse o emissor desse discurso. Lefèvre e Lefèvre (2005) cunharam as seguintes figuras metodológicas para a técnica de DSC: as Expressões-Chave (ECH), Ideias Centrais (IC), Ancoragem (AC) e o próprio Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), constituído por discursos-síntese para cada IC. As ECH se tratam de “pedaços, trechos ou transcrições literais do discurso, [...], e que revelam a essência do depoimento, ou mais precisamente, do conteúdo discursivo dos segmentos em que se divide o depoimento” (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2005, p. 17). A IC “revela e descreve, da maneira mais sintética, precisa e fidedigna possível, o sentido de cada um dos discursos analisados e de cada conjunto homogêneo de ECH” (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2005, p. 17). A AC é “a manifestação linguística explícita de uma dada teoria, ou ideologia, ou crença que o autor do discurso professa” (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2005, p. 17). Por fim, o DSC “é um discurso-síntese, redigido na primeira pessoa do singular e composto pelas ECH que têm a mesma IC ou AC” (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2005, p. 18).

Em relação à confecção de mapas mentais, utilizou-se a metodologia baseada em Whitworth (2020), que descreve o mapeamento de horizontes informacionais proposto por Sonnenwald (1999 *apud* WHITWORTH, 2020) em que os participantes desenham mapas conceituais em que colocam recursos informacionais que julgam significantes. Utilizou-se esse método para identificar quais são as diversas fontes informacionais e os canais de compartilhamento utilizados no cenário do sistema de justiça, representando de forma visual o horizonte informacional ou a paisagem informacional (LLOYD, 2010a) a partir dessas perspectivas pessoais. O roteiro de confecção do mapa mental consta do Apêndice IV.

Para a construção dos discursos-síntese, inicialmente, as entrevistas foram separadas e categorizadas por pergunta. Importante ressaltar que houve trechos suprimidos da entrevista original para observar a questão da anonimização dos entrevistados, uma vez que muitos dos entrevistados poderiam ter a sua identidade descoberta por meio do cruzamento de informações da entrevista com os dados sociodemográficos. Portanto, todos os trechos que pudessem levar a uma identificação foram suprimidos e registrados com pontos entre colchetes: [...]. Colchetes também foram utilizados de forma explicativa, por exemplo, para inserir ideias que no texto original constavam somente na fala da entrevistadora e que foram corroboradas pelo entrevistado. As entrevistas foram analisadas e, em seguida, foram registradas as ideias centrais de cada entrevista, por pergunta, tendo-se destacado as expressões-chave para cada ideia central. Posteriormente, foram construídos os discursos-síntese para cada ideia central resultante de cada uma das perguntas da entrevista. Os discursos-síntese resultantes da análise do discurso do sujeito coletivo (DSC), constam do Apêndice VI.

6.1. Cenário da pesquisa

O cenário da pesquisa compõe-se por instituições que integram o sistema de justiça localizadas no Estado de Minas Gerais, prioritariamente na cidade de Belo Horizonte, em razão da conveniência da localização. Para Sadek (2010), o sistema de justiça é composto por diferentes agentes (Tribunais do Poder Judiciário, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas, advogados, Delegacias de Polícia e cartórios).

Para fins de realização desta pesquisa, optou-se por fazer um recorte selecionando instituições integrantes do Poder Judiciário e do Ministério Público, em razão do Pacto pela Implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 no Poder Judiciário e no Ministério Público (BRASIL, 2019a) e do Acordo de Cooperação Técnica nº 27/2019, celebrado entre o Conselho Nacional de Justiça, o Conselho Nacional do Ministério Público e o Ministério Público Federal (BRASIL, 2019b), assim como do Programa Permanente de Enfrentamento à Desinformação, lançado pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE), no âmbito da Justiça Eleitoral, por meio da Portaria TSE nº 510/2021 (BRASIL, 2021o) e no Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, que institui o Núcleo de Enfrentamento à

Desinformação com a publicação da Portaria PRE nº 131/2020 (BRASIL, 2020b) e tornou o Programa de Enfrentamento à Desinformação uma ação permanente por meio da Portaria PRE nº 56/2022 (BRASIL, 2022e).

Optou-se por considerar como lócus de pesquisa o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, o Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, o Ministério Público do Estado de Minas Gerais e o centro jurídico de atendimento gratuito à população mantido pela Universidade FUMEC.

Faz-se uma breve apresentação das instituições a seguir.

Poder Judiciário

Segundo o art. 92 da Constituição Federal da República Federativa do Brasil (BRASIL, 1998), são órgãos do Poder Judiciário o Supremo Tribunal Federal; o Conselho Nacional de Justiça; o Superior Tribunal de Justiça; o Tribunal Superior do Trabalho; os Tribunais Regionais Federais e Juízes Federais; os Tribunais e Juízes do Trabalho; os Tribunais e Juízes Eleitorais; os Tribunais e Juízes Militares; os Tribunais e Juízes dos Estados e do Distrito Federal e Territórios.

O art. 99 da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988) dispõe que ao Poder Judiciário é assegurada autonomia administrativa e financeira.

No Estado de Minas Gerais, o Poder Judiciário estadual é exercido pelos seguintes órgãos:

- Tribunal de Justiça
- Tribunal de Justiça Militar
- Turmas Recursais dos Juizados Especiais
- Juízes de Direito
- Tribunais do Júri
- Conselhos e Juízes de Direito do Juízo Militar
- Juizados Especiais

O Poder Judiciário estadual possui uma estrutura organizacional que estabelece níveis de atuação e de administração: as comarcas e as entrâncias. A comarca, que pode ser formada por um ou mais municípios, estabelece o território sob jurisdição de um juiz ou de um grupo de juízes. Em Minas Gerais, existem cerca de 300 comarcas, que são as unidades para efeito de organização do sistema

judiciário. As comarcas são classificadas em três categorias: primeira entrância, segunda entrância e entrância especial. Entrância diz respeito à classificação das comarcas, com base no número de varas e da população, e representa, ainda, os degraus sucessivos na carreira de um juiz (MINAS GERAIS, 1997).

Ministério Público

O Ministério Público é “[...] instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis” (BRASIL, 1998), segundo o art. 127, *caput*, da Constituição Federal da República Federativa do Brasil. O Ministério Público brasileiro não é vinculado a nenhum dos Três Poderes (Legislativo, Executivo ou Judiciário), mas é uma instituição essencial à Justiça.

O parágrafo 1º do art. 127 da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988) dispõe que são princípios institucionais do Ministério Público a unidade, a indivisibilidade e a independência funcional. O parágrafo 2º do mesmo artigo dispõe que ao Ministério Público é assegurada autonomia funcional e administrativa, podendo, observado o disposto no art. 169 da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), propor ao Poder Legislativo a criação e extinção de seus cargos e serviços auxiliares, provendo-os por concurso público de provas ou de provas e títulos, a política remuneratória e os planos de carreira.

A Constituição Federal de 1988 disciplina a estrutura do Ministério Público no Brasil em seu art. 128, e esta abrange o Ministério Público da União (compreende o Ministério Público Federal, o Ministério Público do Trabalho, o Ministério Público Militar, o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios) e os Ministérios Públicos dos Estados (BRASIL, 1998).

Ressalte-se que o Ministério Público brasileiro é uma instituição fundamental ao Estado Democrático de Direito, permanente, de caráter nacional, una, indivisível, instituída para a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses fundamentais da sociedade. O rol de atribuições do Ministério Público está previsto no art. 129 da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988). Entre elas, pode-se destacar o ajuizamento da Ação Penal Pública; o controle externo da atividade policial; a defesa dos direitos individuais indisponíveis, como o direito à vida, ao trabalho, à liberdade, à saúde; os direitos difusos e coletivos nas áreas do

Consumidor, do Meio Ambiente e do Patrimônio Público, entre outras; a defesa dos direitos dos idosos, dos portadores de necessidades especiais, das crianças e adolescentes e dos incapazes (MINAS GERAIS, 2021b).

Centros de prática jurídica

Os centros de prática jurídica universitária prestam assistência judiciária gratuita à população economicamente carente, nos termos da Lei nº 1.060, de 5 de fevereiro de 1950 (BRASIL, 1950), em especial de seu art. 18.

6.2. Ética na pesquisa

Por envolver a participação de seres humanos, esta pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética da Universidade FUMEC, considerando-se o disposto na Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, do Conselho Nacional de Saúde do Ministério Nacional da Saúde, que aprova diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos; e conforme a Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016, que dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais cujos procedimentos metodológicos envolvam a utilização de dados diretamente obtidos com os participantes ou de informações identificáveis ou que possam acarretar riscos maiores do que os existentes na vida cotidiana.

A presente tese foi submetida à Plataforma Brasil e aprovada, nos termos do CAAE 57137822.0.0000.5155, parecer nº 5.342.963, constante no apêndice VII desta tese.

7. RESULTADOS E DISCUSSÃO

7.1. Revisão sistemática de literatura

Acredita-se que a competência em informação pode promover uma cultura solidária e inclusiva, disseminando princípios éticos, estéticos, políticos e técnicos (FORESTI *et al.* 2018), ao contrapor os processos de inovação social aos processos socioeconômicos de caráter hegemônico, desempenhando assim um papel de revitalização social e desenvolvimento local baseado na inovação social. Santos, Maia e Pinheiro (2022b; 2021) reconhecem a relação entre competência em informação e inovação social. Ademais, Santos (2020) realizou uma revisão sistemática de literatura (RSL) sobre a potencial relação entre competência em informação e inovação social, com buscas realizadas na biblioteca eletrônica Scientific Electronic Library Online (SciELO) e nas bases de dados Brazilian Information Science Database (BRAPCI) e Redalyc. Apesar de o resultado principal consistir em poucos artigos recuperados, os estudos selecionados sustentaram a premissa de que a competência em informação tem uma função social como inovação social e indicaram um potencial campo de estudo.

A fim de aprofundar esses achados anteriores, realizou-se uma revisão sistemática da literatura (RSL), que teve como objetivo apresentar se a competência em informação tem sido correlacionada à inovação social na literatura científica. A importância desta questão é verificar se essa correlação tem sido documentada na literatura científica para sustentar a proposição de que ambas as áreas estão correlacionadas e podem ser abordadas conjuntamente em estudos interdisciplinares. Isso pode levar a uma consolidação de ambas as áreas no que diz respeito às definições conceituais, abordagens teóricas e de pesquisa.

A RSL seguiu as orientações de Kitchenham, Budgen e Brereton (2016). Para atingir o objetivo principal, o estudo procurou responder às seguintes questões:

- (Q1) Quais foram os principais achados dos estudos recuperados?
- (Q2) Como os temas competência em informação e inovação social são abordados nos trabalhos?
- (Q3) Houve algum estudo primário realizado relacionando inovação social com competência em informação? Se sim, quais foram os métodos usados nesses estudos?

Um resumo da metodologia aplicada na RSL encontra-se no protocolo da pesquisa no QUADRO 29, a seguir.

QUADRO 29 – Protocolo utilizado na Revisão Sistemática da Literatura.

| PROTOCOLO DA REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA (RSL) | |
|---|---|
| Objetivo | Apresentar se a competência em informação tem sido correlacionada à inovação social na literatura científica. |
| Questões | (Q1) Quais foram os principais achados dos estudos recuperados? (Q2) Como os temas competência em informação e inovação social são abordados nos trabalhos? (Q3) Houve algum estudo primário realizado relacionando inovação social com competência em informação? Se sim, quais foram os métodos usados nesses estudos? |
| Bases de dados da pesquisa | Scopus Web of Science SAGE Open Academic Search Premier (EBSCO) As buscas foram realizadas com <i>log</i> institucional da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP) at CAFE / Portal de Periódicos da CAPES. |
| Data das buscas | As buscas foram realizadas em fevereiro de 2022 |
| Descritor usado na busca | “information literacy” AND “social innovation” |
| Filtros de busca | Sem uso de filtros (temporais, idioma ou área temática), para obter o resultado mais abrangente. |
| Critérios de Inclusão | 1. Artigos científicos ou revisões de literatura publicados em periódicos revisados por pares; 2. Trabalhos apresentados em anais de congressos; 3. Disponibilidade de arquivos completos dos artigos nas bases de dados (VERIFICAÇÃO MANUAL); 4. Presença do descritor utilizado na busca (ver acima) no artigo (VERIFICAÇÃO MANUAL). |
| Critérios de Exclusão | Artigos repetidos, artigos que não abordaram ambos os temas e aqueles que não atenderam aos critérios de inclusão acima (VERIFICAÇÃO MANUAL). |
| Critério de Relevância | 1. O artigo responde claramente ou contribui para o objetivo da pesquisa? 2. O artigo apresenta claramente evidências da correlação entre competência em informação e inovação social? 3. O artigo apresenta claramente métodos de pesquisa e critérios de avaliação? Critérios de relevância foram definidos para classificar os artigos selecionados com pesos que variam de 0 a 1, sendo: (F) = 1 (critério foi integralmente respeitado); (P) = 0,5 (critério foi parcialmente atendido); e (N) = 0 (critério não respeitado ou desconhecido). |
| Extração de Dados | Os dados extraídos foram categorizados da seguinte forma: fonte (revista ou conferência); referência completa; nome(s) do(s) autor(es); afiliação institucional do(s) autor(es) e localização institucional do país; estudar os objetivos principais; principais descobertas. |

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Os resultados obtidos foram escassos. Para o banco de dados Scopus, foram recuperados cinco (5) resultados; para o banco de dados Web of Science, foram recuperados três (3) resultados; para o banco de dados SAGE Open, não foram

recuperados resultados; e para o banco de dados Academic Search Premier (EBSCO), foram recuperados dois (2) resultados, com um total de dez (10) resultados.

Após a realização da análise dos critérios de inclusão e exclusão, um (1) dos cinco (5) resultados do Scopus foi desconsiderado, por se tratar de um capítulo de livro. Para a base de dados Web of Science, dos três (3) resultados recuperados, dois artigos foram desconsiderados por serem repetidos. Para o banco de dados SAGE Open, não foram recuperados resultados e para o banco de dados Academic Search Premier (EBSCO), dos dois (2) resultados recuperados, ambos foram desconsiderados. Um deles foi desconsiderado por ser repetido e o outro por não abordar o tema inovação social no artigo. Portanto, após a etapa de análise dos critérios de inclusão e exclusão, um total de 5 (cinco) documentos foi incluído no estudo. Os artigos recuperados, bem como informações sobre afiliação dos autores e país de localização institucional, são fornecidos no QUADRO 30, a seguir.

QUADRO 30 – Afiliação institucional dos autores dos artigos recuperados.

| AUTORES | AFILIAÇÃO INSTITUCIONAL | PAÍS | FONTE | BASE DE DADOS |
|-----------------------------|--|-----------------------|-------------|---|
| Karvalics (2013) | Universidade de Szeged | Hungria | Conferência | Web of Science |
| Chian Tan, Pan e Cui (2014) | University of New South Wales (UNSW)/ Shanghai University of Finance and Economics | Austrália/ China | Conferência | Scopus |
| Karvalics (2014) | Universidade de Szeged | Hungria | Conferência | Scopus/ Web of Science |
| Righetto e Vitorino (2020) | Universidade Federal de Santa Catarina | Brasil | Periódico | Scopus/ Web of Science |
| Potnis e Gala (2022) | University of Tennessee/ Central University of Gujarat | Estados Unidos/ Índia | Periódico | Scopus/ Academic Search Premier (EBSCO) |

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

De acordo com o QUADRO 30, os artigos originaram-se de diferentes países e foram divididos em artigos de congressos e artigos de periódicos, de acordo com as bases de dados de onde foram recuperados. Para responder à primeira questão apresentada no protocolo da RSL, o QUADRO 31 abaixo apresenta os principais objetivos e os principais achados dos artigos selecionados na RSL.

QUADRO 31 – Principais achados dos artigos selecionados.

| AUTORES | OBJETIVOS PRINCIPAIS | PRINCIPAIS ACHADOS |
|------------------|--|---|
| Karvalics (2013) | Definir a competência científica e apresentar a Plataforma Palestria, uma plataforma <i>online</i> para definir, | O gargalo nas áreas de conhecimento e <i>insight</i> , devido à grande massa de dados brutos gerados, não pode ser reduzido à |

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| | planejar, organizar, realizar e divulgar projetos híbridos, pois todos podem aprender a lidar com questões científicas como parte de comunidades de pesquisa em um paradigma de pesquisa ao longo da vida, criando comunidades híbridas de produção de conhecimento em que as tarefas de pesquisa podem ser distribuídas a acadêmicos, professores e alunos. | análise de algoritmos e demanda ações sociais inovadoras. Esse gargalo pode ser superado pela inovação social, como o desenvolvimento de uma plataforma de <i>workflow online</i> para definir, planejar, organizar, executar e divulgar projetos híbridos, denominada Palestria. Reúne as partes interessadas da ciência, apoiando a definição, planejamento, organização, execução e divulgação de projetos de pesquisa híbridos. |
| Chian Tan, Pan e Cui (2014) | Examinar uma inovação social digital para abordar como as capacidades de processamento de informações permitem a inovação social digital, uma vez que desenvolver capacidades de informação e ter acesso a recursos de informação capacita indivíduos e comunidades marginalizadas. | Os autores apresentam um modelo de pesquisa que postula a competência em informação, o imediatismo da informação (disponibilidade de informações, ferramentas e capacidades) e a liberdade de informação (capacidade de transformar informações, redes e sistemas em independência e oportunidade) como capacidades de informação necessárias para desenvolver a inovação social digital. |
| Karvalics (2014) | Elaborar as características de três novos <i>clusters</i> de competência em informação, conhecidos como competência de recém-nascidos, competência transformadora e competência “hiperpessoal”, analisando o universo conceitual em expansão da competência em informação e considerando o surgimento da “Internet de Tudo”. | Para lidar com questões relacionadas à Internet de Todas as Coisas, em vez de focar na próxima geração de inovações, soluções, ferramentas e serviços de tecnologia da informação, a necessidade é focar em “tecnologia humana”, como inovação social e aspectos de <i>design thinking</i> , para alcançar o desenvolvimento de competência. |
| Righetto e Vitorino (2020) | Apresentar semelhanças e alinhamentos entre a competência em informação e a inovação social, por meio da revisão de literatura. | <ul style="list-style-type: none"> • A validação da competência em informação como movimento de inovação social é impulsionada pela necessidade de “aprender a aprender”, devido à reorganização da informação e do conhecimento contemporâneo. • As estruturas e padrões de competência em informação também podem ser usados para apoiar estudos e ações de inovação social ligados à aprendizagem ao longo da vida. • Para o desenvolvimento educacional, é necessário que ocorram ações democráticas e de cidadania, especialmente para grupos/comunidades vulneráveis, principalmente em relação às questões que envolvem o acesso e o uso da informação para a construção de conhecimento, identidade e autonomia, a fim de permitir sua efetiva inclusão social. |
| Potnis e Gala (2022) | Relatar estudo de mais de 3 anos de proposição, teste, customização e disseminação de uma inovação social baseada na prática, orientada para resultados e orientada para a comunidade: kit de ferramentas de alfabetização informacional de educação financeira para bibliotecários públicos na Índia. | <ul style="list-style-type: none"> • O estudo apresenta um conjunto de ferramentas interdisciplinares inspirado em estruturas de competência em informação, economia do desenvolvimento (por exemplo, competência financeira para inclusão financeira de pessoas que vivem na pobreza em países em desenvolvimento) e literatura sobre tecnologia da |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>informação e comunicação para o desenvolvimento (por exemplo, competência digital);</p> <ul style="list-style-type: none"> • O <i>kit</i> de ferramentas foi eficaz em tornar os participantes vulneráveis e pobres mais informados, confiantes e independentes no uso de serviços de pagamento móvel. • A maioria dos modelos e estruturas sobre competência digital, financeira e informacional se originou em países desenvolvidos e a maioria deles foi baseada ou relacionada à competência em informação dos alunos. Dificilmente quaisquer modelos e estruturas de competência em informação são propostos, testados e customizados de acordo com as necessidades das pessoas pobres que vivem nos países em desenvolvimento; • As bibliotecas públicas contam com inovações sociais que criam valor para as comunidades locais, abordando os desafios relacionados à aprendizagem ao longo da vida, resposta a emergências, engajamento cívico, desenvolvimento econômico, saúde, diversidade e inclusão, mas raramente abordam questões de pobreza; • Oportunidade para bibliotecas públicas e bibliotecários em países em desenvolvimento projetarem novas estratégias para alcançar os usuários e criar valor por meio da inovação social. • As bibliotecas públicas podem alavancar sua infraestrutura preexistente para se tornarem parceiros estratégicos das Nações Unidas e de governos locais, estaduais e nacionais nos países em desenvolvimento para aliviar a pobreza. |
|--|--|---|

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

De acordo com o QUADRO 31, os trabalhos selecionados são muito diversos e envolvem a definição de conceitos de competência em informação e outros letramentos relacionados, além da aplicação da competência em informação em soluções para alcançar a inovação social. Em relação aos principais achados dos trabalhos, os resultados variam desde a apresentação de modelos teóricos ou aplicados até a correlação dos conceitos de competência em informação e inovação social. Outro ponto que deve ser ressaltado é que os trabalhos selecionados não abordam com o mesmo peso os conceitos de inovação social e competência em informação. O QUADRO 32 abaixo mostra como esses dois conceitos foram definidos

nos artigos selecionados, a fim de responder à segunda questão apresentada no protocolo da RSL.

QUADRO 32 – Conceitos de inovação social e competência em informação.

| AUTORES | CONCEITOS DE INOVAÇÃO SOCIAL | CONCEITOS DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO |
|-----------------------------|---|---|
| Karvalics (2013) | Nenhuma definição de inovação social apresentada. | <ul style="list-style-type: none"> • As definições padrão de competência em informação são insuficientes para lidar com as tecnologias sociais atualmente disponíveis; • o conhecimento sobre questões legais (privacidade da informação, liberdade de informação, limites da liberdade de expressão, conteúdo ilegal, comentários prejudiciais, etc.), sensibilidade a desafios psicológicos (<i>cyberbullying</i>, transtorno de déficit de atenção, vícios <i>online</i>, etc.) e um uso confiante de sistemas de antecedentes financeiros devem ser desenvolvidos para que as pessoas dominem completamente as formas de transação e interação digital; • A competência científica é um conjunto complexo de conhecimentos de métodos, abordagens, atitudes e habilidades para identificar questões científicas subjacentes às decisões nacionais e locais; avaliar a qualidade da informação científica com base em sua fonte e nos métodos utilizados para gerá-la; apresentar e avaliar argumentos baseados em evidências e aplicar as conclusões de tais argumentos adequadamente. |
| Chian Tan, Pan e Cui (2014) | <ul style="list-style-type: none"> • Fenômeno multidimensional em resposta aos desafios ambientais e demográficos para criar e compreender a mudança social; • Intimamente conectado às TIC, uma vez que abordar como a informação é coletada, sintetizada e distribuída empodera indivíduos e comunidades marginalizadas; • Abordada neste estudo como inovação social digital, que é contextual dependente do caminho seguido, consistindo em três dimensões: conteúdo (satisfação das necessidades humanas básicas), processo (mudanças nas relações sociais, especialmente governança e participação) e empoderamento (aumento da capacidade sociopolítica e acesso aos recursos necessários). | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de processamento de informações, que consiste na capacidade de articular informações, analisar e desenvolver conhecimento de mercado e de ferramentas do sistema; • Depende de uma rede de informação para compartilhar conhecimento e desenvolver habilidades em TIC. |
| Karvalics (2014) | Nenhuma definição de inovação social apresentada. | Em um contexto de tecnologias emergentes, surgem novas definições de competência, baseadas em habilidades |

| | | |
|----------------------------|---|--|
| | | <p>tradicionais de competência em informação e o artigo propõe as seguintes três categorias emergentes de competência:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alfabetização de recém-nascidos com base em habilidades tradicionais de competência em informação e conhecimento profissional, como competência financeira, competência legal, psicocompetência, competência em saúde e competência futura (ou a capacidade de antecipar cenários usando sistemas e modelos de formulário de dados para melhor tomar decisões); • competência transformadora, ou uma versão significativamente melhorada de formas anteriores de competência, como parte da gradação da forma receptiva para uma forma receptiva/produzida de lidar com a informação, ou seja, competência em <i>big data</i> derivada de competência em dados, infografia derivada de competência visual, gamificação derivada da competência de jogos, criação de conteúdo derivada da competência midiática, pesquisa ao longo da vida derivada da competência científica e operacionalidade (ou a capacidade de definição de agenda, planejamento estratégico, gerenciamento de conflitos e compartilhamento de tarefas) derivada da competência participativa; • competência de dados de hiperpessoas (habilidades de usar informações em um cenário de Internet das Coisas, em que os dados precisam ser utilizáveis, propositais e significativos para que sejam traduzidos em ação), que inclui competência emocional, uso do inglês como língua franca, pensamento crítico e competência de contexto (a capacidade de ver conexões entre dados e informações em um ambiente hipermídia). |
| Righetto e Vitorino (2020) | <ul style="list-style-type: none"> • Efeito do conhecimento aplicado às necessidades sociais por meio da participação e da cooperação de múltiplos atores sociais, possibilitando soluções novas e duradouras para grupos sociais, comunidades ou sociedade em geral; • Importante movimento alternativo de desenvolvimento urbano, focado na satisfação das necessidades humanas (e empoderamento) por meio da inovação nas relações sociais; • Articulado com a lógica e a prática das reivindicações sociais, englobando movimentos em prol das | <ul style="list-style-type: none"> • Promove a aprendizagem ao longo da vida; • Visa desenvolver as capacidades das pessoas para determinar a natureza e a profundidade de suas necessidades informacionais e ser capaz de usar a informação de forma ética, responsável, crítica e magistral, independentemente de formatos e/ou suportes; • Proporciona capacidade de tomada de decisão, uma vez que engloba conhecimentos, habilidades e atitudes que permitem às pessoas e aos grupos compreender o papel e as funções dos meios de comunicação e outros provedores de informação nas sociedades democráticas; avaliar |

| | | |
|----------------------|--|---|
| | <p>minorias de gênero, novas formas de uso da tecnologia móvel, novos estilos de vida, novos produtos e serviços;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Engloba atividades e serviços inovadores que são motivados pelo objetivo de atender uma necessidade social e que são desenvolvidos e disseminados de forma eficiente por organizações cujos objetivos primordiais são sociais; • Pode ser entendido como sinônimo de empreendedorismo social; • Possui três dimensões sinérgicas: satisfação das necessidades humanas; processo (mudanças nas relações sociais, especialmente no que diz respeito à governança e ao nível de participação de todos), empoderamento (ampliação da capacidade sociopolítica e acesso aos recursos necessários para consolidar os direitos à satisfação das necessidades humanas e participação). | <p>criticamente as informações e o conteúdo da mídia e outras informações em termos de autoridade, credibilidade e propósito atual; envolver-se com a mídia e outros provedores de informação para autoexpressão, liberdade de expressão, diálogo intercultural e participação democrática;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permite a manifestação de expressões culturais, diálogo inclusivo e avaliação da representação de diversas culturas e povos pela mídia e outros provedores de conteúdo. |
| Potnis e Gala (2022) | <ul style="list-style-type: none"> • Uma nova solução para um problema social que seja mais eficaz, eficiente, sustentável ou justa do que as alternativas já existentes; • Fornece valor principalmente à sociedade como um todo, e não às pessoas. | <ul style="list-style-type: none"> • A competência móvel consiste em habilidades, competência e conhecimentos necessários para realizar tarefas em telefones celulares; • A competência financeira consiste em compreender a terminologia financeira e saber lidar eficazmente com questões financeiras; • Coletar, avaliar e usar informações relacionadas a serviços móveis e financeiros constitui competência em informação. |

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

De acordo com o QUADRO 32, é possível ver como os conceitos de inovação social e competência em informação são compreendidos. Karvalics (2013; 2014) não define inovação social; este autor apenas menciona que, no futuro, a competência humana e a inovação social serão muito necessárias. De uma forma geral, Karvalics (2014; 2013) considera que as definições padrão de competência em informação não são suficientes para lidar com o domínio das novas tecnologias e novas formas de participação e produção de conteúdo; assim, o autor nomeia um conjunto não exaustivo de novas definições de competência e as define. Chian Tan, Pan e Cui (2014) percebem a inovação social como um fenômeno multidimensional ligado à evolução das TIC e que engloba três dimensões sinérgicas: o conteúdo ou a satisfação das necessidades humanas básicas, o processo ou as mudanças nas

relações sociais e o empoderamento das pessoas e das comunidades. No que diz respeito à competência em informação, Chian Tan, Pan e Cui (2014) a percebem como indissociavelmente ligada à disponibilidade de ferramentas, capacidades pessoais e à capacidade de transformar informações, redes e sistemas em independência e oportunidade nos meios digitais. Para tanto, exige-se que as pessoas desenvolvam todas as dimensões da competência em informação propostas por Vitorino e Piantola (2011), pois precisam entender como a informação é produzida e consumida e quais tipos de informação são considerados relevantes por quem e por quê. Righetto e Vitorino (2020) consideram a inovação social como conhecimento aplicado às necessidades sociais por meio da participação e cooperação de múltiplos atores sociais, bem como em relação às três dimensões da inovação social. Além disso, os autores consideram que a inovação social é igual ao empreendedorismo social, em que o empreendedorismo visa um propósito social. No que diz respeito à competência em informação, Righetto e Vitorino (2020) também levam em consideração as quatro dimensões da competência em informação (VITORINO; PIANTOLA, 2011), com ênfase na cidadania e no empoderamento de comunidades vulneráveis. Potnis e Gala (2022) abordaram a inovação social no contexto das bibliotecas e consideraram a inovação social como uma solução inovadora que cria valor social para as comunidades e indivíduos que usam a biblioteca local. Em relação à competência em informação, Potnis e Gala (2022) também definiram habilidades relacionadas necessárias para a negociação financeira cotidiana e propuseram um modelo de *kit* de ferramentas a ser usado por bibliotecas públicas para lidar com a capacidade de desempenho de seus usuários em situações financeiras.

O QUADRO 33 ilustra as abordagens e métodos utilizados nos artigos selecionados, em resposta à terceira questão apresentada no protocolo da RSL.

QUADRO 33 – Abordagens e métodos utilizados nos artigos selecionados.

| AUTORES | ABORDAGEM | MÉTODOS |
|-----------------------------|-------------|--|
| Karvalics (2013) | Qualitativa | Revisão da Literatura. |
| Chian Tan, Pan e Cui (2014) | Qualitativa | Estudo de caso múltiplo em quatro aldeias Taobao (comércio eletrônico) na China rural; 103 entrevistas semiestruturadas foram realizadas com comerciantes locais, aldeões, empresários da rede, governo e funcionários provinciais; Para analisar os dados, uma combinação de codificação e estratégias de agrupamento temporal, narrativa e mapeamento visual foram usadas e trianguladas com dados secundários |

| | | |
|----------------------------|-------------|---|
| | | (artigos de jornais, livros e informações de <i>sites</i> corporativos das empresas Taobao). |
| Karvalics (2014) | Qualitativa | Revisão da Literatura. |
| Righetto e Vitorino (2020) | Qualitativa | Revisão da Literatura. |
| Potnis e Gala (2022) | Qualitativa | <p>A pesquisa consistiu em um estudo de mais de três anos que seguiu as seguintes etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realização da revisão de literatura para desenvolver o <i>kit</i> de ferramentas com perguntas abertas; • Discussão do conceito de <i>kit</i> de ferramentas com 5 empregadas e dois zeladores; • Personalização do <i>kit</i> de ferramentas na forma de um questionário de pesquisa, um questionário de grupo focal e um conjunto de exercícios práticos; • Tradução do <i>kit</i> de ferramentas do inglês para o Gujarati; • Uso de 10 bibliotecas públicas de localidades rurais e urbanas como locais de teste para o <i>kit</i> de ferramentas por um período de 3 meses; • Para cada biblioteca, realização de sessões de 3 horas que consistiram em uma discussão em grupo focal, uma pesquisa e atividades práticas com os participantes em Gujarati (os participantes assinaram o consentimento informado); • Validação da utilidade do <i>kit</i> de ferramentas com participantes e bibliotecários; • Personalização do <i>kit</i> de ferramentas com base nas respostas dos participantes; • Divulgação do <i>kit</i> de ferramentas por meio de um <i>site</i> e redes de bibliotecas. |

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

De acordo com o QUADRO 33, todos os trabalhos selecionados eram de natureza qualitativa e três deles consistiram em revisões de literatura, enquanto dois eram estudos primários. Chian Tan, Pan e Cui (2014) utilizaram entrevistas semiestruturadas e dados documentais para verificar as percepções dos atores do *e-commerce* chinês sobre o processamento de informações e suas capacidades de utilização das ferramentas digitais necessárias ao negócio. Para esses autores, as capacidades de processamento de informações possibilitam a inovação social digital. Potnis e Gala (2022) relatam dez etapas que foram realizadas para desenvolver um *kit* de ferramentas para ser usado em bibliotecas públicas em toda a Índia. Essas etapas incluíram o uso de um questionário de pesquisa, um questionário de grupo focal e um conjunto de exercícios práticos, que foram posteriormente testados e validados em várias bibliotecas públicas.

O QUADRO 34 abaixo mostra os escores de relevância atribuídos aos artigos de acordo com os critérios de relevância propostos no protocolo da RSL.

QUADRO 34 – Critérios de relevância dos artigos selecionados.

| AUTORES | CRITÉRIOS DE RELEVÂNCIA | PONTUAÇÕES |
|-----------------------------|--|------------|
| Karvalics (2013) | 1. O artigo responde claramente ou contribui para o objetivo da pesquisa? | 0,5 |
| | 2. O artigo apresenta claramente evidências da correlação entre competência em informação e inovação social? | 0 |
| | 3. O artigo apresenta claramente métodos de pesquisa e critérios de avaliação? | 0 |
| Chian Tan, Pan e Cui (2014) | 1. O artigo responde claramente ou contribui para o objetivo da pesquisa? | 1,0 |
| | 2. O artigo apresenta claramente evidências da correlação entre competência em informação e inovação social? | 1,0 |
| | 3. O artigo apresenta claramente métodos de pesquisa e critérios de avaliação? | 0,5 |
| Karvalics (2014) | 1. O artigo responde claramente ou contribui para o objetivo da pesquisa? | 0,5 |
| | 2. O artigo apresenta claramente evidências da correlação entre competência em informação e inovação social? | 0 |
| | 3. O artigo apresenta claramente métodos de pesquisa e critérios de avaliação? | 0 |
| Righetto e Vitorino (2020) | 1. O artigo responde claramente ou contribui para o objetivo da pesquisa? | 1,0 |
| | 2. O artigo apresenta claramente evidências da correlação entre competência em informação e inovação social? | 1,0 |
| | 3. O artigo apresenta claramente métodos de pesquisa e critérios de avaliação? | 0 |
| Potnis e Gala (2022) | 1. O artigo responde claramente ou contribui para o objetivo da pesquisa? | 1,0 |
| | 2. O artigo apresenta claramente evidências da correlação entre competência em informação e inovação social? | 1,0 |
| | 3. O artigo apresenta claramente métodos de pesquisa e critérios de avaliação? | 1,0 |

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

De acordo com o QUADRO 34, os artigos que apresentam maior relevância foram aqueles que consistiam em estudos primários (POTNIS; GALA, 2022; CHIAN TAN; PAN; CUI, 2014), pois fornecem uma correlação mais tangível entre inovação social e competência em informação. A revisão de literatura de Righetto e Vitorino (2020) também é relevante, pois proporciona aos leitores uma comparação entre padrões, princípios e preceitos de inovação social e competência em informação, enfatizando semelhanças e pontos em comum para embasar sua análise. Os artigos que foram considerados menos relevantes na seleção foram os de Karvalics (2014; 2013), pois o autor apenas citou os benefícios da inovação social, sem definir o termo ou tentar qualquer correlação entre as duas áreas.

Embora a busca tenha sido realizada em quatro grandes bases de dados e os termos utilizados visassem um resultado mais extenso, os resultados efetivamente obtidos foram escassos e apenas cinco artigos foram recuperados. Apesar disso, três

dos cinco artigos foram considerados relevantes para a pesquisa realizada e contribuíram para confirmar uma correlação entre inovação social e competência em informação na literatura científica, após uma análise dos objetivos, principais achados, conceitos e métodos utilizados nos artigos, para sustentar a proposição de que ambas as áreas estão correlacionadas e podem ser abordadas conjuntamente em estudos interdisciplinares, com benefício mútuo. Isso pode levar a uma consolidação de ambas as áreas no que diz respeito a definições conceituais, abordagens teóricas e pesquisa aplicada. Além disso, os artigos recuperados são provenientes de diversos países e, em sua maioria, consistem em revisões de literatura, sendo apenas dois deles estudos primários.

Os poucos artigos recuperados sugerem que o tema tem um campo potencial de estudo, uma vez que *frameworks* e padrões, bem como indicadores e metodologias de ambas as áreas temáticas, podem ser usados de forma intercambiável para fortalecer pesquisas e usos aplicados tanto de inovação social quanto de competência em informação. Como os resultados sugerem, a emancipação social pode ser alcançada pelo desenvolvimento de inovações sociais para equipar indivíduos e populações vulneráveis para lidar com os avanços tecnológicos e atender às necessidades sociais.

7.2. Análise de conteúdo

A análise de conteúdo foi balizada no protocolo, em que as categorias de análise foram construídas *a priori*, a partir da análise da literatura desta tese (Apêndice II).

A análise dos dados dos documentos selecionados para o *corpus* (pesquisa documental e entrevistas) foi realizada por meio de análise de conteúdo temática segundo Bardin (2016), com o auxílio do *software* de análise de dados qualitativos MAXQDA 2022 (versão 2022.3.0). O *corpus* foi composto por 111 documentos, entre entrevistas, atos normativos, documentos institucionais e políticas, declarações, padrões e indicadores de competência em informação e de inovação social.

Seguindo-se à análise, a seleção do *corpus* utilizado obedeceu às regras formuladas por Bardin (2016): exaustividade (não deixar de fora qualquer um dos elementos do *corpus* por razões que não possam ser justificáveis no plano do rigor científico); não seletividade (qualquer documento que corresponda aos critérios

determinados deve ser analisado); representatividade (os resultados obtidos para a amostra poderão ser generalizados ao todo, se a amostra for uma parte representativa do universo inicial); homogeneidade (os documentos analisados devem ser homogêneos no sentido de obedecerem a critérios precisos de escolha) e; pertinência (os documentos selecionados devem corresponder ao objetivo da análise).

No *software* MAXQDA 2022, tanto documentos quanto entrevistas recebem a nomenclatura de “Documentos”, podendo também ser compreendidos como arquivos. Os documentos ou arquivos selecionados para comporem o *corpus* da análise de conteúdo temática corresponderam a 51 documentos de texto (5 vídeos foram transcritos e somente as transcrições foram codificadas), 57 documentos em formato PDF e 3 documentos de imagem, totalizando 112 documentos (111 arquivos) analisados. É possível visualizar o detalhamento dos documentos ou arquivos que compuseram o *corpus* no Apêndice V desta tese.

Os documentos ou arquivos foram separados em 7 grupos, para a realização da análise de conteúdo por grupos similares de documentos e para propiciar homogeneidade na análise (BARDIN, 2016). Os grupos criados foram: entrevistas, políticas e declarações, padrões e indicadores, atos normativos institucionais, vídeos institucionais, imagens e publicações, relatórios e notícias institucionais.

Os documentos de cada grupo foram categorizados dentro de nove conjuntos de documentos, conforme a instituição criadora ou conforme a área de vínculo à tese. Cada documento foi renomeado conforme essa divisão em conjuntos, para facilitar a visualização. Os conjuntos criados foram: Tribunal Superior Eleitoral (TSE), Universidade FUMEC, Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais (TRE/MG), Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG), Procuradoria-Geral de Justiça do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (PGJ/MG), Competência em Informação (COINFO) e Inovação Social (IS).

Em relação à construção das categorias, Bardin (2016 *apud* SILVA; FOSSÁ, 2015) estabelece que elas devem ser diferenciadas tematicamente nas unidades de registro (isto é, a passagem de dados brutos para dados organizados), seguindo os princípios da exclusão mútua entre categorias, da homogeneidade (dentro das categorias), da pertinência na mensagem transmitida (não distorção), da fertilidade (para as inferências) e da objetividade (compreensão e clareza).

Para garantir a homogeneidade dentro das categorias, assim como a exclusão mútua de categorias, cada categoria criada foi devidamente conceituada por meio da criação de anotações de códigos no *software*, para explicitar a definição de cada código respectivamente, a partir da literatura presente nesta tese. No MAXQDA 2022, os construtos e as categorias do protocolo (Apêndice II) recebem a denominação de código no *software*. Para a realização da análise, seguindo-se o protocolo, foram construídos 26 códigos. Após a realização da análise de conteúdo nos documentos e nas entrevistas, obtiveram-se 12.103 segmentos codificados ao todo.

A seguir, é possível visualizar um relatório gerado pelo programa, a respeito das informações sobre o projeto com a finalização da codificação.

Grupos de documentos: 7
Conjuntos de documentos: 9
Documentos de texto: 51
Documentos PDF: 57
Documentos de imagem: 3

Códigos: 26
Segmentos codificados: 12103
Segmentos parafraseados: 0
Contribuições do grupo focal: 0
Conjuntos de códigos: 0

Anotações: 77
Anotações de documento: 24
Nas anotações de documentos: 24
Anotações de código: 26

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Em seguida, para maior detalhamento da análise de conteúdo, os resultados obtidos são apresentados conforme os grupos de documentos. Entre os grupos entrevistas, políticas e declarações, padrões e indicadores, atos normativos institucionais, vídeos institucionais, imagens e publicações, relatórios e notícias institucionais, serão analisadas inicialmente as entrevistas. Na FIGURA 13, a seguir, é possível visualizar uma nuvem de palavras gerada no MAXQDA 2022, com base na maior frequência de palavras em toda a extensão das entrevistas.

FIGURA 13 – Nuvem de palavras das entrevistas.



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

É possível verificar, pela visualização da FIGURA 13, que a palavra “informação” teve grande destaque, assim como “gente”. Uma análise inicial demonstra, portanto, que as pessoas são importantes no processo informacional e que a tecnologia é ferramenta que promove a mudança (“tecnológico”, “ferramenta”, “mudança”, “inovação”) com implicações tanto positivas (“qualidade”, “impactar”, “direito”, “cidadão”, “disseminar”, “informar”, “conhecimento”, “ação”, “competente”, “cidadania”, “ético”, “desenvolver”, “educação”, “respeitar”, “avançar”, “criar”) quanto negativas (“violência”, “desinformação”) decorrentes de seu uso.

Em razão de o grupo de entrevistas ser o mais homogêneo dentre os grupos, em razão de contar com respostas às mesmas perguntas, é possível representar no QUADRO 35, a seguir, uma visão geral do número de segmentos codificados por categoria e da porcentagem desses segmentos quando se considera o *corpus* das 24 entrevistas.

QUADRO 35 – Visão geral dos códigos e dos segmentos codificados nas entrevistas.

| CONSTRUTO | CATEGORIAS | SEG. CODIFICADOS (TODOS OS DOCUMENTOS) | % SEG. CODIFICADOS (TODOS OS DOCUMENTOS) |
|--|--|---|---|
| Processo Informacional | Refletir sobre Processo e Produtos | 681 | 16,02 |
| Aprendizagem Expansiva | Sistema de Atividade | 565 | 13,29 |
| Aprendizagem Expansiva | Canais de Compartilhamento | 413 | 9,71 |
| Aprendizagem Expansiva | Ciclo Expansivo | 412 | 9,69 |
| Competência em Informação Transformacional | Dimensão Política | 295 | 6,94 |
| Processo Informacional | Comunicar | 264 | 6,21 |
| Competência em Informação Transformacional | Dimensão Técnica | 175 | 4,12 |
| Competência em Informação Transformacional | Dimensão Ética | 172 | 4,05 |
| Processo Informacional | Encontrar e Selecionar | 167 | 3,93 |
| Processo de Inovação Social | Necessidades Informacionais Locais | 157 | 3,69 |
| Competência em Informação Transformacional | Janela Transformacional | 143 | 3,36 |
| Processo de Inovação Social | Implementação do Processo de Inovação Social | 122 | 2,87 |
| Processo de Inovação Social | Apropriação Coletiva do Valor | 119 | 2,80 |
| Competência em Informação Transformacional | Janela Genérica | 115 | 2,70 |
| Processo Informacional | Resumir e Concluir | 96 | 2,26 |
| Processo de Inovação Social | Modelo Econômico | 72 | 1,69 |
| Competência em Informação Transformacional | Dimensão Estética | 71 | 1,67 |
| Processo Informacional | Questionar | 54 | 1,27 |
| Processo Informacional | Pensar e Criar | 46 | 1,08 |
| Competência em Informação Transformacional | Janela Situada | 43 | 1,01 |
| Processo de Inovação Social | Processo de Governança Participativa | 42 | 0,99 |
| Processo Informacional | Consumir e Absorver | 28 | 0,66 |
| Processo Informacional | | 0 | 0,00 |
| Aprendizagem Expansiva | | 0 | 0,00 |
| Competência em Informação Transformacional | | 0 | 0,00 |
| Processo de Inovação Social | | 0 | 0,00 |

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Com base na análise do QUADRO 35, é possível verificar como as 26 categorias foram codificadas em todos os documentos do *corpus* das entrevistas.

É possível observar que as categorias com maior número de codificações foram “Refletir sobre Processo e Produtos”, “Sistema de Atividade”, “Canais de Compartilhamento” e “Ciclo Expansivo”. Como as perguntas da entrevista foram elaboradas de forma a abrir espaço para que o entrevistado falasse sobre suas

percepções pessoais, esse resultado demonstra que os segmentos expressam visões e julgamentos críticos dos entrevistados acerca da efetividade e da adequação de produtos e processos ao contexto tecnológico atual. Também a resistência a essas tecnologias foi codificada nesses termos, demonstrando a contradição entre a necessidade de adoção da tecnologia e a dificuldade imposta por grupos da comunidade presente no sistema de atividade. Esses segmentos representam os ciclos de questionamento e análise existentes nos sistemas de atividade, em razão das forças contraditórias que agem nesses sistemas. Os canais de compartilhamento também aparecem muitas vezes, pois foram diversas vezes citados para pontuar a que tipo de canal de compartilhamento o entrevistado se referia.

Entre as categorias que representam o processo informacional, “Comunicar” também foi expressiva, uma vez que há a percepção de que é preciso implementar a comunicação externa e interna e se adequar às novas tecnologias para se aproximar da sociedade. “Encontrar e selecionar” também aparecem nos segmentos codificados, em razão da preocupação em se desenvolverem habilidades de filtrar a informação de qualidade em um universo informacional cada vez mais abarrotado de informações, principalmente ante um contexto de *fake news*. “Resumir e concluir”, que consiste na capacidade de elaborar um posicionamento baseado nas melhores informações, vem logo em seguida, pois tem importância em processos decisórios citados nas entrevistas. É seguido por “Questionar” e por “Pensar e criar”, que respectivamente representam a capacidade de formular e apresentar um problema e fazer comparações, contrastar e julgar informações. Por último e menos frequente, foi a categoria “Consumir e absorver”, que envolve a coleta e a organização da informação.

É interessante vislumbrar que todas as dimensões da competência em informação tiveram segmentos codificados, sendo que, destas, a dimensão política foi a mais frequente, seguida pelas dimensões técnica e ética e, por fim, a estética. A dimensão política ocorre, uma vez que as instituições do sistema de justiça operam em um contexto com implicações políticas e têm a possibilidade de gerar transformações sociais a partir de suas decisões, o que explica a também expressiva ocorrência da “Janela Transformacional”, ante às janelas genérica e situada da competência em informação. As dimensões técnica e ética também aparecem com grande frequência, em razão da preocupação demonstrada pelos entrevistados com habilidades para utilizar tecnologias e a necessidade de identificar informações sujeitas a sigilo processual. A dimensão estética consistiu em segmentos que

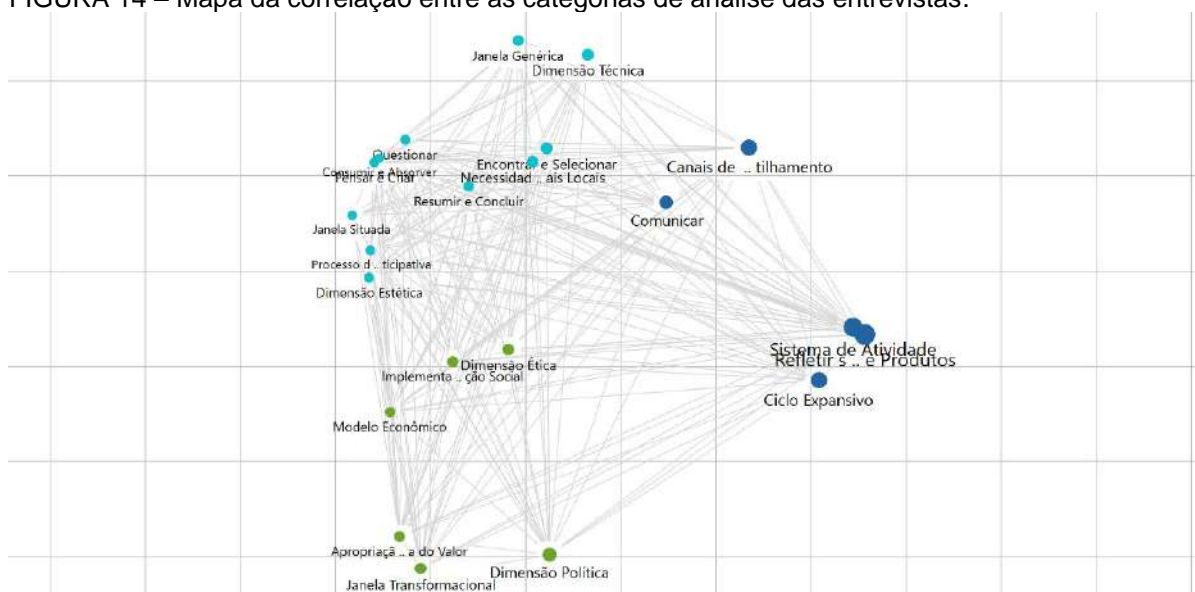
demonstraram vínculo entre a atividade desempenhada no sistema de justiça e características ligadas a solidariedade, amorosidade, empatia, preocupação com a qualidade de vida e questões sociais.

Entre as categorias do construto “Processo de Inovação Social”, as categorias mais frequentes foram “Necessidades Informacionais Locais”, sendo seguida de “Implementação do Processo de Inovação Social”, ligada ao valor da replicabilidade e da sustentabilidade. A “Apropriação Coletiva do Valor” também foi percebida em maior frequência naquelas inovações implementadas e incorporadas pela sociedade. A categoria “Modelo Econômico” consistiu em acessibilidade e prestação de serviços que visem à emancipação social, e a categoria “Processo de Governança Participativa” demonstrou aqueles processos ou serviços em que existe parceria e colaboração entre os diversos órgãos do sistema de justiça.

Para verificar a possível correlação entre a competência em informação e a inovação social, faz-se necessário prosseguir na análise, por meio da representação da correlação entre as categorias (códigos) na análise de conteúdo temática, fazendo um recorte no *corpus* para analisar os resultados obtidos com o grupo de entrevistas.

A FIGURA 14, a seguir, representa um mapa de correlação entre as categorias do protocolo utilizado na análise de conteúdo temática, demonstrando a proximidade e a sobreposição destas categorias para o grupo de documentos entrevistas.

FIGURA 14 – Mapa da correlação entre as categorias de análise das entrevistas.



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A partir da FIGURA 14, é possível observar as correlações apontadas no *corpus* das entrevistas, que utiliza cores semelhantes para os aglomerados de categorias correlacionadas, além de círculos cujo maior ou menor tamanho representa a maior ou menor frequência de segmentos codificados nas respectivas categorias. É possível ver ainda as linhas ligando entre si as diversas categorias.

Na parte superior da figura, é possível verificar a correlação entre a “Janela Genérica” da competência em informação, que representa um conjunto de habilidades a serem adquiridas em um contexto apolítico e neutro da informação, enquanto a “Dimensão Técnica” da competência em informação refere-se às habilidades a serem adquiridas para o domínio da tecnologia. Em sentido horário, é possível verificar uma aproximação entre a categoria “Canais de Compartilhamento” e “Comunicar”, a primeira categoria ligada ao construto “Aprendizagem Expansiva” e a segunda categoria ligada ao construto “Processo Informacional”. Continuando em sentido horário na figura, é possível encontrar a correlação entre as categorias “Ciclo Expansivo” e “Sistema de Atividade”, ambas pertencentes ao construto “Aprendizagem Expansiva”, e “Refletir sobre Processos e Produtos”, categoria do construto “Processo Informacional”.

Continuando em sentido horário, ressalte-se a correlação entre as categorias “Dimensão Política” e “Janela Transformacional”, ambas do construto “Competência em Informação Transformacional”, e “Apropriação Coletiva do Valor”, esta última uma categoria do construto “Processo de Inovação Social”. Também representando a correlação entre inovação social e competência em informação é a correlação das categorias “Modelo Econômico”, “Implementação do Processo de Inovação Social” (ambas pertencentes ao construto “Processo de Inovação Social”) e “Dimensão Ética” (pertencente ao construto “Competência em Informação Transformacional”).

Seguindo em sentido horário, é possível encontrar a correlação entre as categorias “Janela Situada” e “Dimensão Estética” (pertencentes ao construto “Competência em Informação Transformacional”) e “Processo de Governança Participativa” (pertencente ao construto “Processo de Inovação Social”). Portanto, segundo os entrevistados, no contexto do sistema de justiça, as dimensões estética, ética e política da competência em informação, assim como as janelas situada e transformacional da competência em informação, foram percebidas como importantes para a implementação de processos de inovação social, em um ambiente de

governança participativa e com modelos econômicos que favoreçam a apropriação coletiva de valor pela sociedade.

Seguindo-se à análise da FIGURA 14 em sentido horário, é possível verificar a proximidade da categoria “Necessidades Informacionais Locais” (pertencente ao construto “Processo de Inovação Social”) às demais categorias do construto “Processo Informacional” (“Questionar”, “Encontrar e Selecionar”, “Consumir e Absorver”, “Pensar e Criar” e “Resumir e Concluir”), uma vez que estas descrevem etapas do processo de identificação, seleção e consumo da informação necessária para o ator do sistema de justiça.

Em relação à análise dos atos normativos, foram selecionados 21 atos normativos, sendo que há um arquivo (PGJ_Resolucao_ETICA_Ouvidoria_&_Comite_Etica) que contém dois atos normativos no mesmo PDF.

A partir da análise de conteúdo dos 21 atos normativos institucionais, é possível representar no QUADRO 36, a seguir, uma visão geral do número de segmentos codificados por construto em cada um dos atos normativos institucionais selecionados.

QUADRO 36 – Visão geral dos segmentos codificados por ato normativo.

| Atos normativos | Processo informacional | Aprendizagem expansiva | ColInfo transformacional | Processo de inovação social |
|--|------------------------|------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| PGJ_PNUD_Memorando_Cooperação | 1 | 9 | 19 | 5 |
| TJMG_Portaria_Laboratorio_Ciencia_Dados_Juridicos_IA | 7 | 14 | 20 | 23 |
| FUMEC_Resolucao_Estagio_Curricular_Direito | 0 | 32 | 32 | 1 |
| CNMP_Portaria_CPE_05-2021 | 0 | 13 | 5 | 5 |
| CNMP_Portaria_Presi_161-2021 | 1 | 6 | 7 | 8 |
| PGJ_Resolucao_ETICA_Ouvidoria_&_Comite_Etica | 2 | 13 | 13 | 13 |
| TJMG_Portaria_Conjunta_Presidencia_1337-2022 | 7 | 11 | 14 | 18 |
| TJMG_Portaria_Conjunta_Presidencia_1391-2022 | 7 | 16 | 23 | 17 |
| TJMG_Portaria_Presidencia_4479-2019 | 0 | 2 | 8 | 5 |
| TJMG_Portaria_Presidencia_4715-2020 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| TREMG_Portaria_056_PRE | 0 | 9 | 7 | 5 |
| TREMG_Portaria_245_PRE | 7 | 6 | 14 | 6 |

| | | | | |
|---|----|-----|-----|-----|
| CNJ_CNMP_Pacto_Agenda_2030_ODS | 0 | 8 | 14 | 7 |
| CNJ_CNMP_Acordo_Cooperacao_Tecnica_Agenda_2030 | 1 | 10 | 12 | 8 |
| CNJ_Cria_Portal_Servicos_Poder_Judiciario | 12 | 18 | 12 | 12 |
| CNJ_Portaria_Institui_Comite_Interinstitucional_agregar_metas_O | 1 | 4 | 7 | 7 |
| CNJ_Resolucao_Institui_Politica_Gestao_Inovacao_Judiciario | 3 | 20 | 20 | 29 |
| CNJ_Resolucao_Plataforma_Digital_Poder_Judiciario | 0 | 22 | 32 | 20 |
| TREMG_Portaria_Institui_Nucleo_Enfrentamento_Desinformacao | 0 | 2 | 5 | 4 |
| TSE_Portaria_Institui_Programa_Permanente_Enfrentamento_Desinfo | 0 | 2 | 3 | 2 |
| TOTAL DE SEGMENTOS CODIFICADOS | 49 | 217 | 269 | 196 |

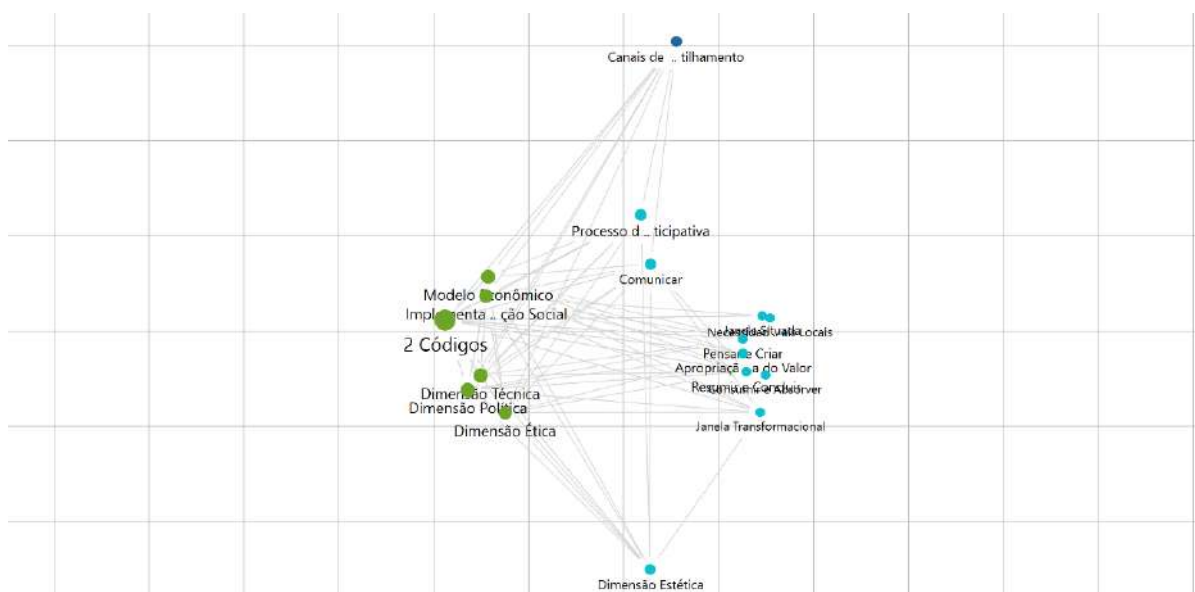
Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A partir da análise do QUADRO 36, é possível verificar um maior número de segmentos codificados para o construto “Competência em Informação Transformacional”, sendo seguido de forma decrescente pelos construtos “Aprendizagem Expansiva”, “Processo de Inovação Social” e “Processo Informacional”, respectivamente.

Com o intuito de verificar a possível correlação entre a competência em informação e a inovação social, apresenta-se um recorte da representação da correlação entre as categorias (códigos) na análise de conteúdo temática, a partir dos resultados obtidos com o grupo de atos normativos institucionais.

A FIGURA 15, a seguir, representa um mapa de correlação entre as categorias do protocolo utilizado na análise de conteúdo temática, demonstrando a proximidade e a sobreposição destas categorias para o grupo de documentos atos normativos institucionais.

FIGURA 15 – Mapa da correlação entre as categorias dos atos normativos institucionais.



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A partir da FIGURA 15, é possível observar as correlações apontadas no *corpus* dos atos normativos institucionais, que utiliza cores semelhantes para os aglomerados de categorias correlacionadas e o tamanho dos círculos para demonstrar a frequência. A correlação entre as categorias é demonstrada pela proximidade e também por linhas que ligam as diversas categorias entre si. É possível visualizar a categoria “Canais de Compartilhamento” isolada na parte superior da figura, assim como a categoria “Dimensão Ética” isolada na parte inferior da figura. Próximo ao centro da figura, as categorias “Comunicar” e “Processo de Governança Participativa” estão próximas uma da outra e também se encontram relativamente isoladas das demais categorias, mas mais próximas que as categorias que se encontram nas extremidades da figura.

Na extremidade direita, olhando-se a figura em sentido horário, encontra-se um aglomerado de diversas categorias em azul: “Janela Transformacional”, “Necessidades Informacionais Locais”, “Janela Situada”, “Pensar e Criar”, “Apropriação Coletiva do Valor”, “Resumir e Concluir” e “Consumir e Absorver”.

Na extremidade esquerda, em sentido horário, encontra-se um aglomerado de círculos um pouco maiores, portanto mais frequentes. Nesse aglomerado, de círculos verdes, há as categorias “Dimensão Ética”, “Dimensão Política”, “Dimensão Técnica” mais próximas entre si; o círculo representando as categorias “Ciclo Expansivo” e “Sistema de Atividade” e as categorias “Implementação do Processo de

Inovação Social” e “Modelo Econômico” mais próximos entre si. Portanto, é possível dizer que, nos atos normativos institucionais selecionados, há uma preocupação com questões ligadas à ética e à política, tais como integridade, *compliance* e governança institucional, além da preocupação com as habilidades e os conhecimentos necessários (“Dimensão Técnica”) para atingir os objetivos propostos nos documentos, uma vez que eles tratam de serviços ou processos implementados (“Modelo Econômico”) ligados à inovação social ou à sustentabilidade (“Implementação de Processo de Inovação Social”). A grande ocorrência de “Ciclo Expansivo” e de “Sistema de Atividade” demonstra a preocupação em mudança de cultura dos atores do sistema de justiça por meio de artefatos tecnológicos em um sistema social baseado em regras e divisão do trabalho, com o objetivo de atingir a consecução da missão finalística de cada instituição.

Em relação aos documentos de notícias institucionais, para fins da análise foram agrupados os vídeos, as imagens e as notícias, totalizando 37 documentos ou arquivos.

No QUADRO 37, a seguir, é possível obter uma visão geral do número de segmentos codificados por construto em cada um dos documentos institucionais.

QUADRO 37 – Visão geral dos segmentos codificados por documento institucional.

| Documentos Institucionais | Processo informacional | Aprendizagem expansiva | Colíneo transformacional | Processo de inovação social |
|---|------------------------|------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| CNJ_Video_Link_CNJ_Letramento_Digital_Informatizacao_Judiciario | 11 | 32 | 71 | 34 |
| TSE_Video_Minuto_Checagem_Deepfake | 1 | 4 | 6 | 3 |
| TSE_Video_Minuto_Checagem_Leia_ate_fim | 4 | 2 | 3 | 0 |
| TSE_Video_Minuto_Checagem_Na_duvida_ao_compartilhamento | 2 | 3 | 3 | 0 |
| TSE_Video_Minuto_Checagem_Quem_deu_a_informacao | 4 | 2 | 3 | 0 |
| CNJ_Indicadores_ODS_Poder_Judiciario | 0 | 15 | 6 | 10 |
| CNMP_Projeto_Governanca_Dados_Transformacao_Digital | 1 | 7 | 4 | 6 |
| PGJ_Imagem_Metaverso_PJ_Virtual | 0 | 7 | 0 | 2 |
| CNJ_Estrategia_Nacional_2021-2026_Justica_Estadual | 1 | 9 | 31 | 12 |
| CNJ_Estrategia_Nacional_2021-2026_Justica_Eleitoral | 1 | 7 | 29 | 12 |
| PGJ_Semana_MP_2022_Promotoria_5G | 3 | 9 | 6 | 4 |

| | | | | |
|---|----|-----|-----|-----|
| CNJ_Judiciario_inova_buscar_ acesso_democratico_Justica | 2 | 8 | 2 | 5 |
| CNJ_Judiciario_passa_Revolucao_Tecnologica | 8 | 16 | 19 | 15 |
| CNJ_Letramento_digital_desafia_informatizacao_Judiciario | 3 | 8 | 6 | 6 |
| CNJ_Padronizar_portais_Judiciario_facilita_acesso_informacao | 10 | 23 | 9 | 10 |
| CNJ_Parceria_Pnud_promove_avanco_tecnologia_garantia_direitos | 0 | 8 | 10 | 11 |
| CNMP_Projeto_Governanca_Dados_Transformacao_Digital_Ministerio_ | 3 | 9 | 5 | 11 |
| PGJ_Mapas_Estrategico_2020_2029 | 2 | 21 | 37 | 15 |
| PGJ_Plano_Estrategico_MPMG_2020-2029 | 16 | 106 | 215 | 170 |
| PGJ_Programa_Capacidades_Analiticas | 0 | 3 | 3 | 5 |
| PGJ_Projetos_parceria_PNUD_Brasil_Forum_CAOS | 0 | 18 | 18 | 12 |
| PGJ_Semana_MP_2019_Lancamento_Ferramentas_Digitais | 1 | 15 | 9 | 12 |
| TJMG_Espaco_Lapidar_informacoes_gestao_estrategica | 11 | 18 | 10 | 18 |
| TJMG_Plano_estrategico_2020-2026 | 9 | 108 | 165 | 168 |
| TJMG_Programa_Justica_Eficiente | 1 | 39 | 17 | 41 |
| TJMG_SEI_NO_TJMG | 10 | 58 | 45 | 69 |
| TJMG_Virtualizacao_acelera_tramitacao_promove_economia | 0 | 20 | 7 | 26 |
| TRE_Cartilha_Como_identificar_desinformacao | 3 | 4 | 10 | 2 |
| TRE_Programa_Enfrentamento_Desinformacao | 9 | 18 | 25 | 23 |
| TREMG_Mapas_Estrategico | 1 | 12 | 15 | 10 |
| TREMG_Nucleo_Enfrentamento_Desinformacao | 1 | 4 | 5 | 7 |
| TREMG_Planejamento_Estrategico_PETRE_2021-2026 | 8 | 104 | 146 | 87 |
| TSE_Plano_Estrategico_Programa_Enfrentamento_Desinformacao_2022 | 40 | 101 | 135 | 94 |
| TJMG_Central_Lapidar_Relatorio_Gestao_2022 | 10 | 6 | 3 | 8 |
| TJMG_Codigo_conduta | 7 | 40 | 65 | 18 |
| TJMG_Programa_Integridade_Relatorio_Gestao_2022 | 2 | 11 | 10 | 8 |
| TJMG_UAI-Lab_Relatorio_Gestao_2022 | 8 | 10 | 15 | 10 |

| | | | | |
|--------------------------------|-----|-----|-------|-----|
| TOTAL DE SEGMENTOS CODIFICADOS | 193 | 885 | 1.168 | 944 |
|--------------------------------|-----|-----|-------|-----|

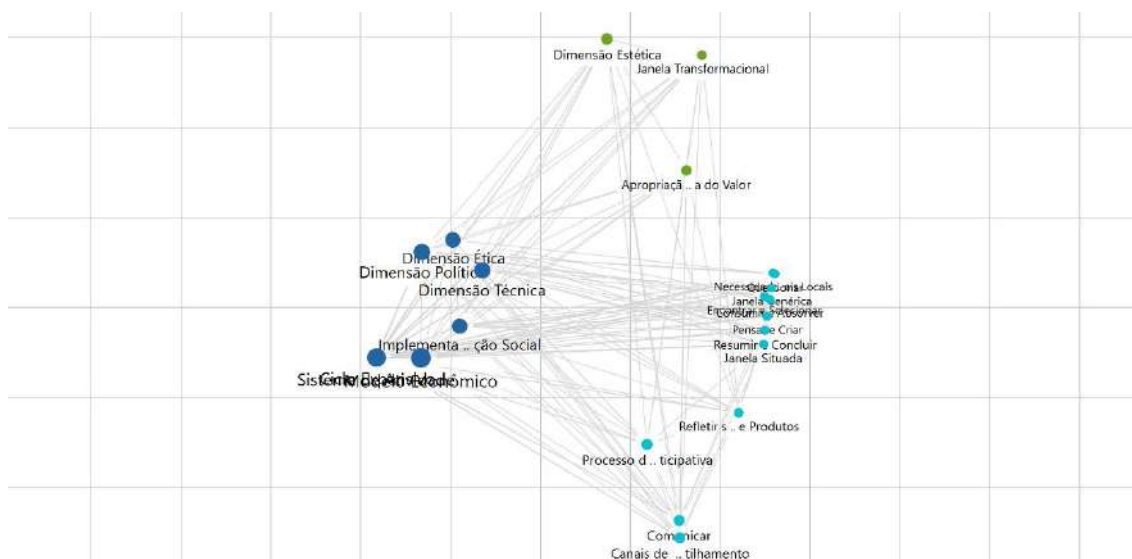
Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A partir da análise do QUADRO 37, é possível verificar um maior número de segmentos codificados para o construto “Competência em Informação Transformacional”, sendo seguido de forma decrescente pelos construtos “Processo de Inovação Social”, “Aprendizagem Expansiva” e “Processo Informacional”, respectivamente.

Para verificar a possível correlação entre a competência em informação e a inovação social, apresenta-se um recorte da representação da correlação entre as categorias (códigos) na análise de conteúdo temática, a partir dos resultados obtidos com o grupo de documentos institucionais.

A FIGURA 16, a seguir, representa um mapa de correlação entre as categorias do protocolo utilizado na análise de conteúdo temática, demonstrando a proximidade e a sobreposição destas categorias para o grupo de documentos institucionais referentes a notícias institucionais.

FIGURA 16 – Mapa da correlação entre as categorias dos documentos institucionais.



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A partir da FIGURA 16, é possível observar as correlações apontadas no *corpus* dos documentos institucionais (notícias, vídeos institucionais, imagens), que utiliza cores semelhantes para os aglomerados de categorias correlacionadas, além de círculos cujo maior ou menor tamanho representa a maior ou menor frequência de

segmentos codificados nas respectivas categorias. É possível ver ainda as linhas ligando entre si as diversas categorias. Na parte superior da figura, é possível verificar que as categorias “Janela Transformacional” e “Dimensão Estética” encontram-se próximas, o que pode indicar a correlação entre ações institucionais ligadas à solidariedade à promoção da qualidade de vida e à preocupação com questões sociais (“Dimensão Estética”) com a perspectiva da competência em informação de promoção da emancipação e de mudança social. Como as inovações introduzidas pelos documentos institucionais nem sempre se referem a transformações sociais emancipatórias, esse círculo da “Janela Transformacional” é pequeno em relação aos círculos de outras categorias.

Continuando em sentido horário, é possível visualizar a categoria “Apropriação Coletiva do Valor” isolada, mas mais próxima da parte superior da figura que das demais categorias e ligada a “Janela Transformacional” e a “Refletir sobre Processos e Produtos” e “Processo de Governança Participativa”. Essa correlação com “Janela Transformacional” pode indicar que, quando há transformação social emancipatória, é possível verificar-se ou se pretende a incorporação das soluções pela comunidade alvo. Essa mudança social emancipatória também ocorre por meio da participação e colaboração de diversos atores (“Processo de Governança Participativa”), o que gera uma reflexão e uma avaliação crítica das mudanças implementadas (“Refletir sobre Processos e Produtos”).

Na sequência em sentido horário, é possível ver um aglomerado de categorias “Janela Situada”, “Resumir e Concluir”, “Pensar e Criar”, “Consumir e Absorver”, “Encontrar e Selecionar”, “Janela Genérica”, “Questionar” e “Necessidades Informacionais Locais”. Pode-se inferir que a implementação de um processo de inovação social mediado por tecnologia a partir de uma necessidade informacional envolve o desenvolvimento de um conjunto de habilidades específicas funcionais diretamente ligadas ao domínio daquela tecnologia (“Janela Genérica”). Esse processo de desenvolvimento de competência em informação passa por quase todas as etapas do “Processo Informacional” (“Questionar”, “Encontrar e Selecionar”, “Consumir e Absorver”, “Pensar e Criar”, “Resumir e Concluir”). Por vezes, é possível observar que, ao invés da “Janela Genérica”, mais funcional e apolítica, o processo de incorporação da tecnologia ocorre por meio da resolução de problemas, em um contexto colaborativo e participativo (“Janela Situada”).

Continuando em sentido horário, encontram-se as categorias “Refletir sobre Processos e Produtos” e “Processo de Governança Participativa”, possivelmente porque a participação e colaboração de diversos atores (“Processo de Governança Participativa”) em uma ação inovadora gera uma reflexão e uma avaliação crítica das mudanças implementadas (“Refletir sobre Processos e Produtos”). Seguindo o sentido horário, no extremo inferior da figura, encontram-se as categorias “Comunicar” e “Canais de Compartilhamento”, possivelmente porque a comunicação institucional se dá por meio de canais de compartilhamento diversos.

Continuando a análise da FIGURA 16 em sentido horário, é possível verificar a ocorrência das categorias “Modelo Econômico” próximo a “Sistema de Atividade” e “Ciclo Expansivo” e a “Implementação do Processo de Inovação Social”, esta última representada por um círculo um pouco menor que os das demais categorias. Dessa forma, é possível inferir que os documentos institucionais fazem menção à implementação de inovações em produtos e serviços mediados por tecnologia, o que gera todo um ciclo expansivo de adaptação à tecnologia.

Por fim, seguindo em sentido horário, na extremidade esquerda da figura, encontram-se próximas as categorias “Dimensão Ética”, “Dimensão Política” e “Dimensão Técnica”, possivelmente porque as inovações tecnológicas que se dão dentro de um contexto de serviço público devem ser introduzidas tendo-se em mente a ética que norteia o serviço público, a compreensão de como a organização informacional privilegia certos tipos de informação (política), mesmo no âmbito institucional, e a necessidade de se desenvolverem habilidades específicas e se dominarem certos tipos de conteúdo para atingir os objetivos propostos.

Em relação à análise dos documentos referentes a políticas, declarações, padrões e indicadores de competência em informação e de inovação social, para fins da análise, foram agrupados o grupo de políticas e declarações e o grupo de padrões e indicadores, totalizando 30 documentos ou arquivos. No QUADRO 38, a seguir, é possível obter uma visão geral do número de segmentos codificados por construto e por política, declaração, padrão ou indicador de competência em informação ou de inovação social.

QUADRO 38 – Visão geral dos segmentos codificados por política, declaração, padrão ou indicador.

| Políticas, Declarações, Padrões e Indicadores | Processo informacional | Aprendizagem expansiva | CoInfo transformacional | Processo de inovação social |
|---|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| COINFO_Indicadores_Comp ^{et} encia_Informacao_Belluzzo | 38 | 6 | 41 | 1 |

| | | | | |
|---|----|-----|-----|-----|
| COINFO_Padrao_ACRL_2000 | 37 | 14 | 14 | 0 |
| COINFO_Padrao_ACRL_2015 | 23 | 15 | 45 | 0 |
| COINFO_Padrao_ANZIL_Australia_Nova_Zelandia | 31 | 16 | 27 | 1 |
| COINFO_Padrao_SCONUL | 26 | 15 | 41 | 1 |
| IS_Ferramentas_Analise_Inovacao_Social | 3 | 2 | 5 | 13 |
| IS_Indicadores_Inovacao_Social_Mendez_Ortiz | 12 | 5 | 11 | 22 |
| IS_Tesouro_Conceitual_CRISES | 1 | 20 | 6 | 13 |
| CNMP_Manifesto_Inova_Ministerio_Publico | 16 | 36 | 24 | 35 |
| COINFO_Carta_de_Marilia | 5 | 30 | 20 | 25 |
| COINFO_Declaracao_de_Fez | 7 | 17 | 23 | 14 |
| COINFO_Declaracao_de_Havana | 3 | 39 | 26 | 32 |
| COINFO_Declaracao_de_Lyon | 2 | 23 | 28 | 38 |
| COINFO_Declaracao_de_Macaeio | 0 | 8 | 7 | 5 |
| COINFO_Declaracao_de_Moscou | 12 | 23 | 24 | 13 |
| COINFO_Declaracao_de_Paris | 13 | 53 | 62 | 25 |
| COINFO_Declaracao_de_Pragua | 8 | 7 | 10 | 8 |
| COINFO_Manifesto_de_Florianopolis | 2 | 26 | 31 | 30 |
| COINFO_Proclamacao_de_Alexandria | 18 | 97 | 63 | 64 |
| COINFO_Recomendacoes_de_Riga | 3 | 34 | 47 | 29 |
| IS_Declaracao_de_Estrasburgo | 9 | 13 | 32 | 33 |
| IS_Declaracao_de_Lisboa | 28 | 69 | 87 | 78 |
| IS_Declaracao_de_Viena | 10 | 60 | 33 | 24 |
| IS_Declaracao_SI-Drive | 22 | 89 | 96 | 98 |
| IS_Ecosistema_Europeu_para_Inovacao_Social | 29 | 80 | 80 | 88 |
| IS_Inovacao_Social_Uma_Sintese | 17 | 25 | 28 | 36 |
| IS_Manifesto_Inovacao_Social_Digital | 6 | 17 | 35 | 28 |
| IS_Manifesto_Inovacao_Social_Transformadora | 36 | 63 | 119 | 65 |
| IS_PNUD_Declaracao_do_Milenio | 1 | 32 | 91 | 39 |
| IS_Transformando_Mundo_Agenda2030 | 1 | 146 | 273 | 144 |

| | | | | |
|--------------------------------|-----|-------|-------|-------|
| TOTAL DE SEGMENTOS CODIFICADOS | 419 | 1.080 | 1.429 | 1.002 |
|--------------------------------|-----|-------|-------|-------|

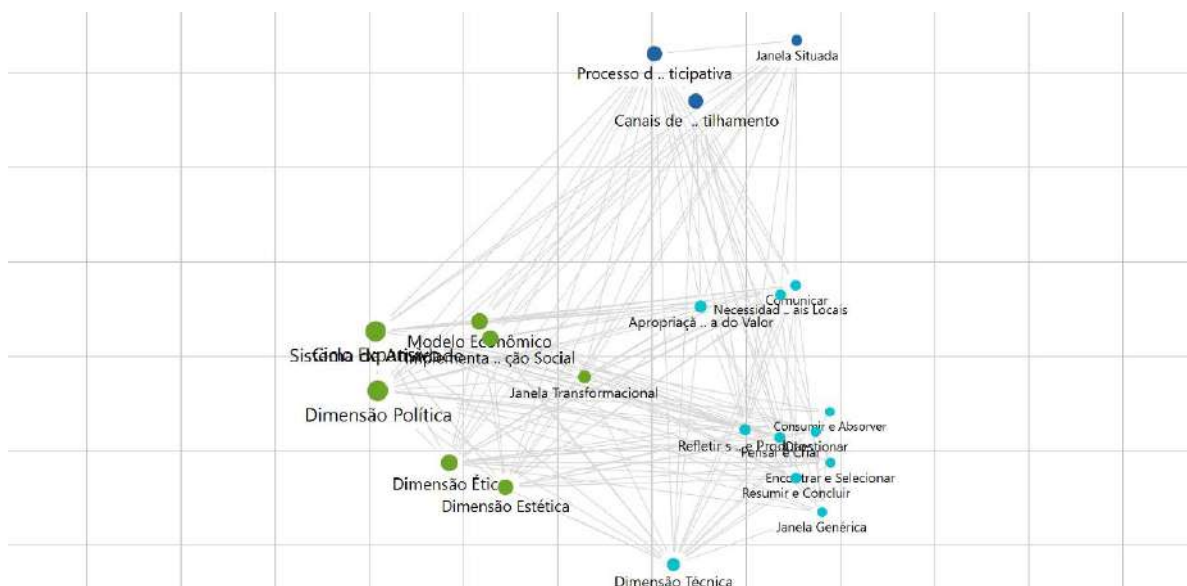
Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Conforme se depreende do QUADRO 38, é possível visualizar que houve um maior número de segmentos codificados para o construto “Competência em Informação Transformacional”, sendo seguido de forma decrescente pelos construtos “Aprendizagem Expansiva”, “Processo de Inovação Social” e “Processo Informacional”, respectivamente.

É interessante ressaltar que esses documentos analisados são referentes a políticas, declarações, padrões ou indicadores das áreas da competência em informação ou da inovação social e foi possível codificar tanto segmentos relacionados a categorias ligadas ao construto “Competência em Informação Transformacional” quanto categorias ligadas ao construto “Processo de Inovação Social”. Todos os documentos tiveram segmentos codificados para categorias ligadas ao construto “Competência em Informação Transformacional” e somente dois documentos não apresentaram nenhum segmento codificado com categorias ligadas ao construto “Processo de Inovação Social”. Essa ocorrência de segmentos codificados para ambos os construtos em praticamente todos os documentos indica que há uma correlação entre as temáticas.

Com vistas a verificar a possível correlação entre a competência em informação e a inovação social, apresenta-se um recorte da representação da correlação entre as categorias (códigos) na análise de conteúdo temática, a partir dos resultados obtidos com os grupos de documentos políticas e declarações e padrões e indicadores. A FIGURA 17, a seguir, representa um mapa de correlação entre as categorias do protocolo utilizado na análise de conteúdo temática, demonstrando a proximidade e a sobreposição dessas categorias para os grupos de documentos políticas e declarações e padrões e indicadores.

FIGURA 17 – Mapa da correlação entre as categorias dos grupos de documentos políticos e declarações e padrões e indicadores.



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A partir da FIGURA 17, é possível observar as correlações apontadas no *corpus* dos grupos de documentos políticos e declarações e padrões e indicadores, que utiliza cores semelhantes para os aglomerados de categorias correlacionadas, além de círculos cujo maior ou menor tamanho representa a maior ou menor frequência de segmentos codificados nas respectivas categorias. É possível ver ainda as linhas ligando entre si as diversas categorias. Na parte superior da figura, a categoria “Janela Situada” fica mais destacada das categorias “Processo de Governança Participativa” e “Canais de Compartilhamento”, o que pode representar os canais de compartilhamento usados durante a colaboração e a participação em processos informacionais durante a implementação de uma inovação.

Seguindo em sentido horário, encontram-se as categorias “Comunicar”, “Necessidades Informacionais Locais” e “Apropriação Coletiva do Valor”. Pode-se inferir que, para que a sociedade seja capaz de incorporar os benefícios das soluções implementadas, é preciso levar em conta as necessidades informacionais locais e também comunicar os resultados dessas soluções para informar o público-alvo.





Seguindo, o sentido horário, é possível encontrar as categorias “Consumir e Absorver”, “Refletir sobre Processos e Produtos”, “Questionar”, “Pensar e Criar”, “Encontrar e Selecionar”, “Resumir e Concluir” e “Janela Genérica”. À exceção da categoria “Janela Genérica”, as demais categorias presentes nesse aglomerado pertencem ao construto “Processo Informacional” e representam diferentes etapas do

processo de se lidar com a informação quando surge uma investigação para solucionar um problema ou tomar uma decisão. Possivelmente, a categoria “Janela Genérica” ocorreu próxima às etapas do processo informacional por representar uma perspectiva em que a competência em informação é percebida meramente como um conjunto de habilidades genéricas a serem apreendidas pelo usuário da informação.

Na extremidade inferior da figura, é possível visualizar a categoria “Dimensão Técnica”. Seguindo em sentido horário, encontram-se as categorias “Dimensão Ética” e “Dimensão Estética” em círculos menores e mais próximos e, em seguida, a categoria “Dimensão Política”, representada por um círculo grande. “Dimensão Política” está mais próximo das categorias “Ciclo Expansivo” e “Sistema de Atividade”, representadas por círculos grandes sobrepostos, e são seguidas pelas categorias “Modelo Econômico” e “Implementação do Processo de Inovação Social”. Na porção próxima ao centro, encontra-se a categoria “Janela Transformacional”. A partir dessas categorias, infere-se uma relação entre as dimensões ética, estética e política (que aparecem mais próximas entre si) e técnica (um pouco mais afastada) a competência em informação, uma vez que são dimensões indissociáveis. A categoria “Janela Transformacional” encontra-se próxima, possivelmente pela ligação entre o desenvolvimento de uma dimensão política da competência em informação e sua janela transformacional, ligada à emancipação social. Pode-se inferir também que as políticas, declarações, padrões e indicadores de competência em informação e de inovação social fazem menção à implementação de inovações em produtos e serviços mediados por tecnologia, o que gera todo um ciclo expansivo de adaptação à tecnologia.

Ao analisarmos todos os grupos de documentos de uma só vez, é possível verificar a ocorrência de segmentos codificados por grupo na FIGURA 18, a seguir, que representa a matriz de códigos utilizada por grupo de documentos.

FIGURA 18 – Matriz de códigos por grupo de documentos.

| Lista de Códigos | Vídeos... | Imagens | Padrões... | Public... | Atos N... | Polític... | Entrevi... |
|---|-----------|---------|------------|-----------|-----------|------------|------------|
| >  Processo Informacional | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| >  Aprendizagem Expansiva | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| >  Competência em Informação Transform | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| >  Processo de Inovação Social | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A partir da FIGURA 18, é possível visualizar quadrados cujos tamanhos e cores mais ou menos fortes representam a frequência de segmentos codificados por grupo de documentos e por construto. Entre os grupos que tiveram ocorrências mais expressivas, por exemplo, no grupo das entrevistas, houve muitos segmentos codificados para os construtos “Aprendizagem Expansiva” e “Processo Informacional”, provavelmente pelo fato de os entrevistados responderem sobre suas percepções acerca da implantação de inovações tecnológicas e, portanto, descreverem etapas do processo informacional e também suas experiências e percepções acerca das novas tecnologias implantadas.

É possível também inferir que houve menos segmentos codificados para entrevistas nos construtos “Competência em Informação Transformacional” e “Processo de Inovação Social”, uma vez que diversos entrevistados demonstraram uma percepção mais ligada ao seu trabalho imediato e não possuíam uma visão mais sistêmica do uso da informação na instituição.

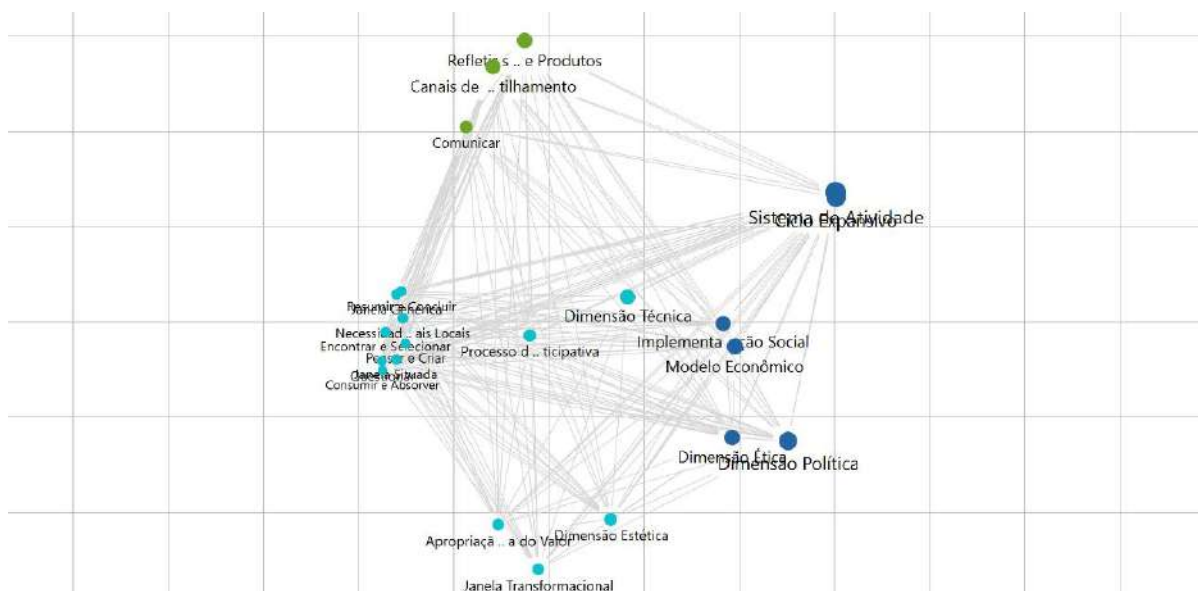
Para o grupo de documentos composto por políticas e declarações, é possível verificar uma maior ocorrência de segmentos codificados para o construto “Competência em Informação Transformacional”, seguido pelos construtos “Processo de Inovação Social” e “Aprendizagem Expansiva”, que apresentam aproximadamente o mesmo volume de segmentos codificados. Isso também pode ser exemplificado pelo fato de as políticas e declarações estarem exatamente nas áreas de competência em informação e de inovação social. O interessante é que segmentos foram codificados para os dois construtos em documentos de ambas as áreas, conforme se vê no QUADRO 38.

Para o grupo de documentos composto por publicações, relatórios e notícias institucionais, é possível verificar uma maior ocorrência de segmentos codificados para o construto “Competência em Informação Transformacional”. Em seguida, estão os construtos “Processo de Inovação Social” e “Aprendizagem Expansiva”, que apresentam aproximadamente o mesmo volume de segmentos codificados. Para esse grupo de documentos, pode-se inferir que as notícias institucionais descrevem inovações tecnológicas, habilidades necessárias para dominar as tecnologias e oportunidades para desenvolver essas novas habilidades, em um processo de desenvolvimento de competência em informação.

Ainda na análise de todos os grupos de documentos de uma só vez, é possível verificar a correlação entre as categorias para todo o *corpus* de 112

documentos que foi utilizado na análise de conteúdo. A FIGURA 19, a seguir, representa essa análise.

FIGURA 19 – Mapa da correlação entre as categorias de todos os grupos de documentos.



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A partir da FIGURA 19, é possível observar que as categorias “Comunicar”, “Canais de Compartilhamento” e “Refletir sobre Processos e Produtos” são representadas próximas e na parte superior da figura, o que pode sinalizar que a comunicação efetiva depende de canais de compartilhamento e também da reflexão crítica sobre os processos e produtos que estão sendo divulgados.

Seguindo no sentido horário, é possível visualizar as categorias “Sistemas de Atividade” e “Ciclo Expansivo” sendo representadas por círculos sobrepostos, uma vez que essas categorias são bastante interligadas e pertencem ao mesmo construto “Aprendizagem Expansiva”. Seguindo em sentido horário, na extremidade da figura, aparecem juntas as categorias “Dimensão Ética” e “Dimensão Política” da competência em informação, o que pode ser ressaltado pelo fato de essas dimensões estarem ligadas ao perfil das instituições estudadas, uma vez que sua atuação se dá no campo político e deve ser regida pela ética.

Seguindo em sentido horário, encontram-se as categorias “Dimensão Estética”, “Janela Transformacional” e “Apropriação do Valor Coletivo”. Pode-se inferir que, ao priorizar atividades informacionais inovadoras ligadas às questões sociais, ao exercício da solidariedade e à melhoria da qualidade de vida, o que gera uma

transformação social e emancipação das comunidades envolvidas, as instituições também propiciam que essas comunidades se apropriem e incorporem o valor social dessas inovações.

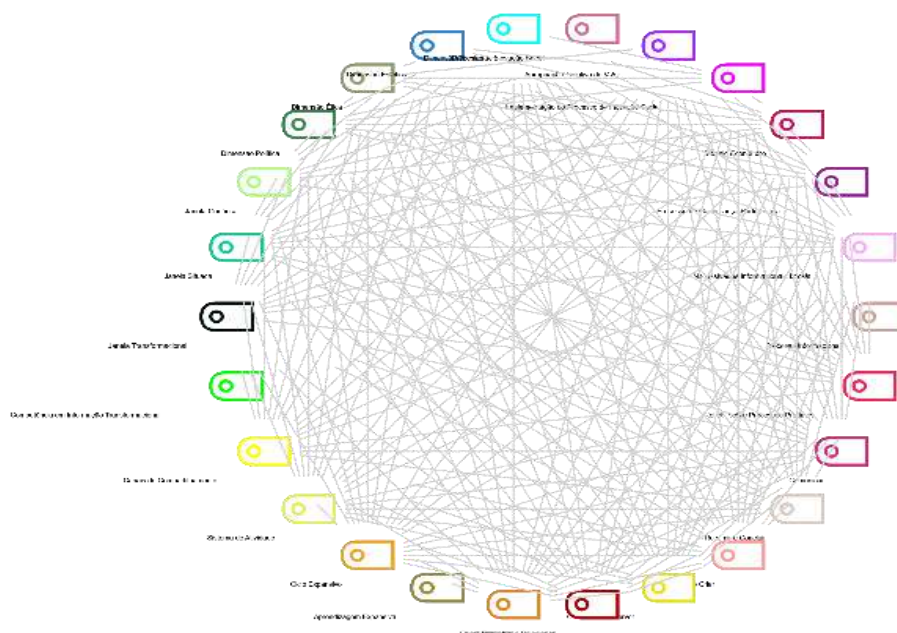
Seguindo em sentido horário, é possível encontrar as categorias “Consumir e Absorver”, “Janela Situada”, “Questionar”, “Pensar e Criar”, “Encontrar e Selecionar”, “Necessidades Informacionais Locais”, “Resumir e Concluir” e “Janela Genérica”. A categoria “Janela Genérica” permanece próxima às categorias de etapas do construto “Processo Informacional” possivelmente por representar uma perspectiva em que a competência em informação é percebida meramente como um conjunto de habilidades genéricas a serem apreendidas pelo usuário da informação. Entretanto, a categoria “Janela Situada” também ocorre nessa porção da figura, o que pode sinalizar que, além da percepção de que a competência em informação é uma mera apreensão de capacidades para dominar uma tecnologia nova, a competência em informação também é percebida como um ato social mediado por tecnologia para facilitar o trabalho colaborativo e a participação em processos informacionais.

Ao centro da figura, encontram-se as categorias “Processo de Governança Participativa” e “Dimensão Técnica” em azul-claro e “Implementação do Processo de Inovação Social” e “Modelo Econômico” em azul-escuro. Pode-se inferir que o processo colaborativo e participativo para se implementar governança exige conhecimentos, desenvolvimento de competência em informação e de habilidades específicas. Além disso, para se implementar um processo de inovação social, é necessário ter em mente o modelo de serviços que adote a lógica da acessibilidade e proporcione emancipação social ao integrar diferentes redes territoriais.

Por fim, tendo-se em vista o objetivo específico da pesquisa de se verificar a possível correlação entre a competência em informação e a inovação social, por meio da análise de conteúdo temática, de maneira a fornecer um arcabouço teórico-conceitual para esse alinhamento, ressalte-se a FIGURA 20, a seguir, que representa a coocorrência das categorias em todos os documentos da análise de conteúdo.

É importante observar que a figura é diretamente gerada pelo software MAXQDA e perde a resolução quando aumentada. Na FIGURA 20, cada categoria é representada por ícones em formato ovalado (☉), em diferentes cores. As categorias são aquelas presentes no construto constante do Apêndice II.

FIGURA 20 – Mapa de cocorrência das categorias – sobreposição de categorias.



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A partir da FIGURA 20, é possível ver que o mapa de sobreposições de códigos aparece como um círculo em que todas as categorias da análise de conteúdo se apresentam interligadas, o que corrobora a premissa de que existe uma correlação entre a temática da competência em informação e a temática da inovação social. O fato de os documentos usados na análise serem de naturezas distintas (entrevistas, políticas, declarações, indicadores, padrões, atos normativos, notícias e outros documentos institucionais) fortalece a premissa da correlação entre as áreas, demonstrada na FIGURA 20 e também abordada no referencial teórico e na revisão sistemática de literatura desta tese.

7.3. Mapas mentais

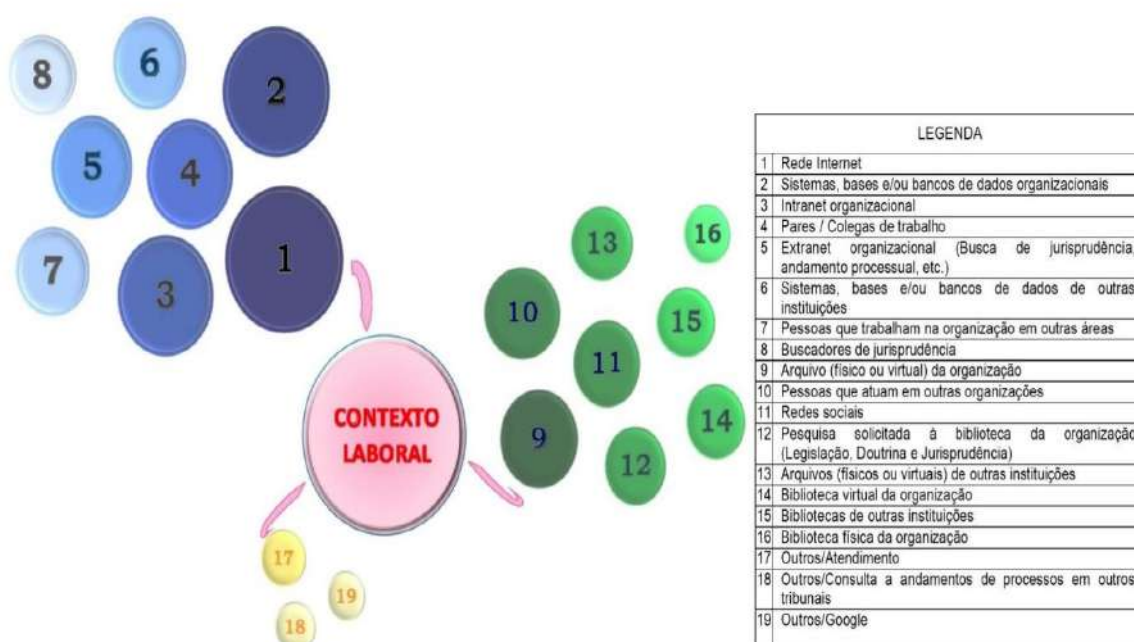
Os mapas mentais foram construídos com base na proposta de Sonnenwald (1999 *apud* WHITWORTH, 2020), para identificar os horizontes informacionais. Neste método, os participantes desenhavam mapas em que colocam os recursos informacionais conforme sua significância.

O roteiro construído e constante do Apêndice IV envolveu a criação de um mapa por contexto, dentre os contextos laboral, social e educacional, de forma a criar um panorama amplo, levando em consideração uma síntese das perspectivas de cada um dos participantes. Os participantes deram uma nota de 1 a 10 para aquelas fontes informacionais, conforme frequência de uso, sendo 1 menos frequente e 10 mais frequente. Quando o participante não utilizava a fonte informacional, podia informar como “não se aplica”. Os participantes foram caracterizados no QUADRO 26.

O desenho foi então elaborado pela pesquisadora, após compilar e sintetizar as respostas de todos os participantes. O horizonte informacional apresentado no desenho consiste em uma representação visual da síntese dessas respostas. Os horizontes criados foram representados por meio de círculos com um número cuja fonte informacional respectiva consta da legenda. Os círculos maiores e mais escuros demonstram uma maior frequência de uso das fontes informacionais pelos participantes. Os números da legenda também foram hierarquizados de maneira decrescente, conforme a frequência de uso, de modo a criar um mapa que agrupa as maiores frequências, as médias frequências e as baixas frequências.

O desenho resultante do mapa mental para o contexto laboral pode ser visualizado na FIGURA 21, a seguir.

FIGURA 21 – Mapa Mental do Contexto Laboral.

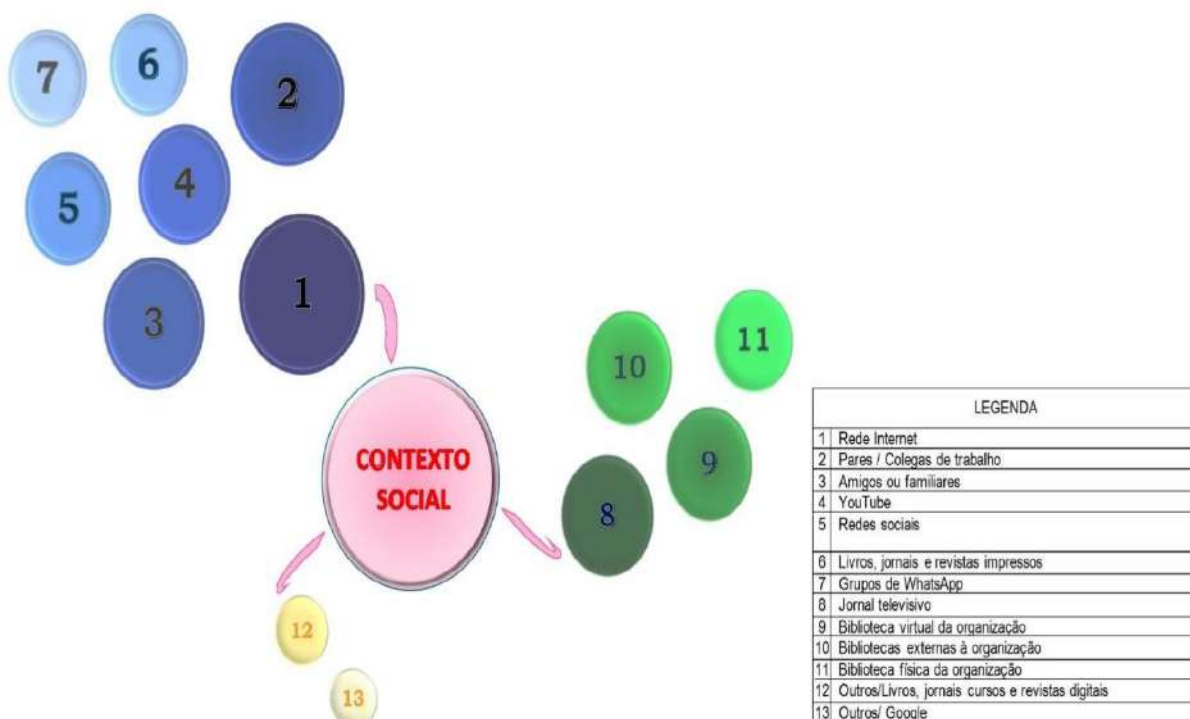


Fonte: Elaboração da autora (2022).

Conforme se percebe na FIGURA 21, as fontes de informação mais utilizadas na representação do mapa mental para o contexto laboral, dentre as opções fornecidas pela pesquisadora, são nessa ordem: a rede internet; os sistemas, bases e/ou bancos de dados institucionais; a intranet; os pares ou colegas de trabalho e a extranet organizacional, que conta com busca de jurisprudência, em andamento de processos etc. As fontes de informação menos expressivas no mapa mental do contexto laboral foram o acesso a arquivos ou bibliotecas. Na opção outros, em que os respondentes têm a opção de citar alguma outra fonte de informação não mencionada, foram também incluídos o navegador Google, a consulta ao andamento processual em outros Tribunais e a coleta de informações por meio do atendimento ao público.

O desenho resultante do mapa mental para o contexto social pode ser visualizado na FIGURA 22 a seguir.

FIGURA 22 – Mapa Mental do Contexto Social.

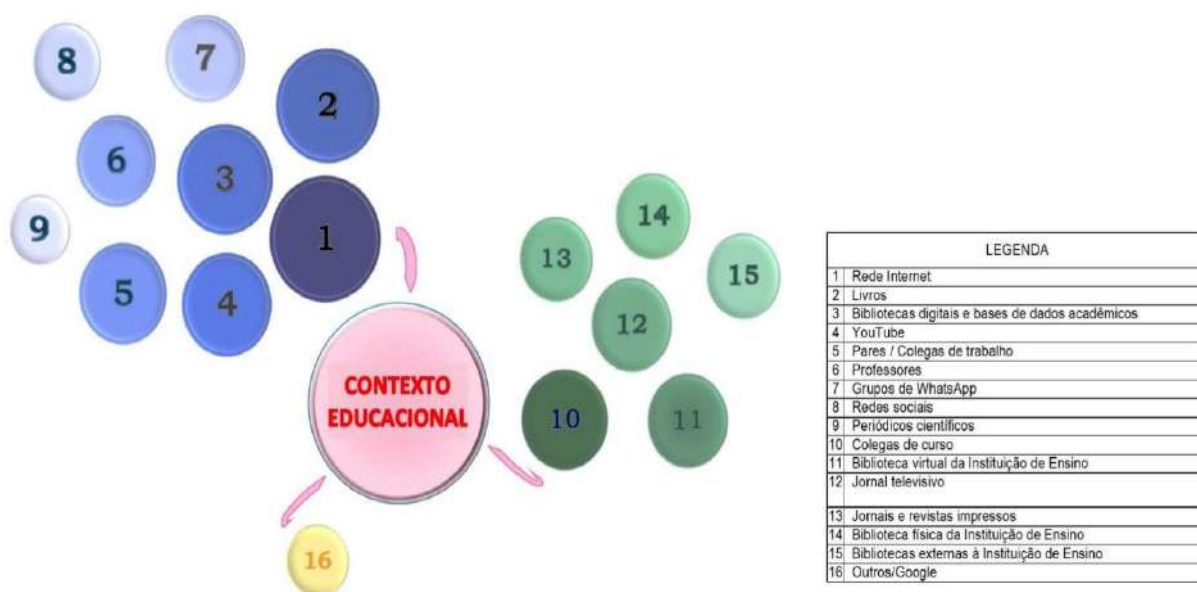


Fonte: Elaboração da autora (2022).

Conforme se verifica da FIGURA 22, as fontes de informação mais utilizadas na representação do mapa mental para o contexto social, dentre as opções fornecidas pela pesquisadora, são nessa ordem: a rede internet; os pares ou colegas de trabalho; os amigos e familiares; o YouTube e as redes sociais. As fontes de informação menos expressivas no mapa mental do contexto social foram as bibliotecas sejam elas físicas ou digitais livros e o jornal televisivo. Na opção outros, em que os respondentes têm a opção de citar alguma outra fonte de informação não mencionada, foram também incluídos o navegador Google e livros, jornais, revistas e cursos digitais.

O desenho resultante do mapa mental para o contexto educacional pode ser visualizado na FIGURA 23 a seguir.

FIGURA 23 – Mapa Mental do Contexto Educacional.



Fonte: Elaboração da autora (2022).

Conforme se observa da FIGURA 23, as fontes de informação mais utilizadas, portanto mais chamativas na representação do mapa mental para o contexto educacional, dentre as opções fornecidas pela pesquisadora, são, nessa ordem: a rede internet; os livros; as bibliotecas digitais e bases de dados acadêmicos, o YouTube e os pares ou colegas de trabalho. As fontes de informação menos expressivas no mapa mental do contexto educacional foram as bibliotecas virtuais da

instituição de ensino, os jornais televisivos, jornais e revistas impressos, as bibliotecas físicas da instituição de ensino e as bibliotecas externas à instituição de ensino. Na opção “outros”, em que os respondentes têm a opção de citar alguma outra fonte de informação não mencionada, foi também incluído o navegador Google.

É interessante observar que, em todos os contextos, a internet apareceu como principal fonte de informação, segundo os respondentes, provavelmente pelo fato de a internet como rede de computadores em nível global possibilitar o acesso aos mais diversos tipos de informações. A informação obtida por meio de pessoas, sejam elas pares ou colegas de trabalho, familiares e colegas de curso, também é bastante valorizada, juntamente com aquela obtida de fontes oficiais, isto é, intranet, extranet e sistemas e bases de dados internos ou externos à instituição. É possível observar também que a biblioteca física ocupa posições com as menores frequências de uso em todos os três contextos pesquisados. Esse horizonte mostra uma maior migração da pesquisa e das buscas informacionais nos três contextos para suportes digitais.

Na próxima seção, serão apresentados os resultados obtidos por meio da análise do discurso do sujeito coletivo realizada a partir das entrevistas.

7.4. Análise do discurso do sujeito coletivo

A análise do discurso do sujeito coletivo consiste na elaboração de discursos-síntese, que visam expressar o pensamento de uma coletividade, como se essa coletividade fosse o emissor desse discurso (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2005). Para tanto, as entrevistas semiestruturadas realizadas na presente pesquisa foram analisadas tendo-se registrado as ideias centrais (IC) de cada entrevista por pergunta. Para cada ideia central (IC), foram destacadas as expressões-chave (ECH). Posteriormente, foram construídos os discursos-síntese para cada ideia central resultante de cada uma das perguntas da entrevista. No QUADRO 39, a seguir, é possível visualizar as ideias centrais (ICs) obtidas em cada pergunta e quais entrevistados contribuíram com quantas expressões-chave por IC na sua respectiva pergunta. Em razão de sua extensão, optou-se por apresentar os discursos-síntese resultantes da análise do discurso do sujeito coletivo (DSC) no Apêndice VI desta tese.

QUADRO 39 – Relação das ideias centrais (ICs), entrevistados e nº de expressões-chave (ECH).

| PERGUNTA 1: Como você percebe o impacto das mudanças (tecnológicas ou não) na sua atuação profissional? Você poderia exemplificar tipos de inovações que surgiram em decorrência dessas mudanças? | | |
|---|--|---------------|
| Ideia Central (IC) | Entrevistados | Nº ECH |
| IC1: Atuação orientada por dados | E1, E19 | 02 |
| IC2: Mudança cultural | E2, E4 | 02 |
| IC3: Impactos positivos | E2, E3, E7, E8, E10, E14, E15, E16, E17, E18, E20, E22, E23 | 13 |
| IC4: Impactos negativos | E5, E6, E11, E14, E21 | 05 |
| IC5: Mudança como desafio | E9, E10, E11, E17, E21 | 05 |
| IC6: Acesso à informação | E4, E19 | 02 |
| IC7: Impacto da falta de acesso para hipossuficientes | E13, E23 | 02 |
| IC8: Assimilação depende do perfil pessoal | E21, E24 | 02 |
| IC9: Direito fundamental da sociedade | E19 | 01 |
| PERGUNTA 2: Você vivenciou alguma mudança de prática ou de atitude em decorrência desse processo? Você percebe que o uso de tecnologias diminui o tempo para a realização das atividades funcionais? | | |
| Ideia Central (IC) | Entrevistados | Nº ECH |
| IC1: Rapidez, agilidade e efetividade | E1, E3, E7, E9, E12, E14, E15, E17, E19, E20, E22, E23 | 12 |
| IC2: 24 horas, sete dias por semana | E6, E11, E19 | 03 |
| IC3: Massificação das respostas | E4, E21 | 02 |
| IC4: Cuidado com a exposição em redes sociais | E11 | 01 |
| IC5: Facilidade com o uso da tecnologia | E5, E7, E8, E22 | 04 |
| IC6: Resistência ao uso da tecnologia | E15, E16, E17 | 03 |
| IC7: Falta do contato humano | E13 | 01 |
| IC8: Gargalos do serviço | E9, E10, E21 | 03 |
| IC9: Inovação e mudança na cultura organizacional | E2 | 01 |
| IC10: Liberdade para trabalhar em qualquer lugar | E15, E18, E22 | 03 |
| IC11: Atendimento a procedimentos normatizados na LGPD | E24 | 01 |
| IC12: Necessidade de capacitação | E16, E22 | 02 |
| IC13: Aprendizagem da tecnologia depende do perfil do usuário | E24 | 01 |
| IC14: Trabalho colaborativo | E22 | 01 |
| PERGUNTA 3: Quais são os tipos de informação que você necessita para desenvolver suas atividades profissionais? | | |
| Ideia Central (IC) | Entrevistados | Nº ECH |
| IC1: Informação dos processos, doutrina, jurisprudência, legislação e informações oficiais | E3, E4, E5, E7, E8, E10, E11, E12, E14, E15, E16, E17, E20, E22, E24 | 15 |
| IC2: Conhecimento técnico para solucionar demandas informacionais complexas | E2, E4, E18, E21 | 04 |
| IC3: Informações para gestão | E2, E24 | 02 |
| IC4: Informações para a área de comunicação | E11 | 01 |
| IC5: Direito à informação de qualidade | E13 | 01 |
| IC6: Informação em bancos de dados estruturados | E1, E8, E21, E22 | 04 |
| IC7: Tecnologias para colher informações de oitivas | E9 | 01 |
| IC8: Necessidade de capacitação | E21, E23 | 02 |
| IC9: Excesso de informação | E6, E21 | 02 |
| IC10: Tipologias de informação | E19 | 01 |
| PERGUNTA 4: Quais são as principais fontes de informação utilizadas nos processos/atividades de sua área de atuação? Você sabe como acessá-las? | | |
| Ideia Central (IC) | Entrevistados | Nº ECH |
| IC1: Peças dos processos | E4, E19, E22 | 03 |

| | | |
|---|--|---------------|
| IC2: Sistemas de informação, bancos de dados e painéis de <i>Business Intelligence</i> | E1, E2, E5, E6, E8, E9, E11, E14, E17, E18, E21, E22 | 12 |
| IC3: Sites de legislação, atos normativos, doutrina e jurisprudências | E2, E3, E4, E5, E7, E15, E16, E18, E20, E24 | 10 |
| IC4: Internet e mecanismos de busca | E6, E10, E12, E13, E14, E24 | 06 |
| IC5: Livros impressos | E7, E21, E24 | 03 |
| IC6: Pessoas como fonte de informação | E5, E12, E18, E19, E24 | 05 |
| IC7: Mídias e imprensa jornalística | E11 | 01 |
| IC8: Redes sociais | E11, E23 | 02 |
| IC9: Fontes oriundas de outros órgãos | E19 | 01 |
| IC10: Sabe acessar com ajuda eventual | E19, E23 | 02 |
| IC11: Não sabe acessar todas as funcionalidades do buscador de jurisprudência | E16 | 01 |
| IC12: Informações sem categorização de nível de relevância | E21 | 01 |
| IC13: Resistência ao uso da tecnologia | E21 | 01 |
| PERGUNTA 5: Quais são os parâmetros que você emprega para selecionar informação de qualidade no exercício de sua atuação? | | |
| Ideia Central (IC) | Entrevistados | Nº ECH |
| IC1: Usar fontes oficiais | E1, E3, E9, E12, E14, E16, E17, E20, E22 | 09 |
| IC2: Checar autenticidade das informações | E7, E11, E18, E23 | 04 |
| IC3: Credibilidade de autoria da fonte | E2, E4, E5, E8, E13, E15, E16, E24 | 08 |
| IC4: Atualização da informação | E4, E15 | 02 |
| IC5: Checar posicionamento jurídico integralmente na fonte original | E7 | 01 |
| IC6: Checar a linguagem em vários formatos e mídias | E11 | 01 |
| IC7: Parâmetros dependem do tipo de dados | E22 | 01 |
| IC8: Conhecimentos gerais e intuição | E2, E6, E21 | 03 |
| IC9: Aplicabilidade prática da informação | E24 | 01 |
| IC10: Checar com profissionais de outras áreas | E13 | 01 |
| IC11: Uso do teste de fatores para tomada de decisão | E19 | 01 |
| IC12: Priorização de uso de tecnologia inadequada reflete falta de capacitação | E21 | 01 |
| IC13: Não sabe dizer | E10 | 01 |
| PERGUNTA 6: Como ocorre a organização, o uso e a difusão da informação dentro da instituição? Você poderia dizer se o fluxo informacional na instituição é adequado? | | |
| Ideia Central (IC) | Entrevistados | Nº ECH |
| IC1: Fluxo informacional é adequado | E3, E5, E7, E8, E12, E13, E14, E15, E20 | 09 |
| IC2: O fluxo informacional pode ser aperfeiçoado | E9 | 01 |
| IC3: Excesso, inespecificidade e redundância informacional | E2, E6, E11, E16, E19 | 05 |
| IC4: Informação dispersa e falta de um sistema integrador | E16, E21, E22 | 03 |
| IC5: Falta de informação indexada | E4, E18 | 02 |
| IC6: Falta de ação institucional para transformar informação em conhecimento | E4 | 01 |
| IC7: Informação compartimentalizada | E14, E24 | 02 |
| IC8: Falta de adequação a necessidades específicas | E10, E16 | 02 |
| IC9: Falta de posicionamento institucional e rotinas padronizadas | E2, E18 | 02 |
| IC10: SEI: o "inferno" de processos complexos | E22 | 01 |
| IC11: Paradoxos no fluxo informacional | E22 | 01 |
| IC12: Falta de interoperabilidade entre órgãos do sistema de justiça | E22 | 01 |
| IC13: Comunicação com público interno | E1, E19 | 02 |

| | | |
|--|---------------------------------|---------------|
| IC14: Comunicação com público externo | E19 | 01 |
| IC15: Falta capacitação | E4, E23 | 02 |
| IC16: Excesso de siglas dificulta compreensão | E15 | 01 |
| IC17: Não tem autonomia para tomar decisões | E17 | 01 |
| PERGUNTA 7: Você é capaz de exemplificar processos/atividades envolvidos no fluxo informacional para a tomada de decisão em sua área de atuação? | | |
| Ideia Central (IC) | Entrevistados | Nº ECH |
| IC1: Planejamento estratégico: governança na tomada decisória | E2, E19, E20 | 03 |
| IC2: Corregedoria: setor orientador e intensivo em informação | E9, E19, E21 | 03 |
| IC3: Área recursal: Teste de Fatores | E19 | 01 |
| IC4: Segurança institucional: inteligência institucional | E24 | 01 |
| IC5: Necessidade de investigação | E23 | 01 |
| IC6: WhatsApp e e-mail na troca informacional | E3, E4, E13 | 03 |
| IC7: Execução processual | E10, E12 | 02 |
| IC8: Comunicação de assessorias | E15 | 01 |
| IC9: Necessidade do trabalho em rede | E1, E18 | 02 |
| IC10: Utilização de repositórios e bancos de dados | E7, E8, E14 | 03 |
| IC11: Necessidade de estar atualizado: fazer <i>benchmarking</i> | E6 | 01 |
| IC12: Uso de sistemas informatizados | E5, E16, E17, E22 | 04 |
| IC13: Problemas de falta de fluxo de informação | E11 | 01 |
| IC14: Necessidade de capacitação | E17 | 01 |
| PERGUNTA 8: Quais foram as dificuldades de acesso à informação interna ou externa para o desempenho de suas funções? | | |
| Ideia Central (IC) | Entrevistados | Nº ECH |
| IC1: Excesso de sistemas de informação | E16 | 01 |
| IC2: Dificuldades técnicas e de falta de estrutura física | E4, E8, E9, E14, E15, E21 | 06 |
| IC3: Dificuldade inicial de adaptação dos usuários | E3, E5, E7, E10 | 04 |
| IC4: Resistência de usuários ao uso de tecnologias | E9, E17 | 02 |
| IC5: Dificuldade em gerar dados estruturados | E1, E11, E19 | 03 |
| IC6: Informações pulverizadas | E2 | 01 |
| IC7: Troca de dados interinstitucional e interoperabilidade | E6, E18, E19, E22 | 04 |
| IC8: Quem é quem e onde | E22 | 01 |
| IC9: Dados desatualizados ou divergentes | E20, E21 | 02 |
| IC10: Limitações de pesquisa em <i>sites</i> externos | E16 | 01 |
| IC11: Excesso de burocracia | E18 | 01 |
| IC12: Buscadores pouco explicativos | E24 | 01 |
| IC13: Não teve dificuldades | E12, E23 | 02 |
| IC14: Informação para cliente | E13 | 01 |
| PERGUNTA 9: Existe alguma política institucional para identificar, tratar, disseminar e compartilhar informações que são úteis em suas atividades, processos ou tomada de decisões? | | |
| Ideia Central (IC) | Entrevistados | Nº ECH |
| IC1: Existe política institucional de informação | E1, E3, E10, E12, E13, E14, E16 | 07 |
| IC2: Gestão por meio de dados estruturados | E2 | 01 |
| IC3: Área de gestão da informação | E11 | 01 |
| IC4: Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação | E8, E21, E22 | 03 |
| IC5: Existem iniciativas | E23, E24 | 02 |
| IC6: Não existe política institucional de informação | E6, E19 | 02 |
| IC7: Independência funcional vs atuação funcional integrada | E19 | 01 |
| IC8: Acredita que exista política de informação, mas não sabe detalhes | E15 | 01 |
| IC9: Se tem política institucional de informações, desconhece | E7, E18 | 02 |
| IC10: Existe política institucional de comunicação, orientação e capacitações | E2, E5, E9, E17, E20 | 05 |

| | | |
|--|--------------------------------------|---------------|
| IC11: Existe a comunicação informal | E4 | 01 |
| IC12: Falta de espaços de discussão e disseminação de boas práticas | E18 | 01 |
| IC13: Falta uma política de gestão da informação e gestão do conhecimento | E22 | 01 |
| PERGUNTA 10: O que você interpreta em ser “competente em informação” na sua área de atuação na instituição? | | |
| Ideia Central (IC) | Entrevistados | Nº ECH |
| IC1: Competência em informação como domínio de tecnologias | E5, E7, E14, E16 | 04 |
| IC2: Competência em informação como capacidade ética | E19 | 01 |
| IC3: Capacidade de fazer bem em menos tempo | E9, E17 | 02 |
| IC4: Observar o sigilo da informação | E7, E22 | 02 |
| IC5: Saber filtrar a informação de qualidade: tecnologia é mera ferramenta | E6, E16, E18, E23 | 04 |
| IC6: Saber acessar, filtrar, categorizar e aplicar informação | E3, E4, E15 | 03 |
| IC7: Fluência na análise de dados | E1, E2, E18 | 03 |
| IC8: Capacidade de aprendizagem contínua | E11, E21, E24 | 03 |
| IC9: Saber comunicar bem: ter empatia pelo outro | E13, E17, E20 | 03 |
| IC10: Necessidade de capacitação | E8, E22 | 02 |
| IC11: Capacidade de se adaptar às mudanças: resistência à mudança gera anacronismo | E21, E22 | 02 |
| IC12: Visão de competência como execução de ordens | E10, E12 | 02 |
| PERGUNTA 11: Como você percebe a necessidade de uso ético da informação em sua atuação profissional? Como lidar com a desinformação? | | |
| Ideia Central (IC) | Entrevistados | Nº ECH |
| IC1: Checar sempre | E3, E4, E7, E10, E23 | 05 |
| IC2: Usar ferramentas e técnicas para combater desinformação | E8, E22, E24 | 03 |
| IC3: Reflexão para superação da ignorância: Teoria Crítica | E19 | 01 |
| IC4: Não disseminar desinformação | E7, E9 | 02 |
| IC5: Ter empatia para informar | E13 | 01 |
| IC6: Ter cuidado com as fontes | E5, E9, E20 | 03 |
| IC7: Ter cuidado com o sigilo das informações | E2, E3, E10, E12, E14, E15, E18, E20 | 08 |
| IC8: Ética e integridade | E11, E17 | 02 |
| IC9: Ética e amor | E19 | 01 |
| IC10: Necessidade de definição do que é ética e do estabelecimento de um código de ética | E6, E16, E21 | 03 |
| IC11: Ética como base social e como padrão de exigência | E19, E21 | 02 |
| IC12: Desinformação para fins políticos e polarização | E7, E16 | 02 |
| IC13: Risco de ser usado politicamente no exercício da função | E18 | 01 |
| IC14: Risco de sofrer sanções como agente público | E18, E21, E23 | 03 |
| IC15: Desinformação externa em relação à instituição | E5 | 01 |
| IC16: Desinformação interna: disputa político-institucional | E21 | 01 |
| IC17: Informar garante cidadania | E1, E19 | 02 |
| IC18: Desinformação como crime na visão do Direito | E4, E20 | 02 |
| IC19: Como lidar com tecnologias para criar conteúdos de mídia sintética | E6 | 01 |
| IC20: Ética e o uso de redes sociais | E6 | 01 |
| PERGUNTA 12: Como você percebe a associação entre práticas, programas ou ações institucionais em relação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU)? Você poderia exemplificar algum projeto, prática ou ação institucional relacionado aos ODS? | | |
| Ideia Central (IC) | Entrevistados | Nº ECH |
| IC1: Alinhamento da Agenda 2030 ao Planejamento Estratégico | E2, E8, E22 | 03 |

| | | |
|--|----------------------------------|---------------|
| IC2: Atribuições do MP se alinham à Agenda 2030 | E18, E21, E22 | 03 |
| IC3: ODS 5: prevenção à violência doméstica | E1, E16 | 02 |
| IC4: Virtualização e processo eletrônico: redução de tempo, custos e aumento da segurança | E3, E7, E23 | 03 |
| IC5: ODS 16: atividade-fim | E7, E12, E14, E15 | 04 |
| IC6: ODS 16: ressocialização dos presos | E5 | 01 |
| IC7: ODS 16: autocomposição e justiça restaurativa | E7, E8, E9 | 03 |
| IC8: Programas internos de igualdade de gêneros | E14, E16 | 02 |
| IC9: ODS 16: acesso à justiça | E16 | 01 |
| IC10: Prestação jurisdicional, cidadania e inclusão social | E9 | 01 |
| IC11: Proteção ao meio ambiente | E24 | 01 |
| IC12: Retrocesso no alcance das metas | E24 | 01 |
| IC13: Sustentabilidade: programas de redução de resíduos, papel e insumos | E4, E10, E12, E14, E16, E17, E20 | 07 |
| IC14: Campanhas solidárias | E5, E7, E14, E17, E20 | 05 |
| IC15: Programas de qualidade de vida e saúde do servidor | E7, E14, E16, E20 | 04 |
| IC16: Programas de capacitação do servidor | E14 | 01 |
| IC17: Sustentabilidade como valor | E21 | 01 |
| IC18: Acesso a medicamentos caros e auxílio a doentes graves | E13 | 01 |
| IC19: Parcerias entre áreas na universidade | E13 | 01 |
| IC20: Todos os programas da Escola Institucional do MPMG deveriam ser alinhados aos ODS | E22 | 01 |
| IC21: Parceria com o PNUD/ONU | E2, E6 | 02 |
| IC22: Programas existentes buscam o alinhamento ao CNJ | E11 | 01 |
| IC23: Não sabe falar de programas específicos | E15, E18, E19, E21 | 04 |
| PERGUNTA 13: É possível replicar programas como esse para diversas áreas da instituição? Como? | | |
| Ideia Central (IC) | Entrevistados | Nº ECH |
| IC1: Programas já pensados para a instituição como um todo | E7, E10, E11 | 03 |
| IC2: Estrutura ramificada do sistema de justiça permite replicações | E9 | 01 |
| IC3: Ampliação dos projetos existentes | E5 | 01 |
| IC4: Uso de indicadores | E6 | 01 |
| IC5: Atuação em rede | E24 | 01 |
| IC6: Uso de tecnologias e virtualização permitem replicação | E3, E12, E23 | 03 |
| IC7: Replicabilidade e especificidade | E2 | 01 |
| IC8: Por meio de campanhas e espaços de comunicação | E1, E4 | 02 |
| IC9: Atuação de forma transversal | E8 | 01 |
| IC10: Dependente da vontade da administração | E16, E17 | 02 |
| IC11: Necessidade: áreas se interligam | E13 | 01 |
| IC12: Falta de servidores atrapalha a replicação de programas | E14 | 01 |
| IC13: É possível, mas estrutura não é igual na capital e no interior | E20 | 01 |
| IC14: Não conhece nenhum programa | E15, E18, E19, E21 | 04 |
| PERGUNTA 14: Como você percebe a função social da informação para o desempenho de sua atuação profissional? | | |
| Ideia Central (IC) | Entrevistados | Nº ECH |
| IC1: Acesso à informação de qualidade é cidadania | E2, E3, E4, E13, E23, E24 | 06 |
| IC2: Filtrar e lapidar a informação | E5, E6, E19, E24 | 04 |
| IC3: Acesso à informação e acesso à justiça como cidadania | E1, E10, E12, E14 | 04 |
| IC4: Importância da empatia no atendimento ao público | E16, E17, E20 | 03 |
| IC5: Arcabouço essencial de sistemas de informação | E7 | 01 |
| IC6: Acesso a tecnologias e inclusão social | E9, E18 | 02 |
| IC7: Tecnologias como barreiras ao acesso à justiça | E16 | 01 |
| IC8: Necessidade de mudança de cultura: ilusão da tecnologia | E22 | 01 |

| | | |
|--|-------------------------|---------------|
| IC9: Impacto social da informação de qualidade | E11, E15, E16, E18, E22 | 05 |
| IC10: Disseminação de boas práticas | E8 | 01 |
| IC11: Comunicação efetiva sem uso de jargão técnico | E15, E16 | 02 |
| IC12: Controle social da prestação de serviço público | E18 | 01 |
| IC13: Necessidade de espaços institucionais de diálogo e formação | E21 | 01 |
| PERGUNTA 15: Como você interpreta a afirmativa de que a competência em informação é um fator para a inovação social? É possível gerar valor social por meio de políticas para uma melhor compreensão e uso ético da informação? Como? | | |
| Ideia Central (IC) | Entrevistados | Nº ECH |
| IC1: Repensar o acesso à justiça em função de novas tecnologias | E24 | 01 |
| IC2: Competência em informação e inovação social | E22 | 01 |
| IC3: Acesso à informação, capacidade crítica e educação | E3, E4, E7, E21 | 04 |
| IC4: Competência em informação, inclusão e inovação social | E18 | 01 |
| IC5: Acesso à informação e a tecnologias | E1 | 01 |
| IC6: Democracia e informação de qualidade | E11, E19 | 02 |
| IC7: Democracia vs polarização política | E5 | 01 |
| IC8: Informação de qualidade gera valor social nas inovações | E2, E8 | 02 |
| IC9: Informação desintegrada, algoritmos e poder | E9, E16 | 02 |
| IC10: Tecnologia é transformadora se chegar a todos | E23 | 01 |
| IC11: Depende de se conseguir lapidar a informação | E6 | 01 |
| IC12: Pessoas vulneráveis e dificuldade de acesso à informação | E20 | 01 |
| IC13: Ética, papel da imprensa e desinformação | E21 | 01 |
| IC14: Informação de serviços públicos e inclusão social | E10, E12, E13 | 03 |
| IC15: Dependência da vontade política da administração | E17 | 01 |
| IC16: Priorizar direitos básicos das populações | E7 | 01 |
| IC17: Transformação social pelo trabalho constante de divulgar informação de qualidade | E9 | 01 |
| IC18: Ampliação do acesso à informação de qualidade para efetivar direitos | E14 | 01 |
| IC19: O serviço público existe para servir à sociedade | E15 | 01 |

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Optou-se por explorar as ideias centrais (ICs) obtidas em grupos de perguntas para facilitar a sua análise, tendo em vista a riqueza de dados obtida por meio das entrevistas.

Primeiramente, a construção de um horizonte informacional para o sistema de justiça, iniciada com a análise dos mapas mentais, é retomada por meio da análise dos resultados obtidos para as perguntas 3 e 4 da entrevista (PERGUNTA 3: Quais são os tipos de informação que você necessita para desenvolver suas atividades profissionais? / PERGUNTA 4: Quais são as principais fontes de informação utilizadas nos processos/atividades de sua área de atuação? Você sabe como acessá-las?). A partir do QUADRO 39 acima, é possível verificar que as entrevistas também apontam para a mesma direção que os mapas mentais construídos. É possível visualizar que as fontes de informação mais mencionadas foram os sistemas de informação, bancos

de dados e painéis de *business intelligence*; seguidos por sites de legislação, atos normativos, doutrina e jurisprudências, internet e mecanismos de busca e pessoas como fonte de informação. O principal tipo de informação citado pelos entrevistados foi aquele oriundo dos próprios processos, da doutrina, da jurisprudência, da legislação e informações oficiais. Também foram mencionadas em grande número as informações obtidas por meio de consulta a bancos de dados estruturados. Portanto, o horizonte informacional que se desenha a partir dos dados obtidos é claramente de um ambiente digital. Enfatize-se a importância dada aos sistemas de informação, bancos de dados e painéis de *business intelligence*, que permitem uma atuação institucional orientada por dados. Também o advento dos processos eletrônicos transformou o atendimento ao público, as audiências e oitivas, a consulta e o próprio andamento do processo judicial em processos realizados de forma virtual.

O agrupamento das perguntas 1 e 2 (PERGUNTA 1: Como você percebe o impacto das mudanças [tecnológicas ou não] na sua atuação profissional? Você poderia exemplificar tipos de inovações que surgiram em decorrência dessas mudanças? / PERGUNTA 2: Você vivenciou alguma mudança de prática ou de atitude em decorrência desse processo? Você percebe que o uso de tecnologias diminui o tempo para a realização das atividades funcionais?) mostra os impactos positivos e negativos das novas tecnologias no sistema de justiça. Os impactos positivos se relacionam à rapidez, agilidade e efetividade que as novas tecnologias imprimem aos processos de trabalho e a possibilidade de se trabalhar em qualquer lugar. Os impactos negativos citados são relacionados ao aumento do volume de trabalho em razão do encurtamento dos prazos de resposta, com a consequente massificação das análises dos processos, o aparecimento de gargalos nas etapas decisórias e o adoecimento. Em relação ao impacto negativo das novas tecnologias no usuário do sistema de justiça, foi citada a falta de acesso às tecnologias por parte de pessoas hipossuficientes. A seguir, algumas falas dos entrevistados que representam essas ideias centrais foram selecionadas e são reproduzidas literalmente:

Entrevistado 1: “Ah, eu acho que sim. Sem sombras de dúvidas. Hoje é muito mais fácil, né? [...] A mudança é real. Então, o que eu vejo é uma mudança grande, um ganho de tempo, né, e a possibilidade de respostas mais efetivas [...]. Em outros aspectos, né, se a gente for pensar, por exemplo, a construção das políticas públicas todas têm que levar em conta esses dados que a gente dispõe hoje, né?”

Entrevistado 3: “Sim, eu creio que sim, né? Como eu te falei no processo eletrônico, né? É... só aquele tempo que a gente tinha de

tramitação física do processo, né? Processos volumosos que tinham que ficar sendo carregados da secretaria para o gabinete do Juiz, o Juiz despacha, vai para aqui, vai para ali. Agora é tudo num clique só, né? É um clique, já está para mim, já está para o outro, eu... o advogado, por exemplo, não tem que se deslocar do seu escritório para ir até o Fórum, ir até a Zona Eleitoral, pegar o processo, levar para casa...”

Entrevistado 7: “É muito rápido. Foi uma tecnologia de alta prestação”.

Entrevistado 15: “Eu posso trabalhar de qualquer lugar. Aliás, de qualquer lugar do mundo. Né? Eu não preciso mais estar dentro do Tribunal né, para poder fazer o meu trabalho. Eu posso trabalhar da minha casa, eu posso trabalhar de qualquer outro lugar... Basta que eu tenha o acesso à internet e que eu tenha o meu computador onde está instalado todo o sistema lá, né, para eu acessar, fazer esse acesso remoto”.

Entrevistado 9: “Em relação ao Judiciário, vem trazendo uma preocupação com o assoberbamento de trabalho. As pessoas acham que, em razão dessa velocidade, o trabalho vai ser maior. Por exemplo, juízes vão ter muito mais sentenças para serem proferidas. E, de fato, vêm acontecendo sim. E aí acaba provocando aqueles gargalos. A parte administrativa vem trazendo a coisa com maior fluidez, maior rapidez e chega num momento... tuf! Para. Porque ali não há condição de ser um trabalho mais rápido, mecânico. Não. É um trabalho de decisão, de pensamento, de resolução de um conflito”.

Entrevistado 21: “Então, assim, acaba que isso compromete um pouco a, vamos dizer assim, a eficiência do sistema de uma maneira geral. Porque eu sou também impactado com o retorno mais rápido, e nem sempre o tempo necessário para resolver efetivamente o problema, ou seja, você perde um pouco o tempo de gerir aquilo em termos, assim, de reflexão, né? As coisas ficam muito dinâmicas, mas elas vão sendo também muito automatizadas em relação aos fluxos. Então, assim, eu não sei se o ganho quantitativo, ele compensa em termos de resultado qualitativo, vamos dizer assim”.

Entrevistado 19: “Eu, por exemplo, estou em 5 grupos nacionais [de WhatsApp]. [...] Então, aí esses grupos postam decisões, manifestações, o dia todo. Então, se você não tiver um controle, você acaba com sua saúde... Porque você acaba trabalhando é... Não tem fim. Você não trabalha 8 horas por dia. Então, chega um momento que você tem que deixar a tecnologia de lado e cuidar da sua saúde. Porque isso também é um problema. Porque você aumenta o seu, o seu estresse, a sua ansiedade, porque você sabe que alguém postou alguma coisa que você tem que responder. Então, se você não sabe fazer a gestão pessoal da tecnologia na sua vida, e uma gestão de qualidade, há o adoecimento também”.

Entrevistado 13: “Mas, o que que foi o maior impacto? É não atender o cliente. O cliente ficou dois anos sem ser atendido aqui. E, no retorno, e aí agora presencial, porque somente agora retornamos presencial, a gente vê a dificuldade do cliente ter acesso às audiências que estão sendo, muitas delas, realizadas de forma remota. Né? Então, isso eu

vejo para eles um grande impacto, por quê? Porque são pessoas muito humildes, que não têm um conhecimento tecnológico, não têm acesso a uma tecnologia mais avançada”.

Ainda no agrupamento das perguntas 1 e 2, aparecem também ideias centrais de que há em curso uma mudança nos processos de trabalho como um desafio a ser enfrentado e uma mudança cultural em que se percebe a importância da orientação por dados na atuação funcional e o aumento do trabalho colaborativo e da atuação em rede. Esses impactos percebidos podem variar conforme a capacidade pessoal de assimilar as mudanças tecnológicas, o que aponta para uma necessidade constante de capacitação para reduzir as resistências à tecnologia. A seguir, algumas falas dos entrevistados que representam essas ideias centrais foram selecionadas e são reproduzidas literalmente:

Entrevistado 19: “A Instituição, ela, isso é claro, ela consegue se organizar muito mais a partir dessas novas tecnologias. Especialmente com, nós podemos falar, o controle que a Instituição passa a ter sobre dados, sobre peças... Então, é uma organização importante para tomada, inclusive, de decisão. Hoje você consegue colher dados, inclusive, relativos a ajuizamento de ações, né?”

Entrevistado 21: “Bom. O impacto é total, né? E, assim, ele é muito sentido, muito sensível e exige uma capacidade de... não apenas de atualização em relação ao impacto dessas novas tecnologias, eu acho. Mas, principalmente, eu acho que as instituições, às vezes, elas não conseguem dar essa resposta no tempo apropriado. Elas exigem uma assimilação desse impacto na mudança da sua maneira de trabalhar. Então, o grande desafio naquele momento era exatamente utilizar as vantagens da possibilidade de reproduzir as coisas em série, sem perder a necessidade de avaliação das coisas... dos casos, né?”

Entrevistado 24: “Algumas pessoas se adaptaram muito bem, com relação a essa rotina, outros não, né?”

Entrevistado 22: “Mas tem um senão. [...] É que não adianta você ter tecnologia sem você capacitar as pessoas no uso da tecnologia. [...] Ou seja, é um problema também cultural. Porque, cultural em que sentido? Existe uma cultura de você se vira. Né? Ah, então o sistema está aí e você se vira”.

Entrevistado 16: “Eu verifico, em contrapartida, que os funcionários mais antigos, aqueles que não têm o manejo fácil com a informática, têm extrema dificuldade. Alguns ainda, entre aspas, ‘se recusando a encarar essa realidade e delegando’, às vezes, funções que são deles para outras pessoas realizarem, por absoluta incapacidade de técnica mesmo, de lidar com o computador. Tem gente, às vezes, funcionários que, a vida inteira, trabalhou com processo físico e não sabe mesmo mexer em computador direito, então têm tido uma dificuldade extrema”.

Em relação à pergunta 5 (PERGUNTA 5: Quais são os parâmetros que você emprega para selecionar informação de qualidade no exercício de sua atuação?), sobre quais são os parâmetros que você emprega para selecionar informação de qualidade no exercício da atuação, foram mencionados em maior número o uso de fontes oficiais, a checagem da autenticidade das informações e a priorização de fontes cuja autoria possui credibilidade junto à comunidade jurídica e científica. A atualidade da informação também foi uma ideia central mencionada. Apesar de terem sido mencionadas somente uma vez, é importante ressaltar as seguintes ideias centrais, que também podem ser aplicadas de maneira geral: a necessidade de se checar posicionamento jurídico integralmente na fonte original e a necessidade de se checar a linguagem usada nos vários formatos e mídias, para filtrar possível desinformação. A seguir, algumas falas dos entrevistados que representam essas ideias centrais foram selecionadas e são reproduzidas literalmente. Ressalte-se também o uso de teste de fatores mencionado, que, em conjunto com bases de dados estruturados, pode indicar critérios e padrões para a análise de dados na atuação funcional, como é possível verificar no DSC11 da pergunta 5 (Apêndice VI).

Entrevistado 7: “E até para ver... se aquele conteúdo da ementa bate, porque é muito comum ter uma interpretação que, às vezes, que a pessoa divulgou como notícia e você vai olhar no voto e a interpretação dada pela pessoa que te enviou é completamente diferente do que realmente foi entendido. [...] Então, tudo o que eu recebo eu vou ler a origem, da onde saiu. E não leio só a ementa. Vou ler o voto inteiro para eu me situar. Porque, às vezes, a ementa ela é genérica e a situação lá é específica, não é? E a gente tem que tomar cuidado. [...] Aqui eu leio tudo. Porque fazer uma citação de forma leviana é perigoso, né?”

Entrevistado 11: “[A] primeira coisa é a linguagem, né? E a gente atua muito na questão de olhar a origem. Primeiro: de onde veio? Depois: isso foi tirado de contexto? Como é que é o todo, né? Às vezes só vem uma parte. E essa parte estava onde, né? Então, tentar entender o todo. Isso é muito... um exercício que você faz. A linguagem que veio também, porque às vezes com a linguagem só você já desconfia, já chega à conclusão de que não parece verdadeiro”.

A pergunta 6 (PERGUNTA 6: Como ocorre a organização, o uso e a difusão da informação dentro da instituição? Você poderia dizer se o fluxo informacional na instituição é adequado?) mostra ideias centrais em que os entrevistados têm visões antagônicas a respeito de o fluxo informacional na instituição em que trabalham ser ou não adequado. Os entrevistados que consideram o fluxo informacional da instituição adequado citam informações obtidas na intranet e na extranet, o envio de

e-mails, as mensagens por WhatsApp, o Teams e o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), usado para substituir o papel nos fluxos de demandas administrativas. Em relação à necessidade de aperfeiçoar os fluxos informacionais, algumas das ideias centrais representam esses pontos que precisam de aperfeiçoamento. As principais ideias centrais que demonstram pontos a serem aprimorados são: excesso, inespecificidade e redundância informacional; informação dispersa e falta de um sistema integrador; falta de informação indexada; informação compartimentalizada; falta de interoperabilidade entre órgãos do sistema de justiça; falta de posicionamento institucional e rotinas padronizadas; falta de ações institucionais para transformar informação em conhecimento e a necessidade de aprimorar a comunicação com o público interno e externo. A seguir, algumas falas dos entrevistados que representam essas ideias centrais relativas a pontos selecionados a serem aperfeiçoados, reproduzidas literalmente:

Entrevistado 16: “Eu acho que a gente recebe muita informação. Há uma ‘influxicação’, na verdade. Esse termo até tem é em inglês, né? *Influxication*. A gente está... o tempo todo recebendo informações aqui de absolutamente tudo. O Tribunal, ele não gerencia. Ele não consegue fazer uma divisão no sentido de: isso aqui é da Vara da Infância, isso aqui é da Vara de Família, isso aqui é da Vara de Fazenda Pública, isso aqui é da Vara Criminal. O Tribunal manda tudo, o tempo todo, através de vários canais. Por exemplo: o site é um canal, o Diário Eletrônico é um canal, o SEI, que é a forma como a gente se corresponde aqui, é outro canal. Então, enfim, as informações são dadas de maneira difusa e muita informação o tempo todo”.

Entrevistado 16: “A gente tem que preencher uma série de sistemas, às vezes, assim, enfim, os nossos sistemas não são todos centralizados. Decidir é no PJe; assinar o alvará de soltura é em outro sistema; assinar o mandado de prisão já é outro sistema; assinar alvará judicial para levantamento de bem já é outro sistema; quer bloquear veículo, é em outro sistema; quer bloquear dinheiro, é outro sistema. Então, a gente tem que operar 500 sistemas ao mesmo tempo. Não é centralizado, ou seja, manejar isso tudo e ainda dar conta de gerir esse tanto de informação”.

Entrevistado 22: “Existe um monte de sistemas de informação diferentes, né? Então, e muitas vezes eles não são compatíveis, né?”

Entrevistado 22: “A Justiça no Brasil, ela está querendo digitalizar e tornar tudo eletrônico, mas passando por cima dos seus usuários. Como se seus usuários fossem basicamente magistrados e servidores da Justiça. E, quando na verdade, não. Você tem a parte autora, a parte ré, você tem um mundo, as testemunhas... [...]. Então, a Justiça está pouco sensível a isso. Essa é a minha visão. Então, quando você fala de organizar, de usar do fluxo de informação, tem ainda esse problema. A interface entre nós e o outro, porque nosso sistema tem

que conversar com o outro sistema. Você tem quadro de referência para fazer essa interoperabilidade. Mas o outro lado é pouco sensível”.

Entrevistado 24: “Ah, depende do setor. Eu acho que o Ministério Público, ele ainda é muito compartimentado, existe uma profusão, por assim dizer, de informações e de materiais, enfim... É... o CEAF não consegue cumprir esse papel, não por... é... pela, por alguma deficiência da estrutura em si, mas eu entendo que a sociedade mudou muito e a velocidade da informação mudou muito. Eu ainda acho que nós não temos essa velocidade necessária”.

Entrevistado 18: “Nós não temos acervos tratados, para, assim... até para você buscar um material no *site*, você já tentou? Horrível. [...] Eu tenho dificuldade para achar. [...] Eu tenho muita dificuldade para achar. Eu não sei achar, assim...”

Entrevistado 18: “Então, assim, tem colegas muito bons, que estão fazendo trabalhos ótimos, só que isso não é divulgado. Né, assim, isso não é divulgado, não existe um roteiro [...]. Então, assim, o que eu vejo é, não existe um posicionamento institucional claro para que o Promotor que queira discordar disso, ele fale, eu conheço o posicionamento institucional, mas eu vou fazer do meu jeito. [...] É o que a Maria Paula Dallari Bucci, ela fala que falta ao MP uma identidade epistêmica”.

Entrevistado 4: “[N]ão tem um trabalho institucional de transformar essa informação em conhecimento e nem um estímulo para que se reflita sobre essa informação. O que nós fazemos, como nós fazemos, por que nós fazemos assim? Então, me parece que é possível melhorar muito”.

Entrevistado 1: “É. Eu acho que ainda é um desafio a gente falar a mesma língua e um compreender o outro, né? Aí a sua pergunta exige que a gente pense assim: primeiro os dados internos, o compartilhamento deles ainda precisa aprimorar. A integração entre os diversos setores, eu tenho visto uma melhora muito grande [...]. A gente ainda precisa aprimorar e um conhecer o trabalho do outro. E falar a mesma língua. E entender o que está acontecendo”.

Entrevistado 19: “Eu acho que... nós fazemos muito e divulgamos pouco do que nós fazemos. Então, nós precisamos desenvolver esse trabalho que diz respeito à nossa capacidade de comunicar melhor com a sociedade, inclusive, de prestar as informações devidas à sociedade. Já melhoramos. Por exemplo, o *site* já melhorou. Os colegas têm optado, por exemplo, trabalhar com Instagram, né? Atinge muita gente”.

Ainda em relação à pergunta 6, ressalte-se a ideia central “não tem autonomia para tomar decisões”. Essa ideia central retrata uma parcela do *corpus* de entrevistas cujos entrevistados trabalham em um nível operacional da instituição e que consideram que a função que exercem somente se trata de cumprir diligências, sem necessidade alguma de tomada de decisão.

A pergunta 7 (PERGUNTA 7: Você é capaz de exemplificar processos/atividades envolvidos no fluxo informacional para a tomada de decisão em sua área de atuação?) mostra ideias centrais que exemplificam fluxos informacionais de tomada de decisão. As respostas obtidas dos entrevistados para essa pergunta demonstram diferentes visões conforme diferentes áreas de atuação. As ideias centrais que exemplificam esses fluxos informacionais decisórios são: planejamento estratégico como instrumento de governança na tomada decisória; Corregedoria como um setor orientador e intensivo em informação; informações para áreas de segurança e inteligência institucional; uso de teste de fatores para a área de recursos e o fluxo informacional derivado de necessidades de investigação. Ainda na pergunta 7, algumas ideias centrais que emergiram das entrevistas focaram em pontos que os entrevistados consideraram essenciais para o fluxo informacional decisório: o trabalho em rede, a utilização de *benchmarking* e a necessidades de aperfeiçoamento.

A pergunta 8 (PERGUNTA 8: Quais foram as dificuldades de acesso à informação interna ou externa para o desempenho de suas funções?) mostra, principalmente, ideias centrais ligadas às dificuldades técnicas e de infraestrutura, dificuldades geradas pela resistência dos usuários e dificuldades em razão da política informacional, tais como dificuldade em gerar dados estruturados, informações pulverizadas, dificuldades de troca interinstitucional de dados e interoperabilidade de sistemas. A seguir, algumas falas selecionadas dos entrevistados que representam essas ideias centrais, reproduzidas literalmente:

Entrevistado 8: “A dificuldade, normalmente, é estrutural. Eventualmente por baixa velocidade, por dificuldade de *download*, não disponibilização do serviço durante determinado momento. Mas, assim que é ultrapassada aquela dificuldade estrutural, do ponto de vista funcional, é possível chegar a uma conclusão”.

Entrevistado 3: “Ah foi só no início assim, essa mudança de paradigma, lá naquele comecinho, aprender a lidar com isso, as ferramentas, ganhar familiaridade, ganhar desenvoltura... É coisa mesmo assim de a gente passar a conhecer, né, os ambientes...”

Entrevistado 17: “Então, assim, é um processo meio demorado. Igual ao que eu te falei antes, do processo eletrônico, ele tem uma infinidade de informações. É muita coisa mesmo. Quando você depara com aquele sistema para você começar do zero, ele foi muito complexo. Teve muita dificuldade para todo mundo. Tem um sistema que os advogados antigos mesmo falaram que iam parar de trabalhar. Muitos pararam de trabalhar. E teve muita gente mesmo, do Tribunal, que aposentou porque disse que ficava... tinha dificuldade”.

Entrevistado 2: “Talvez o fato de que algumas informações ainda estão, como é que se diz, algumas informações ainda estão pulverizadas em diferentes setores. A gente ainda tem uma carência, por exemplo, de painéis de *BI*, né? Que eu acho que podem, vamos dizer, enriquecer bastante esse acesso à informação de qualidade”.

Entrevistado 19: “O Ministério Público ainda tem muito a caminhar na organização dos dados, na transparência desses dados, na análise crítica desses dados, né? Então, eu acho que tudo é um processo organizacional que está em encaminhamento e é natural... essas dificuldades são naturais porque nós vivemos uma explosão de revolução tecnológica, né?”

Entrevistado 11: “Nós temos algumas dificuldades relacionadas a bancos de dados, assim. É... na verdade, na Instituição, não é só Justiça Eleitoral. Judiciário. O Judiciário tem muita dificuldade em gerar dados processuais, que a gente... numéricos mesmo que eu estou falando”.

Entrevistado 19: “Hum, hum. Eu acho que você tem dificuldades de acesso às informações. Primeiro: eu acho que você tem dados de outros setores que você não consegue ter acesso, que não estão disponíveis publicamente, e são dados importantes, e eu digo assim, dados sobre quantidade de decisões do Tribunal, né? Às vezes, o Tribunal divulga, mas você não tem... você tem dificuldade de ter esse acesso, e para ter como tomar uma decisão mais qualificada”.

Entrevistado 22: “Engraçado! Externamente a dificuldade é ter acesso a esse mundo de bases de dados que existem. Né? Então, às vezes, para você acessar uma coisa como um boletim de ocorrência, para nós era uma dificuldade absurda. E ainda não é tão fácil”.

Na pergunta 9 (PERGUNTA 9: Existe alguma política institucional para identificar, tratar, disseminar e compartilhar informações que são úteis em suas atividades, processos ou tomada de decisões?), diferentes ideias centrais foram geradas a partir das entrevistas. Há a ideia central predominante de que existe uma política institucional de gestão da informação. Também foi registrada a ideia central de que há iniciativas no sentido de se gerir a informação, mas não há a formalização de uma política institucional de gestão da informação. Há ainda a ideia central de que não existe nenhuma política de gestão da informação. Foi registrada a ideia central de que se acredita haver uma política institucional, apesar de o entrevistado não saber dar detalhes sobre ela e a ideia central de que, se houver uma política institucional, o entrevistado a desconhece. Ressaltem-se também a ideia central que esclarece sobre o Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação, a ideia central de que faltam espaços de discussão e disseminação de boas práticas na instituição e a ideia central de que falta uma política de informação mais ampla, no sentido de uma gestão do

conhecimento institucional. Algumas falas selecionadas dos entrevistados, que representam essas três últimas ideias centrais ressaltadas, são reproduzidas literalmente a seguir:

Entrevistado 8: “Sim. Você tem toda uma hierarquia, né, assim... uma cadeia de transmissão das informações que, no ponto de vista da Instituição, funciona a partir da centralização, no caso, da informática junto à Procuradoria-Geral, né? É uma área vinculada a uma Procuradoria-Geral. Então, é posicionada de forma estratégica. Ela se submete a um conselho de tecnologia da informação. Esse conselho, ele é multiparitário, e dali se irradiam todas as normas. A gente verifica uma preocupação com a edição de normativos para dar transparência a esse fluxo da informação, sobretudo segurança”.

Entrevistado 21: “Na verdade, nós temos vários, né? Porque você tem a Copli, que tem uma atuação central nisso. O GSI tem participação. [...] E você tem hoje dois órgãos que são, vamos dizer assim, com representação multissetorial, que faz uma interlocução bastante interessante nisso aí, que são o CETI e o GRUSAF. O Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação e o Grupo Gestor de Sistemas da Atividade Finalística. Então, acaba que eles fazem muita ponte de quem não participa desses processos administrativos informacionais, mas que são os destinatários das informações no final das contas, porque tudo, em tese, tudo quanto é informação, quase tudo que é gerado na Instituição, deveria ser informação voltada para atividade finalística”.

Entrevistado 18: “Né, então, eu acho, assim, uma coisa que também eu acho que falta seriam grupos temáticos para discussão, sabe, de algumas demandas, criação de roteiros... Porque assim, você faz um roteiro, tem os desdobramentos, né? Nenhum roteiro vai dar conta de todas as peculiaridades do caso. Então, eu acho que falta muito assim, falta, falta avançar muito. Se tem essa questão de política, eu desconheço. Tenho dificuldade de acessar algumas coisas, modelos, eu tenho dificuldade... Não sei onde entra direito, aí tem lá o negócio de área restrita e você vai, você clica, eu acho que isso.... a gente teria que ter um tratamento do nosso acervo, assim... E mais... [...] Tinha que ser mais disseminado... [...]. Mas no MP, eu acho que é muito, muito frágil, assim, essa questão de disseminação de informação, de boas práticas, entendeu? Não tem. E falta, né”?

Entrevistado 22: “Agora, algo como um documento que enuncia uma política de informação da Instituição: isso ainda não está estruturado. Isso está setorizado. Na área de planejamento, na área da tecnologia da informação, na área da inteligência, na área da segurança da informação, existe essa preocupação em ter algo que poderia se aproximar do que você chama de uma política da informação. Mas ainda não há algo integrado. [...] E não com uma coisa mais ampla, que seria a gestão do conhecimento. Então, tem um desperdício muito grande de conhecimento na Instituição. Ou seja, então, nós estamos muito... numa política da informação, na vertente gestão do conhecimento, nós ainda estamos criando. Por quê? Porque ainda há uma resistência cultural. Uma tendência a se continuar a gerir da forma que sempre foi feita.”

Na pergunta 10 (PERGUNTA 10: O que você interpreta em ser “competente em informação” na sua área de atuação na instituição?), ressaltam-se as ideias centrais que definem a competência em informação como o domínio de tecnologias; como uma capacidade ética; como a capacidade de saber filtrar informação de qualidade, tendo a tecnologia como mera ferramenta; como a capacidade de saber acessar, filtrar, categorizar e aplicar informação; como a capacidade de aprender continuamente e como a capacidade de se comunicar bem por meio da empatia com os outros. Essas ideias centrais revelam percepções dos entrevistados relacionadas às dimensões da competência em informação propostas por Vitorino e Piantola (2011). O domínio das tecnologias está inserido na dimensão técnica da competência da informação. A capacidade ética é a dimensão ética da competência em informação. A capacidade de se comunicar de forma empática com o outro envolve a dimensão estética e a dimensão política da competência em informação, uma vez que envolve a percepção da pessoa e de seu lugar como sujeito de um contexto sócio-histórico e político, além da motivação intrínseca e da sensibilidade inerente à comunicação empática. Por fim, as habilidades de acessar, filtrar, categorizar e aplicar informação de qualidade envolvem todas as dimensões da competência em informação, quais sejam, técnica, estética, ética e política.

Ainda na pergunta 10, também emergiram, a partir da análise das entrevistas, ideias centrais tais como: competência em informação está ligada a fazer bem em menor tempo; a capacidade de saber reconhecer situações em que é necessário se observar o sigilo da informação no âmbito dos processos judiciais; ter fluência na análise de dados e a capacidade de adaptação às mudanças. Também foram apontadas a necessidade de capacitação e a visão de que competência em informação consiste em saber cumprir as ordens constantes das diligências judiciais.

Na pergunta 11 (PERGUNTA 11: Como você percebe a necessidade de uso ético da informação em sua atuação profissional? Como lidar com a desinformação?), em relação à importância da ética, emergiram das entrevistas ideias centrais que correlacionam a ética à integridade e ao amor, além da ideia central de que a ética é base fundamental da sociedade ao estabelecer um padrão moral. Outra ideia central enfoca a necessidade de definição do que é ética no âmbito da instituição e sugere a criação de um código de ética, inclusive para lidar com outra ideia central que emergiu, que é a ética e o uso de redes sociais.

Ainda na pergunta 11, ressaltem-se as ideias centrais ligadas a como lidar com a desinformação, que foram: a noção de se ter cuidado com as fontes; de que sempre checar a fonte da informação é imprescindível; não disseminar desinformação; o uso de técnicas e ferramentas para combater a desinformação e a percepção sobre a importância de saber reconhecer situações de sigilo da informação dos processos judiciais, este último provavelmente em decorrência de outras ideias centrais também mencionadas, como o risco de sofrer sanções enquanto agente público e o risco de ser usado politicamente durante o exercício de sua função. Interessante ressaltar também a ideia central que propõe a reflexão proporcionada pela Teoria Crítica como uma forma para lidar com a desinformação.

O agrupamento das perguntas 12 e 13 (PERGUNTA 12: Como você percebe a associação entre práticas, programas ou ações institucionais em relação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU)? Você poderia exemplificar algum projeto, prática ou ação institucional relacionado aos ODS? / PERGUNTA 13: É possível replicar programas como esse para diversas áreas da instituição? Como?) traz as percepções dos entrevistados quanto a relação entre os ODS e as práticas ou programas institucionais, elencando exemplos desses programas nas instituições e também considerando a possibilidade de replicação desses programas.

Entre as percepções dos entrevistados acerca da relação entre programas institucionais e ODS, ressaltem-se as ideias centrais que correlacionam as próprias atribuições do Ministério Público do Estado de Minas Gerais à consecução dos ODS e o alinhamento do Planejamento Estratégico do Ministério Público à Agenda 2030 da ONU, inclusive com a assinatura de um memorando de entendimento entre o Ministério Público e a ONU, por meio do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD). No âmbito do Judiciário, os entrevistados conseguiram perceber a ODS 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes) como sendo diretamente ligada à atividade finalística do Tribunal. A ODS 16 também foi percebida como um maior acesso do cidadão à Justiça e a promoção de cidadania e inclusão social. Algumas falas selecionadas dos entrevistados, que representam essas ideias centrais ressaltadas, são reproduzidas literalmente a seguir:

Entrevistado 8: “O Ministério Público brasileiro, né, ele se atentou para esses objetivos da ONU, né? E todos os mapas estratégicos hoje,

seja do Conselho Nacional ou dos Ministério Públicos, estão bastante alinhados a esses objetivos a partir dos recursos e dos macro-objetivos que cada um dos Ministérios Públicos estabeleceu como prioritários dentro dos seus ramos e Estados, né”?

Entrevistado 22: “Eu percebi que os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e a suas metas, eles, na verdade, eles tratam basicamente de tudo que é de responsabilidade do Ministério Público. [...] É uma coisa impressionante! Então, você consegue ver uma afinidade muito grande entre o que os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável estabeleceram e as próprias atribuições que o Ministério Público tem, né”?

Entrevistado 2: “O nosso planejamento estratégico, que foi aprovado aí, para o período 2020/2029, tanto o planejamento quanto o mapa estratégico, eles contêm uma série de macro-objetivos e objetivos institucionais que estão ligados aqui aos ODS do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento sustentável, né? Nós temos aqui o nosso mapa estratégico, que cuidou de fazer uma vinculação a todos os ODS. Então, os objetivos que a gente tem na perspectiva de resultados para a sociedade, de processos integradores e a perspectiva de aprendizado e crescimento para a Instituição, todos eles estão vinculados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU [...]. Nós temos uma ampla lista de projetos que foram identificados [...] como projetos que vão contribuir para a concretização, para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável”.

Entrevistado 2: “[...] e, no ano passado, a gente teve a assinatura de um memorando de entendimento entre o Ministério Público e a ONU, por meio do PNUD, justamente porque nós temos uma série de projetos institucionais que... vamos dizer, que contribuem para a concretização desses objetivos, da Agenda 2030”.

Entrevistado 15: “Mas é que eu sei que o fim do Tribunal é promover a justiça, né, a paz social, promover... acabar com os conflitos, e tudo. Então, é claro que o Tribunal está ligado nesse objetivo aí... O 16. É. E sempre... isso é falado, né, qual que é o fim do Tribunal. Quer dizer, toda aquela Instituição gigante que é o Tribunal de Justiça tem uma atividade-fim, que é justamente essa, de promover a justiça, a paz social e tal”.

Entrevistado 7: “Paz e Justiça é nossa função né. Função precípua do Tribunal do Justiça é paz e justiça das instituições. Hum hum. É. Isso é inerente à nossa atuação, né”?

Entrevistado 16: “Eu acho que no 16, né, que é Paz, Justiça e Instituições Fortes, eu acho... eu penso que a gente conseguiu hoje ter uma acessibilidade muito maior ao Poder Judiciário. Seja ao Fórum propriamente dito, mas também às outras instituições, seja Ministério Público, Defensoria. As pessoas hoje buscam mais essas instituições, né? No sentido de conseguir acessar a Justiça”.

Entrevistado 9: “Para tentar minimizar a desigualdade social, de inclusão do cidadão na Justiça, né, com o intuito de buscar pacificação

social, paz... entre as pessoas. É... levar mais o Poder Judiciário até as pessoas. Inclusive, tem até alguns instrumentos de chegar na própria sociedade e com a Justiça e a solução de algumas questões”.

Ainda em relação às perguntas 12 e 13, dentre os exemplos de programas institucionais ligados aos ODS, as ideias centrais que emergiram nas entrevistas foram, em sua maioria, ligadas a programas de sustentabilidade e redução de resíduos e uso de insumos, campanhas solidárias e programas de qualidade de vida e saúde do servidor. Houve também a ideia central de que os entrevistados não saberiam falar sobre esses programas, apesar de saber que eles existem.

Ressaltem-se ainda as ideias centrais que dão exemplos de ações concretas das instituições nas áreas finalísticas, tais como a virtualização do processo judicial, a igualdade de gêneros, o combate à violência doméstica, a ressocialização de presos, a autocomposição e justiça restaurativa, a proteção ao meio ambiente e a proteção à saúde, com o acesso a medicamentos e tratamentos de saúde.

No que concerne à replicabilidade desses programas, emergiram ideias centrais que apontam que os programas já são pensados para a instituição como um todo; as tecnologias permitem a replicabilidade; é possível replicar por meio de campanhas e espaços de comunicação; a estrutura ramificada da Justiça permite a replicação e deve-se priorizar a ampliação dos programas já existentes. Evidenciam-se as ideias centrais que tratam do uso de indicadores, de uma atuação transversal e da atuação em rede para alcançar a replicabilidade. Houve ainda a percepção de que a replicabilidade depende da vontade política da administração.

Na pergunta 14 (PERGUNTA 14: Como você percebe a função social da informação para o desempenho de sua atuação profissional?), destacam-se as ideias centrais de que o acesso à informação de qualidade é cidadania; o acesso à informação e o acesso à justiça promovem cidadania; a informação de qualidade traz impacto social; filtrar e lapidar a informação é relevante e a empatia é relevante no atendimento ao público. Algumas falas selecionadas dos entrevistados, que representam essas ideias centrais ressaltadas, são reproduzidas literalmente a seguir:

Entrevistado 3: “Ah, é muito importante, né, a gente fazer circular as informações fidedignas, idôneas, né. No [...] caso do eleitoral, por exemplo, né, é importantíssimo a gente ter essas informações sobre eleições ao alcance de todo mundo, né, ao alcance, especialmente, do eleitor, que é quem efetivamente toma as decisões no eleitoral, né. Se a gente pensar que, no passado, as informações sobre os

candidatos, por exemplo, elas ficavam arquivadas fisicamente nos processos, nos cartórios eleitorais, dentro das secretarias... E o eleitor se ele quisesse saber de alguma coisa, ele tinha que ficar especulando aqui e ali... E recebendo informações que... confiáveis ou não. E hoje, os processos estão todos virtualizados, o eleitor que tiver interesse, ele acessa o *site* da Justiça Eleitoral, procura pelo candidato pelo qual ele tem interesse, e estão ali oficialmente todas as informações, né. Informações do passado, de eventuais condenações, do patrimônio da pessoa, o que ele tem arrecadado, o que que ele tem gasto, como ele gasta. Enfim, toda a campanha está totalmente aberta, publicizada para o eleitor saber exatamente qual é o comportamento do candidato, né. Isso a gente sabe que isso é importante para a tomada de decisões, né. A depender de como o candidato arrecada, de quem que ele recebe doação. Pode ser que o eleitor... 'Olha, não quero votar nesse por causa dessa vinculação que ele tem com esse tipo de pessoa', ou não, né. Então, eu acho que traz um benefício importante”.

Entrevistado 24: “O que eu vejo é que a função social, ela é possível e ela é visível desde que haja uma qualidade desses dados que originaram essa informação. É... eu sou muito cautelosa sempre, acho que [...] os dados que são confiáveis ou como eles são produzidos e são atualizados, é... ele vai produzir e vai determinar essa usabilidade ou não dessa destinação como função social dos dados. Né? Um exemplo clássico aí é o exemplo da segurança pública, né, que a gente pode estabelecer políticas, etc. Mas a gente tem que entender a qualidade desses dados [...] que esse dado seja de qualidade, para que ele se reverta em uma função e isso seja utilizado com uma função social adequada para o fim a que ele se destina, né? Mas a qualidade, como eu disse, sempre fica em primeiro lugar”.

Entrevistado 1: “Quando eu falo assim, é... as pessoas precisam conhecer os direitos que têm. Eu até acho que a função social muito ligada à cidadania. Não é? Ainda é um desafio muito grande a gente pensar, num país tão desigual quanto o nosso, né. Isso é um ponto. O acesso que uma pessoa tem à informação [...] significando também acesso à justiça, à proteção legal. Então a nossa função social é garantir esse acesso e levar em conta as especificidades da desigualdade que, no nosso país, por ser tão grande, produz uma inversão de valores, não é? É vital para as mulheres negras, periféricas, da zona rural. Mulheres que não recebem nenhum tipo de proteção. E que deveriam, né... acho que esse é o nosso papel”.

Entrevistado 11: “A informação é... tem uma função básica na vida das pessoas. Né? Ela permeia tudo, né? A pessoa às vezes não tem consciência disso. Mas a informação é item de necessidade básica na sociedade. Então, as pessoas consomem informação o tempo todo e não têm a percepção do valor social e do impacto que isso pode ter nas decisões e nas políticas públicas. Porque é um bem que a gente tem, né? No momento em que você tem a informação de que, vamos colocar aqui, transporte público, né? Se você percebe que uma determinada decisão, você tem a informação de que uma decisão política vai impactar no seu transporte, você pode protestar. E quando você protesta, você está gerando um impacto social. Então, tudo começa na pessoa... no acesso à informação. Então, ela tem um valor

que as pessoas não percebem, mas que é um fundamento em muitos processos, né? Na maioria deles, na verdade”.

Entrevistado 22: “Então, quando você está num Estado deste tamanho, né? Como Minas Gerais, 853 municípios, 586 mil quilômetros quadrados, 21 milhões de habitantes, enfim. O nosso PIB também é um PIB relativamente grande. Um dos maiores do país. Bem, esse sistema, o Lins, por exemplo. A ferramenta Lins, né? Você consegue... está muito nestes dias, né? Está sendo muito divulgado, né, de maneira escandalosa, os altos cachês que artistas têm recebido. Pagamentos em cidades extremamente pequenas. Toda a imprensa no país está repercutindo isso, né? E aí, o Lins, por exemplo, ele consegue, em um segundo, cruzar todas as despesas de festividades do Estado de Minas Gerais, dos 853 municípios, dos últimos 5 anos. Ele leva 1 segundo para descobrir que um município pobre, de 9.000 habitantes, gastou em 1 ano 15 milhões de reais. É impossível gastar 15 milhões de reais num município pobre de 9.000 habitantes. Então, você vê que esses dados todos, eles estavam perdidos. Era impossível analisar isso. [...] Então, eu vejo que o MP está se tornando, o Ministério Público, cada vez mais capaz de ter um impacto maior socialmente, politicamente, das informações que tem. Um aproveitamento maior em relação a... uma efetividade maior em relação. [...] Então, função social da informação”.

Também emergiu das entrevistas a ideia central de que a comunicação simples, sem o uso de jargão, é importante para tornar o Direito e o próprio Poder Judiciário mais acessível ao jurisdicionado, que precisa compreender a extensão de seus direitos e seus deveres, como se vê a seguir:

Entrevistado 16: “Então, é... a gente precisa... até a linguagem, que eu sempre cobro isso dos estagiários... que a gente facilite a nossa linguagem para que o réu, se ele ler a sentença, que ele entenda, por exemplo, por que que ele está sendo punido. Ou a vítima entenda por que que o réu foi absolvido. Então, há sempre uma... é difícil, não é? Porque, às vezes, são muitos termos técnicos. Mas, às vezes, é... a gente tem que pensar por esse lado da função social da informação. Porque, escrever para a gente aqui. ‘Ah, escrevi para o Desembargador não anular a minha sentença’. Tá, mas, não é para isso que a sentença se presta. Ela se presta para viabilizar, por exemplo, a ressocialização de alguém, na medida em que ela impõe uma sanção. E a pessoa precisa saber por que que foi sancionado e entender o motivo para até que ela possa, eventualmente, solicitar um recurso se não concordar. Então, eu acho que é fundamental”.

Ainda em relação à pergunta 14, evidenciem-se também as ideias centrais complementares que percebem o acesso à tecnologia como promotora de inclusão social e as tecnologias como barreiras ao acesso à justiça, uma vez que o acesso não significa simplesmente ter a tecnologia disponível, mas também saber utilizá-la. Essas ideias centrais trazem *insights* relevantes, uma vez que a camada mais vulnerável da

sociedade é a que mais necessita da prestação dos serviços públicos. Algumas falas selecionadas dos entrevistados a esse respeito são reproduzidas literalmente a seguir:

Entrevistado 18: “Né, não são todos também que conseguem acessar, seja por dificuldade de locomoção, seja por dificuldade financeira, de você pegar um ônibus, acessar. [...] [A]ssim, às vezes a pessoa não tem condição de vir. E mais ainda, pensando, manda um *e-mail*... Olha, como mudou. Isso mudou, né? Tem a Ouvidoria também, que as pessoas acessam... Então, assim, antigamente, eu pedia para as pessoas virem, hoje, é tudo *e-mail*. São raros os que vêm. Tem gente que faz questão de vir, mas hoje é tudo *e-mail*. Todo mundo, assim, tem um celular, né, hoje o celular virou um bem de consumo, assim, muito efetivo. Então, assim, manda *e-mail*, então aí acessa”.

Entrevistado 16: “É uma questão muito de como a informação chega para o processo agora. Porque antes, no processo físico, a vítima vinha ao Fórum, ou o réu vinha ao Fórum, às vezes, sem advogado, porque a Defensoria Pública é que atua, o Defensor Público não pôde atender, que o Defensor Público está em audiência. ‘Por favor, eu quero juntar isso aqui no processo. É um vídeo que comprova, por exemplo, que eu sou inocente’. Ele vem aqui na secretaria, a gente fazia uma certidão, ele assinava e fazia juntada disso no processo. Ou certificava que a mídia estava num cofre. Agora, com o processo eletrônico, o Tribunal não recomenda isso. E diz o seguinte: ‘Olha, o peticionamento deve ser feito diretamente pela parte’. Um sujeito que não tem computador em casa vai juntar isso... primeiro que ele não vai conseguir habilitação. Vai procurar a Defensoria Pública. [...] A Defensoria Pública não consegue atender a todo mundo. Aí a pessoa, coitada, vai ter que contratar um advogado e gastar com isso. Então, assim, até mesmo a questão da informação... de como a informação chega para a gente. [...] A gente precisa pensar, por exemplo, em canais de acessibilidade dentro do Fórum”.

Na pergunta 15 (PERGUNTA 15: Como você interpreta a afirmativa de que a competência em informação é um fator para a inovação social? É possível gerar valor social por meio de políticas para uma melhor compreensão e uso ético da informação? Como?), todos entrevistados perceberam a correlação entre a competência em informação e a inovação social, em maior ou menor grau, sendo que um deles condicionou essa relação ao acesso de populações vulneráveis à tecnologia e outro condicionou a relação à capacidade da instituição de lapidar informação e devolver ao público a informação de qualidade.

Entrevistado 19: “Claro! Eu acho que a informação é tudo em uma democracia. A informação que eu estou falando é a informação de qualidade... a informação ética é tudo numa democracia e uma sociedade complexa, como nós vivemos, né”?

Entrevistado 21: “Eu acho que hoje é fundamental”.

Entrevistado 24: “Sim. Claro, eu entendo que sim”.

Entrevistado 22: “[P]ara mim, dá a impressão até que é autoevidente, né? Porque, é... Porque você pega um cidadão que não consegue... ele não tem como chamar assim uma... ele não tem competência informacional. Ou ele tem a competência informacional, mas ele não tem a informação. É informação *lato sensu*, né? Dado, informação, conhecimento... como você queira. É *lato sensu*. Então, quer dizer, um cidadão que não tenha competência informacional e que não tenha a informação para aplicar as informações, obviamente, fica muito difícil. Essa é que é a verdade, né? Vai ficar muito difícil você exercer a cidadania”.

Entrevistado 18: “É relação direta. A competência, né, a competência em informação, ela garante essa inclusão e inovação social, assim, eu acho que está diretamente relacionado [...]”.

Entrevistado 11: “Sim. Na verdade, a democracia em si depende muito do valor da informação, né”?

Entrevistado 16: “Sem dúvida. Sem dúvida. Não tenho dúvida quanto a isso, assim. Eu acho que é possível gerar valor”.

Entrevistado 12: “Ah, com certeza! A informação hoje disseminada, apesar de que a gente tem muita *fake news*, que atrapalha muito, né? Mas, a informação chegando para as pessoas hoje, é um fator que... essencial para as pessoas saberem se posicionar em relação a vários temas do cotidiano nosso mesmo, para não ficarem alienadas, né”?

Entrevistado 13: “É. A competência em informação um fator para a inovação social? Com certeza. A inovação social necessita de pessoas que desenvolvam uma forma de você, né... desenvolva uma forma de informar o outro, mas de forma mais eficaz. Hoje em dia a gente vive um problema de *fake news*, né? E isso é algo que impacta em todas as áreas também, né? Não é só na política não. Né? Na própria cidadania. Até por uma questão, assim, de saúde, por exemplo. Né? A gente viu isso. Na pandemia a gente viu sobre a covid”.

Entrevistado 9: “Ah, com certeza. Com certeza”.

Entrevistado 20: “Ah, com certeza. Não tem dúvida disso, porque hoje todos nós temos acesso à informação, desde as pessoas de baixíssima renda até as pessoas de alta renda, mas a gente precisa de uma informação consciente, né”?

Entrevistado 3: “Sim. Eu acho que sim, né. Eu acho que é muito importante a gente evoluir nesse aspecto, né, de as pessoas a cada dia se tornarem capazes de acessar as informações, interpretar as informações”.

Entrevistado 4: “Sim. Sim”.

Entrevistado 7: “Ó, assim, eu acredito que sim. Eu acho que a gente só vai conseguir diminuir uma exclusão social a partir do momento que a gente consiga divulgar informações corretas e com maior

abrangência para as pessoas, né? Seria informação no sentido de prover uma educação de qualidade, né, e um acesso irrestrito a todas as pessoas. É. Acesso à justiça e cidadania”.

Entrevistado 1: “Acho que sim. Não é? Acho que, sem dúvida nenhuma é possível sim, e é disso que a gente está falando, né”?

Entrevistado 5: “É. Eu creio que sim”.

Entrevistado 14: “Acho que sim. Porque hoje a população em geral está muito ligada nessa questão de publicidade mesmo das informações”.

Entrevistado 2: “Ahn han. É, eu acho que a competência em informação tem um pouco a ver com isso que falei agora há pouco”.

Entrevistado 8: “Sim. A gente percebe que a informação, quando bem difundida, quando bem entendida e, principalmente, as pessoas que estejam participando do processo informacional estejam pautadas por princípios éticos e princípios de valores morais minimamente responsáveis, tendem efetivamente a gerar valor social e, especialmente, a possibilitar que novas funcionalidades ou inovações sejam incorporadas em curto, médio e longo prazos, né”?

Entrevistado 10: “Eu acho que sim, porque com a informação hoje você passa credibilidade, né, do que está sendo feito, né”?

Entrevistado 23: “Eu acho, com aquela ressalva que eu fiz, respondendo a primeira pergunta: desde que essa informação chegue aos menos favorecidos”.

Entrevistado 6: “Se a gente conseguir vencer esse dilema de lapidar a informação, de forma a tornar ela limpa, cristalina e real, sim. Mas, aí, essa informação poderia ser útil para alguma coisa”.

Entrevistado 17: “Ah, eu acho que é possível. Né? Depende do interesse dos responsáveis, né, da Instituição enxergar a necessidade”.

Entrevistado 15: “É possível, né. Com certeza. Eu acho que isso tem que... é... tem que ir mudando, à medida que a gente vai caminhando como sociedade”.

Os trechos selecionados foram colocados em ordem de forma a ser possível observar o uso de palavras mais enfáticas (“com certeza”, “sem dúvida”, “é autoevidente”, “é relação direta”), para demonstrar a certeza da correlação entre competência em informação e inovação social, passando por expressões que demonstram menos certeza (“eu acho que sim...”, “é possível que sim”), passando pelas condicionantes de acesso de populações vulneráveis à tecnologia e do

desenvolvimento da capacidade institucional de lapidar informação e devolver ao público a informação de qualidade.

Em relação às ideias centrais que emergiram da entrevista para a pergunta 15, ressaltam-se as seguintes: repensar o acesso à justiça em função de novas tecnologias; competência em informação e inovação social; acesso à informação, capacidade crítica e educação; competência em informação, inclusão e inovação social; democracia e informação de qualidade; democracia vs. polarização política; informação de qualidade gera valor social nas inovações; informação desintegrada, algoritmos e poder; tecnologia é transformadora se chegar a todos; informação de serviços públicos e inclusão social; priorizar direitos básicos das populações; transformação social pelo trabalho constante de divulgar informação de qualidade e ampliação do acesso à informação de qualidade para efetivar direitos. Essas ideias centrais deixam clara a percepção do valor social gerado pela informação no contexto do sistema de Justiça e de sua importância para o exercício da cidadania e para a emancipação de populações vulneráveis.

Após a análise mais detalhada das ideias centrais que emergiram no discurso do sujeito coletivo, é possível observar que as questões secundárias propostas para fundamentar a questão norteadora da pesquisa foram respondidas (Qual é a percepção de atores do sistema de justiça sobre como tecnologias emergentes podem remodelar a prática? / Como se dá a percepção de atores do sistema de justiça a respeito do acesso e uso de informação mediada por tecnologias? / Quais experiências e práticas informacionais contribuíram para o desenvolvimento de competência em informação?).

Faz-se, portanto, imperioso balizar a discussão com base no QUADRO 28, que mostra quais objetivos específicos se pretende alcançar e qual o percurso metodológico para alcançá-los. Inicialmente, a partir da análise dos mapas mentais e do discurso do sujeito coletivo, buscou-se identificar os canais de compartilhamento de informações no sistema de justiça para verificar sua potencial influência no desenvolvimento da competência em informação como fator de inovação social.

Os canais de compartilhamento mencionados nas entrevistas são formais e informais, como, por exemplo, o Fórum de Coordenadores dos Centros de Apoio Operacional (CAOs) e os pares e chefes, respectivamente. Os pares ou colegas de trabalho também aparecem nos mapas mentais, com frequência grande de uso em todos os contextos (laboral, social e educacional). Além disso, há também o uso de e-

mails e grupos de WhatsApp para disseminar a informação, os canais de compartilhamento também se valem de sistemas intranet e extranet e do Teams, da Microsoft, que permite a troca de mensagens instantâneas, compartilhamento de documentos, realização de reuniões e audiências e chamadas de voz.

Em seguida, buscou-se identificar os requisitos de promoção da competência em informação como fator de inovação social, por meio da análise do discurso do sujeito coletivo. Os requisitos identificados a partir da análise das entrevistas, das ideias centrais que emergiram e dos discursos-síntese finais são os seguintes:

- Infraestrutura e tecnologia adequada, para permitir a concretização da prestação jurisdicional;
- Valorização de uma cultura institucional pautada na ética, na integridade e na governança;
- Mudança na cultura institucional e interorganizacional, para priorizar a atuação em rede e a disseminação de conhecimentos relevantes;
- Criação de espaços de discussão e de reflexão, para transformar informação em conhecimento;
- Mudança cultural, para priorizar a atuação transversal, com equipes multidisciplinares, em áreas consideradas estratégicas;
- Necessidade de formação e de capacitação continuada, de modo a priorizar o desenvolvimento de competência em informação e respectivas habilidades, para tornar a atuação cada vez mais orientada por dados, sejam eles dados estruturados ou não;
- Uso de indicadores ligados à atividade finalística para acompanhamento e monitoramento da prestação dos serviços e para permitir sua replicabilidade, escalabilidade e sustentabilidade;
- Aprimoramento da comunicação interna, priorizando a relevância e a pertinência da informação de qualidade conforme a área;
- Aprimoramento da comunicação externa, com uso de linguagem simples, para facilitar a compreensão do público leigo em relação à prestação jurisdicional;
- Criação de canais de acessibilidade e atendimento para estender o acesso a tecnologias para populações hipossuficientes.

A identificação de tais requisitos da promoção da competência em informação como fator de inovação social também permite responder às demais perguntas secundárias da questão norteadora da pesquisa, uma vez que os fatores identificados são relevantes para a promoção de ações ligadas ao alcance das metas da Agenda 2030 da ONU, ao mesmo tempo em que permitem às instituições cumprir suas missões finalísticas e transformarem a sociedade de modo a emancipá-la.

As respostas obtidas a partir da análise do discurso do sujeito coletivo demonstram que, na medida em que as instituições do sistema de justiça focam na relevância da informação de qualidade, concretizam a geração de valor social da informação, de maneira a avançarem na busca de uma sociedade mais digna, justa e igualitária.

Na seção a seguir, será feita a análise de dados à luz da teoria da atividade.

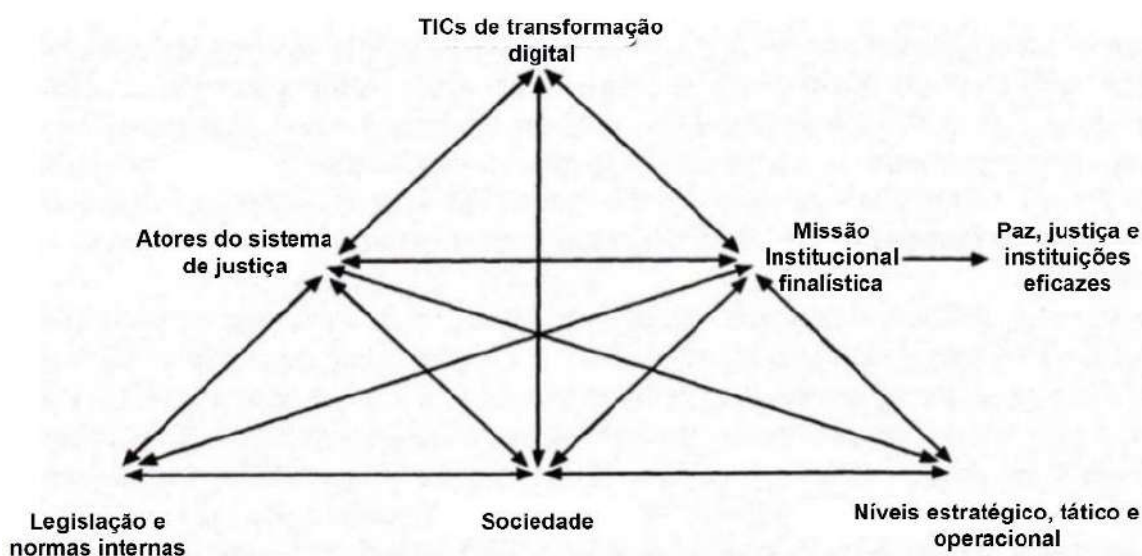
7.5. Análise baseada na teoria da atividade

Para responder ao objetivo específico da pesquisa referente a identificar convergências e conflitos entre teoria e prática sobre os temas competência em informação e inovação social na prática dos atores que promovem a inclusão social no sistema de justiça, verificando-se a existência de possíveis lacunas no desenvolvimento desses processos, faz-se necessário construir o seu respectivo sistema de atividade.

Essa representação do sistema de atividade no sistema de justiça balizará a análise feita em seguida, que contrapõe os resultados obtidos por meio das entrevistas semiestruturadas ao discurso presente nos documentos oficiais da pesquisa documental e ao levantamento bibliográfico feito por meio da revisão narrativa e da revisão sistemática de literatura.

A FIGURA 24, a seguir, ilustra o sistema de atividade construído para representar o objeto de estudo da presente tese.

FIGURA 24 – Sistema de atividade no sistema de justiça.



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

O sujeito do sistema de atividade são os atores do sistema de justiça, e o objeto é a consecução da missão finalística das diversas instituições que compõem o sistema de justiça, tendo-se como resultado esperado o alcance da meta 16 dos ODS: Paz, Justiça e Instituições Eficazes. Para alcançar tal objeto, os instrumentos são as tecnologias de informação e comunicação usadas na transformação digital. A comunidade é a própria sociedade, e sua relação com o sujeito faz-se por meio de regras, que são o arcabouço de leis e de atos normativos internos a cada instituição, uma vez que o sistema de justiça é amplamente regido por normas. Para que a sociedade atinja o objeto desejado, nesse caso, a consecução da missão finalística em cada instituição, há a mediação por uma divisão de trabalho, que explicita o processo de transformação do objeto em resultado. Essa divisão de trabalho no sistema de justiça é composta por uma alta gerência, que atua em nível estratégico e é normalmente desempenhada por magistrados e membros do Ministério Público; uma média gerência, composta por servidores e que atua em nível tático; e uma camada operacional, desempenhada por servidores e funcionários terceirizados.

Ao se analisar a consecução do objeto do sistema de atividade, no caso, a consecução da missão institucional, é importante ressaltar também o conceito de aprendizagem expansiva, uma vez que ela começa com o questionamento a respeito do conhecimento existente, passa pela modelagem das circunstâncias existentes e das possíveis atividades futuras, na medida em que os atores do sistema de justiça

(sujeito) agem de forma colaborativa e geram inovação na dimensão da zona de desenvolvimento proximal (ZDP) (ENGESTRÖM; SANNINO, 2012).

A aprendizagem expansiva aparece como relevante na análise de conteúdo, em razão do número de segmentos codificados para esse construto (3.572 segmentos codificados em 12.103). Também transparece na análise do discurso do sujeito coletivo de maneira evidente, ao se verificar que há uma percepção grande da necessidade de capacitação que perpassa a entrevista.

A ideia central “necessidade de capacitação” emergiu em 6 das 15 perguntas da entrevista, a partir do discurso de diferentes entrevistados. Emergiram também ideias centrais relacionadas à mudança de cultura que tem ocorrido em função das novas tecnologias e ao trabalho colaborativo e à atuação em rede que se tornam mais frequentes e mais necessários, a partir das novas configurações de trabalho e do aumento da complexidade das demandas que se apresentam para as instituições. Ainda em relação à aprendizagem expansiva, ressalte-se também a ideia central relacionada à percepção da falta de espaços de diálogo e de disseminação de boas práticas e da incapacidade das instituições de transformar informações em conhecimento.

Essas lacunas transparecem ao se analisar um discurso-síntese como o de que o entrevistado não teria autonomia para tomar decisões, que emergiu na pergunta 6, ou a visão de que competência envolve a execução de ordens, que emergiu na pergunta 10. Entretanto, é interessante apontar que essa percepção pode estar ligada ao fato de que ainda permanecem algumas atividades consideradas mais repetitivas e, na medida em que o processo de transformação digital no sistema de justiça vai sendo concretizado e fortalecido, outras habilidades vão sendo necessárias e o perfil do trabalho e do trabalhador também sofre mudança, mesmo para aquelas pessoas que executam o trabalho em nível operacional. O aprender a aprender passa a ser visto como uma habilidade essencial no sistema de justiça, pois se passa de um acúmulo de execução de atividades de repetição para atividades que envolvam maior compreensão da importância da missão institucional e da atuação por dados, como pode ser visto nos dois trechos a seguir.

Entrevistado 16: “E o que eu notei, assim, de maneira muito clara, foi que a gente perde o tempo morto do processo. Aquele tempo em que o processo saía do gabinete, ia para a Secretaria para, então, a Secretaria, daqui a algumas semanas, mandar em vista para o Ministério Público, para a Defensoria, por exemplo, agora a gente não tem mais essa necessidade de mandar cargas. Então, a gente acabou

agilizando muito. As instruções, então, estão sendo realizadas de maneira muito mais célere”.

Entrevistado 22: “Então, eu penso que nessa coisa de competente... de ser competente na informação, talvez algo que acrescentasse muito para a gente fosse uma formação, uma capacitação mais semelhante a um cientista de dados. Podendo lidar com toda essa maneira de lidar com a informação que o cientista de dados faz, com estatística, gráficos, ferramentas de análise, de coleta, de organização, de análise, de classificação, de categorização e assim por diante. Por quê? Porque o mundo está complexo demais. Ele está cada vez... nada diminui, só aumenta. Se você continuar a trabalhar com os velhos métodos de trabalho, vai acontecer o que está acontecendo, né? A qualidade não é adequada. Você acaba não conseguindo lidar com a realidade. Fica preso num monte de pequenas coisas, em vez de ter uma atuação mais sistêmica”.

Essa percepção é corroborada pela análise de conteúdo, uma vez que o construto “Competência em Informação Transformacional” obteve um número de 3.880 segmentos codificados e construto “Aprendizagem Expansiva” obteve um número de 3.572 segmentos codificados, sendo que a soma dos dois construtos representa aproximadamente 61% do total de segmentos codificados.

Ideias centrais como o estabelecimento de metas (uso de indicadores e parâmetros no planejamento estratégico) e enfoque na transformação social (impacto social trazido pelo efetivo uso da informação de qualidade) reforçam a necessidade de uma transição cultural de um trabalho de esforço repetitivo para um trabalho mais centrado na qualidade da prestação do serviço público mais eficiente e efetivo para a sociedade, como se vê nos trechos selecionados a seguir:

Entrevistado 22: “Você pode ver, se chamar alguma coisa como função social, né, você... o impacto de uso de um sistema desses pode ser imenso no Estado de Minas Gerais. [...] Então, eu vejo que o MP está se tornando, o Ministério Público, cada vez mais capaz de ter um impacto maior socialmente, politicamente, das informações que tem. Um aproveitamento maior em relação a... uma efetividade maior em relação. [...] Então, função social da informação”.

Entrevistado 22: “[...] se você pegar até 2020, você vai ver que o objetivo estratégico tem lá a meta e desdobra nas medidas e te fala qual é a meta dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e qual é o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável com o qual aquilo está alinhado. [...] Ali estava tudo alinhado. [...]. Você consegue pegar um objetivo local do Estado de Minas Gerais e consegue ver como ele está alinhado num Objetivo de Desenvolvimento Sustentável. É uma coisa maravilhosa, que é a Agenda 2030, né? [...] E para poder ajudar nisso, [...]. [Tem o] mapa social. Não é? Que você pega indicadores socioeconômicos e demográficos, dentro de um mapa digital, dos 853 municípios de Minas Gerais. Depois, nós desenvolvemos o AISE. Que

é aquele mapa de desenvolvimento sustentável, pegando todos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, todas as metas e desdobrando indicadores para cada município de Minas Gerais”.

É possível observar nesses trechos a forte correlação entre a competência em informação e a inovação social, uma vez que, para se efetivar o uso da informação em um ambiente intensivo em informação como é o sistema de justiça, é imprescindível trabalhar balizado por dados de qualidade para se obter o impacto social desejado. Conforme o Plano Estratégico do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais para o período de 2020 a 2026, situações em que ocorre lesão ou ameaça de violação de direitos humanos são judicializadas, o que ressalta o papel do Poder Judiciário e dos demais atores do sistema de justiça para a efetiva concretização da Agenda 2030 da ONU:

A Agenda 2030 é um compromisso assumido por líderes de 193 Países, incluindo o Brasil, coordenado pelas Nações Unidas – ONU, para o período de 2016 a 2030, em prol da superação de 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS relacionados a efetivação dos direitos humanos e promoção do desenvolvimento.

Quando há lesão ou ameaça de violação de direitos humanos, milhares de demandas são judicializadas. Compete ao Poder Judiciário assegurar a razoável duração do processo e os meios que garantam sua celeridade, mas também buscar a prevenção de ocorrência de litígios. Considerando isso, nota-se a importância da atuação do Poder Judiciário em prol do sucesso da Agenda 2030. (MINAS GERAIS, 2021c, p. 9).

A Declaração de Política SI-DRIVE (2017, tradução nossa) também reforça essa correlação entre a inovação social e a competência em informação, ao ressaltar o papel da inovação social na criação de novos serviços e produtos com benefícios para toda a sociedade ante o desmantelamento das relações sociais atuais causado pelas tecnologias disruptivas. No documento, ressalta-se ainda que é preciso compreender como dominar a transformação digital para que a tecnologia possa se tornar um pilar para o bem-estar social, exemplificando que o alcance das metas propostas nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU dependem cada vez mais de inovações sociais.

Ressalte-se também que essa correlação também foi verificada na análise de conteúdo. Na FIGURA 20, que representa a coocorrência dos construtos e categorias do protocolo da análise de conteúdo (Apêndice II), foi possível observar uma interligação entre todas as categorias e construtos propostos.

Também é relevante ressaltar que emergiram das entrevistas questões como habilidades consideradas como *soft skills*, tais como a empatia no atendimento ao público, o uso de linguagem clara para elucidar o andamento do processo judicial ao jurisdicionado e mesmo o amor para com o cumprimento da missão institucional. Para enfatizar essa percepção de relevância, pode-se citar a Portaria Conjunta nº 1.391/PR/2022, de 16 de setembro de 2022, que regulamenta o uso de linguagem simples e de direito visual no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais (MINAS GERAIS, 2022a). Pode-se dizer que a ideia central o serviço público existe para servir à sociedade sumariza essa questão, como se vê nos trechos selecionados a seguir:

Entrevistado 13: “Então eu acho que a competência está aí. E a empatia, né? Você se colocar no lugar do outro. [...] Se colocar no lugar do outro... para conseguir entender aquela dor, aquela situação. Só problema que ele vai trazer, né? Competência é nesse ponto aí”.

Entrevistado 15: “Tem uma outra coisa aqui, [...] não apenas eu ter a informação e usar para decidir, mas [...] é ter uma linguagem clara, de maneira justamente a fazer com que o jurisdicionado entenda aquilo que está sendo decidido. Porque, muitas vezes, as decisões judiciais, elas são muito técnicas e aquilo ali, a pessoa leiga lê e ela não entende nada... o que o Juiz falou ou deixou de falar, no final das contas, para ela, aquilo ali não faz sentido nenhum”.

Entrevistado 19: “E eu acho que é muito importante, dentro da ética, falar em amor. E o amor é você desejar ao próximo aquilo que você deseja a você mesmo. E o amor é você agir para além da educação. Mas agir para que o bem prevaleça, mesmo quando esteja sufocado pelo mal. Então, eu acho que o amor é a energia que deve estar presente nas organizações também, e no trabalho [...]. É o amor institucional. É você agir para não tirar o prestígio da Instituição. É você agir sabendo que o que você está fazendo é o melhor para o seu órgão, para a sua unidade, é o melhor para o seu setor. Então, é essa a energia que nos move e que nos traz aqui e que nos faz desenvolver projetos de vida, institucional, inclusive”.

A Declaração de Lisboa (2018, tradução nossa) permite identificarmos contradições inerentes à implementação de uma inovação social, ao citar lacunas entre a intenção da política a ser implementada e sua efetiva implementação, em relação à competência em informação. Segundo o documento,

A ausência geral de habilidades de inovação social, mentalidade e *know-how* foram vistos como grandes barreiras para mudar os diferentes níveis de governo de dentro para fora. Houve apelos para reforçar as competências inovadoras do setor público, por exemplo, por meio de (i) treinamento; (ii) reorganização de funções, papéis e competências; (iii) fortalecimento das administrações regionais e

locais; (iv) modernização e melhora da qualidade dos processos de desenvolvimento de políticas, programas e serviços públicos; (v) fortalecimento da cooperação e coordenação interserviços; (vi) apoio ao diálogo com parceiros sociais, ONGs e governo eletrônico (particularmente relacionado à democracia digital e plataformas de políticas abertas). (DECLARAÇÃO DE LISBOA, 2018, p. 8, tradução nossa).

Ainda em relação à aprendizagem expansiva, a resistência à tecnologia emerge como uma dificuldade esperada e que necessita de ação institucional para ser reduzida, uma vez que a implementação de tecnologias de transformação digital no sistema de justiça também é percebida como um caminho inevitável e sem retorno. Essa contradição entre a resistência à tecnologia e a sua imprescindibilidade pode ser um dos fatores responsáveis pela percepção de que as instituições do sistema de justiça são anacrônicas. Os perigos de não se investir na capacidade de aprender continuamente são justamente o de ter quadros “impossibilitados para o trabalho no formato digital” e o de perder a utilidade para sociedade, perdendo valor na percepção social e sendo questionado, como se vê a partir dos trechos selecionados a seguir:

Entrevistado 17: “Teve muita dificuldade para todo mundo. Tem um sistema que os advogados antigos mesmo falaram que iam parar de trabalhar. Muitos pararam de trabalhar. E teve muita gente mesmo, do Tribunal, que aposentou porque disse que ficava... tinha dificuldade. Tem até uns funcionários mais antigos que dizem que não trabalham com o sistema eletrônico. Eles ficaram por conta de mexer mais com o processo físico. É... [...] atender balcão presencial por causa dessa dificuldade”.

Entrevistado 21: “[As instituições] têm dificuldade de perceber por que elas não têm a mesma respeitabilidade que elas tinham antes. Mas uma das coisas que fez com que elas perdessem a respeitabilidade é exatamente o anacronismo do que elas querem preservar. E elas não aceitam mudança. Então, num mundo que muda a cada 5 anos, vira de cabeça para baixo, se você está numa instituição que tem um setor que não aceita mudança, você vai ficar anacrônico e vai perder utilidade para a sociedade. Isso aí é inevitável. Vai acontecer e já está acontecendo. Então, ou você vai reinventar e ocupar outros espaços de atuação ou então vai ficar completamente anacrônico”.

Entrevistado 11: “O Judiciário tem muita dificuldade em gerar dados processuais, que a gente... numéricos mesmo que eu estou falando. Que a gente consiga trabalhar essa informação de forma... de falar assim, não, está correto isso aqui. [...] A gente tem muita dificuldade com banco de dados. [...] É. E é triste, né? Porque quando a gente... aí, eu volto na questão das políticas públicas, tudo que você trabalha para poder pensar em soluções, você tem que ter dados, né?”

Entrevistado 21: “Tipo assim, vão ser pessoas inaptas para o trabalho [...]. Ou ele consegue reverter isso e ser capacitado ou sei lá, [...]”.

Entrevistado 11: “[T]em um outro programa que [...] é o de fortalecimento da imagem institucional... [...]. Então, se a gente não fizer um trabalho contínuo – e é um trabalho que ele demanda pesquisa, demanda reavaliação – a gente não vai sair do lugar. A gente vai estar sempre rodando no mesmo problema. Então, temos que fortalecer a Instituição, a reputação da Instituição, recuperar um ativo, né? [...] [N]ão se questionava a Justiça Eleitoral. Era só o orgulho do Brasil e tudo mais. E, de repente, esvaiu, né? Derreteu aquilo. Então, a ideia é trabalhar algo contínuo. [...] Então, fortalecer internamente para que externamente isso apareça e seja visível e valorizado. [...] [P]orque não se bate só na urna, né? Não estou falando só da urna, estou falando da Instituição. Por isso batem na urna porque desvalorizaram a Instituição, né? Então, eu acho que desconstruíram a imagem da Instituição. [...] A Justiça Eleitoral tem uma entrega grande. Ela tem um ativo que são os servidores, a prestação de um serviço para a nação, assim”.

Também vale observar que, na pergunta 1, a percepção da mudança como desafio emergiu como um discurso-síntese relevante em um trecho deste DSC, reproduzido a seguir:

DSC5: “Então, as instituições estão tendo que administrar e resolver questões que são muito novas. Quer dizer, nem muito novas, mas que de agora começaram, né? Porque existem estudos falando que isso já era para ter acontecido há muito tempo. Desde 1980, 1990... Alguns juristas já vinham falando da necessidade”.

Esse trecho nos dá a dimensão de como esse processo de transformação digital foi demorado. Corroborando essa percepção, cite-se a Resolução CNJ nº 121, de 5 de outubro de 2010 (BRASIL, 2010), que à época já deu as primeiras diretrizes sobre a divulgação de dados processuais eletrônicos e a expedição de certidões judiciais na internet.

Outras contradições geradas no âmbito do sistema de atividade do sistema de justiça também foram detectadas e são evidenciadas a seguir.

Inicialmente, ressalte-se a contradição decorrente de se saber ou não se existe política institucional de gestão da informação e, também, das percepções antagônicas sobre o fato de o fluxo informacional ser ou não adequado. É interessante ressaltar que o Tribunal de Justiça de Minas Gerais possui a Secretaria de Governança e Gestão Estratégica, que é vinculada à Presidência do órgão e tem por objetivo facilitar e alinhar o gerenciamento e a execução dos atos administrativos e jurisdicionais, a comunicação entre as áreas operacionais e as diretrizes institucionais.

Integra a Secretaria de Governança e Gestão Estratégica a Central Lapidar de Monitoramento Integrado, Inteligência e Inovação, cujo objetivo é reunir e tratar, de maneira estratégica e centralizada, a massa de dados produzidos no TJMG (MINAS GERAIS, 2022b). No Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, o fluxo informacional de governança do Tribunal sobre o estado e os resultados da avaliação de riscos de integridade e sobre a implementação de planos de ação de mitigação de riscos, de contingências e de respostas à materialização dos riscos ligados à integridade são de atribuição da Coordenadoria de Governança e Gestão, por meio de sua Seção de Gestão da Integridade, *Compliance* e Governança. Já a informação estratégica fica a cargo da Assessoria de Planejamento Estratégico e Estatística. A Portaria da Presidência nº 245, de 29 de julho de 2022 (BRASIL, 2022d) trata da normatização dos dois setores no âmbito do TRE/MG. No âmbito do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, a questão da política institucional foi tratada no discurso-síntese nº 4 da pergunta 9, existe um Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação.

Dificuldades inerentes ao fluxo efetivo de informação nas instituições foram abordados por meio das seguintes ideias centrais: excesso, inespecificidade e redundância informacional; informação dispersa e falta de um sistema integrador; falta de informação indexada; informação compartimentalizada; falta de posicionamento institucional e rotinas padronizadas; falta de interoperabilidade entre órgãos do sistema de Justiça (pergunta 6) e excesso de sistemas de informação; informações pulverizadas; troca de dados interinstitucional e interoperabilidade; quem é quem e onde; dados desatualizados ou divergentes (pergunta 8).

A partir dos dados obtidos, observa-se que a abordagem interdisciplinar entre a competência e informação e a inovação social permite a efetivação das missões institucionais, objeto do sistema de atividade, podendo auxiliar a superar desafios como a dificuldade de se construir indicadores em razão de pulverização, a falta de integração de dados, a falta de metodologias unificadas, etc.

Outra contradição que deve ser evidenciada diz respeito ao discurso oficial dos documentos, as ideias centrais de que o fluxo informacional é adequado e as percepções de entrevistados em relação à ideia central de que não se sabia sobre programas ou ações em prol de se alcançarem os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.

Em termos de documentos a esse respeito, podemos citar o Pacto pela Implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 no

Poder Judiciário e no Ministério Público (BRASIL, 2019a); o Acordo de Cooperação Técnica nº 27/2019, celebrado entre o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e o Ministério Público Federal (MPF) (BRASIL, 2019b); a Resolução nº 395/2021, de 7 de junho de 2021, do CNJ, que institui a Política de Gestão da Inovação no âmbito do Poder Judiciário (BRASIL, 2021c), com o objetivo de mapear, elaborar, promover, implementar e monitorar ações ligadas à inovação, relacionados à pauta da Agenda 2030; a Portaria DG nº 116/2021, de 30 de agosto de 2021, do Tribunal Regional Eleitoral, que institui o Laboratório de Inovação, Inteligência e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (LIODS), no âmbito da Justiça Eleitoral de Minas Gerais (BRASIL, 2021m); o Memorando de Entendimento (MoU) firmado entre o Ministério Público do Estado de Minas Gerais com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) em 31 de janeiro de 2022 (MINAS GERAIS, 2022c; 2022d); e o próprio Mapa Estratégico do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MINAS GERAIS, 2020), que reflete a estratégia da instituição e evidencia os desafios a serem suplantados no horizonte temporal de 2020-2029.

Todo esse conjunto normativo evidencia que há sim problemas no fluxo informacional e na capacitação, uma vez que alguns entrevistados não souberam citar nenhum programa ou ação ligado aos ODS e muitos dos entrevistados somente foram capazes de dar exemplos de programas ou ações relacionados aos ODS quando analisaram o mapa de ODS fornecido pela pesquisadora, isto é, não conheciam do assunto.

Ainda assim, muitas das respostas colhidas foram no sentido de exemplificar programas ou ações de ODS voltados para o bem-estar e a saúde do servidor e a reciclagem e o aproveitamento de insumos, sem que citassem programas realmente voltados para as atividades finalísticas. Ressalte-se que, após o período de realização de entrevistas, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais também vai passar a certificar projetos, iniciativas ou ações na Corte que contribuam para o cumprimento dos ODS, nos termos da Portaria nº 5817/PR/2022 (MINAS GERAIS, 2022e), por meio de seu laboratório de inovação denominado Unidade Avançada de Inovação em Laboratório (UAI-Lab), regulamentado pela Portaria Conjunta nº 1337/PR/2022 (MINAS GERAIS, 2022f), em clara sinalização da relevância que a consecução desses objetivos representa para o TJMG.

A recente criação da Rede Mineira de Laboratórios de Inovação (MINAS GERAIS, 2022g), que ocorreu em 4 de outubro de 2022, também reforça a importância da Agenda 2030 para as instituições, que buscam uma integração em rede, com parcerias não só no serviço público, mas também em universidades.

As instituições participantes da Rede Mineira de Laboratórios de Inovação são: o Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG); o Tribunal Regional Federal – 6ª Região (TRF-6); a Assembleia Legislativa de Minas Gerais (ALMG); a Advocacia-Geral do Estado (AGE); o Tribunal de Contas de Minas Gerais (TCE-MG); o Tribunal de Justiça Militar de Minas Gerais (TJMMG); a Defensoria Pública de Minas Gerais (DPMG); o Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais (TRE-MG); o Tribunal Regional do Trabalho – 3ª Região (TRT-3); a Empresa de Pesquisa Agropecuária de Minas Gerais (Epamig); a Universidade Federal de Ouro Preto; a Universidade Federal de Uberlândia; o Laboratório de Inovação do Governo de Minas (Lab.MG); a Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte (Prodabel); a SKEMA Business School e a Fundação João Pinheiro (FJP).

Essa criação da rede de laboratórios vai ao encontro do preconizado na Declaração de Política SI-DRIVE (2017, tradução nossa), que destaca o papel de espaços de compartilhamento de conhecimento e de experimentação para o desenvolvimento de recursos humanos em apoio à inovação social, uma vez que esses espaços permitem a experimentação de novos conceitos de pesquisa, desenvolvimento do pensamento holístico e possibilidade de participação de atores relevantes e da sociedade civil de uma forma mais flexível, especialmente em campos de políticas públicas com sistemas formais altamente regulamentados, como é o caso do sistema de justiça em estudo.

Essa nova abordagem pode ser visualizada também na Portaria nº 4724/PR/2020, de 13 de fevereiro de 2020, do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (MINAS GERAIS, 202e), que institui o Laboratório de Ciência de Dados Jurídicos e Inteligência Artificial e regulamenta o seu trabalho com foco em quatro eixos: ensino, pesquisa, desenvolvimento tecnológico e inovação. Além da previsão da construção de bases de dados jurídicas, com modelos, algoritmos, metodologias e tecnologias para coleta, construção, integração, gerenciamento e acesso às bases de dados e da construção conjunta de soluções tecnológicas e transferência de tecnologia entre instituições parceiras, esse ato normativo prevê a criação de espaços de compartilhamento de conhecimento e oferta de cursos, implementação de grupos

de pesquisa, grupos de trabalho temáticos e fomento ao empreendedorismo em temas como ciberdireito, direito computacional e ciência da informação em conjunto com instituições parceiras.

Ressalte-se também a importância do assunto ética e integridade no âmbito das instituições, em que há uma contradição entre o discurso oficial dos documentos, as ideias centrais de que o fluxo informacional é adequado e as percepções dos entrevistados em relação à ética e integridade. Aqui também é evidenciado o problema no fluxo informacional e na capacitação. Apesar da existência de um discurso-síntese em que se sugere a necessidade de criação de um manual de ética e conduta na pergunta 11, as instituições já estão atentas a essa necessidade, sendo que tal documento já existe em algumas delas, como se vê a seguir.

O TJMG foi a primeira corte estadual do país a criar um programa de integridade em 2019, instituído por meio da Portaria da Presidência nº 4479/PR/2019 (MINAS GERAIS, 2019), com o objetivo de fortalecer a cultura da ética no Judiciário mineiro. A iniciativa no TJMG já resultou na publicação de portarias que instituíram o Código de Conduta, a Política de Gestão de Riscos, o Manual de Gestão de Riscos, a Política de Integridade das Contratações, a Política de Integridade para Ingresso de Servidores e o Manual do Processo Administrativo de Responsabilização (MINAS GERAIS, 2020b).

No Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, o tema da ética, integridade e governança são de atribuição da Coordenadoria de Governança e Gestão, composta pela Seção de Gestão da Integridade, *Compliance* e Governança, a Seção de Gestão de Processos e Riscos e a Seção de Gestão Sustentável e Inovação, conforme a Portaria da Presidência nº 245, de 29 de julho de 2022 (BRASIL, 2022d).

No âmbito do Ministério Público, posteriormente à realização das entrevistas, foi publicada a Resolução PGJ nº 54, de 10 de outubro de 2022 (MINAS GERAIS, 2022h), criando o Escritório de Integridade. Tal escritório será gerenciado por um Coordenador de Integridade, que, conforme o § 4º da mencionada Resolução PGJ nº 54/2022 (MINAS GERAIS, 2022h), deverá:

Art. 4º O Coordenador de Integridade é o responsável por gerenciar as competências atribuídas ao Escritório de Integridade, *além de monitorar e preservar para que todos os processos institucionais estejam em conformidade com o Pacto pela Ética e Integridade, com as políticas internas e a legislação vigente assegurando a obtenção dos objetivos estratégicos, o respeito à governança pública, a*

mitigação dos riscos e a preservação da imagem reputacional. (grifos nossos).

Também foi instituído o canal especializado “Espaço Transparência, Integridade e *Compliance* na Administração Pública – ETICA” no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por meio da Resolução Conjunta PGJ Ouvidoria nº 01/2022, de 10 de outubro de 2022 (MINAS GERAIS, 2022i).

Isso demonstra uma maturidade das instituições no sentido de identificarem a necessidade de se gerir informações estratégicas para a governança e o alcance das missões institucionais de forma a se observar a conformidade à legislação e à ética.

O trabalho em rede dessas instituições também potencializa a disseminação de boas práticas e permite a criação de diretrizes conjuntas para a prestação de um serviço público transparente, ético, de qualidade e em conformidade com uma cultura de integridade.

Ressalte-se, portanto, a existência da Rede Mineira de Integridade, instituída pelo Protocolo de Intenções CGE-MG nº 0001/2020 (MINAS GERAIS, 2020c) e do qual são signatárias as seguintes instituições: Governo do Estado de Minas Gerais, Assembleia Legislativa de Minas Gerais, Tribunal de Justiça de Minas Gerais, Ministério Público de Minas Gerais, Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais e Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais.

Também surgiram ideias centrais ligadas à promoção de qualidade de vida, em razão do adoecimento gerado pelo aumento expressivo do volume de serviço e da natureza muitas vezes sensível do trabalho, como exposto nos trechos a seguir:

Entrevistado 11: “O WhatsApp, a gente está trabalhando o tempo inteiro, né? Com a pandemia ficou pior ainda, porque a gente começou a ter o facilitador. Mas o facilitador virou o nosso... a gente ficou refém desse facilitador, né? Então, as pessoas mandam mensagens meia-noite, às 6 horas da manhã (risos) estão mandando, e continua e não para. E a gente, com essa pressão que as novas tecnologias trouxeram ao trabalho, né, que eu já mencionei, a gente fica atento o tempo inteiro e aí parece que está em estado de alerta o tempo todo. [...] Então, assim, do ponto de vista pessoal, eu tive que tomar cuidado de não ficar olhando celular o tempo todo, porque estava me causando mal-estar pessoal, assim, físico. Taquicardia (risos). Ficava com um inciozinho assim de pânico”.

Entrevistado 7: “Bem-estar. Saúde e bem-estar. Tem um programa do Tribunal, de preocupação, de melhoria de... qualidade do trabalho, de vida, até com programa de... [...]. Mas eu sei que tem até profissionais, deixe eu lembrar aqui, que vão aos locais de trabalho

para olhar a ergonomia, fazer relaxamento, intervalos. Tem sim. Eu lembro disso no Fórum”.

Entrevistado 20: “E é por isso que eu percebo o Tribunal investindo em cursos de equilíbrio emocional, cursos de saúde mental, porque se nós servidores, magistrados não nos equiparmos disso, é delicado, porque a gente está tendo que lidar o tempo todo com a dor do outro”.

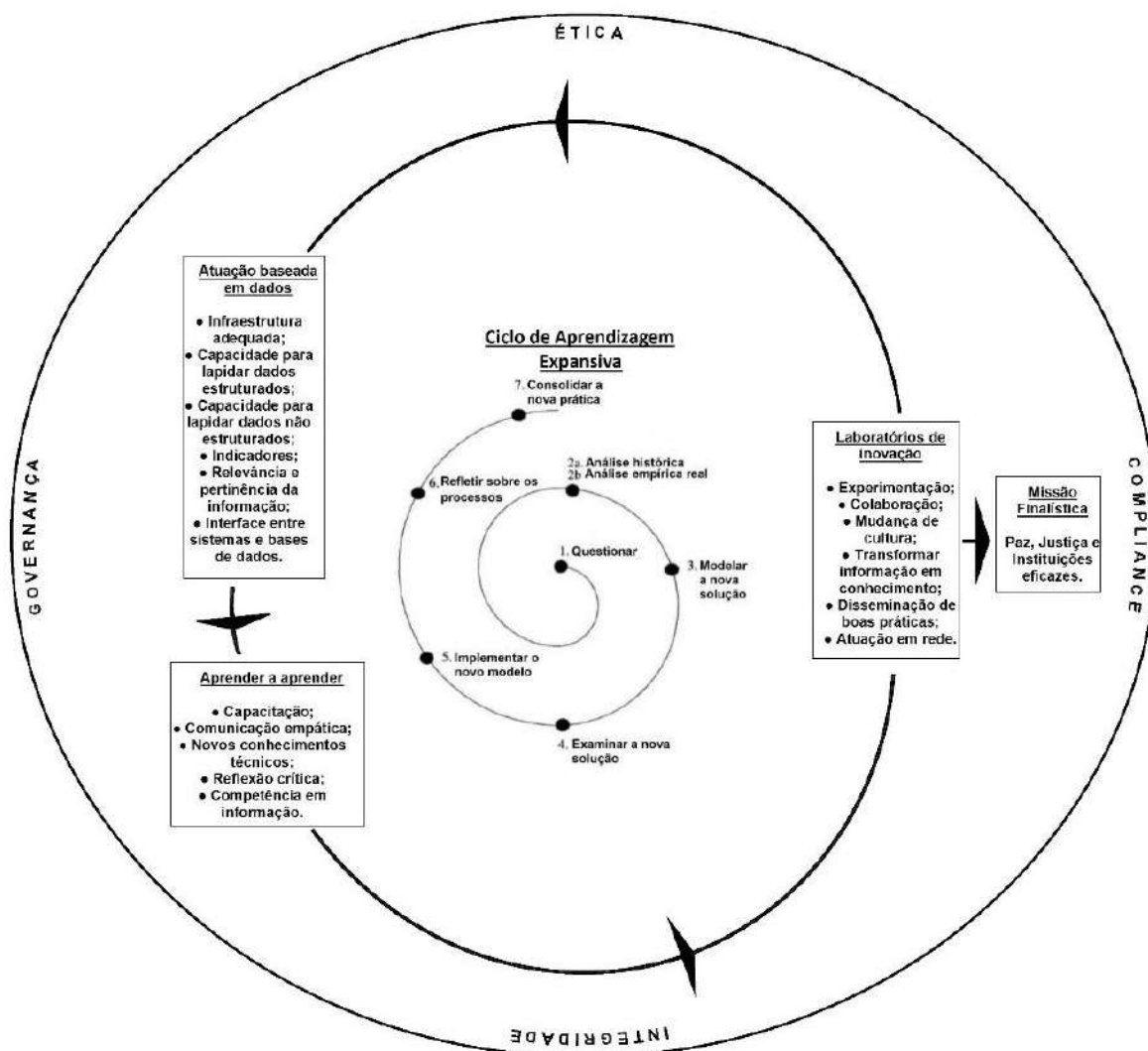
Da análise das contradições e das forças presentes no sistema de atividade do sistema de justiça, pode-se observar, portanto, que é necessário fortalecer e incentivar o desenvolvimento de competência em informação e suas respectivas habilidades para o uso efetivo da informação, com vistas a promover uma cultura de aprender continuamente, de colaboração e de uso intensivo de dados para apoiar a inovação social.

7.6. Matriz generalizável de competência em informação como fator de inovação social

Com base na fundamentação teórica e nos dados obtidos na presente pesquisa de tese, com vistas a atender ao objetivo geral desta pesquisa, sugere-se a seguinte matriz para desenvolver a competência em informação como fator de inovação social de forma generalizável nas instituições que compõem o sistema de justiça.

A matriz é representada por um grande círculo, com as palavras “Ética”, “*Compliance*”, “Integridade” e “Governança” posicionadas nas extremidades superior, direita, inferior e esquerda, respectivamente. Em destaque figuram a “Atuação Baseada em Dados” e o “Aprender a Aprender”, na extremidade esquerda. No centro do círculo, encontra-se o “Ciclo de Aprendizagem Expansiva” que ocorre na Teoria da Atividade. Na extremidade direita, em destaque, encontra-se o “Laboratórios de Inovação” e o ODS 16, “Paz, Justiça e Instituições Eficazes”, conforme pode ser visualizado na FIGURA 25, a seguir.

FIGURA 25 – Matriz de desenvolvimento da competência em informação como fator de inovação social.



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Como se pode ver, o círculo representa uma generalização das instituições do sistema de justiça, cuja atuação finalística é altamente regulamentada e deve ocorrer dentro de um contexto de ética, integridade, governança e *compliance*.

A importância das pessoas na matriz é representada por “Aprender a Aprender”, que engloba a capacitação continuada, o desenvolvimento de uma comunicação empática com a sociedade, o desenvolvimento de competência em informação e de novos conhecimentos técnicos para lidar com as novas demandas informacionais (para lidar com estatística, gráficos, ferramentas de coleta, organização e análise de informações) e a reflexão crítica para aprimorar a atuação.

O sucesso para a implementação das tecnologias é representado por uma “Atuação Baseada em Dados”, que depende de uma infraestrutura tecnológica adequada, interface entre sistemas e bases de dados, intensificação de uso de

indicadores finalísticos e do aumento da capacidade para lapidar dados estruturados e não estruturados pela instituição, para que esta possa disseminar informações levando em conta sua pertinência e sua relevância a cada público-alvo.

Ao centro, encontra-se a representação do “Ciclo de Aprendizagem Expansiva”, que envolve o questionamento sobre a prática aceita e o conhecimento existente; a análise da situação, a fim de descobrir as causas ou mecanismos explicativos dessa dada situação; a modelagem de uma nova relação explicativa em algum meio publicamente observável e transmissível; o exame e a análise do novo modelo; a implementação do novo modelo por meio de aplicações práticas e aprimoramento conceitual; a reflexão e avaliação do processo; e a consolidação dos resultados em uma nova forma estável de prática. O ciclo de aprendizagem expansiva ocorre sempre que houver a implementação de tecnologias disruptivas, assim como foram disruptivas as tecnologias implantadas para se atingir a transformação digital no sistema de justiça, uma vez que isso compreende articulação e resolução de contradições que evoluem sucessivamente até a estabilização das práticas mediadas pelas novas tecnologias. Esse ciclo de questionamento, reflexão e modelagem de novas práticas ocorre dentro de um contexto de comunidade de trabalho, que é o sistema de atividade, nesse caso, do sistema de justiça (FIGURA 24).

A importância dos canais de compartilhamento é representada pelos “Laboratórios de Inovação”, que são locais em que os integrantes das instituições do sistema de justiça podem experimentar e cocriar novos conceitos de processos, serviços e produtos, trabalhando de forma colaborativa entre setores da instituição e priorizando a atuação em rede com outras instituições do sistema de justiça, universidades e outros parceiros relevantes. Os laboratórios de inovação, pela flexibilidade que promovem com a experimentação de ideias inovadoras, são essenciais para promover a mudança de cultura necessária para que o ciclo de questionamento e reflexão a respeito de processos, produtos e serviços iniciado pelo ciclo expansivo possa ser testado e criticado de forma segura, antes que a prática se consolide, com a replicação ou a ampliação da escala de alcance dessas inovações. Os laboratórios de inovação também podem promover a disseminação de boas práticas, colaborando para transformar informação em conhecimento nas instituições.

Todo esse processo representado na matriz tem por finalidade o alcance da missão finalística, com a solução dos conflitos, e o atingimento da ODS 16: Paz,

Justiça e Instituições Eficazes. Observe-se que todos os componentes da matriz representada na FIGURA 25 são interconectados e interdependentes.

Dessa forma, espera-se que a matriz possa subsidiar ações de desenvolvimento de competência em informação na implementação de inovações sociais, tais como o alcance das metas propostas nos ODS da Agenda 2030 da ONU ou na implantação de programas de combate à desinformação nas instituições do sistema de justiça estudadas e também em instituições congêneres em todo o País.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve por objetivo geral propor uma matriz generalizável de competência em informação como fator de inovação social no sistema de justiça, a partir da percepção de atores do sistema de justiça a respeito dos processos pelos quais a competência em informação se alinha à inovação social. Essa investigação foi desenvolvida a partir da questão norteadora que visa verificar se as experiências e práticas referentes aos processos de competência em informação podem ser percebidas como uma inovação social, por promoverem a transformação social no ecossistema de instituições que compõem o sistema de justiça.

Dessa forma, para alcançar os objetivos propostos na tese, os objetivos específicos foram retomados e analisados separadamente, para ressaltar as principais contribuições da tese.

Em relação ao objetivo específico relacionado a verificar a possível correlação entre a competência em informação e a inovação social, fornecendo um arcabouço teórico-conceitual para esse alinhamento, utilizou-se o percurso metodológico composto da revisão sistemática de literatura e da análise de conteúdo.

Inicialmente, para corroborar a fundamentação teórica da pesquisa, foi realizada uma revisão sistemática de literatura, cujo objetivo foi verificar se a competência em informação tem sido correlacionada à inovação social na literatura científica. As buscas foram realizadas com *log* institucional da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP) no CAFE do Portal de Periódicos da CAPES. As bases de dados pesquisadas foram a Scopus, a Web of Science, a SAGE Open e a Academic Search Premier (EBSCO), com o uso dos descritores: “information literacy” AND “social innovation”. Foram selecionados artigos científicos ou revisões de literatura publicados em periódicos revisados por pares e artigos apresentados em anais de congressos. Além disso, foi verificada a disponibilidade de arquivos completos dos artigos nas bases de dados e a presença do descritor utilizado na busca no corpo do artigo, de modo que os artigos abordassem ambos os temas de competência em informação e inovação social.

Os resultados obtidos foram escassos, resultando em cinco artigos selecionados para inclusão no estudo. Os artigos selecionados eram provenientes de

diferentes países e utilizaram metodologias diversas, sendo que três deles eram revisões de literatura e dois consistiram em estudos primários. Entre os principais achados dos artigos selecionados, resalte-se a correlação dos conceitos de competência em informação e inovação social (RIGHETTO; VITORINO, 2020), que já aborda a correlação das duas temáticas, em uma revisão de literatura que buscou definir os conceitos de inovação social e de competência em informação apontando semelhanças entre princípios das sociedades do conhecimento, conforme especificado pela Unesco, e possíveis relações com a competência em informação, com base nos padrões e indicadores preconizados por Belluzzo (2007). Entretanto, no artigo, os autores não aprofundaram a natureza da correlação entre as temáticas. Os demais artigos apresentaram modelos teóricos e aplicados para fundamentar a relação entre inovação social e competência em informação. Potnis e Gala (2022), por exemplo, apresentaram um *kit* de ferramentas inspirado em estruturas de competência em informação, economia do desenvolvimento e tecnologia da informação e comunicação para uso em bibliotecas públicas, com o objetivo de informar comunidades vulneráveis no uso de serviços de pagamento móvel. Chian Tan, Pan e Cui (2014) apresentaram um modelo de capacidades de informação necessárias para desenvolver a inovação social digital, que incluiu a competência em informação, a disponibilidade de informações, ferramentas e capacidades e a liberdade de informação, a partir de um estudo de caso múltiplo. Karvalics (2014; 2013) apresenta a inovação social e o desenvolvimento de habilidades como essenciais para superar gargalos de excesso informacional e para lidar com tecnologias emergentes como a internet de todas as coisas.

Embora a busca tenha sido realizada em quatro grandes bases de dados e os termos utilizados visassem um resultado mais extenso, os resultados efetivamente obtidos foram escassos e apenas cinco artigos foram recuperados, sendo que, dos artigos selecionados, três dos cinco artigos foram considerados relevantes para os objetivos da pesquisa e contribuíram para confirmar uma correlação entre inovação social e competência em informação e que há um ganho em abordar as áreas conjuntamente em estudos interdisciplinares. O tema tem, portanto, um campo potencial de estudo, possibilitando a utilização interdisciplinar de *frameworks* e padrões, bem como indicadores e metodologias de ambas as áreas temáticas para o fortalecimento e a consolidação tanto da competência em informação quanto da inovação social no que diz respeito a definições conceituais, abordagens teóricas e

pesquisas e usos aplicados, tanto de inovação social quanto de competência em informação.

Ainda dentro do objetivo específico de verificar a possível correlação entre a competência em informação e a inovação social, foi realizada análise de conteúdo temática, conforme Bardin (2016), das entrevistas e documentos selecionados pela pesquisa documental. Para a análise de conteúdo, foi utilizado o *software* de análise de dados qualitativos MAXQDA 2022 (versão 2022.3.0). O *corpus* da análise de conteúdo foi composto por 112 documentos (111 arquivos), entre entrevistas, atos normativos, documentos institucionais e políticas, declarações, padrões e indicadores de competência em informação e de inovação social. Os construtos e categorias usados no protocolo de pesquisa foram construídos *a priori* e resultaram em 26 códigos no *software*. Ao todo, obtiveram-se 12.103 segmentos codificados na análise de conteúdo.

Ressalte-se que todos os construtos apresentaram segmentos codificados, sendo que o construto “Competência em Informação Transformacional” foi o que recebeu o maior número de segmentos codificados, sendo seguido pelo construto “Aprendizagem Expansiva”, “Processo de Inovação Social” e “Processo Informacional”, respectivamente.

Ao se analisar a correlação entre as categorias para todos os grupos de documentos em todo o *corpus* de 112 documentos (representado pela FIGURA 19), é possível observar o ajuntamento das categorias “Comunicar”, “Canais de Compartilhamento” e “Refletir sobre Processo e Produtos”, na parte superior da figura; as categorias “Sistemas de Atividade” e “Ciclo Expansivo”, na porção superior direita da figura; as categorias “Dimensão Ética” e “Dimensão Política” da competência em informação, na porção inferior direita da figura; as categorias “Dimensão Estética”, “Janela Transformacional” e “Apropriação do Valor Coletivo”, na parte inferior da figura; as categorias “Consumir e Absorver”, “Janela Situada”, “Questionar”, “Pensar e Criar”, “Encontrar e Selecionar”, “Necessidades Informacionais Locais”, “Resumir e Concluir” e “Janela Genérica”, na extremidade esquerda da figura; e os agrupamentos das categorias “Processo de Governança Participativa” e “Dimensão Técnica” e “Implementação do Processo de Inovação Social” e “Modelo Econômico” no centro da figura. A partir da combinação de categorias, pode-se inferir que a comunicação efetiva depende de canais de compartilhamento e também da reflexão crítica sobre os processos e produtos que estão sendo divulgados. Além disso, ao priorizar

atividades informacionais inovadoras ligadas às questões sociais, ao exercício da solidariedade e à melhoria da qualidade de vida, a competência em informação pode ser percebida como promotora de transformação social e emancipação das comunidades envolvidas, caso as instituições também propiciem a apropriação e a incorporação do valor social das inovações pelas comunidades. Como a atuação institucional dos componentes do sistema de justiça se dá no campo político e é regida por normas que buscam cada vez mais a ética, a integridade e a governança, o que exige conhecimentos, desenvolvimento de competência e de habilidades específicas, essas transformações tendem a ter impactos sociais relevantes para a sociedade. Além disso, para se implementar um processo de inovação social, é necessário ter em mente o modelo de serviços que adote a lógica da acessibilidade e proporcione emancipação social ao integrar diferentes redes territoriais, o que favorece a percepção da competência em informação como sendo um ato social mediado por tecnologia para facilitar o trabalho colaborativo e a participação em processos informacionais, dentro de uma perspectiva situada. Ademais, a competência em informação também foi percebida por alguns dos entrevistados como sendo um mero conjunto de habilidades genéricas a serem apreendidas pelo usuário da informação, dentro de uma perspectiva genérica.

Ressalte-se ainda que, a partir do mapa de sobreposições de categorias (FIGURA 20) gerado no *software* MAXQDA 2022, incluindo todas as categorias e todos os grupos de documentos analisados, todas as categorias da análise de conteúdo são representadas dispostas em um círculo e aparecem interligadas e conectadas, o que comprova a existência da correlação entre competência em informação e inovação social, de forma a responder ao primeiro objetivo específico da pesquisa.

Em relação ao objetivo específico relacionado a identificar os canais de compartilhamento de informações no sistema de justiça, para verificar a sua potencial influência no desenvolvimento da competência em informação como fator de inovação social, utilizou-se o percurso metodológico composto de análise por meio do Discurso do Sujeito Coletivo de entrevistas semiestruturadas e de construção e análise de mapas mentais.

A partir da análise dos mapas mentais, procurou-se construir um panorama de uso de fontes informacionais pelos respondentes, com paisagens que representaram tanto o contexto laboral quanto o contexto social e educacional, para

dar uma visão mais ampla da paisagem informacional usada pelos atores do sistema de justiça.

No mapa mental que representou o contexto laboral, observou-se que as fontes de informação mais utilizadas, em ordem decrescente de frequência de uso, são a rede internet; os sistemas, bases e/ou bancos de dados institucionais; a intranet; os pares ou colegas de trabalho; e a extranet organizacional (com busca de jurisprudência e consulta ao andamento de processos), e as fontes menos utilizadas são o acesso a arquivos ou a bibliotecas. Na opção “outros”, em que os respondentes têm a opção de citar alguma outra fonte de informação não mencionada, foram também incluídos o navegador Google, a consulta ao andamento processual em outros tribunais e a coleta de informações por meio do atendimento ao público.

No mapa mental que representou o contexto social, as fontes de informação mais utilizadas, em ordem decrescente, são a rede internet; os pares ou colegas de trabalho; os amigos e familiares; o YouTube e as redes sociais. As fontes de informação menos usadas são as bibliotecas, sejam elas físicas ou digitais, livros e jornal televisivo. Na opção “outros”, em que os respondentes têm a opção de citar alguma outra fonte de informação não mencionada, foram também incluídos o navegador Google e livros, jornais, revistas e cursos digitais.

No mapa mental que representou o contexto educacional, as fontes de informação mais utilizadas, em ordem decrescente, são a rede internet; os livros; as bibliotecas digitais e bases de dados acadêmicos, o YouTube e os pares ou colegas de trabalho. As fontes de informação menos usadas são as bibliotecas virtuais da instituição de ensino, os jornais televisivos, jornais e revistas impressos, as bibliotecas físicas da instituição de ensino e as bibliotecas externas à instituição de ensino. Na opção “outros”, em que os respondentes têm a opção de citar alguma outra fonte de informação não mencionada, foi também incluído o navegador Google.

Os mapas indicaram que, de modo geral, há uma migração da pesquisa e das buscas informacionais nos três contextos para suportes digitais. Ao analisarmos o sistema de justiça, portanto, o contexto laboral, as fontes oficiais de informação e a internet ocupam lugar de destaque, sendo precedidas pelos canais informais de informação, representados por pares ou colegas de trabalho. Nas entrevistas, os canais de compartilhamento mencionados são formais e informais, como, por exemplo, o Fórum de Coordenadores dos Centros de Apoio Operacional (CAOs) e os pares e chefes, respectivamente. Além disso, há também o uso de *e-mails* e grupos de

WhatsApp para disseminar a informação; os canais de compartilhamento também se valem de sistemas intranet e extranet e do Teams, da Microsoft, que permite troca de mensagens instantâneas, compartilhamento de documentos, realização de reuniões e audiências e chamadas de voz.

Em relação ao objetivo específico relacionado a identificar requisitos de promoção da competência em informação como fator de inovação social, utilizou-se o percurso metodológico composto de análise por meio do Discurso do Sujeito Coletivo de entrevistas semiestruturadas.

A partir da análise das entrevistas, foi possível identificar os requisitos de promoção da competência em informação como fator de inovação social, por meio da análise das ideias centrais que emergiram e dos discursos-síntese construídos (QUADRO 42). Os requisitos identificados foram os seguintes:

- Infraestrutura e tecnologia adequada, para permitir a concretização da prestação jurisdicional;
- Valorização de uma cultura institucional pautada na ética, na integridade e na governança;
- Mudança na cultura institucional e interorganizacional, para priorizar a atuação em rede e a disseminação de conhecimentos relevantes;
- Criação de espaços de discussão e de reflexão, para transformar informação em conhecimento;
- Mudança cultural, para priorizar a atuação transversal, com equipes multidisciplinares, em áreas consideradas estratégicas;
- Necessidade de formação e de capacitação continuada, de modo a priorizar o desenvolvimento de competência em informação e respectivas habilidades, para tornar a atuação cada vez mais orientada por dados, sejam eles dados estruturados ou não;
- Uso de indicadores ligados à atividade finalística para o acompanhamento e o monitoramento da prestação dos serviços e para permitir sua replicabilidade, escalabilidade e sustentabilidade;
- Aprimoramento da comunicação interna, priorizando a relevância e a pertinência da informação de qualidade conforme a área;

- Aprimoramento da comunicação externa, com uso de linguagem simples, para facilitar a compreensão do público leigo em relação à prestação jurisdicional;
- Criação de canais de acessibilidade e atendimento para estender o acesso a tecnologias para populações hipossuficientes.

Tais requisitos de promoção da competência em informação como fator de inovação social podem representar desafios e gargalos, uma vez que envolvem o aprimoramento ou mesmo a criação de serviços ou processos estruturantes, como a necessidade de existência de infraestrutura e tecnologia adequadas, inclusive com canais de acessibilidade e atendimento à população e uma mudança de cultura em várias frentes distintas (cultura da ética e integridade, cultura do trabalho com dados, cultura da colaboração e trabalho participativo, cultura da comunicação com linguagem simples), o que demanda um grande investimento em formação de quadros e de capacitação continuada, além da criação de espaços flexíveis de discussão e de reflexão para transformar informação em conhecimento, como os laboratórios de inovação nessas instituições.

Os requisitos de promoção da competência em informação como fator de inovação social também permitiram responder às perguntas secundárias da questão norteadora da pesquisa, uma vez que os fatores identificados foram percebidos pelos entrevistados como sendo relevantes para a promoção de ações ligadas ao alcance das metas da Agenda 2030 da ONU, ao mesmo tempo em que possibilitaram às instituições cumprir suas missões finalísticas, com conseqüente transformação e emancipação social. As respostas obtidas a partir da análise do discurso do sujeito coletivo demonstraram também que, na medida em que as instituições do sistema de justiça focam na relevância da informação de qualidade, concretizam a geração de valor social da informação, de maneira a avançarem na busca de uma sociedade mais digna, justa e igualitária.

Em relação ao objetivo específico relacionado a identificar convergências e conflitos entre teoria e prática sobre os temas competência em informação e inovação social na prática dos atores que promovem a inclusão social no sistema de justiça, verificando-se a existência de possíveis lacunas no desenvolvimento desses processos, a análise dos dados à luz da Teoria da Atividade consistiu de utilizar os dados obtidos no conjunto de métodos utilizados na presente pesquisa.

Inicialmente, foi construída uma representação do sistema de atividade no âmbito do sistema de justiça, conforme FIGURA 24. O sujeito do sistema de atividade

são os atores do sistema de justiça e o objeto é a consecução da missão finalística das diversas instituições que compõem o sistema de justiça, tendo-se como resultado esperado o alcance da meta 16 dos ODS: Paz, Justiça e Instituições Eficazes. Para alcançar tal objeto, o sistema de atividade se baseia na mediação por meio de instrumentos, que são as tecnologias de informação e comunicação usadas na transformação digital. A comunidade é a própria sociedade e sua relação com o sujeito faz-se por meio de regras, que são o arcabouço de leis e atos normativos internos a cada instituição, uma vez que o sistema de justiça é amplamente regido por normas. Para que a sociedade atinja o objeto desejado, nesse caso, a consecução da missão finalística em cada instituição, há a mediação por uma divisão de trabalho, que explicita o processo de transformação do objeto em resultado. Essa divisão de trabalho no sistema de justiça é composta pelos níveis estratégico (alta gerência), tático (média gerência) e operacional, desempenhada por servidores e funcionários terceirizados.

À luz da teoria da atividade, observou-se que a aprendizagem expansiva foi relevante tanto na análise de conteúdo quanto na análise do discurso do sujeito coletivo, uma vez que o aprender a aprender da competência em informação passa a ser essencial no sistema de justiça, pois as atividades de repetição vão sendo substituídas por atividades que envolvam uma maior compreensão da importância da missão institucional e da atuação por dados, com um consequente impacto social trazido pelo efetivo uso da informação de qualidade. Ressaltem-se as ideias centrais referentes à necessidade de capacitação, à mudança de cultura que tem ocorrido em função das novas tecnologias, ao trabalho colaborativo e à atuação em rede, à falta de espaços de diálogo e de disseminação de boas práticas, à incapacidade das instituições de transformar informações em conhecimento, ao uso de indicadores e parâmetros no planejamento estratégico. Destacam-se ainda as ideias centrais concernentes ao desenvolvimento de habilidades consideradas como *soft skills*, tais como a empatia no atendimento ao público, o uso de linguagem clara para elucidar o andamento do processo judicial ao jurisdicionado e mesmo o amor para com o cumprimento da missão institucional. Ademais, ressalte-se a criação e a implementação de laboratórios de inovação e até mesmo a criação de redes de laboratórios de inovação como espaços de compartilhamento de conhecimento e de experimentação para o desenvolvimento de recursos humanos em apoio à inovação social.

Também se destacam as ideias centrais a respeito de dificuldades inerentes ao fluxo efetivo de informação, tais como excesso, inespecificidade e redundância informacional; informação dispersa e falta de um sistema integrador; falta de informação indexada; informação compartimentalizada; falta de interoperabilidade entre órgãos do sistema de Justiça; excesso de sistemas de informação; informações pulverizadas; dificuldade de troca de dados interinstitucional e interoperabilidade e falta de posicionamento institucional e rotinas padronizadas.

Efeitos negativos da tecnologia também emergiram nas ideias centrais que trataram da necessidade de promoção de qualidade de vida, em razão do adoecimento gerado pelo aumento expressivo do volume de serviço e da natureza muitas vezes sensível do trabalho.

Contradições surgem a partir de ideias centrais ligadas, por exemplo, à resistência à tecnologia, apesar de sua imprescindibilidade, ou à percepção da mudança como um desafio. Também foram registradas contradições referentes à diferença entre o discurso oficial presente em documentos e atos normativos e a percepção de alguns entrevistados, como o fato de entrevistados não saberem se existe ou não política institucional de gestão da informação, e, também, das percepções antagônicas sobre o fato de o fluxo informacional ser ou não adequado, apesar da existência de documentos oficiais. Outras contradições dessa natureza foram ideias centrais ligadas ao fato do não conhecimento de nenhum programa ou ação ligado aos ODS, apesar da divulgação dos ODS constar em planos estratégicos e em diversas comunicações oficiais, ou a ideia central em que se sugere a criação de um manual de ética e conduta, apesar da existência desse instrumento em algumas das instituições estudadas.

A existência dessas contradições reforça a necessidade constante de treinamento e capacitação para o desenvolvimento de competência em informação e novas habilidades, criação de espaços de diálogo e de compartilhamento e experimentação de ideias inovadoras e trabalho em parceria e colaboração entre as instituições do sistema de justiça, universidades e outras instituições.

Em relação ao objetivo geral, relacionado à proposição de uma matriz generalizável de competência em informação como fator de inovação social no ecossistema de instituições que compõem o sistema de justiça, apresentou-se a matriz na FIGURA 25, com base na fundamentação teórica e nos dados obtidos na pesquisa.

A matriz procura ser generalizável para as instituições que compõem o sistema de justiça e propõe um processo imerso em um contexto altamente regulamentado que deve seguir padrões de ética, integridade, governança e *compliance*. As pessoas são representadas por meio do “Aprender a Aprender”, que engloba a capacitação continuada, o desenvolvimento de uma comunicação empática com a sociedade, o desenvolvimento de competência em informação e de novos conhecimentos técnicos para lidar com as novas demandas informacionais (para lidar com estatística, gráficos, ferramentas de coleta, organização e análise de informações) e a reflexão crítica para aprimorar a atuação. A implantação de novas tecnologias é representada por uma “Atuação Baseada em Dados”, que depende de uma infraestrutura tecnológica adequada, interface entre sistemas e bases de dados, intensificação de uso de indicadores finalísticos e do aumento da capacidade para lapidar dados estruturados e não estruturados pela instituição, para que esta possa disseminar informações levando em conta sua pertinência e sua relevância a cada público-alvo. O processo de questionamento sobre a prática aceita e o conhecimento existente, passando por sua análise, modelagem de novas soluções, implementação do novo modelo e consolidação dos resultados em uma nova forma estável de prática é a representação do “Ciclo de Aprendizagem Expansiva”, que ocorre pela contradição de forças e processos durante a implementação de tecnologias disruptivas. Um local em que se pode promover esse processo é o laboratório de inovação, um canal de compartilhamento em que os integrantes das instituições do sistema de justiça podem experimentar e cocriar novos conceitos de processos, serviços e produtos, trabalhando de forma colaborativa e priorizando a atuação em rede. Nesses espaços de inovação, pode-se focar no desenvolvimento de processos de competência em informação dos atores do sistema de justiça, de modo a enfatizar as dimensões técnica, estética, política e ética da competência em informação voltada para as diferentes áreas de atuação funcional dessas instituições. Como esses espaços constituem canais de compartilhamento e experimentação, é possível priorizar a reflexão crítica sobre a atuação funcional. Atinge-se, portanto, o objetivo institucional, por meio de sua missão finalística, com a consequente solução dos conflitos, o fortalecimento institucional e a transformação social.

Dessa forma, após as análises realizadas, acredita-se que a pergunta norteadora dessa pesquisa tenha sido respondida satisfatoriamente, podendo-se considerar que as experiências e práticas referentes aos processos de competência

em informação podem ser percebidas como uma inovação social, por promoverem a transformação social no ecossistema de instituições que compõem o sistema de justiça, uma vez que a correlação entre a competência em informação e a inovação social foi demonstrada não só com base na fundamentação teórica, mas também de forma empírica, por meio da triangulação de diferentes teorias e também pela triangulação de métodos na análise das entrevistas semiestruturadas. O objetivo geral da presente tese também foi atendido, com a proposição da matriz generalizável de competência em informação como fator de inovação social no sistema de justiça, a partir da percepção de atores do sistema de justiça a respeito dos processos pelos quais a competência em informação se alinha à inovação social. Ademais, os objetivos específicos propostos também foram atendidos ao se realizar a análise de dados dos resultados da revisão sistemática de literatura e dos dados obtidos empiricamente a partir da análise do conteúdo das entrevistas e do *corpus* da pesquisa documental, da análise do discurso do sujeito coletivo e da teoria da atividade nas entrevistas e da análise dos mapas mentais.

Entre as contribuições previstas com a realização desta pesquisa, pretende-se aprofundar a verificação do conceito de competência em informação como inovação social, além de analisar as correlações entre essas, contribuindo com ambas as áreas. Ademais, espera-se também contribuir para a compreensão do processo de aprendizagem subjacente ao desenvolvimento da competência em informação em situações de inovação, por meio da teoria da atividade, conforme sugerido pela literatura.

Objetiva-se contribuir para o desenvolvimento humano e o desenvolvimento de capacidades de aprendizagem ao longo da vida, com vistas à transformação social, ao se articularem conceitos referentes ao desenvolvimento de competência em informação e promoção de inovação social; pretende-se, ainda, contribuir ao explicitar o caráter transformacional da competência em informação em contextos diversos, na busca pela emancipação e inclusão sociais. Ao evidenciar a importância do desenvolvimento de competência em informação para a plena realização profissional, pessoal e cidadã, esta tese pode subsidiar futuras pesquisas e ações pertinentes à atuação das instituições pertencentes ao sistema de justiça, mais notadamente na implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas por essas instituições. O impacto

social esperado é de grande relevo, tendo-se em vista a missão das instituições ligadas ao sistema de justiça, assim como a sua capilaridade e função social.

Outra contribuição prevista é a proposta da própria matriz generalizável de competência em informação como fator de inovação social na promoção da inclusão social no ecossistema que compõe as instituições do sistema de justiça, com base na revisão de literatura, na pesquisa documental e na análise das entrevistas, para verificar a percepção, os conceitos e as experiências das pessoas com a competência em informação como inovação social. A proposta dessa matriz pode servir como base para o desenvolvimento e/ou o aprimoramento de políticas institucionais para lidar com a informação de forma efetiva, por meio do desenvolvimento de competência em informação, especialmente na implementação de inovações sociais como a Agenda 2030 da ONU (BRASIL, 2019a) ou o Programa Permanente de Enfrentamento à Desinformação (BRASIL, 2021a), servindo de diagnóstico para as instituições estudadas e também mostrando pontos a serem considerados para instituições do sistema de justiça congêneres no País. A abordagem interdisciplinar da correlação entre inovação social e competência em informação permite o intercâmbio de conhecimentos entre as duas áreas, mais notadamente no uso de *frameworks*, padrões, indicadores e metodologias, fortalecendo e consolidando definições conceituais, abordagens teóricas e pesquisas em ambos os temas.

Espera-se ainda poder contribuir para a consolidação da área da Ciência da Informação, mais especificamente para o tema da Competência em Informação no Brasil, uma vez que a tese propõe uma área de exploração e de trabalho para profissionais da Ciência da Informação junto às instituições do sistema de justiça, em razão do processo de transformação digital pelo qual as instituições passam.

Dentre as limitações da presente pesquisa, podem ser elencados a existência de terminologias distintas para se referir à competência em informação e à falta de definições conceituais definitivas, tanto na temática da competência em informação quanto na temática da inovação social, o que demandou um trabalho de desambiguação na tese.

A existência de terminologias tão diversas para a tradução de *information literacy* no Brasil dificultam a realização de levantamentos e pesquisas bibliográficas em bases de dados sobre o tema. Ademais, a falta de uma definição conceitual integradora para competência em informação e para inovação social demandam a desambiguação constante dos conceitos para se explicitar a perspectiva sobre a qual

a pesquisa se fundamenta. Essa limitação tende a diminuir na medida em que as áreas se consolidam.

Dentre as limitações da presente pesquisa, uma que deve ser observada, em razão do caráter não aleatório de seu desenho, é que os dados obtidos não são generalizáveis para o contexto do sistema de justiça, servindo, inobstante, de importante diagnóstico da percepção de atores do sistema de justiça a respeito dos processos pelos quais a competência em informação se alinha à inovação social. Também não foi possível obter a autorização de realização da pesquisa junto às autoridades máximas do Tribunal Regional Federal da 6ª Região nem da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais, instituições que constavam do desenho original do projeto. Também pode ser citada a dificuldade criada pelas diversas interpretações institucionais ante à implementação da Lei Geral de Proteção de Dados para a proteção de dados de integrantes das instituições estudadas.

Outra limitação é a falta de estudos empíricos com objetivos semelhantes ao proposto nesta pesquisa, o que foi demonstrado na revisão sistemática de literatura, apesar de esse ponto contribuir para o ineditismo do tema.

Os resultados desta pesquisa abrem espaço para estudos futuros sobre a importância da competência em informação para a implementação de inovações sociais, tais como o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 no âmbito do sistema de justiça. Um fator de relevância a ser considerado em futuras pesquisas é como a cultura institucional interfere nos processos de implementação e incorporação de tecnologias para a transformação digital no sistema de justiça e como gerar novos conhecimentos a partir da transmissão de conhecimentos tácitos entre indivíduos e a sua provável relação com a cultura institucional.

Tendo-se em vista o conjunto de considerações dos resultados da pesquisa, as seguintes reflexões são elencadas para o fomento de novos estudos:

- As instituições públicas do sistema de justiça estão preparadas e dispostas a compartilhar conhecimentos e cooperar para o alcance das metas de Desenvolvimento Sustentável da ONU?
- Como o sistema de justiça poderá desenvolver competência em informação para promover uma gestão por dados eficiente?
- Como construir indicadores específicos para que o sistema de justiça possa mensurar sua atuação no alcance dos ODS?

- Qual a efetividade dos laboratórios de inovação para a atuação funcional das instituições componentes do sistema de justiça?

Por fim, a presente pesquisa não buscou esgotar o tema, sugerindo-se futuras pesquisas empíricas de natureza qualitativa com aprofundamento das questões institucionais e das relações entre competência em informação e inovação social; ou a realização de pesquisas empíricas de natureza quantitativa com amostras aleatorizadas para testar a matriz proposta nesta tese e também para avaliar os canais de compartilhamento da cultura de inovação, inclusive com a sugestão de que as instituições criem programas permanentes de pesquisa e formação com o objetivo de fomentar e avaliar os resultados da implementação de competência em informação e de inovações sociais.

REFERÊNCIAS

ABDALLAH, Nabil Ben. Activity theory as a framework for understanding information literacy. *In*: KURBANOĞLU, Serap; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; CATTS, Ralph; ŠPIRANEC, Sonja (ed.) **Worldwide Commonalities and Challenges in Information Literacy Research and Practice**. ECIL 2013. Communications in Computer and Information Science, v. 397. Cham: Springer, 2013, p. 93-99.

ACCART, Jean-Philippe. Information literacy (IL) in the academic context: is there a gap between employability competencies and student information literacy skills? *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANY, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorienne (ed.). **Information literacy in the workplace**. 5th European Conference, ECIL 2017. Saint Malo, France, September 18-21, 2017. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2018, p. 109-118.

ADDISON, Colleen; MEYERS, Eric. Perspectives on information literacy: a framework for conceptual understanding. **Information Research**, v. 18, n. 3, 2013. Disponível em: <http://www.informationr.net/ir/18-3/colis/paperC27.html>. Acesso em: 27 jun. 2021.

ADKINS, Natalie Ross; OZANNE, Julie L. Critical consumer education: empowering the low-literate consumer. **Journal of Macromarketing**, v. 25, n. 2, p. 153-162, 2005. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/247739333_Critical_Consumer_Education_Empowering_the_Low-Literate_Consumer. Acesso em: 3 jun. 2021.

AGOSTINI, Manuela Rösing. **O processo de inovação social como resposta aos vazios institucionais**: uma análise multidimensional em diferentes contextos sociais. 2017. 295 f. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2017. Disponível em: <http://www.repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/6466>. Acesso em: 12 dez. 2021.

AGUIAR FILHO, Armando Sérgio de. **O papel dos grupos de apoio no compartilhamento da informação e do conhecimento nas avaliações das instituições de ensino superior privadas**. 2016. 161 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/BUOS-ARKKDC>. Acesso em: 27 jun. 2021.

AGUIAR, Niliane Cunha de. **O letramento para a competência informacional em bibliotecas escolares**: estudo a partir dos projetos políticos-pedagógicos dos colégios de aplicação das universidades federais brasileiras. 2018. 271 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/BUOS-B6PFSK>. Acesso em: 3 jun. 2021.

ALAMETTÄLÄ, Tuulikki; SORMUNEN, Eero; HOSSAIN, Arman. How does information literacy instruction in secondary education affect students' self-efficacy beliefs and attitudes? *In*: KURBANOĞLU, Serap; ŠPIRANEC, Sonja; ÜNAL, Yurdagül; BOUSTANY, Joumana; HUOTARI, Maija Leena; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI,

Diane; ROY, Lorie (ed.). **Information literacy in everyday life**. 6th European Conference, ECIL 2018. Oulu, Finland, September 24-27, 2018. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2019, p. 443-453.

ALBAGLI, Sarita. Conhecimento, inclusão social e desenvolvimento local. **Inclusão Social**, Brasília, v. 1, n. 2, p. 17-22, 2006. Disponível em: <http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1514/1712>. Acesso em: 27 jun. 2021.

ALCARÁ, Adriana Rosecler. Relações entre a teoria das necessidades psicológicas básicas e a competência em informação. **Em Questão**, v. 27, n. 2, p. 346-369, 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.19132/1808-5245272.346-369>. Acesso em: 19 fev. 2022.

ALMEIDA, Larisse Macêdo de. **Mediação e competência em informação**: percepção da comissão de educação de usuários do sistema de bibliotecas da UFC. 2019. 123 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2019. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/40315>. Acesso em: 3 jun. 2021.

ALMEIDA, Regina Oliveira de. Produção nacional sobre competência informacional. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 19, n. 1, p. 124-134, 2014. Disponível em: https://revista.acbsc.org.br/racb/article/download/954/pdf_93. Acesso em: 13 jun. 2021.

ALONSO-ARÉVALO, Julio; LOPES, Carlos; ANTUNES, Maria da Luz. Literacia da informação: Da identidade digital à visibilidade científica. *In*: LOPES, Carlos; SANCHES, Tatiana; ANDRADE, Isabel; ANTUNES, Maria da Luz; ALONSO-ARÉVALO, Júlio. **Literacia da informação em contexto universitário**. Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada, 2016, p. 109-152. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.12/5067>. Acesso em: 21 out. 2021.

ALVES, Ana Paula Meneses. **Competência informacional e o uso ético da informação na produção científica**: o papel do bibliotecário na produção intelectual no ambiente acadêmico. 2016. 287 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Marília, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/143419>. Acesso em: 3 jun. 2021.

ALVES, Ana Paula Menezes; CASARIN, Helen de Castro Silva; FERNÁNDEZ-MOLINA, Juan-Carlos. Uso ético da informação e combate ao plágio: olhares para as bibliotecas universitárias brasileiras. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 26, n. 1, p. 115-130, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/27444>. Acesso em: 3 jun. 2021.

ALVES, Mirian Ferreira. **O papel das bibliotecas públicas na promoção do letramento informacional**: a percepção dos bibliotecários. 2015. 102 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2015. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/18779>. Acesso em: 27 jun. 2021.

ANDRÉ, Isabel; ABREU, Alexandre. Dimensões e espaços da inovação social. **Finisterra**. Lisboa, XLI, v. 81, p. 121-141, 2006. Disponível em: <https://revistas.rcaap.pt/finisterra/article/view/1465>. Acesso em: 27 jun. 2021.

ANDRETTA, Susie. **Information literacy: a practitioner's guide**. Oxford: Chandos Publishing, 2005.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Fundamentos da Ciência da Informação: correntes teóricas e o conceito de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. 1, p. 57-79, jan./jun. 2014a. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/19120>. Acesso em: 27 jun. 2021.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O que é Ciência da Informação? **Informação & Informação**, v. 19, n. 1, p. 1-30, 2014b. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/15958>. Acesso em: 4 dez. 2021.

ARBIX, Glauco. Estratégias de inovação para o desenvolvimento. **Tempo Social: Revista de Sociologia da USP**, v. 22, n. 2, p. 167-185, 2010. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/ts/article/view/12644>. Acesso em: 27 jun. 2021.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (ACRL). **Framework for information literacy for higher education**, 2015. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/infolit/framework1.pdf>. Acesso em: 18 jan. 2021.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (ACRL). **Information literacy competency standards for higher education**, 2000. Disponível em: <https://alair.ala.org/handle/11213/7668>. Acesso em: 18 jan. 2021.

AVELINO, Flor; WITTMAYER, Julia M.; PEL, Bonno; WEAVER, Paul; DUMITRU, Adina; HAXELTINE, Alex; KEMP, René; JØRGENSEN, Michael S.; BAULER, Tom; RUIJSINK, Saskia; O'RIORDAN, Tim. Transformative social innovation and (dis)empowerment. **Technological Forecasting & Social Change**, v. 145, p. 195-206, 2019. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162517305802>. Acesso em: 11 dez. 2021.

BALLESTRA, Laura; CAVALERI, Piero. Enhancing financial information literacy in Italian public libraries: a preliminary study. *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANA, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Loriene; ÇAKMAK, Tolga (ed.) **Information Literacy: key to an inclusive society**. 4th European Conference, ECIL 2016. Prague, Czech Republic, October 10-13, 2016. Revised Selected Papers. Communications in Computer and Information Science, v. 676. Cham: Springer, 2016, p. 45-55.

BAQUERO, Rute Vivian Angelo. Empoderamento: instrumento de emancipação social? Uma discussão conceitual. **Revista Debates**, v. 6, n. 1, p. 173-187, 2012. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/debates/article/view/26722>. Acesso em: 12 dez. 2021.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução: Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2016.

BASSETTO, Clemilton Luís. **A competência em informação como elemento inovador no apoio às micro e pequenas empresas**: uma modelagem teórico-prática aplicável aos programas de capacitação do SEBRAE/SP. 2018. 260 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/153805>. Acesso em: 12 jun. 2021.

BEHRENS, Shirley. A conceptual analysis and historical overview of information literacy. **College and Research Libraries**, v. 55, n. 4, p. 309-322, 1994. Disponível em: https://doi.org/10.5860/crl_55_04_309. Acesso em: 27 jun. 2021.

BELLUZZO, Regina Celia Baptista. Transformação digital e competência em informação: reflexões sob o enfoque da Agenda 2030 e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. **Conhecimento em Ação**, v. 4, n. 1, p. 3-30, 2019. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/rca/article/view/26573>. Acesso em: 3 jun. 2021.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competência em informação (Colnfo) e midiática: inter-relação com a Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) sob a ótica da educação contemporânea. **Folha de rosto**, v. 4, n. 1, p. 15-24, 2018a. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/289>. Acesso em: 12 jun. 2021.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **A competência em informação no Brasil**: cenários e espectros. São Paulo: ABECIN, 2018b. Disponível em: <https://portal.abecin.org.br/editora/issue/view/23>. Acesso em: 27 jun. 2021.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O estado da arte da competência em informação (Colnfo) no Brasil: das reflexões iniciais à apresentação e descrição de indicadores de análise. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 13, n. especial, p. 47-76, 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/648>. Acesso em: 12 jun. 2021.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O conhecimento, as redes e a competência em informação (Colnfo) na sociedade contemporânea: uma proposta de articulação conceitual. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 4, n. especial, p. 48-63, out. 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/21276/11749>. Acesso em: 27 jun. 2021.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competência em Informação: vivências e aprendizado. In: BELLUZZO, Regina Célia Baptista; FERES, Glória Georges. **Competência em informação**: de reflexões às lições aprendidas. São Paulo: FEBAB, 2013, p. 65-80.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Construção de mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação**. 2. ed. Bauru: Cá entre nós, 2007.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; SANTOS, Camila Araújo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. **Informação & Informação**, v. 19, n. 2, p. 60-77, 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19995>. Acesso em: 16 maio 2021.

BENITO MORALES, Félix. Nuevas necesidades, nuevos problemas. Fundamentos de la alfabetización en información. *In*: GOMEZ HERNÁNDEZ, José A. (coord.). **Estrategias y modelos para enseñar a usar la información**. Murcia: Editorial KR, 2000, p. 9-68.

BERNSTEIN, Jay Hillel. Disciplinarity and transdisciplinarity in the study of knowledge. **Informing Science: the International Journal of an Emerging Transdiscipline**, v. 17, p. 241-273, 2014. Disponível em: <http://www.inform.nu/Articles/Vol17/ISJv17p241-273Bernstein0681.pdf>. Acesso em: 19 mar. 2021.

BERNUCI, Nádia; OLINTO, Gilda. Gender differences in ICT access and use among Brazilian youngsters. *In*: KURBANOĞLU, Serap; ŠPIRANEC, Sonja; ÜNAL, Yurdagül; BOUSTANY, Joumana; HUOTARI, Maija Leena; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorie (ed.). **Information Literacy in everyday life**. 6th European Conference, ECIL 2018. Oulu, Finland, September 24-27, 2018. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2019, p. 379-389.

BERRÍO ZAPATA, Cristian. Entre la alfabetización informacional y la brecha digital: Reflexiones para una reconceptualización de los fenómenos de exclusión digital. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, v. 35, n. 1, p. 39-53, 2012. Disponível em: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-09762012000100004&lng=pt&nrm=.pf&tlng=es. Acesso em: 16 maio 2021.

BERRÍO ZAPATA, Cristian; ARRAÍZA, Paloma Marín; SILVA, Ester Ferreira da; SOARES, Elieth das Chagas. Desafíos de la inclusión digital: antecedentes, problemáticas y medición de la brecha digital de género. **Psicología, Conocimiento y Sociedad**, v. 7, n. 2, p. 121-151, 2017. Disponível em: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/pcs/v7n2/1688-7026-pcs-7-02-00121.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2021.

BERTIN, Patrícia Rocha Bello; LEITE, Fernando César Lima; PEREIRA, Fernando do Amaral. A informação em ciência e tecnologia como insumo para a inovação social: elementos para discussão. *In*: XXIII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação – CBBID, 23., 2009, Bonito. **Anais...** Bonito, 2009. 11p. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/12143>. Acesso em: 27 jun. 2021.

BESANÇON, Emmanuelle. L'innovation sociale en pratiques solidaires: processus, résultat, impacts et changements. *In*: BESANÇON, Emmanuelle; CHOCHOY, Nicolas;

GUYON, Thibault. **L'innovation sociale**: principes et fondements d'un concept. Paris: L'Harmattan, 2013, p. 49-82.

BESANÇON, Emmanuelle; CHOCHOY, Nicolas; GUYON, Thibault. **L'innovation sociale**: principes et fondements d'un concept. Paris: L'Harmattan, 2013.

BESANÇON, Emmanuelle; GUYON, Thibault. Les principales approches de l'innovation sociale. *In*: BESANÇON, Emmanuelle; CHOCHOY, Nicolas; GUYON, Thibault. **L'innovation sociale**: principes et fondements d'un concept. Paris: L'Harmattan, 2013, p. 29-48.

BEZERRA, Arthur Coelho; BELONI, Aneli. Os sentidos da “crítica” nos estudos de competência em informação. **Em Questão**, v. 25, n. 2, p. 208-228, 2019. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.19132/1808-5245252.208-228>. Acesso em: 19 fev. 2022.

BEZERRA, Arthur Coelho; SCHNEIDER, Marco; SALDANHA, Gustavo Silva. Competência crítica em informação como crítica à competência em informação. **Informação & Sociedade**: Estudos, v. 29, n. 3, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/47337>. Acesso em: 4 out. 2021.

BIGNETTI, Luiz Paulo. As inovações sociais: uma incursão por ideias, tendências e focos de pesquisa. **Ciências Sociais Unisinos**, v. 47, n. 1, p. 3-14, 2011. Disponível em: http://revistas.unisinos.br/index.php/ciencias_sociais/article/view/1040/235. Acesso em: 27 jun. 2021.

BITTAR, Eduardo C. B. **Metodologia da pesquisa jurídica**: teoria e prática da monografia para os cursos de Direito. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

BLANK, Cintia Kath; GONÇALVES, Renata Braz. A busca de informações por adolescentes de baixa renda: um estudo sob a ótica da competência informacional. **Biblionline**, v. 9, n. 1, p. 104-118, 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16070>. Acesso em: 2 jun. 2021.

BOSE, Monica. **Gestão de pessoas no terceiro setor**. 2004. 207 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004. Disponível em: doi:10.11606/D.12.2004.tde-02032005-000942. Acesso em: 26 set. 2021.

BOUSTANY, Joumana; MAHÉ, Annaïg. Copyright Literacy of Doctoral Students in France. *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANA, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorie (ed.) **Information Literacy**: moving toward sustainability. Third European Conference, ECIL 2015. Tallinn, Estonia, October 19-22, 2015. Revised Selected Papers. Communications in Computer and Information Science, v. 552. Cham: Springer, 2015, p. 210-219.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. Pacto pela Implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 no Poder Judiciário e no Ministério Público. **Diário Oficial da União**: 20 ago. 2019. 2019a. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp->

content/uploads/2019/09/578d5640079e4b7cca5497137149fa7f.pdf. Acesso em: 25 set. 2021.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL. Acordo de Cooperação Técnica CNJ nº 027/2019. Acordo de Cooperação Técnica que entre si celebram o Conselho Nacional de Justiça e o Conselho Nacional do Ministério Público, para os fins que especifica. **Diário Oficial da União**: 23 ago. 2019. 2019b.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Estratégia Nacional da Justiça Estadual 2021-2026**, 2021a. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/08/estrategia-nacional-2021-2026-justica-estadual.pdf>. Acesso em: 3 nov. 2022.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Estratégia Nacional da Justiça Eleitoral 2021-2026**, 2021b. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/08/estrategia-nacional-2021-2026-justica-eleitoral.pdf>. Acesso em: 3 nov. 2022.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Letramento digital e a informatização do Judiciário. **Link CNJ**, 22 abr. 2022. 2022a. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=-DIH4hV70-E>. Acesso em: 1 nov. 2022.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Portaria nº 133, de 28 de setembro de 2018. Institui Comitê Interinstitucional destinado a proceder estudos e apresentar proposta de integração das metas do Poder Judiciário com as metas e indicadores dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), Agenda 2030. **Diário Oficial da União**: 24 out. 2018. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado140253202012105fd22a8dcabdd.pdf>. Acesso em: 12 out. 2022.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 121, de 5 de outubro de 2010. Dispõe sobre a divulgação de dados processuais eletrônicos na rede mundial de computadores, expedição de certidões judiciais e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: 11 out. 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado2126292022042662686385bffbc.pdf>. Acesso em: 12 out. 2022.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 335, de 29 de setembro de 2020. Institui política pública para a governança e a gestão de processo judicial eletrônico. Integra os tribunais do país com a criação da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br. Mantém o sistema PJe como sistema de Processo Eletrônico prioritário do Conselho Nacional de Justiça. **Diário Oficial da União**: 30 set. 2020. 2020a. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original214359202110116164b01f70f93.pdf>. Acesso em: 12 out. 2022.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 395/2021, de 7 de junho de 2021. Institui a Política de Gestão da Inovação no âmbito do Poder Judiciário.

Diário Oficial da União: 9 jun. 2021. 2021c. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3973>. Acesso em: 10 out. 2022.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 455, de 27 de abril de 2022. Institui o Portal de Serviços do Poder Judiciário (PSPJ), na Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ-Br), para usuários externos. **Diário Oficial da União:** 2 maio 2022. 2022b. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original12475120220502626fd2f7911c7.pdf>. Acesso em: 12 out. 2022.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. **Manifesto Inova Ministério Público**, 24 set. 2021. 2021d. Disponível em: <http://manifestoinovaministeriopublico.escola.mpu.mp.br/>. Acesso em: 1 nov. 2022.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. Portaria CNMP-PRESI nº 161, de 14 de outubro de 2021. Institui Grupo de Trabalho – Modelo de Atuação do Ministério Público e os desafios da Pós-Modernidade, com a finalidade de colher dados, elaborar estudos e promover ações voltadas ao aprimoramento da atuação institucional do Ministério Público no que tange à transformação digital dos serviços públicos e das atribuições de seus membros. **Diário Oficial da União:** 15 out. 2021. 2021e. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/atos-e-normas-busca/norma/8381>. Acesso em: 1 nov. 2022.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. Portaria nº 05, de 29 de novembro de 2021. Institui Projeto de Governança de Dados e Transformação Digital no Ministério Público no âmbito da Comissão de Planejamento Estratégico. **Diário Oficial da União:** 1 dez. 2021. 2021f. Disponível em: https://sei.cnmp.mp.br/sei/publicacoes/controlador_publicacoes.php?acao=publicacao_visualizar&id_documento=609564&id_orgao_publicacao=0. Acesso em: 1 nov. 2022.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. **Projeto Governança de Dados e Transformação Digital no Ministério Público** [imagem]. 2021g. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/images/2022/Imagem1.png>. Acesso em: 1 nov. 2022.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. **Projeto Governança de Dados e Transformação Digital no Ministério Público**, 2021h. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/institucional/comissoes/comissao-de-planejamento-estrategico/projeto-governanca-de-dados-e-transformacao-digital-no-ministerio-publico>. Acesso em: 1 nov. 2022.

BRASIL. **Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2021i]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 12 out. 2021.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 115, de 10 de fevereiro de 2022. Altera a Constituição Federal para incluir a proteção de dados pessoais entre os direitos e garantias fundamentais e para fixar a competência privativa da União para legislar

sobre proteção e tratamento de dados pessoais, **Diário Oficial da União**: 11 fev. 2022. 2022c. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc115.htm. Acesso em: 19 fev. 2022.

BRASIL. **Lei nº 1.060, de 5 de fevereiro de 1950**. Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados. 1950. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l1060.htm. Acesso em: 12 out. 2021.

BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS. **A segurança é fato! O resto é boato**. 7 dez. 2021. 2021j. Disponível em: <https://www.tre-mg.jus.br/eleicoes/eleicoes-2020/nucleo-de-enfrentamento-a-desinformacao>. Acesso em: 1 nov. 2022.

BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS. **Mapa Estratégico PETRE 2021-2026**. 2021k. Disponível em: https://www.tre-mg.jus.br/++theme++justica_eleitoral/pdfjs/web/viewer.html?file=https://www.tre-mg.jus.br/o-tre/planejamento-estrategico/arquivos-planejamento-estrategico/petre-2021-2026/mapa/@@download/file/MAPA.pdf. Acesso em: 1 nov. 2022.

BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS. **Plano Estratégico Institucional 2021-2026**. 2021l. Disponível em: https://www.tre-mg.jus.br/++theme++justica_eleitoral/pdfjs/web/viewer.html?file=https://www.tre-mg.jus.br/o-tre/planejamento-estrategico/arquivos-planejamento-estrategico/petre-2021-2026/relatorio-petre-2021-2026/@@download/file/Relat%C3%B3rio%20PETRE%202021-2026.pdf. Acesso em: 1 nov. 2022.

BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS. **Portaria da Presidência nº 245**, de 29 de julho de 2022. Dispõe temporariamente sobre as atribuições das novas unidades criadas e/ou alteradas pela Resolução TRE-MG nº 1.218, de 13 de julho de 2022, que "Altera a estrutura orgânica do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais e dá outras providências". 2022d. Disponível em: <https://www.tre-mg.jus.br/legislacao/portarias/arquivos-portaria-pre-2022/tre-mg-portaria-pre-no-245-de-29-de-julho-de-2022?SearchableText=PORTARIA%20PRE%20N%C2%BA%20245/2022>. Acesso em: 10 out. 2022.

BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS. **Portaria DG nº 116/2021**, de 30 de agosto de 2021. Institui o Laboratório de Inovação, Inteligência e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável LIODS – no âmbito da Justiça Eleitoral de Minas Gerais e dá outras providências. 2021m. Disponível em: <https://www.tre-mg.jus.br/legislacao/portarias/arquivos-portarias-dg-2021/tre-mg-portaria-dg-116-2021-de-30-08-2021?SearchableText=Portaria%20DG%20n%C2%BA.%20116/2021,%20de%2030%20de%20agosto%20de%202021,%20do%20Tribunal%20Regional%20Eleitoral>. Acesso em: 10 out. 2022.

BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS. **Portaria PRE nº 56/2022**, de 16 de março de 2022. Institui o Programa de Enfrentamento à

Desinformação, de caráter permanente, no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, 2022e. Disponível em: <https://www.tre-mg.jus.br/legislacao/portarias/arquivos-portaria-pre-2022/tre-mg-portaria-pre-no-056-de-16-de-marco-de-2022>. Acesso em: 12 out. 2022.

BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS. **Portaria PRE nº 131/2020**, de 6 de agosto de 2020. Institui o Núcleo de Enfrentamento à Desinformação, no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, 2020b. Disponível em: <https://www.tre-mg.jus.br/legislacao/portarias/arquivos-portarias-pre-2020/tre-mg-portaria-pre-131-2020-de-06-08-2020>. Acesso em: 12 out. 2022.

BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS. Programa Permanente de Enfrentamento à Desinformação. **O que é desinformação? Como identificar?** 2021n. Disponível em: <https://www.tre-mg.jus.br/comunicacao/noticias/arquivos/cartilha-como-identificar-desinformacao>. Acesso em: 1 nov. 2022.

BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS. Programa Permanente de Enfrentamento à Desinformação. **Principais iniciativas em conjunto com o TSE.** 2022f. Disponível em: https://www.tre-mg.jus.br/++theme++justica_eleitoral/pdfjs/web/viewer.html?file=https://www.tre-mg.jus.br/comunicacao/noticias/arquivos/apresentacao-programa-de-enfrentamento-a-desinformacao/@@download/file/Apresenta%C3%A7%C3%A3o%20Programa%20de%20Enfrentamento%20%C3%A0%20Desinforma%C3%A7%C3%A3o.pdf. Acesso em: 1 nov. 2022.

BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL. **Minuto da Checagem EP nº 02 – Leia até o fim**, 11 ago. 2020. 2020c. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=RIdYzhW1q2Y&list=PLZTvpKgjVX0x90tqJcMGwldKz7Qy2_wc5&index=2. Acesso em: 1 nov. 2022.

BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL. **Minuto da Checagem EP nº 04 – Informação Falsa**, 13 ago. 2020. 2020d. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=wt7I4pd7ufw&list=PLZTvpKgjVX0x90tqJcMGwldKz7Qy2_wc5&index=4. Acesso em: 1 nov. 2022.

BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL. **Minuto da Checagem EP nº 07 – Confiança**, 15 ago. 2020. 2020e. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=n842Pwhe-mU&list=PLZTvpKgjVX0x90tqJcMGwldKz7Qy2_wc5&index=6. Acesso em: 1 nov. 2022.

BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL. **Minuto da Checagem EP nº 5 (Deepfake)**, 3 fev. 2020. 2020f. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=CpErjFz3IkM>. Acesso em: 1 nov. 2022.

BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL. **Plano Estratégico: eleições 2022.** 2022g. Disponível em:

<https://www.justicaeleitoral.jus.br/desinformacao/arquivos/programa-permanente-de-enfrentamento-a-desinformacao-novo.pdf>. Acesso em: 1 nov. 2022.

BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL. Portaria TSE nº 510, de 4 de agosto de 2021. Institui o Programa Permanente de Enfrentamento à Desinformação no âmbito da Justiça Eleitoral e disciplina a sua execução. **Diário Oficial da União**: 6 ago. 2021. 2021o. Disponível em: <https://sintse.tse.jus.br/documentos/2021/Ago/6/diario-da-justica-eletronico-tse/portaria-no-510-de-4-de-agosto-de-2021-institui-o-programa-permanente-de-enfrentamento-a-desinformac>. Acesso em: 8 dez. 2021.

BRIKŠE, Inta, FREIBERGS, Viktors; SPURAVA, Guna. Children's internet competence vs. self-confidence and self-comfort: case study of Latvia. *In*: KURBANOĞLU, Serap; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; CATTS, Ralph (ed.) **Information Literacy: lifelong learning and digital citizenship in the 21st century**. Second European Conference, ECIL 2014. Dubrovnik, Croatia, October 20-23, 2014. Proceedings. Communications in Computer and Information Science, v. 492. Cham: Springer, 2014, p. 233-242.

BRITO, Tânia Regina de. **As dimensões da competência em informação no projeto Luces para aprender da organização de estados ibero-americanos para a educação, a ciência e a cultura (OEI) na perspectiva da vulnerabilidade social**. 2019. 350 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/199013>. Acesso em: 3 jun. 2021.

BRITO, Tânia Regina de; BELLUZZO, Regina Celia Baptista; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. A influência do ambiente organizacional no desenvolvimento de um programa de competência em informação: o caso de uma biblioteca pública. **Informação & Informação**, v. 25, n. 4, p. 650-669, 2020. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/39600>. Acesso em: 1 jun. 2021.

BRITO, Tânia Regina de; VITORINO, Elizete Vieira. A multidimensionalidade da competência em informação num contexto de vulnerabilidade social: narrativas em foco. **Biblios: Journal of Librarianship and Information Science**, n. 76, p. 36-54, 2020. Disponível em: <http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/742>. Acesso em: 3 out. 2021.

BRITO, Tânia Regina de; VITORINO, Elizete Vieira. A multidimensionalidade da competência em informação e vulnerabilidade social. *In*: CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; SPUDEIT, Daniela; VITORINO, Elizete Vieira. **Pesquisas e práticas em competência em informação**. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora, 2019, p. 25-55.

BROCKMEIER, Jens; OLSON, David R. The literacy episteme: from Innis to Derrida. *In*: OLSON, David R.; TORRANCE, Nancy (ed.). **The Cambridge Handbook of Literacy**. Cambridge: Cambridge University Press, 2013, p. 3-21.

BRUCE, Christine Susan. **Informed learning**. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2008.

BRUCE, Christine Susan. Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior. Traducción de Cristóbal Pasadas Ureña. **Anales de Documentación**, Murcia, n. 6, p. 289-294, 2003. Disponível em: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/3761/3661>. Acesso em: 27 jun. 2021.

BRUCE, Christine Susan. **Information literacy as a catalyst for educational change: a Background Paper**, July 2002, White Paper prepared for Unesco, the U.S. National Commission on Libraries and Information Science, and the National Forum on Information Literacy, for use at the Information Literacy Meeting of Experts, Prague, The Czech Republic, 2002. Disponível em: <https://repository.arizona.edu/handle/10150/106385>. Acesso em: 27 jun. 2021.

BRUCE, Christine Susan. Workplace experiences of information literacy. **International Journal of Information Management**, v. 19, n. 1, p. 33-47, 1999. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0268-4012\(98\)00045-0](https://doi.org/10.1016/S0268-4012(98)00045-0). Acesso em: 1 dez. 2021.

BRUCE, Christine Susan. **The seven faces of information literacy**. Adelaide: Auslib Press, 1997.

BRUCE, Christine Susan. **Information literacy: a phenomenography**. 1996. 399 f. Tese (Doutorado) – University of New England. Brisbane, 1996. Disponível em: <https://hdl.handle.net/1959.11/6730>. Acesso em: 27 jun. 2021.

BRUCE, Christine Susan; EDWARDS, Sylvia; LUPTON, Mandy. Six frames for information literacy education: a conceptual framework for interpreting the relationships between theory and practice. **Innovation in Teaching and Learning in Information and Computer Sciences – Italics**, v. 5, n. 1, p. 1-18, 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.11120/ital.2006.05010002>. Acesso em: 27 jun. 2021.

BRUNING, Camila; GODRI, Luciana; Takahashi, Adriana Roseli Wünsch. Triangulação em Estudos de Caso: incidência, apropriações e mal-entendidos em pesquisas da área de Administração. **Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 19, n. 2, p. 277-307, 2018. Disponível em: <https://raep.emnuvens.com.br/raep/article/view/889>. Acesso em 20 jan. 2022.

BUCHANAN, Steve; NICOL, Emma. Developing health information literacy in disadvantaged and dependent circumstances: the everyday role of family nurses. *In*: KURBANOĞLU, Serap; ŠPIRANEC, Sonja; ÜNAL, Yurdagül; BOUSTANY, Joumana; HUOTARI, Maija Leena; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorienne (ed.). **Information literacy in everyday life**. 6th European Conference, ECIL 2018. Oulu, Finland, September 24-27, 2018. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2019, p. 124-135.

BUNDY, Alan (ed.). **Australian and New Zealand information literacy framework: principles, standards and practice**. 2. ed. Adelaide: Australian and New Zealand Institute for Information Literacy, 2004. Disponível em: https://www.utas.edu.au/__data/assets/pdf_file/0003/79068/anz-info-lit-policy.pdf. Acesso em: 13 jan. 2021.

BUNZ, Mercedes. **The silent revolution**: how digitalization transforms knowledge, work, journalism and politics without making too much noise. Nova Iorque: Palgrave Macmillan, 2014.

BURCHINAL, Lee G. The communications revolution: America's third century challenge. *In*: Texas A & M University Library's Centennial Academic Assembly. College Station, Texas. **Palestra**, 1976. Disponível em: https://personalpages.manchester.ac.uk/staff/drew.whitworth/burchinal_the_communications_revolution.pdf. Acesso em: 27 jun. 2021.

BUREAU OF EUROPEAN POLICY ADVISORS (BEPA). **Social Innovation**: A Decade of Changes, a BEPA Report. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2014. Disponível em: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/76b4f00c-54c7-4955-9882-9cf65afcf1c5>. Acesso em: 27 jun. 2021.

BUREAU OF EUROPEAN POLICY ADVISORS (BEPA). **Empowering people, driving change**: Social innovation in the European Union, Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2010. Disponível em: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/4e23d6b8-5c0c-4d38-bd9d-3a202e6f1e81>. Acesso em: 27 jun. 2021.

BUŠELIĆ, Vjeran; ZORICA, Mihaela Banek. Information literacy quest: in search of graduate employability. *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANY, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorie (ed.). **Information Literacy in the workplace**. 5th European Conference, ECIL 2017. Saint Malo, France, September 18-21. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2018, p. 98-108.

CABRA-TORRES, Fabiola; MARCIALES VIVAS, Gloria Patricia; CASTAÑEDA-PEÑA, Harold; BARBOSA-CHACÓN, Jorge Winston; GONZÁLEZ, Leonardo Melo; SALAMANCA, Oscar Gilberto Hernández. **Information literacy in higher education**: a sociocultural perspective. Cham: Springer, 2020.

CAJAIBA-SANTANA, Giovany. Social innovation: moving the field forward. A conceptual framework. **Technological Forecasting and Social Change**, v. 82, p. 42-51, fev. 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2013.05.008>. Acesso em: 27 jun. 2021.

CALLON, Michel. L'innovation sociale: quand l' économie redevient politique. *In*: KLEIN, Juan-Luis; HARRISSON, Denis (org.). **L'innovation sociale**: émergence et effets sur la transformation des sociétés. Québec: Presse Universitaires du Québec, 2007, p. 17-42. Disponível em: http://extranet.puq.ca/media/produits/documents/1471_9782760521650.pdf. Acesso em: 24 out. 2021.

CALLON, Michel; RIP, Arie; JOLY, Pierre-Benoit. Réinventer l'innovation? **Innovatio**: Innovation? une problématique pluridisciplinaire, n. 1, 2005. Disponível em: <https://innovatio.univ-grenoble-alpes.fr/index5417.html?id=252>. Acesso em: 03 dez. 2022.

CANIVENC, Suzy. **L'autogestion dans la société de l'information québécoise**. Montréal: Centre de Recherche sur Innovations Sociales (CRISES), 2012. Disponível em: <https://crises.uqam.ca/cahiers/et1115-lautogestion-dans-la-societe-de-linformation-quebecoise/>. Acesso em: 27 jun. 2021.

CAPURRO, Rafael. Epistemología y ciencia de la información. **ACIMED**, Ciudad de La Habana, v. 21, n. 2, p. 248-265, jun. 2010. Disponível em: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v21n2/aci08210.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2021.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. *In*: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, ENANCIB, 5., 2003. Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003.

CARDANO, Mario. **Manual de pesquisa qualitativa**: a contribuição da teoria da argumentação. Petrópolis: Vozes, 2017.

CARMO, Ana Virginia Ferreira. Competência informacional desenvolvida em analfabetos e semianalfabetos do Conjunto Bárbara de Alencar II-Curió-Messejana. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, p. 1836-1849, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/2417>. Acesso em: 2 jun. 2021.

CARNEIRO, Bárbara Luisa Ferreira. **Análise das competências em informação dos idosos no uso das tecnologias digitais**. 2018 120 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2018. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/36080>. Acesso em: 3 jun. 2021.

CARNEIRO, Bárbara Luisa Ferreira; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Idosos e tecnologias digitais: um estudo sob a ótica da competência em informação. *In*: FARIAS, Gabriela Belmont de; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. **Competência e mediação da informação**: percepções dialógicas entre ambientes abertos e científicos. São Paulo: Abecin, 2019, p. 114-128.

CARTA DE MARÍLIA sobre competência em informação. **Unesp**, Marília, 2014. Disponível em: http://gicio.valentim.pro.br/data/documents/Carta_de_Marilia_Portugues_Final.pdf. Acesso em: 5 out. 2021.

CASARIN, Helen de Castro Silva. Competência informacional e midiática e a formação de professores de ensino fundamental: um relato de experiência. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, p. 301-321, 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/649/578>. Acesso em: 12 jun. 2021.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 8. ed. Tradução Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 2008.

CASTEL, Robert. La citoyenneté sociale menacée. **Cités**, n. 35, p. 133-141, 2008. Disponível em: <https://www.cairn.info/revue-cites-2008-3-page-133.htm>. Acesso em: 7 set. 2021.

CASTRO JÚNIOR, Orlando Vieira de. **Competência em informação para o uso do Portal da Transparência do Governo Federal**: requisito para um efetivo controle social das despesas públicas no Brasil. 2018. 189 f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Unidades de Informação) – Centro de Ciências Humanas e da Educação, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2018. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/42038>. Acesso em: 3 jun. 2021.

CASTRO JÚNIOR, Orlando Vieira de; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini. Competência em informação para o controle social de despesas públicas: o caso do Portal de Transparência do Governo Federal do Brasil. *In*: CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; SPUDEIT, Daniela; VITORINO, Elizete Vieira. **Pesquisas e práticas em competência em informação**. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora, 2019, p. 57-89.

CAVALCANTE, Lídia Eugênia. Informação, inovação social e condições de vida: construindo competências para o desenvolvimento sustentável. **Revista EDICIC**, v. 1, n. 2, p. 302-316, 2011. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/18211>. Acesso em: 25 set. 2021.

CAVALCANTE, Lídia Eugênia; COSTA, Rosane Maria; NASCIMENTO, Raimundo César Campos do; SANTOS, Raquel Jenyffer Souza. Competência em informação na área da saúde. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 3, n. 1, p. 87-104, 2012. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42372>. Acesso em: 2 jun. 2021.

CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman. **Competência em informação na UFPR TV**: a inter-relação entre informação, conhecimento e comunicação. 2014. 235 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista Júlio De Mesquita Filho, Marília, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/110778>. Acesso em: 3 jun. 2021.

CECI, Stephen J.; RUIZ, Anna I. Transfer, abstractness, and intelligence. *In*: DETTERMAN, Douglas. K.; STERNBERG, Robert J. (ed.). **Transfer on trial: intelligence, cognition, and instruction**. Norwood, NJ: Ablex, 1996, p. 168-191.

CERIGATTO, Mariana Pícaro. **Diálogos possíveis entre competências informacional e midiática**: revisão da literatura e posicionamento de instituições da área. 2018. 264 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Marília, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/153455>. Acesso em: 3 jun. 2021.

CHAKRAVARTY, Rupak. **Information literacy in the knowledge society**: empowering learners for a better tomorrow. *In*: Trends and Strategic Issues for Libraries in Global Information Society, Chandigarh, India, 2008. Conference paper. [s. l.]: e-lis, 2008. Disponível em: http://eprints.rclis.org/11393/1/Rupak_Information_Literacy.pdf. Acesso em: 10 jun. 2021.

CHAMBRE REGIONALE ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE DU PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR (CRESS PACA); LABORATOIRE D'ÉCONOMIE ET DE SOCIOLOGIE DU TRAVAIL (LEST-CNRS). **Guide de l'innovation sociale 2015**,

2015. Disponível em: <https://www.cresspaca.org/autres/innovation-sociale/guide-innovation-sociale-cress-paca-lest-cnrs>. Acesso em: 9 out. 2021.

CHEUK, Bonnie Wai-yi. Exploring information literacy in the workplace: a process approach. *In*: BRUCE, Christine Susan; CANDY, Philip (ed.). **Information literacy around the world: advances in programs and research**. Wagga Wagga: Centre for Information Studies, 2002, p. 177-191.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 3. ed. Tradução Eliana Rocha. São Paulo: SENAC, 2003.

CHRISTIANSEN, Ellen. Tamed by a rose: computers as tools in human activity. *In*: NARDI, Bonnie A. (ed.). **Context and consciousness: activity theory and human-computer interaction**. Cambridge, Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology, 1996, p. 175-198.

CLEMMENSEN, Torkil; KAPTELININ, Victor; NARDI, Bonnie. Making HCI theory work: an analysis of the use of activity theory in HCI research. **Behaviour & Information Technology**, v. 35, n. 8, p. 608-627, 2016. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0144929X.2016.1175507?journalCode=tbit20>. Acesso em: 14 abr. 2021.

CLINIO, Anne. Ciência aberta na América Latina: duas perspectivas em disputa. **Transinformação**, v. 31, e190028, 2019. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/238180889201931e190028>. Acesso em: 27 jun. 2021.

CLOUTIER, Julie. **Qu'est-ce que l'innovation sociale?** Montréal: Centre de Recherche sur Innovations Sociales (CRISES), 2003. Disponível em: <https://crises.uqam.ca/cahiers/et0314-quest-ce-que-linnovation-sociale/>. Acesso em: 27 jun. 2021.

CÓL, Ana Flávia Sípoli; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competências em informação: um fator crítico para a comunicação na atualidade. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 21, n.1, p. 13-25, 2011. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/91337>. Acesso em: 3 out. 2021.

COMISSÃO EUROPEIA. DIRETORIA GERAL PARA PESQUISA E INOVAÇÃO (EUROPEAN COMMISSION, DIRECTORATE-GENERAL FOR RESEARCH AND INNOVATION). GEORGHIOU, Luke. **A European ecosystem for social innovation**. European Commission: Publications Office, 2018. Disponível em: <https://data.europa.eu/doi/10.2777/51734>. Acesso em: 15 out. 2022.

CONCIALDI, Pierre. Les indicateurs économiques alternatifs. L'exemple du Bip 40. **Savoir/Agir**, n. 8, p. 43-56, 2009/02. Disponível em: <https://doi.org/10.3917/sava.008.0043>. Acesso em: 22 jan. 2022.

CONEJERO PAZ, Enrique. Innovación social y nuevos modelos de gobernanza para la provisión de bienes y servicios públicos. **Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública**, n. 27, p. 5-39, 2016. Disponível em:

<https://revistaeggp.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/47255>. Acesso em: 8 out. 2021.

CONEJERO PAZ, Enrique; CUENCA, María del Carmen Segura. Barreras a la innovación social en España. *In*: PÉREZ CALLE, Ricardo; TRINCADO AZNAR, Estrella; GALEGO ABAROA, Elena (coord.). **Economía, empresa y justicia**. Nuevos retos para el futuro. Madrid: Dykinson S.L., 2021, p. 1032-1057. Disponível em: <https://www.dykinson.com/libros/economia-empresa-y-justicia-nuevos-retos-para-el-futuro/9788413773261/>. Acesso em: 25 set. 2021.

CONEJERO PAZ, Enrique; REDONDO LEBRERO, Juan Carlos. La innovación social desde el ámbito público: conceptos, experiencias y obstáculos. **Gestión y análisis de políticas públicas**, Nueva Época, n. 15, p. 23-42, 2016. Disponível em: <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10310>. Acesso em: 8 out. 2021.

CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; CASTRO JÚNIOR, Orlando Vieira de. Perspectivas sobre competência em informação: diálogos possíveis. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 47, n. 2, p. 35-51, maio/ago. 2018. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4156/3792>. Acesso em: 27 jun. 2021.

CORREIA, Suzanne Érica Nóbrega. **O papel do ator organizacional na inovação social**. 2015. 222 f. Tese (Doutorado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/16753>. Acesso em: 27 jun. 2021.

COSTA, Célia Revilândia. **A competência em informação (COINFO) na perspectiva da educação inclusiva**. 2017. 223 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2017. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/24530>. Acesso em: 3 jun. 2021.

COSTA, Ellen; ZATTAR, Marianna. Competência em informação na terceira idade: um estudo da prática informacional. **Biblionline**, v. 14, n. 1, p. 80-90, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/40031>. Acesso em: 12 jun. 2021.

COSTA, Maria Ivone Maia; FURTADO, Renata Lira. As contribuições da competência crítica em informação nas práticas informacionais de estudantes quilombolas no ensino superior: relato de pesquisa. **Informação & Informação**, v. 26, n. 4, p. 393-423, 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2021v26n4p393>. Acesso em: 19 fev. 2022.

CRUZ-PALACIOS, Eduardo; GARCÍA-QUISMONDO, Miguel Ángel. Gaming for multiliteracies: video games in a case study with primary school students to enhance information, visual and media literacies. *In*: KURBANOĞLU, Serap; ŠPIRANEC, Sonja; ÜNAL, Yurdagül; BOUSTANY, Joumana; HUOTARI, Maija Leena; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorie (ed.). **Information literacy in everyday life**. 6th European Conference, ECIL 2018. Oulu, Finland, September 24-27, 2018. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2019, p. 411-421.

CUEVAS-CERVERÓ, Aurora; MARQUES, Márcia; PAIXÃO, Pablo Boaventura Sales. A alfabetização que necessitamos: informação e comunicação para a cidadania. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 24, n. 2, p. 35-48, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/16619/11489>. Acesso em: 25 set. 2021.

CUSTÓDIO, Marcela Gaspar. **A competência em informação e o combate à desinformação em bibliotecas universitárias**: um estudo de caso. 2020. 82 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/216649>. Acesso em: 3 jun. 2021.

DAGNINO, Renato. Ciência e tecnologia para o desenvolvimento local: uma proposta transformadora. **RDE – Revista de Desenvolvimento Econômico**, ano VIII, n. 14, julho, p. 43-52, 2006. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/rde/article/view/6/6>. Acesso em: 27 jun. 2021.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DAVIDSON, Agnese; SILKANE, Vineta. The relationship between media literacy and civic participation among young adults in Latvia. *In*: KURBANOĞLU, Serap; ŠPIRANEC, Sonja; ÜNAL, Yurdagül; BOUSTANY, Joumana; HUOTARI, Maija Leena; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorie (ed.). **Information Literacy in everyday life**. 6th European Conference, ECIL 2018. Oulu, Finland, September 24-27, 2018. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2019, p. 103-112.

DECLARAÇÃO DE ESTRASBURGO (STRASBOURG DECLARATION). European Economic and Social Committee, 2019. Disponível em: <https://www.eesc.europa.eu/en/strasbourg-declaration-2019>. Acesso em: 15 out. 2022.

DECLARAÇÃO DE LISBOA (THE LISBON DECLARATION: SOCIAL INNOVATION AS A PATH TO A SUSTAINABLE, RESILIENT AND INCLUSIVE EUROPE). Social Innovation Community, 2018. Disponível em: https://www.siceurope.eu/sites/default/files/field/attachment/the_lisbon_social_innovation_declaration15.10_0.pdf. Acesso em: 15 out. 2022.

DECLARAÇÃO DE POLÍTICA SI-DRIVE: Inovação Social em Ascensão (SI-DRIVE Policy Declaration: Social Innovation on the Rise – Challenges for a Future Innovation Policy). The Young Foundation, 2017. Disponível em: https://i3w7d2w8.stackpathcdn.com/wp-content/uploads/2017/12/SI-DRIVE-D12_5-Policy-declaration-2017-final-002.pdf?x13049. Acesso em: 15 out. 2022.

DECLARAÇÃO DE LYON sobre o acesso à informação e desenvolvimento. IFLA. 2014. Disponível em: <https://www.lyondeclaration.org/content/pages/lyon-declaration-pt.pdf>. Acesso em: 27 set. 2021.

DECLARAÇÃO DE VIENA (VIENNA DECLARATION). The Most Relevant Topics in Social Innovation Research. Resolução final. *In*: Conference "Challenge Social Innovation. Innovating Innovation by Research – 100 Years after Schumpeter", 2011.

Disponível em:
http://www.eurosfaire.prd.fr/7pc/documents/1320944810_vienna_declaration_final_en.pdf. Acesso em: 22 jan. 2022.

DE CORTE, Erik. Transfer as the productive use of acquired knowledge, skills, and motivations. **Current Directions in Psychological Science**, v. 12, n. 4, p. 142-146, 2003. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1111/1467-8721.01250>. Acesso em: 3 abr. 2021.

DE LUCCA, Djuli Machado. **Princípios para o desenvolvimento da competência em informação do idoso sob o foco da dimensão política**. 2019. 423 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/206334>. Acesso em: 3 out. 2021.

DE LUCCA, Djuli Machado. **A dimensão política da competência informacional: um estudo a partir das necessidades informacionais de idosos**. 2015. 287 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/158842>. Acesso em: 3 jun. 2021.

DE LUCCA, Djuli Machado; VITORINO, Elizete Vieira. A dimensão política da competência em informação. *In*: VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado (org.). **As dimensões da competência em informação: técnica, estética, ética e política**. Porto Velho: Edufro, 2020, p. 203-234.

DE LUCCA, Djuli Machado; VITORINO, Elizete Vieira. Competência em informação e necessidades de informação de idosos: o papel do profissional da informação nesse contexto. **Informação & Informação**, v. 24, n. 1, p. 458-483, 2019. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/30127>. Acesso em: 12 jun. 2021.

DE MEULEMEESTER, Ann; DE MAESENEER, Jan; DE MAEYER, Sven; PELEMAN, Renaat; BUYSSE, Heidi. Information literacy self-efficacy of medical students: a longitudinal study. *In*: KURBANOĞLU, Serap; ŠPIRANEC, Sonja; ÜNAL, Yurdagül; BOUSTANY, Joumana; HUOTARI, Maija Leena; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorie (ed.). **Information literacy in everyday life**. 6th European Conference, ECIL 2018. Oulu, Finland, September 24-27. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2019, p. 264-272.

DE MURO, Pasquale; HAMDOUCH, Abdelillah; CAMERON, Stuart; MOULAERT, Frank. Organisations de la société civile, innovation sociale et gouvernance de la lutte contre la pauvreté dans le Tiers-Monde. **Mondes en Développement**, v. 35, 2007/3, n. 139, p. 25-42, 2007. Disponível em: https://www.cairn.info/article.php?ID_REVUE=MED&ID_NUMPUBLIE=MED_139&ID_ARTICLE=MED_139_0025#. Acesso em: 27 jun. 2021.

DENZIN, Norman K. **The research act: a theoretical introduction to sociological methods**. Nova Iorque: Routledge, 2009.

DE PAOR, Saoirse; HERAVI, Bahareh. Information literacy and fake news: How the field of librarianship can help combat the epidemic of fake news. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 46, n. 5, 102218, 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133320301099>. Acesso em: 3 jun. 2021.

DETTERTMAN, Douglas. K. The case for the prosecution: Transfer as an epiphenomenon. *In*: DETTERTMAN, Douglas. K.; STERNBERG, Robert J. (ed.). **Transfer on trial: Intelligence, cognition, and instruction**. Norwood: Ablex, 1996, p. 1-24.

DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DOHERTY, John J. No Shhing: giving voice to the silenced: an essay in support of critical information literacy. **Library Philosophy and Practice**, 133, p. 1-8, 2007. Disponível em: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/133/>. Acesso em: 21 dez. 2021.

DOMÍNGUEZ-LÓPEZ, Máximo Román; ESCOBAR-VALLARTA, Claudia. From academic plagiarism to information literacy: mediation in the ethic use of information. *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANY, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Loriene (ed.). **Information literacy in the workplace**. 5th European Conference, ECIL 2017. Saint Malo, France, September 18-21, 2017. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2018, p. 303-312.

DOYLE, Christina S. **Outcome measure for information literacy within the National Educational Goals of 1990**. Final Report to the National Forum on Information Literacy. Flagstaff: NFIL, 1992. Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED351033.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2021.

DRUCKER, Peter. **Sociedade pós-capitalista**. São Paulo: Pioneira, 1994.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Os faróis da sociedade de informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 18, n. 2, p. 41-53, 2008. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1704>. Acesso em: 28 set. 2021.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, v. 32, n. 1, p. 23-35, 2003. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0100-19652003000100003>. Acesso em: 27 jun. 2021.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004-151029/pt-br.php>. Acesso em: 27 jun. 2021.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana; FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto; FERRARI, Adriana Cybele. Competência informacional e midiática: uma revisão dos principais marcos políticos expressos por declarações e documentos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, n. especial, p. 213-253, 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/download/675/577>. Acesso em: 27 jun. 2021.

DUIĆ, Mirko, DŽAPO, Paula. Social media networking literacy and privacy on facebook: comparison of pupils and students regarding the public availability of their personal information. *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANA, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorie; ÇAKMAK, Tolga (ed.) **Information Literacy: key to an inclusive society**. 4th European Conference, ECIL 2016. Prague, Czech Republic, October 10-13, 2016. Revised Selected Papers. Communications in Computer and Information Science, vol. 676. Cham: Springer, 2016, p. 157-168.

DUMITRU, Adina; LEMA-BLANCO, Isabel; KUNZE, Iris; GARCÍA-MIRA, Ricardo. **The role of social learning in transformative social innovations**. TRANSIT working paper #5, TRANSIT Deliverable 2.3. TRANSIT:EUSSH.2003.3.2-1 Grant Agreement n. 613169, 2016. Disponível em: <http://www.transitsocialinnovation.eu/resource-hub/transit-deliverable-23-social-learning-for-transformative-social-innovation>. Acesso em: 11 dez. 2021.

DUPAS, Gilberto. **Ética e poder na sociedade da informação**: de como a autonomia das novas tecnologias obriga a rever o mito do progresso. 3. ed. São Paulo: Unesp, 2011.

EDWARDS-SCHACHTER, Mónica; WALLACE, Matthew L. 'Shaken, but not stirred': sixty years of defining social innovation. **Technological Forecasting and Social Change**, v. 119, p. 64-79, jun. 2017. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0040162517303347>. Acesso em: 27 jun. 2021.

EISENBERG, Michael B.; BERKOWITZ, Robert. information problem-solving: the big six skills approach. **School Library Monthly**, 8, jan. 1992. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Michael_Eisenberg2/publication/234713449_Information_Problem-Solving_The_Big_Six_Skills_Approach/links/5b687328299bf14c6d94f0cf/Information-Problem-Solving-The-Big-Six-Skills-Approach.pdf. Acesso em: 27 jun. 2021.

EISENBERG, Michael B.; LOWE, Carrie A.; SPITZER, Kathleen L. **Information literacy**: essential skills for the information age. 2. ed. London: Libraries Unlimited, 2004.

ELMBORG, James. Critical information literacy: implications for instructional practice. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 32, n. 2, p. 192-199, 2006. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0099133305001898?via%3Di> hub. Acesso em: 27 jun. 2021.

ENCHEVA, Marina; ZLATKOVA, Plamena; TAMMARO, Anna Maria; BRENNER, Matts. Information behaviour of Humanities students in Bulgaria, Italy and Sweden: planning a game-based learning approach for avoiding fake content. *In*: KURBANOĞLU, Serap; ŠPIRANEC, Sonja; ÜNAL, Yurdagül; BOUSTANY, Joumana; HUOTARI, Maija Leena; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorienne (ed.). **Information literacy in everyday life**. 6th European Conference, ECIL 2018. Oulu, Finland, September 24-27, 2018. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2019, p. 295-306.

ENGESTRÖM, Yrjö. **Learning by expanding**: an activity-theoretical approach to developmental research. 2. ed. Cambridge: Cambridge University Press, 2019.

ENGESTRÖM, Yrjö. **Studies in expansive learning**: learning what is not yet there. Cambridge: Cambridge University Press, 2016.

ENGESTRÖM, Yrjö. **From teams to knots**: activity theoretical studies of collaboration and learning at work. Cambridge: Cambridge University Press, 2008.

ENGESTRÖM, Yrjö. Innovative learning in work teams: analyzing cycles of knowledge creation in practice. *In*: ENGESTRÖM, Yrjö; MIETTINEN, Reijo; PUNAMÄKI, Raija-Leena (ed.). **Perspectives on activity theory**. Cambridge: Cambridge University Press, 2007, p. 377-404.

ENGESTRÖM, Yrjö. Expansive learning at work: toward an activity theoretical reconceptualization. **Journal of Education and Work**, v. 14, n. 1, p. 133-156, 2001. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13639080020028747>. Acesso em: 3 abr. 2021.

ENGESTRÖM, Yrjö; MIETTINEN, Reijo. Introduction. *In*: ENGESTRÖM, Yrjö; MIETTINEN, Reijo; PUNAMÄKI, Raija-Leena (ed.). **Perspectives on activity theory**. Cambridge: Cambridge University Press, 2007, p. 1-16.

ENGESTRÖM, Yrjö; SANNINO, Annalisa. Whatever happened to process theories of learning? **Learning, Culture and Social Interaction**, v. 1, n. 1, p. 45-56, 2012. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2210656112000050>. Acesso em: 4 abr. 2021.

ENGESTRÖM, Yrjö; SANNINO, Annalisa. Studies of expansive learning: foundations, findings and future challenges. **Educational Research Review**, v. 5, n. 1, p. 1-24, 2010. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1747938X10000035?via%3Di> hub. Acesso em: 4 abr. 2021.

FARIA, Maria Giovanna Guedes; VARELA, Aida Varela; FREIRE, Isa Maria. Competência em informação para comunidades: empoderamento e protagonismo social. **Perspectivas em ciência da informação**, v. 24, n. 1, p. 4-24, 2019. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2614>. Acesso em: 12 jun. 2021.

FARIAS, Gabriela Belmont de; MATA, Marta Leandro da; ALVES, Ana Paula Meneses; SANTOS, Camila Araújo dos. 20 anos de pesquisa sobre Information literacy no Brasil: análise temática das teses e dissertações do Catálogo da CAPES. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 14, n. 1, p. 289-301, 2021. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/35349>. Acesso em: 16 mar. 2021.

FARIAS, Gabriela Belmont de. Relação mútua entre elementos da criatividade e competência em informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 28, n. 2, p. 49-62, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.22478/UFPB.1809-4783.2018V28N2.38192>. Acesso em: 4 dez. 2021.

FAZZIONI, Dilva Páscoa de Marco. **A competência informacional em pacientes hipertensos**. 2011. 177f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/96103>. Acesso em: 1 jun. 2021.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES (FEBAB). **Manifesto de Florianópolis sobre a competência em informação e as populações vulneráveis e minorias**. In: II Seminário Competência em informação: cenários e tendências, XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, jul. 2013. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4554>. Acesso em: 25 set. 2021.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES (FEBAB). **Declaração de Maceió sobre competência em informação: cenários e tendências**. In: I Seminário sobre competência em informação, evento paralelo ao XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, Maceió, Alagoas, Brasil, ago. 2011. Disponível em: http://febab.org.br/declaracao_maceio.pdf. Acesso em: 27 jun. 2021.

FERNÁNDEZ-MOLINA, Juan-Carlos; MOYA-ANEGÓN, Félix. Perspectivas epistemológicas “humanas” en la documentación. **Revista Española de Documentación Científica**, v. 25, n. 3, 2002. Disponível em: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/98>. Acesso em: 27 jun. 2021.

FERNÁNDEZ-MOLINA, Juan-Carlos; MURIEL-TORRADO, ENRIQUE. Copyright literacy in the academic field: analysis of the differences between faculty, students and librarians. In: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANY, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorie (ed.). **Information literacy in the workplace**. 5th European Conference, ECIL 2017. Saint Malo, France, September 18-21, 2017. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2018, p. 276-285.

FERREIRA, Rubens da Silva; SAMPAIO, Maria Raimunda de Sousa; CORRÊA, Maria de Nazaré dos Santos; COSTA, Armando Onofre da Silva. Desenvolvendo a competência informacional: a experiência do curso de Biblioteconomia da UFPA com egressos do sistema penal e familiares atendidos pela Fábrica Esperança.

Perspectiva em Ciência da Informação, v. 18, n. 4, p. 228-240, 2013. Disponível em: <http://repositorio.ufpa.br/jspui/handle/2011/7023>. Acesso em: 2 jun. 2021.

FERREIRO, Emilia. **Cultura escrita e educação**: conversas de Emilia Ferreiro com José Antonio Castorina, Daniel Goldin e Rosa María Torres. Tradução: Ernani Rosa. Porto Alegre: Artmed, 2001.

FIALHO, Janaina Ferreira. **A formação do pesquisador juvenil**: um estudo sob enfoque da competência informacional. 2004. 131 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/ECID-67FJ59>. Acesso em: 2 jun. 2021.

FLEURY, Afonso; FLEURY, Maria Tereza Leme. **Estratégias empresariais e formação de competências**: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 5, n. especial, p. 183-196, 2001. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552001000500010. Acesso em: 27 jun. 2021.

FLORIDI, Luciano. **The logic of information**. Oxford: Oxford University Press, 2019.

FLORIDI, Luciano. **The 4th revolution**: how the infosphere is reshaping human reality. Oxford: Oxford University Press, 2016.

FOASBERG, Nancy M. From standards to frameworks for IL: how the ACRL framework addresses critiques of the standards, **portal: Libraries and the Academy**, v. 15, n. 4, p. 699-717, 2015. Disponível em: doi:10.1353/pla.2015.0045. Acesso em: 27 jun. 2021.

FONTAN, Jean-Marc; HARRISSON, Denis; KLEIN, Juan-Luis. Partnership-based research: coproduction of knowledge and contribution to social innovation. *In*: MOULAERT, Frank; MACCALLUM, Diana; MEHMOOD, Abid; HAMDOUCH, Abdelillah (ed.). **The international handbook of social innovation**: collective action, social learning and transdisciplinary research. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2013, p. 308-319.

FORESTI, Fabricio; VARVAKIS, Gregório; VIERA, Angel Freddy Godoy; VITORINO, Elizete Vieira. A economia solidária em ciência da informação: inter-relações e atuações possíveis. **Em Questão**, v. 24, n. 2, p. 165-187, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/89115>. Acesso em: 3 jun. 2021.

FOSTER, Britt. Professional practice: using case studies in information literacy instruction towards career readiness. *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANY, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorie (ed.). **Information literacy in the workplace**. 5th European Conference, ECIL 2017. Saint Malo, France, September 18-21, 2017. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2018, p. 119-127.

FOUCAULT, Michel. **Power/knowledge**. Selected interviews and other writings 1972-1977. Nova Iorque: Vintage Books, 1980.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

FURTADO, Renata Lira; INOMATA, Danielly Oliveira; COSTA, Maria Ivone Maia da; CAVALCANTE, Celineide Rodrigues; LISBOA, Rose Suellen de Castro. Panorama brasileiro sobre os estudos de competência crítica em informação. **Revista Ibero-americana de Ciência da Informação** – RICI, Brasília, v. 14, n. 3, p. 824-843, 2021. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/37624>. Acesso em: 24 dez. 2021.

GARCIA, Cristiane Luiza Salazar. **Fragmentos teóricos de domínios de pesquisa da ciência da informação: perspectiva metateórica para gestão do conhecimento e competência em informação**. 2018. 214 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/198504>. Acesso em: 30 maio 2021.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Letramento informacional: pesquisa, reflexão e aprendizagem**. Brasília: Faculdade de Ciência da Informação/Universidade de Brasília, 2012. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/13025>. Acesso em: 27 jun. 2021.

GEE, James Paul. **Social linguistics and literacies: Ideologies in discourses**. 3. ed. Nova Iorque: Routledge, 2008.

GERLIN, Meri Nadia Marques. O relacionamento das competências leitora e em informação com o processo de letramento na era digital. **Informação & Informação**, v. 26, n. 1, p. 206-231, jan./mar. 2021. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/38907>. Acesso em: 15 maio 2021.

GÓMEZ-HERNÁNDEZ, José-Antonio; SAORÍN, Tomás. Trends in information literacy programmes to empower people and communities: social technologies supporting new citizen needs. *In*: PASSARELLI, Brasilina; STRAUBHAAR, Joseph; CUEVAS-CERVERÓ, Aurora (ed.). **Handbook of research on comparative approaches to the digital age revolution in Europe and the Americas**. Hershey, PA: IGI Global, 2015, p. 315-331.

GÓMEZ SÁNCHEZ, Yolanda. Estado constitucional y protección internacional. *In*: GÓMEZ SÁNCHEZ, Yolanda (org.). **Pasado, presente y futuro de los derechos humanos**. Ciudad de Mexico: Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2004, p. 231-280.

GONÇALVES, Renata Braz; CUEVAS-CERVERÓ, Aurora. Políticas e práticas de desenvolvimento de programas de competência informacional em bibliotecas universitárias espanholas. **Ciência da Informação**, v. 45, n. 2, p. 118-130, 2017. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/3884>. Acesso em: 12 jun. 2021.

GUERRERO, Janaína Celoto. **Competência informacional e a busca de informações científicas**: um estudo com pós-graduandos da Faculdade de Ciências Agrônômicas da Unesp, *campus* de Botucatu. 2009. 108 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/93631>. Acesso em: 2 jun. 2021.

GUILE, David; YOUNG, Michael. Transfer and transition in vocational education: some theoretical considerations. *In*: TUOMI-GRÖHN, Terttu; ENGSTRÖM, Yrjö (ed.). **Between school and work**: new perspectives on transfer and boundary-crossing. Bingley: Emerald Group Publishing Limited/ European Association for Learning and Instruction, 2003, p. 63-81.

HAKKARAINEN, Kai; PALONEN, Tuire; PAAVOLA, Sami; LEHTINEN, Erno. **Communities of networked expertise**: professional and educational perspectives. Bingley: Emerald Group Publishing Limited/ European Association for Learning and Instruction, 2004.

HALL, Hazel; CRUICKSHANK, Peter; RYAN, Bruce. Exploring information literacy through the lens of activity theory. *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANY, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Loriene (ed.). **Information literacy in the workplace**. 5th European Conference, ECIL 2017, Saint Malo France, September 18-21, 2017, Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2018, p. 803-812.

HAMELINK, Cees. An alternative to news. **Journal of Communication**, v. 26, n. 4, p. 120-123, dez. 1976. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1460-2466.1976.tb01947.x>. Acesso em: 27 jun. 2021.

HARRISSON, Denis; KLEIN, Juan-Luis. Introduction. *In*: KLEIN, Juan-Luis; HARRISSON, Denis (org.). **L'innovation sociale**: émergence et effets sur la transformation des sociétés. Québec: Presse Universitaires du Québec, 2007, p. 1-14. Disponível em: http://extranet.puq.ca/media/produits/documents/1471_9782760521650.pdf. Acesso em: 24 out. 2021.

HATSCHBACH, Maria Helena de Lima. **Information literacy**: aspectos conceituais e iniciativas em ambiente digital para o estudante de nível superior. 2002. 108 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <http://ridi.ibict.br/handle/123456789/722>. Acesso em: 27 jun. 2021.

HATSCHBACH, Maria Helena de Lima; OLINTO, Gilda. Competências em informação: caminhos percorridos e novas trilhas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: Nova Série, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 20-34, jan./jun. 2008. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/64/78>. Acesso em: 27 jun. 2021.

HAXELTINE, Alex; AVELINO, Flor; PEL, Bonno; DUMITRU, Adina; KEMP, René; LONGHURST, Noel; CHILVERS, Jason; WITTMAYER, Julia M. **A framework for transformative social innovation**. TRANSIT Working Paper # 5. TRANSIT: EU SSH.2013.3.2-1 Grant agreement n. 613169, 2016. Disponível em: <http://www.transitsocialinnovation.eu/resource-hub/a-framework-for-transformative-social-innovation-transit-working-paper-5>. Acesso em: 11 dez. 2021.

HEINSTRÖM, Jannica; AHMAD, Farhan. The role of sense of coherence in knowledge sharing. *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANY, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorie (ed.). **Information literacy in the workplace**. 5th European Conference, ECIL 2017. Saint Malo, France, September 18-21, 2017. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2018, p. 128-136.

HEPWORTH, Mark. Approaches to providing information literacy training in higher education: challenges for librarians. **New Review of Academic Librarianship**, v. 6, n. 1, p. 21-34, 2000. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1080/13614530009516799>. Acesso em: 14 dez. 2021.

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, 1995.

HORTON JUNIOR, Forest Woody. **Overview of information literacy resources**. Unesco, 2013. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219667>. Acesso em: 27 jun. 2021.

HOWALDT, Jürgen. L'innovation sociale: vers un nouveau paradigme de l'innovation. *In*: KLEIN, Juan-Luis; CAMUS, Annie; JETTÉ, Christian; CHAMPAGNE, Christine; ROY, Matthieu (org.). **La transformation sociale par l'innovation sociale**. Montreal: Presses de l'Université du Québec, 2016, p. 49-64.

HOWALDT, Jürgen; BUTZIN, Anna; DOMANSKI, Dimitri; KALETKA, Christoph. **Theoretical approaches to social innovation**: a critical literature review. A deliverable of the project: 'Social innovation: driving force of social change' (SI-DRIVE). Dortmund: Sozialforschungsstelle, 2014. Disponível em: http://www.si-drive.eu/wp-content/uploads/2014/11/D1_1-Critical-Literature-Review_final.pdf. Acesso em: 27 jun. 2021.

HOWALDT, Jürgen; DOMANSKI, Dmitri; KALETKA, Christoph. Social innovation: towards a new innovation paradigm. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 17, n. 6, p. 20-44, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1678-69712016/administracao.v17n6p20-44>. Acesso em: 27 jun. 2021.

HUGHES, Hilary; FOTH, Marcus; MALLAN, Kerry. Social living labs for informed learning. **Journal of Information Literacy**, v. 13, n. 2, p. 112-135, 2019. Disponível em: <https://ojs.lboro.ac.uk/JIL/article/view/PRA-V13-I2-6>. Acesso em: 2 jun. 2021.

HUVILA, Isto; HIRVONEN, Noora; ENWALD, Heidi; ÁHLFELDT, Rose-Mharie. Differences in health information literacy competencies among older adults, elderly and young citizens. *In*: KURBANOĞLU, Serap; ŠPIRANEC, Sonja; ÜNAL, Yurdagül;

BOUSTANY, Joumana; HUOTARI, Maija Leena; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorie (ed.). **Information literacy in everyday life**. 6th European Conference, ECIL 2018. Oulu, Finland, September 24-27, 2018. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2019, p. 136-143.

IGBINOVIA, Magnus Osahon; OKUONGHAE, Omorodion; ADEBAYO, John Oluwaseye. Information literacy competence in curtailing fake news about the covid-19 pandemic among undergraduates in Nigeria. **Reference Services Review**, v. 49, n. 1, p. 3-18, 2021. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RSR-06-2020-0037/full/html>. Acesso em: 3 jun. 2021.

INSTITUT JEAN-BAPTISTE GODIN. L'innovation sociale, une synthèse. INSTITUT JEAN-BAPTISTE GODIN. *In: L'innovation sociale en pratiques solidaires: émergence, approches, caractérisation, définition, évaluation*. L'Institut Jean-Baptiste Godin: 2013, p. 95-99. Disponível em: https://www.avise.org/sites/default/files/atoms/files/20140204/201301_InstitutGodin_ISPratiquesSolidaires.pdf. Acesso em: 15 out. 2022.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **Declaração de Havana** – 15 ações de competência em informação/ ALFIN por um trabalho colaborativo e de criação de redes para o crescimento da competência em informação no contexto dos países ibero-americanos. *In: Seminário "Lições Aprendidas em Programas de Competência em Informação na Ibero-américa"*, Havana, Cuba, 2012. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/Declaration/Compet.Declara-de-Havana.2012.Portu-Brasil.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2021.

JANY-CATRICE, Florence. Les conditions de transformation sociale des nouveaux indicateurs de «richesse». *In: KLEIN, Juan-Luis; CAMUS, Annie; JETTÉ, Christian; CHAMPAGNE, Christine; ROY, Matthieu (org.). La transformation sociale par l'innovation sociale*. Montreal: Presses de l'Université du Québec, 2016, p. 79-90.

JOHNSON, Anna Marie; WILLENBORG, Amber; HECKMAN, Christopher; WHITACRE, Joshua; REYNOLDS, Latisha; STERNER, Elizabeth Alison; HARMON, Lindsay; LUNSFORD, Siann; Drerup, Sarah. Library instruction and information literacy 2017. **Reference Services Review**, v. 46, n. 4, p. 628-734, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/RSR-07-2018-0061>. Acesso em: 27 jun. 2021.

JOHNSON, L.; ADAMS, S.; CUMMINS, M. **The NMC Horizon Report: 2012 higher education edition**. Austin: The New Media Consortium, 2012. Disponível em: <https://eric.ed.gov/?id=ED532397>. Acesso em: 27 jun. 2021.

JOSEPH, Rachel; FERNANDES, Samantha; HYERS, Lauri; O'BRIEN, Kerri. Health literacy: a cross-disciplinary study in American undergraduate college students. **Journal of Information Literacy**, v. 10, n. 2, p. 26-39, 2016. Disponível em: <https://ojs.lboro.ac.uk/JIL/article/view/PRA-V10-I2-1>. Acesso em: 2 jun. 2021.

KINYANJUI, Joyce; OCHOLLA, Dennis. Financial literacy competencies of women entrepreneurs in Kenya. *In: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANY, Joumana;*

ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorie (ed.). **Information literacy in the workplace**. 5th European Conference, ECIL 2017. Saint Malo, France, September 18-21, 2017. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2018, p. 348-358.

KIRINIĆ, Valentina. Accessibility of digital information: standards, frameworks, and tools related to information literacy and information technology. *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANA, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorie; ÇAKMAK, Tolga (ed.) **Information literacy: key to an inclusive society**. 4th European Conference, ECIL 2016. Prague, Czech Republic, October 10-13, 2016. Revised Selected Papers. Communications in Computer and Information Science, vol 676. Cham: Springer, 2016, p. 179-189.

KITCHENHAM, Barbara Ann; BUDGEN, David; BRERETON, Pearl. **Evidence-based software engineering and systematic reviews**. Boca Raton: CRC Press, 2016.

KLEIN, Juan-Luis. Innovation sociale et développement territorial. *In*: KLEIN, Juan-Luis; LAVILLE, Jean-Louis; MOULAERT, Frank. **L'innovation sociale**. Toulouse: Éditions Érès, 2014, p. 115-139.

KLEIN, Juan-Luis; LAVILLE, Jean-Louis; MOULAERT, Frank. L'innovation sociale: repères introductifs. *In*: KLEIN, Juan-Luis; LAVILLE, Jean-Louis; MOULAERT, Frank. **L'innovation sociale**. Toulouse: Éditions Érès, 2014, p. 7-42.

KRONEMBERGER, Denise Maria Penna. Os desafios da construção dos indicadores ODS globais. **Ciência e Cultura**, v. 71, n. 1, p. 40-45, 2019. Disponível em: http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0009-67252019000100012&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 5 out. 2021.

KUUTTI, Kari A. Activity theory as a potential framework for human-computer interaction research. *In*: NARDI, Bonnie A. (ed.). **Context and consciousness: activity theory and human-computer interaction**. Cambridge, Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology, 1996, p. 17-44.

LACKOVIĆ, Stjepan. Ideological views, social media habits, and information literacy. *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANA, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorie; ÇAKMAK, Tolga (ed.) **Information literacy: key to an inclusive society**. 4th European Conference, ECIL 2016. Prague, Czech Republic, October 10-13, 2016. Revised Selected Papers. Communications in Computer and Information Science, vol. 676. Cham: Springer, 2016, p. 66-75.

LAPERRIÈRE, Anne. Os critérios de cientificidade dos métodos qualitativos. *In*: POUPART, Jean; DESLAURIERS, Jean-Pierre; GROULX, Lionel-H.; LAPERRIÈRE, Anne; MAYER, Robert; PIRES, Álvaro P. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2014, p. 410-435.

LAU, Jesús. **Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente**. Tradução: Regina Célia Baptista Belluzzo. Boca del Rio: IFLA, 2008. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-pt.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2021.

LAVE, Jean; WENGER, Etienne. **Situated learning**: legitimate peripheral participation. Cambridge: Cambridge University Press, 2019.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber**: manual de metodologia da pesquisa em Ciências Humanas. Belo Horizonte: UFMG, 1999.

LEBERMAN, Sarah; MCDONALD, Lex; DOYLE, Stephanie. **The transfer of learning**: participant's perspectives of adult education and training. Nova Iorque: Gower Publishing/Routledge, 2006.

LEE, Taejun; LEE, Byung-Kwan; LEE-GEILLER, Seulki. The effects of information literacy on trust in government websites: Evidence from an online experiment. **International Journal of Information Management**, v. 52, 102098, 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401219310461>. Acesso em: 3 jun. 2021.

LEFÈVRE, Fernando. **Discurso do sujeito coletivo**: nossos modos de pensar nosso eu coletivo. São Paulo: Andreoli, 2017.

LEFÈVRE, Fernando; LEFÈVRE, Ana Maria Cavalcanti. **O discurso do sujeito coletivo**: um novo enfoque em pesquisa qualitativa (desdobramentos). 2. ed. Caxias do Sul: Educs, 2005.

LEITE, Cecília; SIMEÃO, Elmira Luzia Melo Soares; NUNES, Eny Marcelino de Almeida; DIÓGENES, Fabiene Castelo Branco; FERES, Glória Georges; FREIRE, Isa Maria; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Cenário e perspectiva da produção científica sobre Competência em Informação (ColInfo) no Brasil: estudo da produção no âmbito da ANCIB. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 26, n. 3, p. 151-168, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/31983>. Acesso em: 27 jun. 2021.

LEITH, Dean; YERBURY, Hilary. Organizational knowledge sharing, information literacy and sustainability: two case studies from local government. *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANA, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Loriene (ed.) **Information literacy**: moving toward sustainability. Third European Conference, ECIL 2015. Tallinn, Estonia, October 19-22, 2015. Revised Selected Papers. Communications in Computer and Information Science, vol. 552. Cham: Springer, 2015, p. 13-21.

LEPIK, Krista; MURUMAA-MENGEL, Maria. Students on a social media “detox”: disrupting the everyday practices of social media use. *In*: KURBANOĞLU, Serap; ŠPIRANEC, Sonja; ÜNAL, Yurdagül; BOUSTANY, Joumana; HUOTARI, Maija Leena; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Loriene (ed.) **Information literacy in everyday life**. 6th European Conference, ECIL 2018. Oulu, Finland, September 24-27, 2018. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2019, p. 60-69.

LÉVESQUE, Benoît. Les innovations sociales et les transformations: un enchaînement qui ne va pas de soi *In*: KLEIN, Juan-Luis; CAMUS, Annie; JETTÉ, Christian;

CHAMPAGNE, Christine; ROY, Matthieu (org.). **La transformation sociale par l'innovation sociale**. Montreal: Presses de l'Université du Québec, 2016, p. 21-34.

LIMBERG, Louise; SUNDIN, Olof; TALJA, Sanna. Three theoretical perspectives on information literacy. **Human IT: Journal for Information Technology Studies as a Human Science**, v. 11, n. 2, p. 93-130, 2012. Disponível em: <https://humanit.hb.se/article/download/69/51>. Acesso em: 27 jun. 2021.

LINARES SOLER, Gema. Older Australians' information literacy experiences using mobile devices. **Journal of Information Literacy**, v. 13, n. 2, p. 4-25, 2019. Disponível em: <https://ojs.lboro.ac.uk/JIL/article/view/PRA-V13-I2-1>. Acesso em: 2 jun. 2021.

LLOYD, Annemaree. **The qualitative landscape of information literacy research: perspectives, methods and techniques**. Londres: Facet Publishing, 2021.

LLOYD, Annemaree. **Information literacy landscapes: Information literacy in education, workplace and everyday contexts**. Oxford: Chandos Publishing, 2010a.

LLOYD, Annemaree. Lessons from the workplace: understanding information literacy as practice. In: LLOYD, Annemaree; TALJA, Sanna. **Practising information literacy: bringing theories of learning, practice and information literacy together**. Wagga Wagga: Centre for Information Studies/Charles Sturt University, 2010b, p. 29-49.

LLOYD, Annemaree. Recasting information literacy as sociocultural practice: implications for library and information science researchers. **Information Research**, v. 12, n. 4, 2007. Disponível em: <http://www.informationr.net/ir/12-4/colis/colis34.html>. Acesso em: 27 jun. 2021.

LLOYD, Annemaree. No man (or woman) is an island: information literacy, affordances and communities of practice. **The Australian Library Journal**, v. 54, n. 3, p. 230-237, 2005. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00049670.2005.10721760>. Acesso em: 4 set. 2021.

LLOYD, Annemaree. Information literacy: the meta-competency of the knowledge economy? An exploratory paper. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 35, n. 2, 2003. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0961000603352003>. Acesso em: 28 fev. 2021.

LLOYD, Annemaree; HICKS, Alison. Contextualising risk: the unfolding information work and practices of people during the COVID-19 pandemic. **Journal of Documentation**, v. 77, n. 5, p. 1052-1072, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JD-11-2020-0203>. Acesso em: 20 jan. 2022.

LOBATO, Joanne. Alternative perspectives on the transfer of learning: history, issues, and challenges for future research. **The Journal of the Learning Sciences**, v. 15, n. 4, p. 431-449, 2006. Disponível em: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15327809jls1504_1. Acesso em: 2 abr. 2021.

LOERTSCHER, David V.; WOOLLS, Blanche **Information literacy**: a review of the research: a guide for practitioners and researchers. 2. ed. San Jose: Hi Willow Research and Publishing, 2002.

LOMBARD, Emmet. **Pursuing information literacy**: roles and relationships. Oxford: Chandos, 2010.

LOPES, Ana Cristina da Silva. **Comportamento de busca de informação como parâmetro para o desenvolvimento da competência em informação no uso do Portal CAPES**. 2019. 133 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/123456789/27854>. Acesso em: 2 jun. 2021.

LÓPEZ, Pedro López; SAMEK, Toni. Inclusión digital: un nuevo derecho humano. **Educación y Biblioteca**, n. 172, p. 114-118, jul./ago. 2009. Disponível em: https://eprints.ucm.es/id/eprint/11567/1/INCLUSION_DIGITAL%2C_NUEVO_DEREC_HO_H.pdf. Acesso em: 25 set. 2021.

LOZANOVA-BELCHEVA, Elitsa. The impact of information literacy education for the use of e-Government services: the role of the libraries. *In*: KURBANOĞLU, Serap; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; CATTI, Ralph; ŠPIRANEC, Sonja (ed.). **Worldwide commonalities and challenges in information literacy research and practice**. European Conference on Information Literacy, ECIL 2013. Istanbul, Turkey, October 22-25, 2013. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2013, p. 155-161.

LUPTON, Mandy. **Information literacy and learning**. 2008. 254 f. Tese (Doutorado) – Faculty of Information Technology, Queensland University of Technology, Brisbane, 2008. Disponível em: https://eprints.qut.edu.au/16665/1/Mandy_Lupton_Thesis.pdf. Acesso em: 27 jun. 2021.

LUPTON, Mandy; BRUCE, Christine Susan. Windows on information literacy worlds: generic, situated and transformative perspectives. *In*: LLOYD, Annemaree; TALJA, Sanna. **Practising information literacy**: bringing theories of learning, practice and information literacy together. Wagga Wagga: Centre for Information Studies/Charles Sturt University, 2010, p. 3-27.

MACKEY, Thomas P.; JACOBSON, Trudi E. **Metaliteracy**: reinventing information literacy to empower learners. Chicago: Neal-Schuman/American Library Association, 2014.

MACKEY, Thomas P.; JACOBSON, Trudi E. Reframing information literacy as a metaliteracy. **College & Research Libraries**, v. 72, p. 62-78, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.5860/crl-76r1>. Acesso em: 27 jun. 2021.

MÄKELÄ, Kristiina; ANDERSSON, Ulf; SEPPÄLÄ, Tomi. Interpersonal similarity and knowledge sharing within multinational organizations. **International Business Review**, v. 21, n. 3, p. 439-451, 2012. Disponível em:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969593111000813?via%3Dihub>. Acesso em: 27 jun. 2021.

MANIFESTO DE INOVAÇÃO SOCIAL DIGITAL (THE DIGITAL SOCIAL INNOVATION MANIFESTO), 2017. Disponível em: <https://www.dsimanifesto.eu/manifesto/index.html>. Acesso em: 15 out. 2022.

MANIFESTO PARA UMA INOVAÇÃO SOCIAL TRANSFORMADORA (MANIFESTO FOR TRANSFORMATIVE SOCIAL INNOVATION), 2017. Disponível em: <https://tsimanifesto.org/manifesto/>. Acesso em: 15 out. 2022.

MARQUES, Márcia; SIMEÃO, Elmira Melo. Alfabetização em informação como eixo do modelo de ação comunicativa para redes sociais em ambientes digitais. *In*: BELLUZZO, Regina Célia Baptista; FERES, Glória Georges; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. **Redes de conhecimento e competência em informação: interfaces da gestão, mediação e uso da informação**. Rio de Janeiro: Interciência, 2015, p. 59-85.

MARTINELLI, Flavia. Learning form case studies of social innovation in the field of social services: creatively balancing top-down universalism with bottom-up democracy. *In*: MOULAERT, Frank; MACCALLUM, Diana; MEHMOOD, Abid; HAMDOUCH, Abdelillah (ed.). **The international handbook of social innovation: collective action, social learning and transdisciplinary research**. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2013, p. 346-360.

MATA, Marta Leandro da. Contribuições dos estudos acerca da competência em informação para a ciência da informação: uma análise a partir da produção científica do Enancib entre 2015 a 2019. **Informação & Informação**, v. 26, n. 1, p. 232-263, 2021. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/40715>. Acesso em: 3 out. 2021.

MATTAR, João; RAMOS, Daniela. **Metodologia da pesquisa em educação: abordagens qualitativas, quantitativas e mistas**. 1. ed. Lisboa: Almedina, 2021.

MÉNDEZ ORTIZ, Edwin Leonardo. **Batería de indicadores de innovación social**. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios, 2017. Disponível em: <https://hdl.handle.net/10656/7953>. Acesso em: 3 out. 2021.

MIETTINEN, Reijo. Object construction and networks in research work: the case of research on cellulose-degrading enzymes. **Social Studies of Science**, v. 28, n. 3, p. 423-463, 1998. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/030631298028003003>. Acesso em: 14 abr. 2021.

MINAS GERAIS. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Portaria Conjunta nº 1391/PR/2022, de 16 de setembro de 2022. Regulamenta o uso de linguagem simples e de direito visual no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais. **Diário Oficial da União**: 4 out. 2022a. Disponível em: <http://www8.tjmg.jus.br/institucional/at/pdf/pc13912022.pdf>. Acesso em: 10 out. 2022.

MINAS GERAIS. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Central Lapidar. *In*: **Relatório de Gestão 2020-2022**, 2022b. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/hotsites/relatorio-de-gestao-2020-2022/central-lapidar.htm#.Y0dlt3bMLIU>. Acesso em: 10 out. 2022.

MINAS GERAIS. MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **MPMG celebra Memorando de Entendimento com órgão da ONU para promover projetos de acesso à justiça e construção de sociedades inclusivas**. 31 jan. 2022. 2022c. Disponível em: <https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/comunicacao/noticias/mpmg-celebra-memorando-de-entendimento-com-orgao-da-onu-para-promover-projetos-de-acesso-a-justica-e-construcao-de-sociedades-inclusivas.shtml>. Acesso em: 10 out. 2022.

MINAS GERAIS. MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Projetos em parceria com o PNUD Brasil e apresentação de tecnologia que moderniza a atuação do MPMG são temas da reunião do Fórum de CAOs**. 21 mar. 2022. 2022d. Disponível em: <https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/comunicacao/noticias/projetos-em-parceria-com-o-pnud-brasil-e-apresentacao-de-tecnologia-que-moderniza-a-atuacao-do-mpmg-sao-temas-da-reuniao-do-forum-de-caos-8A9480677F6E127B017FAE03236B7CF8-00.shtml>. Acesso em: 10 out. 2022.

MINAS GERAIS. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Portaria nº 5817/PR/2022, de 3 de outubro de 2022. Institui o “Certificado Agenda 2030” da Unidade Avançada de Inovação em Laboratório do Tribunal – UAI-Lab, no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, regulamenta as hipóteses de sua concessão e dá outras providências. **Diário Oficial**: 5 out. 2022. 2022e. Disponível em: <http://www8.tjmg.jus.br/institucional/at/pdf/po58172022.pdf>. Acesso em: 10 out. 2022.

MINAS GERAIS. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Portaria Conjunta nº 1337/PR/2022, de 23 de fevereiro de 2022. Regulamenta o Laboratório de Inovação do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, denominado de Unidade Avançada de Inovação em Laboratório do Tribunal – UAI-Lab. **Diário Oficial**: 24 fev. 2022. 2022f. Disponível em: <http://www8.tjmg.jus.br/institucional/at/pdf/pc13372022.pdf>. Acesso em: 10 out. 2022.

MINAS GERAIS. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **TJMG e TRF-6 lançam a Rede Mineira de Laboratórios de Inovação**. 4 out. 2022. 2022g. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/tjmg-e-jfmg-lancam-a-rede-mineira-de-laboratorios-de-inovacao-8ACC812583A077FE0183A4DF416E7278.htm#.Y0w2B3bMI2x>. Acesso em: 15 out. 2022.

MINAS GERAIS. MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Resolução PGJ nº 54, de 10 de outubro de 2022. Cria o Escritório de Integridade no âmbito do Ministério Público do Estado de Minas Gerais. **Diário Oficial**, 11 out. 2022h. Disponível em: <https://www.mpmg.mp.br/diariooficial/DO-20221011.PDF>. Acesso em: 15 out. 2022.

MINAS GERAIS. MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Resolução Conjunta PGJ Ouvidoria nº 01, de 10 de outubro de 2022.** Institui o canal especializado “Espaço Transparência, Integridade e *Compliance* na Administração Pública – ETICA” no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais. **Diário Oficial**, 11 out. 2022i. Disponível em: <https://www.mpmg.mp.br/diariooficial/DO-20221011.PDF>. Acesso em: 15 out. 2022.

MINAS GERAIS. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. UAI-Lab - Laboratório de Inovação. *In: Relatório de Gestão 2020-2022*, 2022j. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/hotsites/relatorio-de-gestao-2020-2022/uai-lab-laboratorio-de-inovacao.htm#.Y0xirXbMI2w>. Acesso em: 10 out. 2022.

MINAS GERAIS. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Programa de Integridade. *In: Relatório de Gestão 2020-2022*, 2022k. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/hotsites/relatorio-de-gestao-2020-2022/programa-de-integridade.htm#.Y0xsNXbMI2w>. Acesso em: 10 out. 2022.

MINAS GERAIS. MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Projetos em parceria com o PNUD Brasil e apresentação de tecnologia que moderniza a atuação do MPMG são temas da reunião do Fórum de CAOs.** 21 mar. 2022l. Disponível em: <https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/comunicacao/noticias/projetos-em-parceria-com-o-pnud-brasil-e-apresentacao-de-tecnologia-que-moderniza-a-atuacao-do-mpmg-sao-temas-da-reuniao-do-forum-de-caos-8A9480677F6E127B017FAE03236B7CF8-00.shtml>. Acesso em: 1 nov. 2022.

MINAS GERAIS. MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Bem-vindo ao Metaverso** – Promotoria 5G (Imagem). 2022m.

MINAS GERAIS. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Código de Conduta.** Belo Horizonte: Coordenação de Mídia Impressa e Eletrônica / TJMG, 2021a. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8A80BCE6791558D0017932465FED2914>. Acesso em: 10 out. 2022.

MINAS GERAIS. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Espaço Lapidar concentra informações para gestão estratégica:** inaugurado na atual administração, setor auxilia tomada de decisões. 21 jul. 2021. 2021b. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/projetos-inovadores-bienio-2020-2022/espaco-lapidar-concentra-informacoes-para-gestao-estrategica.htm#>. Acesso em: 1 nov. 2022.

MINAS GERAIS. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais – Plano Estratégico 2021-2026.** 2021c. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/data/files/8F/21/60/B5/AE17E710D68D45E75ECB08A8/Manual%20Referencial%20-%202021-2026%20-%20alt%2018.01.2022.pdf>. Acesso em: 1 nov. 2022.

MINAS GERAIS. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Programa Justiça Eficiente completa um ano.** 14 jul. 2021. 2021d. Disponível em:

<https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/programa-justica-eficiente-completa-1-ano.htm#>. Acesso em: 1 nov. 2022.

MINAS GERAIS. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Virtualização acelera tramitação e promove economia**. 15 jul. 2021. 2021e. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/virtualizacao-acelera-tramitacao-e-promove-economia-8A80BCE67AA5E4AD017AABD651683960.htm#.Y2GVd-TMK3A>. Acesso em: 1 nov. 2022.

MINAS GERAIS. MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Mapa Estratégico do Ministério Público do Estado de Minas Gerais**. 2020a. Disponível em: <https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/conheca-o-mpmg/planejamento-institucional/planejamento-estrategico/mapa-estrategico.shtml>. Acesso em: 10 out. 2022.

MINAS GERAIS. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Programa de Integridade do TJMG**. 2020b. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/acoes-e-programas/programa-de-integridade.htm#.Y0wxLXbMI2y>. Acesso em: 10 out. 2022.

MINAS GERAIS. CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO. **Protocolo de Intenções CGE-MG nº 0001/2020**, de 28 de setembro de 2020. Protocolo de Intenções – Rede Mineira de Integridade. 2020c. Disponível em: https://www.tjmg.jus.br/data/files/E1/62/33/56/516D47101F8D07476ECB08A8/Protocolo%20de%20Integridade%20_1_.pdf. Acesso em: 10 out. 2022.

MINAS GERAIS. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Portaria nº 4715/PR/2020, de 10 de fevereiro de 2020. Institui o Código de Conduta do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. **Diário Oficial**: 11 fev. 2020. 2020d. Disponível em: <http://www8.tjmg.jus.br/institucional/at/pdf/po47152020.pdf>. Acesso em: 10 out. 2022.

MINAS GERAIS. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Portaria nº 4724/PR/2020, de 13 de fevereiro de 2020. Institui o Laboratório de Ciência de Dados Jurídicos e Inteligência Artificial – LABCDJ. **Diário Oficial**: 14 fev. 2020. 2020e. Disponível em: <http://www8.tjmg.jus.br/institucional/at/pdf/po47242020.pdf>. Acesso em: 3 nov. 2022.

MINAS GERAIS. MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Plano Estratégico 2020-2029 do Ministério Público do Estado de Minas Gerais**. 28 ago. 2020, 2020f. Disponível em: <https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/conheca-o-mpmg/planejamento-institucional/planejamento-estrategico/plano-estrategico.shtml>. Acesso em: 1 nov. 2022.

MINAS GERAIS. MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Programa Capacidades Analíticas conquista Prêmio CNMP 2020. **Em Dia** – Boletim informativo do gabinete do Procurador-Geral de Justiça, 18 nov. 2020. 2020g.

MINAS GERAIS. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Portaria da Presidência nº 4479/PR/2019, de 25 de junho de 2019. Constitui o Comitê de Integridade com o objetivo de aprimorar as medidas e as ações destinadas a promoverem a ética e o combate à corrupção, bem como para o desenvolvimento e implementação do Programa de Integridade do Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais. **Diário Oficial**: 26 jun. 2019. 2019a. Disponível em: <http://www8.tjmg.jus.br/institucional/at/pdf/po44792019.pdf>. Acesso em: 10 out. 2022.

MINAS GERAIS. MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Semana do MP**: MPMG lança ferramentas digitais que agilizam a análise de dados. 12 set. 2019. 2019b. Disponível em: <https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/comunicacao/noticias/semana-do-mp-mpmg-lanca-ferramentas-digitais-que-agilizam-a-analise-de-dados.shtml>. Acesso em: 1 nov. 2022.

MINAS GERAIS. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Plural – SEI**: 3 Anos Conjugando Saber, Direito e Tecnologia. 28 nov. 2019. 2019c. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/plural/edicao-21.htm#.Y2GSc-TMK3B>. Acesso em: 1 nov. 2022.

MINAS GERAIS. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS. **O Judiciário**, 1997. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/institucional/o-tjmg/o-judiciario.htm#.Yiz3FHrMI2w>. Acesso em: 12 mar. 2022.

MINAS GERAIS. MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS. **O que é**. 2021. Disponível em: <http://www.mpmg.mp.br/conheca-o-mpmg/o-que-e/>. Acesso em: 12 out. 2021.

MIRANDA, Ana Maria Mendes. **Multiplicadores da competência em informação e o uso da metacognição nas ações formadoras**. 2020. 172 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2020.

MIWA, Makiko; NISHINA, Emi; TAKAHASHI, Hideaki; YAGINUMA, Yoshitomo; HIROSE, Yoko; AKIMITSU, Toshio. Migration of clusters from pre-session to post-session: an analysis of elderly students' perceived digital literacy. *In*: KURBANOĞLU, Serap; ŠPIRANEC, Sonja; ÜNAL, Yurdagül; BOUSTANY, Joumana; HUOTARI, Maija Leena; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorie (ed.). **Information literacy in everyday life**. 6th European Conference, ECIL 2018. Oulu, Finland, September 24-27, 2018. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2019, p. 369-378.

MOULAERT, Frank; MACCALLUM, Diana. **Advanced introduction to social innovation**. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing, 2019.

MOULAERT, Frank. Recommandations méthodologiques pour l'analyse de l'innovation sociale: une perspective critique sur l'épistémologie des systèmes d'innovation territoriaux. *In*: KLEIN, Juan-Luis; CAMUS, Annie; JETTÉ, Christian; CHAMPAGNE, Christine; ROY, Matthieu (org.). **La transformation sociale par l'innovation sociale**. Montreal: Presses de l'Université du Québec, 2016, p. 65-78.

MOULAERT, Frank; MACCALLUM, Diana; HILLIER, Jean. Social innovation: intuition, precept, concept, theory and practice. *In*: MOULAERT, Frank; MACCALLUM, Diana; MEHMOOD, Abid; HAMDOUCH, Abdelillah (ed.). **The international handbook of social innovation: collective action, social learning and transdisciplinary research**. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2013, p. 13-24.

MOULAERT, Frank; MARTINELLI, Flavia; SWYNGEDOUW, Erik; GONZALEZ, Sara. Towards alternative model(s) of local innovation. **Urban Studies**, v. 42, n. 11, p. 1969-1990, out. 2005. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1080/00420980500279893>. Acesso em: 27 jun. 2021.

MOULAERT, Frank; MEHMOOD, Abid. Towards a social innovation (SI) based epistemology in local development analysis: lessons from twenty years of EU research. **European Planning Studies**, v. 28, n. 3, p. 434-453, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/09654313.2019.1639401>. Acesso em: 21 dez. 2021.

MOULAERT, Frank; MEHMOOD, Abid; MACCALLUM, Diana; LEUBOLT, Bernhard (ed.). **Social innovation as a trigger for transformations: the role of research**. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2017. Disponível em: https://ec.europa.eu/info/publications/social-innovation-trigger-transformations_en. Acesso em: 10 jun. 2021.

MULGAN, Geoff. **Social innovation: how societies find the power to change**. Bristol: Policy Press, 2019.

MULGAN, Geoff; TUCKER, Simon; ALI, Rushanara; SANDERS, Ben. **Social innovation: what it is, why it matters and how it can be accelerated?** Oxford: Skoll Centre for Social Entrepreneurship, Oxford SAID Business School, 2007.

MUÑOZ RODRÍGUEZ, Cristian; GUTIÉRREZ MÁRQUEZ, Ingrid; ARIAS, Olga. La cultura de innovación social en las organizaciones. **Punto de Vista**, v. 9, n. 13, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.15765/pdv.v9i13.1123>. Acesso em: 25 set. 2021.

MURIEL-TORRADO, Enrique; FERNÁNDEZ-MOLINA, Juan-Carlos. Enseñanza digital versus derechos de autor: el papel de la biblioteca universitaria en apoyo de profesores y alumnos. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 19, n. 39, p. 205-226, 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/37316>. Acesso em: 1 jun. 2021.

MURIEL-TORRADO, Enrique; URIBE-TIRADO, Alejandro; FERNÁNDEZ-MOLINA, Juan-Carlos. La competencia informacional y derechos de autor en las bibliotecas de instituciones de educación superior de Brasil. **Brazilian Journal of Information Science: research trends**, v. 9, n. 2, p. 14-21, 2015. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/5686>. Acesso em: 2 jun. 2021.

NAEEM, Salman Bin; BHATTI, Rubina. The covid-19 'infodemic': a new front for information professionals. **Health Information and Libraries Journal**, v. 37, n. 3, p.

233-239, 2020. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/hir.12311>. Acesso em: 3 jun. 2021.

NARDI, Bonnie A. Studying context: a comparison of activity theory, situated action models, and distributed cognition. *In*: NARDI, Bonnie A. (ed.). **Context and consciousness: activity theory and human-computer interaction**. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, 1996, p. 69-102.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. Teoria da criação do conhecimento organizacional. *In*: TAKEUCHI, Hirotaka; NONAKA, Ikujiro (org.). **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008, p. 54-90.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. 19. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.

NORGAARD, Rolf. Writing information literacy: contributions to a concept. **Reference & User Services Quarterly**, v. 43, n. 2, p. 124-130, 2003. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/20864155?seq=1>. Acesso em: 27 jun. 2021.

NOVY, Andreas; LEUBOLT, Bernhard. Participatory budgeting in Porto Alegre: social innovation and the dialectical relationship of State and civil society. **Urban Studies**, v. 42, n. 11, p. 2023-2036, 2005. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1080/00420980500279828>. Acesso em: 27 jun. 2021.

NURHAYATI, Sri; MUSA, Safuri; BORIBOON, Gumpanat; NURAENI, Rina; PUTRI, Shindriani. Community learning center efforts to improve information literacy in the community for cyber crime prevention during a pandemic. **Journal of Nonformal Education**, v. 7, n. 1, p. 32-38, 2021. Disponível em: <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jne/article/view/26883>. Acesso em: 3 jun. 2021.

OCHÔA, Paula; PINTO, Leonor Gaspar. Biographical space, digital death and information literacy skills. *In*: KURBANOĞLU, Serap; ŠPIRANEC, Sonja; ÜNAL, Yurdagül; BOUSTANY, Joumana; HUOTARI, Maija Leena; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Loriene (ed.). **Information literacy in everyday life**. 6th European Conference, ECIL 2018. Oulu, Finland, September 24-27, 2018. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2019, p. 307-316.

ODS BRASIL. **Transformando nosso mundo: a Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável**. 2022n. Disponível em: <https://odsbrasil.gov.br/home/agenda>. Acesso em: 2 dez. 2022.

OLIVEIRA, Alexandre Pedro; VITORINO, Elizete Vieira. A dimensão técnica da competência em informação. *In*: VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado (org.). **As dimensões da competência em informação: técnica, estética, ética e política**. Porto Velho: Edufro, 2020, p. 71-125.

OLIVEIRA, Jeferson Gonçalves de. **Sistemas de informação em saúde: do pensamento complexo à inovação social**. 2019. 179 f. Tese (Doutorado em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento) – Faculdade de Ciências Empresariais, Universidade FUMEC, Belo Horizonte, 2012.

OLIVEIRA, Roniton Rezende; OLIVEIRA, Ronielton Rezende; ZIVIANI, Fabrício. Processo de inovação no contexto de transformação digital: framework para gestão da inovação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 11, n. 3, p. 2-15, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/61766>. Acesso em: 19 fev. 2022.

ORELO, Eliane Rodrigues Mota; VITORINO, Elizete Vieira. A dimensão estética da competência em informação. In: VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado (org.). **As dimensões da competência em informação: técnica, estética, ética e política**. Porto Velho: Edufro, 2020, p. 127-147.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO (PNUD); MINAS GERAIS. MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Memorando de Entendimento entre o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) e o Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG)**, de 28 de janeiro de 2022. 2022.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. CENTRO DE INFORMAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O BRASIL. **Transformando nosso mundo: a Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável**. 2016. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/Brasil_Amigo_Pesso_Idosa/Agenda2030.pdf. Acesso em: 15 out. 2022.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Transformando nosso mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável**, 2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91863-agenda-2030-para-o-desenvolvimento-sustentavel>. Acesso em: 25 set. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração do Milênio**, 2000. Disponível em: https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/br/undp-br-declaracao_do_milenio.pdf. Acesso em: 15 out. 2022.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**, 1948. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91601-declaracao-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em: 25 set. 2021.

ØROM, Anders. Information science, historical changes and social aspects: a Nordic outlook. **Journal of Documentation**, v. 56, n. 1, p. 12-26, 2000. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EUM000000007133/full/html>. Acesso em: 27 jun. 2021.

OTTONICAR, Selma Letícia Capinzaiki; VALENTIM, Marta Lígia Pomim; FERES, Glória Georges. Competência em informação e os contextos educacional, tecnológico, político e organizacional. **Revista Ibero-americana de Ciência da Informação – RIC**,

Brasília, v. 9, n. 1, p. 124-142, 2016. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/2203>. Acesso em: 27 jun. 2021.

OWUSU-ANSAH, Edward K. Debating definitions of information literacy: enough is enough! **Library Review**, v. 54, n. 6, p. 366-374, 2005. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00242530510605494/full/html>. Acesso em: 27 jun. 2021.

OWUSU-ANSAH, Edward K. Information literacy and the academic library: a critical look at a concept and the controversies surrounding it. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 29, n. 4, p. 219-230, 2003. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0099133303000405?via%3Di> hub. Acesso em: 27 jun. 2021.

PAAVOLA, Sami; LIPPONEN, Lasse; HAKKARAINEN, Kai. Models of innovative knowledge communities and three metaphors of learning. **Review of Educational Research**, v. 74, n. 4, p. 557-576, 2004. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.3102/00346543074004557>. Acesso em: 20 abr. 2021.

PÁLSDÓTTIR, Ágústa. Copyright literacy among students of Information Science at the University of Iceland. *In*: KURBANOĞLU, Serap; ŠPIRANEC, Sonja; ÜNAL, Yurdagül; BOUSTANY, Joumana; HUOTARI, Maija Leena; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorie (ed.). **Information literacy in everyday life**. 6th European Conference, ECIL 2018. Oulu, Finland, September 24-27, 2018. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2019, p. 569-577.

PÁLSDÓTTIR, Ágústa. Senior citizens science literacy and health self-efficacy beliefs. *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANY, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorie (ed.). **Information literacy in the workplace**. 5th European Conference, ECIL 2017. Saint Malo, France, September 18-21, 2017. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2018, p. 398-406.

PÁLSDÓTTIR, Ágústa. Senior Citizens, Media and Information Literacy and Health Information. *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANA, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorie (ed.) **Information literacy: moving toward sustainability**. Third European Conference, ECIL 2015. Tallinn, Estonia, October 19-22, 2015. Revised Selected Papers. Communications in Computer and Information Science, vol 552. Cham: Springer, 2015, p. 233-240.

PASSOS, Jeane dos Reis. **A information literacy e os deficientes visuais: um caminho para a autonomia?** 2010. 174 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/96103>. Acesso em: 1 jun. 2021.

PASSOS, Jeane do Reis; VIEIRA, Ricardo Quintão. Desenvolvendo competências em informação para deficientes visuais: estudo de caso. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 13, n. 1, p. 276-281, 2008. Disponível em:

<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/559/684>. Acesso em: 2 jun. 2021.

PAULIN, Dan Theodor; SUNESON, Kaj. Knowledge transfer, knowledge sharing and knowledge barriers: three blurry terms in KM. **The Electronic Journal of Knowledge Management**, v. 10, n. 1, p. 81-91, 2012. Disponível em: <https://academic-publishing.org/index.php/ejkm/article/view/953>. Acesso em: 23 abr. 2021.

PELLEGRINI, Eliane; VITORINO, Elizete Vieira. A dimensão ética da competência em informação. *In*: VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado (org.). **As dimensões da competência em informação**: técnica, estética, ética e política. Porto Velho: Edufro, 2020, p. 149-202.

PELLEGRINI, Eliane; VITORINO, Elizete Vieira. A competência em informação como prática de poder a partir de Michel Foucault. *In*: CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; SPUDEIT, Daniela; VITORINO, Elizete Vieira. **Pesquisas e práticas em competência em informação**. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora, 2019, p. 149-184.

PELLEGRINI, Eliane; VITORINO, Elizete Vieira. A dimensão ética da competência em informação sob a perspectiva da Filosofia. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 23, n. 2, p. 117-133, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/37706>. Acesso em: 21 set. 2021.

PEREIRA, Ana Paula. **A competência em informação dos pais de surdos**. 2020. 157 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2020. Disponível em: https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=10517378. Acesso em: 3 jun. 2021.

PEREIRA, Ana Paula; ALCARÁ, Adriana Rosecler. Competência em informação e necessidade de pertencimento dos pais de surdos. **Informação & Informação**, v. 25, n. 2, p. 209-234, 2020. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/39896>. Acesso em: 25 set. 2021.

PEREIRA, Naira Michelle Alves; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Entre o letramento informacional e o serviço de informação utilitária: uma análise a partir dos programas e projetos educacionais da Secretaria Municipal de Educação de Juazeiro do Norte – CE. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 4, n. 1, p. 251-276, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/14828>. Acesso em: 2 jun. 2021.

PETIT, Pascal. Estrutura e desenvolvimento de uma economia baseada no conhecimento: implicações para políticas. *In*: LASTRES, Helena Maria Martins; CASSIOLATO, José Eduardo; ARROIO, Ana (org.). **Conhecimento, sistemas de inovação e desenvolvimento**. Rio de Janeiro: UFRJ; Contraponto, 2005, p. 131-160.

PHILLIPS, Wendy; LEE, Hazel; GHOBADIAN, Abby; O'REGAN, Nicholas; JAMES, Peter. Social innovation and social entrepreneurship: a systematic review. **Group &**

Organization Management, v. 40, p. 428-461, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1059601114560063>. Acesso em: 27 jun. 2021.

PINGO, Zablón; NARAYAN, Bhuva. Privacy literacy and the everyday use of technologies. *In*: KURBANOĞLU, Serap; ŠPIRANEC, Sonja; ÜNAL, Yurdagül; BOUSTANY, Joumana; HUOTARI, Maija Leena; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorie (ed.). **Information literacy in everyday life**. 6th European Conference, ECIL 2018. Oulu, Finland, September 24-27, 2018. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2019, p. 33-49.

PINTO, Juliana Moreira. **Interlocução entre o procedimento de tradução de Boaventura de Sousa Santos e os preceitos de competência informacional da Ciência da Informação**: um estudo de caso na área da saúde. 2018. 187 f. Tese (Doutorado em Ciências da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018. Disponível em: https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=6747404. Acesso em: 3 jun. 2021.

PINTO, Maria; CORDÓN, José Antonio; DÍAZ, Raquel Gómez. Thirty years of information literacy (1977-2007): a terminological, conceptual and statistical analysis. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 42, n. 1, p. 3-19, mar. 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0961000609345091>. Acesso em: 27 jun. 2021.

PIRES, Álvaro P. Amostragem e pesquisa qualitativa: ensaio teórico e metodológico. *In*: POUPART, Jean; DESLAURIERS, Jean-Pierre; GROULX, Lionel-H.; LAPERRIÈRE, Anne; MAYER, Robert; PIRES, Álvaro P. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2014, p. 154-211.

POLANYI, Michael. **The tacit dimension**. With a new foreword by Amartya Sen. Chicago: The University of Chicago Press, 2009.

POTNIS, Devendra; GALA, Bhakti. Unified mobile, financial, and information literacy toolkit: a social innovation for public libraries to alleviate poverty in developing countries. **Library Quarterly**, v. 92, n. 1, p. 68-86, jan. 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1086/717230>. Acesso em: 22 fev. 2022.

PRADO, Hugo Leonardo; SERAFIM, Jucenir da Silva; COELHO, Clara Duarte; BARTALO, Linete. A competência em informação dos estudantes indígenas da Universidade Estadual de Londrina. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 22, n. 49, p. 102-114, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2017v22n49p102>. Acesso em: 1 jun. 2021.

QUEROL, Marco Antonio Pereira; CASSANDRE, Marcio Pascoal; BULGACOV, Yára Lúcia Mazziotti. Teoria da atividade: contribuições conceituais e metodológicas para o estudo da aprendizagem organizacional. **Gestão & Produção**, v. 21, n. 2, p. 405-416, 2014. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-530X2014000200013&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 4 abr. 2021.

RAMOS JÚNIOR, Gerson Moreira; MATA, Marta Leandro da; GERLIN, Meri Nadia Marques. Competência em informação como práxis: uma opção pela abordagem cartográfica. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação – RICI**, Brasília, v. 13, n. 2, p. 636-651, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.26512/rici.v13.n2.2020.31220>. Acesso em: 24 dez. 2021.

REIS, Giordani de Ávila. **Leitura e letramento informacional**: uma revisão de literatura. 2016. 152 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/BUOS-ARKJ2L>. Acesso em: 27 jun. 2021.

REITZ, Joan M. **Dictionary for library and information science**. Westport, Connecticut: Libraries Unlimited, 2004.

REPANOVICI, Angela; LANDOY, Ane. Information literacy and environmental sustainability correlation in using and communicating information. *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANA, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Loriene (ed.) **Information literacy**: moving toward sustainability. Third European Conference, ECIL 2015. Tallinn, Estonia, October 19-22, 2015. Revised Selected Papers. Communications in Computer and Information Science, vol 552. Cham: Springer, 2015, p. 31-37.

REYNOLDS, Latisha; WILLENBORG, Amber; MCCLELLAN, Samantha; LINARES, Rosalinda Hernandez; STERNER, Elizabeth Alison. Library Instruction and information literacy 2016. **Reference Services Review**, v. 45, n. 4, p. 596-702, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/RSR-08-2017-0028>. Acesso em: 27 jun. 2021.

REYNOLDS, Latisha; MCCLELLAN, Samantha; FINLEY, Susan; MARTINEZ, George; LINARES, Rosalinda Hernandez. Library instruction and information literacy 2015. **Reference Services Review**, v. 44, n. 4, p. 436-543, 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/RSR-08-2016-0051>. Acesso em: 27 jun. 2021.

RIGHETTO, Guilherme Goulart. **Competência em informação de minorias sociais**: pessoas trans da região de Florianópolis, Santa Catarina. 2018. 353 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/186804>. Acesso em: 3 jun. 2021.

RIGHETTO, Guilherme Goulart; VITORINO, Elizete Vieira. A competência em informação como movimento de inovação social. **Investigación Bibliotecológica**, v. 34, n. 82, p. 29-52, 2020. Disponível em: <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/download/58080/52031>. Acesso em: 27 jun. 2021.

RIGHETTO, Guilherme Goulart; VITORINO, Elizete Vieira. **#Transliteracy**: competência em informação voltada às pessoas trans*. São Paulo: Pimenta Cultural, 2019.

RIGHETTO, Guilherme Goulart; VITORINO, Elizete Vieira; MURIEL-TORRADO, Enrique. Competência em informação no contexto da vulnerabilidade social: conexões

possíveis. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 28, n. 1, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/34735>. Acesso em: 1 jun. 2021.

RIOS, Terezinha Azerêdo. **Compreender e ensinar: por uma docência de melhor qualidade**. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

RODRÍGUEZ CASTILLA, Liuris; SEPÚLVEDA LIMA, Roberto; SERRA TOLEDO, Rolando; DE LA RÚA BATISTAPAU, Manuel; ALFONSO PÉREZ, Ilette. Habilidades informacionales: un requisito de alta demanda en la formación doctoral. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**, v. 31, n. 1, p. 1-29, 2020. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=377665619004>. Acesso em: 3 jun. 2021.

RODRÍGUEZ CASTILLA, Liuris; SERRA TOLEDO, Rolando; RIVERO DOMÍNGUEZ, Kely. Experiencias internacionales en el desarrollo de habilidades informacionales en la formación doctoral. **E-Ciencias de la Información**, v. 8, n. 2, p. 159-180, 2018. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476857700009>. Acesso em: 3 jun. 2021.

ROJAS, Miguel Ángel Rendón. Hacia um nuevo paradigma em Bibliotecologia. **Transinformação**, v. 8, n. 3, p. 17-31, 1996. Disponível em: <http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1598>. Acesso em: 27 jun. 2021.

ROMA, Júlio César. Os objetivos de desenvolvimento do milênio e sua transição para os objetivos de desenvolvimento sustentável. **Ciência e Cultura**, São Paulo, v. 71, n. 1, p. 33-39, 2019. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.21800/2317-66602019000100011>. Acesso em: 27 jun. 2021.

ROSA, Déborah Mendonça de Proença. **Alfabetização em informação e guias de fontes de informação: uma metodologia para diferentes atores**. 2012. 105 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2012. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/13333>. Acesso em: 1 jun. 2021.

ROSETTO, Márcia. **Meios digitais, competência em informação e midiática: diferenciais ao ensino e práticas científicas**. Rio de Janeiro: e-Publicar, 2021.

RÜCKRIEM, Georg. Digital technology and mediation: a challenge to activity theory. *In*: SANNINO, Annalisa; DANIELS, Harry; GUTIÉRREZ, Kris D (ed.). **Learning and expanding with activity theory**. Cambridge: Cambridge University Press, 2009, p. 88-111.

SADEK, Maria Tereza Aina. O sistema de justiça. *In*: SADEK, Maria Tereza Aina (org.). **O sistema de justiça**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2010, p. 1-23.

SALES, Dora; PINTO, María. Introduction. *In*: SALES, Dora; PINTO, María (ed.). **Pathways into information literacy and communities of practice: teaching approaches and case studies**. Cambridge: Chandos Publishing, 2017, p. xxi-xxxiii.

SAMPAIO, Denise Braga. **Mediação bibliotecária no desenvolvimento de competências em informação para o uso do portal de periódicos da Capes.** 2016. 131 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Artes e Comunicação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/23533>. Acesso em: 2 jun. 2021.

SAMPLE, Angela. Historical development of definitions of information literacy: A literature review of selected resources. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 46, n. 2, mar. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102116>. Acesso em: 27 jun. 2021.

SANCHES, Tatiana. Citar e referenciar: uma estratégia formativa para o uso ético da informação e prevenção do plágio em meio acadêmico. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 24, n. 3., p. 59-72, 2019a. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/hNDBzcbrwyy9bYGTFVt7wDS/?lang=pt>. Acesso em: 3 jun. 2021.

SANCHES, Tatiana. Changing roles for research and information skills development: librarians as teachers, researchers as learners. *In*: KURBANOĞLU, Serap; ŠPIRANEC, Sonja; ÜNAL, Yurdagül; BOUSTANY, Joumana; HUOTARI, Maija Leena; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Lorie (ed.). **Information literacy in everyday life.** 6th European Conference, ECIL 2018. Oulu, Finland, September 24-27, 2018. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2019b, p. 462-471.

SANCHES, Tatiana. Políticas públicas para a literacia de informação em Portugal: reflexão sobre o panorama atual e perspectivas de futuro. *In*: ALVES, Fernanda Maria Melo; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; LUCAS, Elaine Rosangela de Oliveira (org.). **Competência em informação: políticas públicas, teoria e prática.** Salvador: EDUFBA, 2016, p. 73-110.

SANCHES, Tatiana Luena Baptista e. **O contributo da literacia de informação para a pedagogia universitária: um desafio para as bibliotecas académicas.** 2013. 302 f. Tese (Doutorado em Educação) – Instituto de Educação, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10451/10773>. Acesso em: 15 maio 2021.

SANCHEZ-BRAVO CENJOR, Antonio. **Manual de estructura de la información.** Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramon Areces, 1992.

SANNINO, Annalisa. Activity theory as an activist and interventionist theory. **Theory & Psychology**, v. 21, n. 5, p. 571-597, 2011. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0959354311417485>. Acesso em: 4 abr. 2021.

SANNINO, Annalisa; DANIELS, Harry; GUTIÉRREZ, Kris D. Editor's introduction. *In*: SANNINO, Annalisa; DANIELS, Harry; GUTIÉRREZ, Kris D (ed.). **Learning and expanding with activity theory.** Cambridge: Cambridge University Press, 2009a, p. xi-xxi.

SANNINO, Annalisa; DANIELS, Harry; GUTIÉRREZ, Kris D. Activity theory between historical engagement and future-making practice. *In*: SANNINO, Annalisa; DANIELS, Harry; GUTIÉRREZ, Kris D (ed.). **Learning and expanding with activity theory**. Cambridge: Cambridge University Press, 2009b, p. 1-15.

SANTOS, Alessandra de Souza; MAIA, Luiz Cláudio Gomes; KERR PINHEIRO, Marta Macedo. Competência em informação e inovação social: a interdisciplinaridade em foco. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 13, n. 1, p. 27-46, 2022a. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/190716>. Acesso em: 20 ago. 2022.

SANTOS, Alessandra de Souza; MAIA, Luiz Cláudio Gomes; KERR PINHEIRO, Marta Macedo. Competência em informação como fator de inovação social: emancipação social pela transformação. **Brazilian Journal of Information Science: research trends**, v. 16, p. e02149, 2022b. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/12910>. Acesso em: 20 ago. 2022.

SANTOS, Alessandra de Souza; MAIA, Luiz Cláudio Gomes; KERR PINHEIRO, Marta Macedo. A teoria da atividade na compreensão da competência em informação como inovação social. **Brazilian Journal of Information Science: research trends**, v. 15, p. e02129, 2021. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/12493>. Acesso em: 20 ago. 2022.

SANTOS, Alessandra de Souza. Competência em informação e inovação social. *In*: VALENTIM, Marta; BELLUZZO, Regina Célia Baptista (org.). **Perspectivas em competência em informação**. São Paulo: Abecin, 2020, p. 203-231. Disponível em: <https://portal.abecin.org.br/editora/article/view/239>. Acesso em: 24 out. 2021.

SANTOS, Alessandra de Souza; MAIA, Luiz Cláudio Gomes. Mapeamento dos métodos de pesquisa para a competência em informação. *In*: X Seminário Hispano-Brasileiro de Investigação em Informação, Documentação e Sociedade, 10, 2021. Online. **Anais...** Universidade de Brasília; Universidad Complutense de Madrid, 2021.

SANTOS, Alessandra de Souza; NOGUEIRA JÚNIOR, Dárcio Costa; KERR PINHEIRO, Marta Macedo; MAIA, Luiz Cláudio Gomes. O movimento de acesso aberto à ciência: desafios e controvérsias para sua implantação. *In*: SÁNCHEZ-GEY, Nuria; CÁRDENAS-RICA, María Luisa (org.). **La comunicación a la vanguardia: tendencias, métodos y perspectivas**. Madrid: Fragua, 2021, p. 443-466. Disponível em: <https://www.fragua.es/producto/comunicacion-a-la-vanguardia-la-tendencias-metodos-y-perspectivas-pdf/>. Acesso em: 23 out. 2021.

SANTOS, Ana Clarissa Matte Zanardo dos. **O desenvolvimento da inovação social: inibidores e facilitadores do processo. O caso de um projeto piloto da ONG parceiros voluntários**. 2012. 222 f. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS, São Leopoldo, 2012. Disponível em: <http://www.repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/3234>. Acesso em: 27 jun. 2021.

SANTOS, Boaventura Sousa; NUNES, João Arriscado; MENESES, Maria Paula. Introduction: Opening up the canon of knowledge and recognition of difference. *In*: SANTOS, Boaventura Sousa (ed.). **Another knowledge is possible**: beyond northern epistemologies. Londres: Verso, 2008, p. ixi-lxii.

SANTOS, Camila Araújo dos. **Competência em Informação na formação básica dos estudantes da educação profissional e tecnológica**. 2017. 286 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2017. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/150036>. Acesso em: 3 jun. 2021.

SANTOS, Rafael Barcelos; SIMEÃO, Elmira Luzia Melo Soares; NASCIMENTO, Fernanda Regina. Competência em informação aplicada aos discentes da Faculdade Unb Planaltina: desafios e integração das ações bibliotecária e docente. **Ciência da Informação**, v. 45, n. 2, p. 74-88, 2017. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/3803>. Acesso em: 12 jun. 2021.

SANTOS, Raimundo Nonato Ribeiro dos. **Competência em informação e inclusão digital no programa um computador por aluno**. 2014. 108 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/3976>. Acesso em: 3 jun. 2021.

SARACEVIC, Tefko. Information Science. **Journal of the American Society for Information Science** (JASIS), v. 50, p. 1051-1063, 1999. Disponível em: <http://tefkos.comminfo.rutgers.edu/SaracevicInformationScienceELIS2009.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2021.

SAUNDERS, Laura. Re-Framing Information Literacy for Social Justice. *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANA, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Loriene; ÇAKMAK, Tolga (ed.) **Information literacy: key to an inclusive society**. 4th European Conference, ECIL 2016. Prague, Czech Republic, October 10-13, 2016. Revised Selected Papers. Communications in Computer and Information Science, vol. 676. Cham: Springer, 2016, p. 56-65.

SAVOLAINEN, Reijo. **Everyday information practices**: a social phenomenological perspective. Lanham: The Scarecrow Press, 2008.

SCHUMPETER, Joseph Alois. **Capitalismo, socialismo e democracia**. Tradução: Luiz Antônio Oliveira de Araújo. São Paulo: Unesp, 2017.

SCHUMPETER, Joseph Alois. **Teoria do desenvolvimento econômico**: uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico. Tradução: Maria Sílvia Possas. 3. ed. São Paulo: Nova Cultural, 1988.

SEARLE, Jean. **Discourses of literacy**. Research into Practice Series Number 9. Adult Literacy Research Network. Queensland: Language Australia Adult Literacy Research Network/The National Languages and Literacy Institute of Australia, 1999. Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED438411.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2021.

SEGEV, Elad. **Google and the digital divide**: the bias of online knowledge. Oxford: Chandos Publishing, 2010.

SEGHIR, Yousra; CHOUK, Souad Kamoun. How could library information science skills enhance information literacy in the Tunisian High Independent Elections Authority (ISIE) *In*: KURBANOĞLU, Serap; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; CATTS, Ralph; ŠPIRANEC, Sonja (ed.). **Worldwide commonalities and challenges in information literacy research and practice**. European Conference on Information Literacy, ECIL 2013. Istanbul, Turkey, October 22-25, 2013. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2013, p. 162-169.

SHANNON, Claude Elwood. A mathematical theory of communication. **The Bell System Technical Journal**, v. 27, p. 379-423, 623-656, jul./out. 1948. Disponível em: <http://people.math.harvard.edu/~ctm/home/text/others/shannon/entropy/entropy.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2021.

SHARUN, Sara. Exploring value as a dimension of professional information literacy. **Journal of Information Literacy**, v. 13, n. 2, p. 26-40, 2019. Disponível em: <https://ojs.lboro.ac.uk/JIL/article/view/PRA-V13-I2-2>. Acesso em: 2 jun. 2021.

SILVA, Andressa Hennig; FOSSÁ, Maria Ivete Trevisan. Análise de conteúdo: exemplo de aplicação da técnica para análise de dados qualitativos. **Qualit@S Revista Eletrônica**, v. 17, n. 1, p. 1-15, 2015. Disponível em: <http://www.fei.am.gov.br/wp-content/uploads/2020/06/2113-7552-1-PB.pdf>. Acesso em: 3 nov. 2022.

SILVA, Arlete Ferreira da. **Proposta de um programa para desenvolvimento da competência em informação em bibliotecas universitárias para estudantes cegos**. 2019. 224 f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Unidades de Informação) – Centro de Ciências Humanas e da Educação, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. Disponível em: https://www.udesc.br/arquivos/faed/id_cpmenu/1438/Arlete_Ferreira_da_Silva_1572_4381520282_1438.pdf. Acesso em: 3 jun. 2021.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. **Das “ciências” documentais à ciência da informação**: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. 2. ed. Porto: Afrontamento, 2008.

SILVA, Carlos Robson Souza da. “Faróis de Alexandria: Informação, Ciência e Cultura na Biblioteca”: um movimento pela Competência em Informação na escola. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, p. 153-169, 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/844>. Acesso em: 12 jun. 2021.

SILVA, Carlos Robson Souza da; NUNES, Jefferson Veras; TEIXEIRA, Thiciane Mary Carvalho. Do conceito de informação ao discurso sobre competência em informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 11, n. 2, p. 185-205, 2020. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/158094>. Acesso em: 15 maio 2021.

SILVA, Catarina Alexandra Pinto da. **Transferência da aprendizagem**: o sentido do saber. 2009. 120 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Educação) – Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Coimbra, Coimbra, 2009. Disponível em: <https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/25901/3/Tese%20Catarina%20Silva.pdf>. Acesso em: 3 abr. 2021.

SILVA, Rafaela Carolina da; OTTONICAR, Selma Letícia Capinzaiki; YAFUSHI, Cristiana Aparecida Portero. A competência em informação e midiática voltada à cidadania: o uso da informação governamental para a participação na democracia. **RDBCI: Revista Digital Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 15, n. 3, p. 604-628, 2017. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8649535>. Acesso em: 3 jun. 2021.

SILVA, Sergio Luis da. Gestão do conhecimento: uma revisão crítica orientada pela abordagem da criação do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 143-151, maio/ago. 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a15v33n2.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2021.

SILVA, Silvana Souza da; TANUS, Gabrielle Francinne de Souza Carvalho. O bibliotecário e as *fake news*: análise da percepção dos egressos do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. **Informação em Pauta**, v. 4, n. 2, p. 58-82, 2019. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/41558>. Acesso em: 12 jun. 2021.

SILVA NETO, Carlos Eugênio da. **Competências em informação para inclusão digital**: os professores da educação básica na sociedade em rede. 2014. 93 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/3974>. Acesso em: 3 jun. 2021.

SIMEÃO, Elmira Luzia Melo Soares; COSTA, Célia Revilândia. Information literacy: dialogicidades entre ciência da informação e educação. *In*: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (Enancib), 17, 2016, Salvador. **Anais...** Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2016. Disponível em: <http://www.ufpb.br/evento/index.php/enancib2016/enancib2016/paper/viewFile/3801/2464>. Acesso em: 27 jun. 2021.

SIMEÃO, Elmira Luzia Melo Soares; MELO, Cristiano. Alfabetização em informação e a capacitação do agente comunitário de saúde: proposta de mediação baseada no modelo extensivo e colaborativo (todos-todos). **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 2, n. 1, p. 31-46, 2009. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/71202>. Acesso em: 1 jun. 2021.

SINGH, Rajesh. Impact of intrinsic motivators on knowledge sharing in virtual environments: implications for workplace information literacy and collaborative practices. *In*: KURBANOĞLU, Serap; ŠPIRANEC, Sonja; ÜNAL, Yurdagül; BOUSTANY, Joumana; HUOTARI, Maija Leena; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI,

Diane; ROY, Loriene (ed.). **Information literacy in everyday life**. 6th European Conference, ECIL 2018. Oulu, Finland, September 24-27, 2018. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2019, p. 211-220.

SNAVELY, Loanne. Information literacy standards for higher education: an international perspective. *In*: IFLA Council and General Conference, 47, 2001, Boston. **Anais...** Boston: IFLA, 2001. Disponível em: <https://archive.ifla.org/IV/ifla67/papers/073-126e.pdf>. Acesso em: 14 fev. 2021.

SOARES, Magda. **Alfabetização e letramento**. 7. ed. São Paulo: Contexto, 2018.

SOARES, Magda. **Letramento**: um tema em três gêneros. 3. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2017.

SOCIETY OF COLLEGE, NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARIES (SCONUL). **The SCONUL seven pillars of information literacy**: core model for higher education, 2011. Disponível em: <https://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/coremodel.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2021.

SOCIETY OF COLLEGE, NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARIES (SCONUL). **Information skills in higher education**: a SCONUL position paper, 1999. Disponível em: https://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/Seven_pillars2.pdf. Acesso em: 27 jun. 2021.

SOUZA, Ana Cristina; BAHIA, Eliana Maria dos Santos; VITORINO, Elizete Vieira. Dimensões da competência em informação sob a perspectiva de Zarifian. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 25, n. 2, p. 56-76, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/142162>. Acesso em: 6 fev. 2021.

SPUDEIT, Daniela; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; VITORINO, Elizete Vieira. Perspectivas futuras – a título de conclusão. *In*: VITORINO, Elizete Vieira; SPUDEIT, Daniela (org.). **Competência em informação e o cenário das pesquisas e práticas no Brasil**: um olhar para o futuro e para a internacionalização. São Paulo: Abecin, 2021, p. 233-239.

STEINEROVÁ, Jela. Open science and the research information literacy framework. *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANA, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Loriene; ÇAKMAK, Tolga (ed.) **Information literacy**: key to an inclusive society. 4th European Conference, ECIL 2016. Prague, Czech Republic, October 10-13, 2016. Revised Selected Papers. Communications in Computer and Information Science, vol. 676. Cham: Springer, 2016, p. 277-285.

STREET, Brian V. What's "new" in New Literacy Studies? Critical approaches to literacy in theory and practice. **Current Issues in Comparative Education**, v. 5, n. 2, 2003. Disponível em: https://www.tc.columbia.edu/cice/pdf/25734_5_2_Street.pdf. Acesso em: 27 jun. 2021.

SZULANSKI, Gabriel. Exploring internal stickiness: impediments to the transfer of best practice within the firm. **Strategic Management Journal**, v. 17, special issue, p.

27-43, 1996. Disponível em:
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/smj.4250171105>. Acesso em: 23 abr. 2021.

TAKEUCHI, Hirotaka; NONAKA, Ikujiro. Criação e dialética do conhecimento. *In*: TAKEUCHI, Hirotaka; NONAKA, Ikujiro (org.). **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008, p. 17-38.

TALJA, Sanna; LLOYD, Annemaree. Integrating theories of learning, literacies and information practices. *In*: LLOYD, Annemaree; TALJA, Sanna. **Practising information literacy: bringing theories of learning, practice and information literacy together**. Wagga Wagga: Centre for Information Studies/Charles Sturt University, 2010, p. ix-xx.

TALJA, Sanna ; TUOMINEN, Kimmo ; SAVOLAINEN, Reijo. “Isms” in information science: constructivism, collectivism and constructionism. **Journal of Documentation**, v. 61, n. 1, p. 79-101, 2005. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00220410510578023/full/html>. Acesso em: 27 jun. 2021.

TARDIF, Carole. **Complémentarité, convergence et transversalité: la conceptualisation de l'innovation sociale au CRISES**. Montréal: Centre de Recherche sur Innovations Sociales (CRISES), 2005. Disponível em: <https://crises.uqam.ca/cahiers/et0513-complementarite-convergence-et-transversalite-la-conceptualisation-de-linnovation-sociale-au-crises/>. Acesso em: 24 out. 2021.

TAVARES, Rosemeire Barbosa. **O uso de técnicas de pesquisa participatória na comunicação da informação em comunidades, levando em conta letramento informacional e trabalho colaborativo para desenvolvimento de cidadania**. 2011. 257 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência em Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/10410>. Acesso em: 1 jun. 2021.

TAYLOR, James B. Introducing social innovation. **The Journal of Applied Behavioral Science**, v. 6, n. 1, p. 69-77, 1970. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/002188637000600104> Acesso em: 27 jun. 2021.

TERRA, Ana Lúcia. Copyright literacy competencies from Portuguese LIS professionals. *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANA, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Loriene; ÇAKMAK, Tolga (ed.) **Information literacy: key to an inclusive society**. 4th European Conference, ECIL 2016. Prague, Czech Republic, October 10-13, 2016. Revised Selected Papers. Communications in Computer and Information Science, v. 676. Cham: Springer, 2016, p. 634-643.

TEWELL, Eamon. A decade of critical information literacy: a review of the literature. **Communications in Information Literacy**, v. 9, n. 1, p. 24-43, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.15760/comminfolit.2015.9.1.174>. Acesso em: 27 jun. 2021.

TFOUNI, Ieda Verdiani. **Adultos não alfabetizados em uma sociedade letrada**. 1. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

THEORETICAL, EMPIRICAL AND POLICY FOUNDATIONS FOR SOCIAL INNOVATION IN EUROPE (TEPSIE). **Final Report Summary** – TEPSIE (The theoretical, empirical and policy foundations for building social innovation in Europe), 2014. Disponível em: <https://cordis.europa.eu/project/id/290771/reporting>. Acesso em: 27 jun. 2021.

TODOROVA, Tania; TRENCEVA, Tereza; KURBANOĞLU, Serap; DOĞAN, Güleda; HORVAT, Aleksandra; BOUSTANY, Joumana. A multinational study on copyright literacy competencies of LIS professionals. *In*: KURBANOĞLU, Serap; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; CATTS, Ralph (ed.) **Information literacy: lifelong learning and digital citizenship in the 21st century**. Second European Conference, ECIL 2014. Dubrovnik, Croatia, October 20-23, 2014. Proceedings. Communications in Computer and Information Science, v. 492. Cham: Springer, 2014, p. 138-148.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; SILVA, Terezinha Elisabeth da. Fontes de informação na internet: critérios de qualidade. *In*: TOMAÉL, Maria Inês (org.). **Fontes de Informação na Internet**. Londrina: Editora da Universidade Estadual de Londrina, 2008, p. 3-28.

TUOMI-GRÖHN, Terttu. Developmental transfer as a goal of internship in practical nursing. *In*: TUOMI-GRÖHN, Terttu; ENGSTRÖM, Yrjö (ed.). **Between school and work: new perspectives on transfer and boundary-crossing**. Bingley: Emerald Group Publishing Limited/European Association for Learning and Instruction, 2003, p. 199-231.

TUOMI-GRÖHN, Terttu; ENGSTRÖM, Yrjö. Conceptualizing transfer: from standard notions to developmental perspectives. *In*: TUOMI-GRÖHN, Terttu; ENGSTRÖM, Yrjö (ed.). **Between school and work: new perspectives on transfer and boundary-crossing**. Bingley: Emerald Group Publishing Limited/European Association for Learning and Instruction, 2003, p. 19-38.

TUOMINEN, Kimmo; SAVOLAINEN, Reijo; TALJA, Sanna. Information Literacy as a Socio-Technical Practice. **Library Quarterly**, v. 75, n. 3, p. 329-345, 2005. Disponível em: <https://www.journals.uchicago.edu/doi/10.1086/497311>. Acesso em: 27 jun. 2021.

TYHURST, Janis. Exploring the need for intellectual property information literacy for business and STEM disciplines. *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANY, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Loriene (ed.). **Information Literacy in the workplace**. 5th European Conference, ECIL 2017. Saint Malo, France, September 18-21, 2017. Revised Selected Papers. Cham: Springer, 2018, p. 257-266.

UNIPSO. **Guide Innovation Sociale**: Innover, c'est dynamiser la solidarité! 2007. Disponível em: <http://www.unipso.be/spip.php?rubrique552>. Acesso em: 8 out. 2021.

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION (UNESCO). **Riga recommendations on media and information literacy in a shifting media and information landscape.** *In:* Second European Media and Information Literacy Forum, Riga, Letônia, 2016. Disponível em: http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/Events/riga_recommendations_on_media_and_information_literacy.pdf. Acesso em: 27 jun. 2021.

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION (UNESCO). **Paris declaration on media and information literacy in the digital era.** *In:* First European Media and Information Literacy Forum, Paris, França, 2014. Disponível em: http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/In_Focus/paris_mil_declaration_final.pdf. Acesso em: 27 jun. 2021.

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION (UNESCO). **Conceptual relationship of information literacy and media literacy in knowledge societies.** 2013a. Disponível em: http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/wsis/WSIS_10_Event/WSIS_-_Series_of_research_papers_-_Conceptual_Relationship_between_Information_Literacy_and_Media_Literacy.pdf. Acesso em: 27 jun. 2021.

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION (UNESCO). **Global media and information literacy assessment framework: country readiness and competencies.** 2013b. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000224655>. Acesso em: 27 jun. 2021.

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION (UNESCO). **Fez Declaration on media and information literacy.** *In:* International Forum on Media and Information Literacy (MIL), Fez, Marrocos, 2011. Disponível em: <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/news/Fez%20Declaration.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2021.

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION (UNESCO). **Understanding information literacy: a primer.** 2007. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001570/157020e.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2021.

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION (UNESCO). **Prague Declaration towards an information literate society.** *In:* Information Literacy Meeting of Experts, Praga, República Tcheca, set. 2003. Disponível em: <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/PragueDeclaration.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2021.

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION (UNESCO); INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **The Moscow Declaration on media and information literacy.** *In:* Conference Media and Information Literacy for Knowledge Societies, Moscou, Rússia, jun. 2012. Disponível em:

http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/In_Focus/Moscow_Declaration_on_MIL_eng.pdf. Acesso em: 27 jun. 2021.

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION (UNESCO); INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **Beacons of the information society: The Alexandria Proclamation on Information Literacy and Lifelong Learning**, Alexandria, 2005. *In: High-Level Colloquium on Information Literacy and Lifelong Learning*, Alexandria, Egito, nov. 2005. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000144820>. Acesso em: 27 jun. 2021.

UNITED NATIONS OFFICE ON DRUGS AND CRIME (UNODC). **Manual sobre programas de justiça restaurativa**. Tradução: Cristina Ferraz Coimbra; Kelli Semolini. 2. ed. Brasília: Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime / Conselho Nacional de Justiça, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/manual-sobre-programas-de-justica-restaurativa.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2022

URIBE-TIRADO, Alejandro. Interrelaciones entre veinte definiciones-descripciones del concepto de alfabetización en información: propuesta de macro-definición. **ACIMED**, v. 20, n. 4, p. 1-22, 2009. Disponível em: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000001. Acesso em: 5 out. 2021.

URIBE-TIRADO, Alejandro; CASTAÑO-MUÑOZ, Wilson. Information literacy competency standards for higher education and their correlation with the cycle of knowledge generation. **LIBER Quarterly**, v. 22, n. 3, p. 213-239, 2012. Disponível em: <https://www.liberquarterly.eu/article/10.18352/lq.8167/#>. Acesso em: 12 jun. 2021.

UNIVERSIDADE FUMEC. **Resolução nº 002/2012**, de 16 de março de 2012. O Colegiado de Cursos da Faculdade de Ciências Humanas, Sociais e da Saúde da Universidade FUMEC, no uso de suas atribuições e considerando a necessidade de normatizar as atividades relacionadas ao Estágio Curricular do Curso de Graduação em Direito. Disponível em: http://www.fumec.br/files/6113/3276/0236/RESOLUO_002.2012_NormatizaAtiv.EstgioCurricularDireito.pdf. Acesso em: 1 nov. 2022.

VAKKARI, Pertti; KUOKKANEN, Martti. Theory growth in information science: applications of the theory of science to a theory of information seeking. **Journal of Documentation**, v. 53, n. 5, p. 497-519, 1997. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EUM000000007210/full/html>. Acesso em: 27 jun. 2021.

VALENTE, Vânia Cristina Pires Nogueira; BELLUZZO, Regina Celia Baptista. Mídia e tecnologia na era digital sob o enfoque do protagonismo de agentes sociais e mediadores. *In: VALENTE, Vânia Cristina Pires Nogueira; BELLUZZO, Regina Celia Baptista (org.). Agentes sociais e mediadores na era digital: como ser protagonista na Revolução 4.0*. Rio de Janeiro: e-Publicar, 2020, p. 15-61.

VALÉRIO, Erinaldo Dias; CAMPOS, Arthur Ferreira. Competência informacional para uma formação bibliotecária antirracista. **Revista ACB**, v. 24, n. 2, p. 321-332, 2019. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1612>. Acesso em: 12 jun. 2021.

VAN DER HAVE, Robert P.; RUBALCABA, Luis. Social innovation research: An emerging area of innovation studies? **Research Policy**, v. 45, n. 9, p. 1923-1935, nov. 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.respol.2016.06.010>. Acesso em: 27 jun. 2021.

VEGA-ALMEIDA, Rosa Lidia; FERNÁNDEZ-MOLINA, Juan Carlos; LINARES, Radamés. Coordenadas paradigmáticas, históricas y epistemológicas de la Ciencia de la Información: una sistematización. **Information Research**, v. 14, n. 2, 2009. Disponível em: <http://informationr.net/ir/14-2/paper399.html>. Acesso em: 2 mar. 2021.

VILLELA, Edlaine Faria de Moura; NATAL, Delsio. Representações sobre dengue na comunicação midiática: há preocupação com a competência informacional? **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde**, v. 7, n. 1, 2013. Disponível em: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/596/1237>. Acesso em: 1 jun. 2021.

VIRKKUNEN, Jaakko. Two theories of organizational knowledge creation. SANNINO, Annalisa; DANIELS, Harry; GUTIÉRREZ, Kris D. **Learning and expanding with activity theory**. Cambridge: Cambridge University Press, 2009, p. 144-159.

VIRKUS, Sirje. Information literacy in Europe: a literature review. **Information Research**, v. 8, n. 4, 2003. Disponível em: <http://informationr.net/ir/8-4/paper159.html>. Acesso em: 27 jun. 2021.

VITORINO, Elizete Vieira. A técnica inovadora: a título de introdução. *In*: VITORINO, Elizete Vieira (org.). **Competência em informação no Brasil: dimensão técnica e perspectivas interdisciplinares**. Jundiaí, SP: Paco Editorial, 2021a, p. 17-25.

VITORINO, Elizete Vieira. Grupos de pesquisa sobre competência em informação no Brasil: em foco o Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Competência em Informação (GPCIn). *In*: VITORINO, Elizete Vieira; SPUDEIT, Daniela (org.). **Competência em informação e o cenário das pesquisas e práticas no Brasil: um olhar para o futuro e para a internacionalização**. São Paulo: Abecin, 2021b, p. 44-113.

VITORINO, Elizete Vieira. Construindo significados para a competência em informação. *In*: VITORINO, Elizete Vieira; DE LUCCA, Djuli Machado (org.). **As dimensões da competência em informação: técnica, estética, ética e política**. Porto Velho: Eudfro, 2020, p. 13-35.

VITORINO, Elizete Vieira. A competência em informação e a vulnerabilidade: construindo sentidos à temática da “vulnerabilidade em informação”. **Ciência da Informação**, v. 47, n. 2, p. 71-85, 2018. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4187>. Acesso em: 15 maio 2021.

VITORINO, Elizete Vieira. Análise dimensional da competência em informação: bases teóricas e conceituais para reflexão. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 9, n. 2, p. 421-440, 2016. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/2420>. Acesso em: 26 set. 2021.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. **Competência em informação: conceito, contexto histórico e olhares para a ciência da informação**. Florianópolis: Editora da UFSC, 2020.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Dimensões da competência informacional (2). **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40, n. 1, p. 99-110, 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v40n1/a08v40n1.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2021.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Competência informacional – bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, v. 38, n. 3, p. 130-141, 2009. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1236>. Acesso em: 26 set. 2021.

VYGOTSKY, Lev Semionovitch. **Mind in society: the development of higher psychological processes**. Cambridge: Harvard University Press, 1978.

WALLIS, Lauren; BATTISTA, Andrew. The politics of information: students as creators in a metaliteracy context. *In*: JACOBSON, Trudi E.; MACKAY, Thomas P. (org.). **Metaliteracy in practice**. Chicago: Neal-Schuman/American Library Association, 2016, p. 23-45.

WANG, Li; BRUCE, Christine Susan; HUGHES, Hilary. Sociocultural theories and their application in information literacy research and education. **Australian Academic & Research Libraries**, v. 42, n. 4, p. 296-308, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/00048623.2011.10722242>. Acesso em: 21 dez. 2021.

WARD, Dane. Revisioning information literacy for lifelong meaning. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 32, n. 4, p. 396-402, 2006. Disponível em: <http://ir.library.illinoisstate.edu/fpml/38>. Acesso em: 27 jun. 2021.

WEBSTER, Lee; WHITWORTH, Andrew. Distance learning as alterity: facilitating the experience of variation and professional information practice. **Journal of Information Literacy**, n. 2, p. 69-85, 2017. Disponível em: <https://ojs.lboro.ac.uk/JIL/article/view/PRA-11-2-4>. Acesso em: 2 jun. 2021.

WENGER, Etienne. **Communities of practice: learning, meaning and identity**. Cambridge: Cambridge University Press, 2019.

WENGER, Etienne; MCDERMOTT, Richard; SNYDER, William M. **Cultivating Communities of Practice: a guide to managing knowledge**. Boston: Harvard Business School Press, 2002.

WHITWORTH, Andrew. **Mapping information landscapes**: new methods for exploring the development and teaching of information literacy. Londres: Facet Publishing, 2020.

WHITWORTH, Andrew. **Radical information literacy**: reclaiming the political heart of the IL movement. Oxford: Chandos, 2014.

WHITWORTH, Andrew. **Information obesity**. Oxford: Chandos, 2009.

WHITWORTH, Andrew; TORRAS I CALVO, Maria-Carme; MOSS, Bodil; KIFLE, Nazareth Amlesom. How groups talk information literacy into being. *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANA, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Loriene; ÇAKMAK, Tolga (ed.) **Information literacy**: key to an inclusive society. 4th European Conference, ECIL 2016. Prague, Czech Republic, October 10-13, 2016. Revised Selected Papers. Communications in Computer and Information Science, v. 676. Cham: Springer, 2016, p. 109-118.

WHITWORTH, Andrew; TORRAS I CALVO, Maria-Carme; MOSS, Bodil; KIFLE, Nazareth Amlesom; BLÅSTERNES, Terje. Mapping collective information practices in the workplace. *In*: KURBANOĞLU, Serap; BOUSTANA, Joumana; ŠPIRANEC, Sonja; GRASSIAN, Esther; MIZRACHI, Diane; ROY, Loriene (ed.) **Information literacy**: moving toward sustainability. Third European Conference, ECIL 2015. Tallinn, Estonia, October 19-22, 2015. Revised Selected Papers. Communications in Computer and Information Science, vol. 552. Cham: Springer, 2015, p. 49-58.

WITHORN, Tessa; MESSER KIMMITT, Joanna; GARDNER, Carolyn Caffrey; ANDORA, Anthony; SPRINGFIELD, Cristina; OSPINA, Dana; CLARKE, Maggie; MARTINEZ, George; CASTAÑEDA, Amalia; HAAS, Aric; VERMEER, Wendolyn. Library instruction and information literacy 2019. **Reference Services Review**, v. 48, n. 4, p. 601-682, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/RSR-08-2020-0057>. Acesso em: 27 jun. 2021.

WITHORN, Tessa; GARDNER, Carolyn Caffrey; MESSER KIMMITT, Joanna; ESLAMI, Jillian; ANDORA, Anthony; CLARKE, Maggie; PATCH, Nicole; GUAJARDO, Carla Salinas; LUNSFORD, Syann. Library instruction and information literacy 2018. **Reference Services Review**, v. 47, n. 4, p. 363-447, 2019. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RSR-08-2019-0047/full/pdf?title=library-instruction-and-information-literacy-2018>. Acesso em: 27 jun. 2021.

YIN, Robert K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Tradução: Daniel Bueno. Porto Alegre: Penso, 2016.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

ZARIFIAN, Philippe. **O modelo da competência**: trajetória histórica, desafios atuais e propostas. Tradução: Eric Roland René Heneault. 2. ed. São Paulo: Senac, 2010.

ZARIFIAN, Philippe. **Objetivo competência**: por uma nova lógica. Tradução: Maria Helena C. V. Trylinski. São Paulo: Atlas, 2001.

ZATTAR, Marianna. Competência em informação e desinformação no contexto da pandemia de covid-19. **Liinc em Revista**, v. 16, n. 2, p. e5391, 2020. Disponível em: <http://revista.ibict.br/liinc/article/view/5391>. Acesso em: 3 jun. 2021.

ZATTAR, Marianna. Competência em informação e desinformação: critérios de avaliação do conteúdo das fontes de informação. **Liinc em Revista**, v. 13, n. 2, p. 285-293, 2017. Disponível em: <http://revista.ibict.br/liinc/article/view/4075>. Acesso em: 27 jun. 2021.

ZINCHENKO, Vladimir P. Developing activity theory: the zone of proximal development and beyond. *In*: NARDI, Bonnie A. (ed.). **Context and consciousness: activity theory and human-computer interaction**. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, 1996, p. 283-324.

ZURKOWSKI, Paul G. **The information service environment relationships and priorities**. Related Paper nº 5, 1974. Disponível em: <https://eric.ed.gov/?id=ED100391>. Acesso em: 27 jun. 2021.

APÊNDICES

APÊNDICE I

RELAÇÃO DE CONCEITOS TEÓRICOS E PRINCIPAIS AUTORES

QUADRO 40 – Marco teórico da pesquisa e síntese dos principais autores.

| CONCEITOS TEÓRICOS | TEMAS ABORDADOS | PRINCIPAIS AUTORES |
|----------------------------|---|--|
| Inovação Social | Conceitos de inovação social | Conejero Paz e Cuenca (2021); Avelino <i>et al.</i> (2019); Edwards-Schachter e Wallace (2017); Haxeltine <i>et al.</i> , (2016); Phillips <i>et al.</i> (2015); Cajaiba-Santana (2014); Moulaert, MacCallum e Hillier (2013); Bignetti (2011); Bertin, Leite e Pereira (2009); De Muro <i>et al.</i> (2007); André e Abreu (2006); Moulaert <i>et al.</i> (2005); Novy e Leubolt (2005) |
| | Diferença entre inovação social e inovação tecnológica | Besançon e Guyon (2013) |
| | Interdisciplinaridade da inovação social | Moulaert e MacCallum (2019); Moulaert, MacCallum e Hillier (2013) |
| | Dimensões de inovação social | Oliveira (2019); Howaldt, Domanski e Kaletka (2016); Howaldt <i>et al.</i> (2014); Cloutier (2003) |
| | Perspectivas teórico-práticas de inovação social | Klein, Laville e Moulaert (2014); Besançon e Guyon (2013); Harrisson e Klein (2007) |
| | Documentos e políticas públicas que são inovações sociais | ONU (2015); Moulaert <i>et al.</i> (2017); Howaldt, Domanski e Kaletka (2016) |
| | Modelo radial de inovação social | Besançon (2013) |
| | Modelo de processo de inovação social | Cajaiba-Santana (2014) |
| | Modelo da espiral da inovação social | Mulgan (2019) |
| | Modelo de processo institucionalista de inovação social | Besançon (2013) |
| | Barreiras à implementação da inovação social | Conejero Paz e Redondo Lebrero (2016) |
| | Metodologia de avaliação da inovação social | Besançon, Chochoy e Guyon (2013) |
| | Indicadores de inovação social | Méndez Ortiz (2017) |
| | Componentes de inovação social | Muñoz Rodríguez, Gutiérrez Márquez e Arias (2018) |
| Tesouro de inovação social | Tardif (2005) | |
| Competência em Informação | Conceitos de competência em informação | Cabra-Torres <i>et al.</i> (2020); Belluzzo (2017); Sales e Pinto (2017); Mackey e Jacobson (2014; 2011); Whitworth (2014); Lloyd (2010a); Lloyd (2010b); Pinto, Córdón e Díaz (2010); Uribe-Tirado (2009); Lupton (2008); Elmborg (2006); Owusu-Ansah (2005); Owusu-Ansah (2003); Benito Morales (2000); Bruce (1997) |

| | |
|--|---|
| Paradigmas da informação | Capurro (2010; 2003); Vega-Almeida, Fernández-Molina e Linares (2009); Fernández-Molina e Moya-Anegón (2002); Ørom (2000); Saracevic (1999); Rojas (1996) |
| Abordagens teóricas na Ciência da Informação a partir dos paradigmas de Capurro (2003; 2010) | Talja, Tuominen e Savolainen (2005) |
| Conceitos de <i>literacy</i> | Gee (2008); Searle (1999) |
| Tradução do termo <i>information literacy</i> | Farias <i>et al.</i> (2021); Mata (2021); Vitorino (2021b; 2020); Souza, Bahia e Vitorino (2020); Valente e Belluzzo (2020); Leite <i>et al.</i> (2016); Simeão e Costa (2016); Belluzzo (2014); Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014); Horton Junior (2013); Zarifian (2010); Dudziak (2001); Hepworth (2000) |
| Aprendizagem ao longo da vida | Unesco (2013a); Talja e Lloyd (2010) |
| Histórico da evolução da competência em informação | Sample (2020); Corrêa e Castro Júnior (2018); Tewell (2015); Whitworth (2014); Berrío Zapata (2012); Lombard (2010); Pinto, Cordón e Díaz (2010); Dudziak (2003); Behrens (1994) |
| Marcos políticos de competência em informação | Belluzzo (2018b); Dudziak, Ferreira e Ferrari (2017) |
| Dimensões da competência em informação | De Lucca e Vitorino (2020); Oliveira e Vitorino (2020); Orelo e Vitorino (2020); Pellegrini e Vitorino (2020; 2018); Spudeit, Corrêa e Vitorino (2021); Vitorino e Piantola (2020; 2011; 2009); De Lucca (2019); Saunders (2016) |
| Interdisciplinaridade da competência em informação | Garcia (2018); Righetto (2018); Vitorino (2016); Vitorino e Piantola (2009) |
| Padrões de competência em informação | ACRL (2015; 2000); Foasberg (2015); Andretta (2005); Bundy (2004); SCONUL (1999) |
| Indicadores de competência em informação | Belluzzo (2007) |
| Modelos de competência em informação | Bruce (1997); Eisenberg e Berkowitz (1992); Doyle (1992) |
| Modelo conceitual de competência em informação - contexto educacional | Bruce, Edwards e Lupton (2006) |
| Modelo conceitual de competência em informação - contexto laboral | Lloyd (2010a); Lupton e Bruce (2010) |
| Modelo conceitual de competência em informação - contexto social | Lupton e Bruce (2010); Loertscher e Woolls (2002) |
| Benefícios da competência em informação | Alves (2016); Floridi (2016); Chakravarty (2008) |
| Barreiras e críticas à competência em informação | Bezerra, Schneider e Saldanha (2019); Dudziak (2008) |
| Competência em informação como inovação social | Righetto e Vitorino (2020); Santos (2020) |
| Vulnerabilidade em informação | Righetto e Vitorino (2020; 2019); Vitorino (2018) |
| Competência em informação e a Agenda 2030 / ODS | Belluzzo (2019; 2018a) |

| | | |
|---------------------|---|--|
| Teoria da Atividade | Conceitos da Teoria da Atividade | Engeström (2019; 2008; 2007); Engeström e Mietinen (2007); Tuomi-Gröhn e Engeström (2003) |
| | Canais de compartilhamento da aprendizagem | Lave e Wenger (2019); Wenger (2019); Aguiar Filho (2016); |
| | Aprendizagem situada | Lave e Wenger (2019); Wenger (2019) |
| | Espiral de criação do conhecimento | Nonaka e Takeuchi (2008; 1997) |
| | Aprendizagem expansiva | Engeström e Sannino (2012; 2010); Engeström (2008; 2007); Hakkarainen <i>et al.</i> (2004); Tuomi-Gröhn e Engeström (2003); Engeström (2001) |
| | Teoria da Atividade e competência em informação | Hall, Cruickshank e Ryan (2018); Abdallah (2013) |

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

APÊNDICE II

PROTOCOLO DE CONSTRUTOS E VARIÁVEIS DA PESQUISA

QUADRO 41 – Protocolo de construtos e variáveis da pesquisa.

| CONSTRUTO COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO TRANSFORMACIONAL | | | | |
|---|---|---|--|--|
| VARIÁVEL | AUTORES | QUESTÕES | COLETA DE DADOS | ANÁLISE DE DADOS |
| 1. Dimensão técnica | Vitorino e Piantola (2020; 2011; 2009); Saunders (2016) | Há menção a habilidades e domínio das tecnologias necessárias para fazer uso de um processo informacional? | Pesquisa documental: <ul style="list-style-type: none"> • principais marcos políticos, quadros e padrões de competência em informação, indicadores de competência em informação e de inovação social, documentos de políticas ou ações em inovação social); • atos normativos, notícias institucionais, relatórios, planejamentos e mapas estratégicos das instituições estudadas. | Análise de conteúdo temática (BARDIN, 2016), com o uso do <i>software</i> MAXQDA 2022. |
| 2. Dimensão Estética | | Há menção ao exercício da criatividade, sensibilidade, motivação e intencionalidade no uso informacional? | | |
| 3. Dimensão Ética | | <ul style="list-style-type: none"> • Há menção ao uso ético e legal da informação? • Como lidar com o fenômeno da desinformação? | | |
| 4. Dimensão Política | | <ul style="list-style-type: none"> • Há menção à participação crítica e ativa, inclusive na tomada de decisão, no exercício da cidadania? • Como concretizar o exercício da cidadania e permitir participação social dos processos democráticos? | | |
| 5. Janela Genérica | Lupton e Bruce (2010) | As habilidades de uso e domínio das tecnologias necessárias para um processo informacional são mencionadas? | | |
| 6. Janela Situada | | A atualização contínua e a capacidade de participação coletiva nos processos de tomada de decisão a partir de uma necessidade ou problema informacional são mencionados? | | |
| 7. Janela Transformacional | | <ul style="list-style-type: none"> • A atuação reflexiva e crítica, permitindo a transformação social por meio de sua atuação, é mencionada? • A atuação transformacional engloba tanto aspectos de domínio da tecnologia quanto da motivação e capacidade coletiva de tomada de decisão e solução de problemas informacionais? | | |
| CONSTRUTO PROCESSO INFORMACIONAL | | | | |
| VARIÁVEL | AUTORES | QUESTÕES | COLETA DE DADOS | ANÁLISE DE DADOS |

| 8. Questionar | Loertscher e Woolls (2002) | A capacidade de formular e apresentar um problema é mencionada? | <p>Pesquisa documental:</p> <ul style="list-style-type: none"> principais marcos políticos, quadros e padrões de competência em informação, indicadores de competência em informação e de inovação social, documentos de políticas ou ações em inovação social); atos normativos, notícias institucionais, relatórios, planejamentos e mapas estratégicos das instituições estudadas. | Análise de conteúdo temática (BARDIN, 2016), com o uso do <i>software</i> MAXQDA 2022. |
|---|--|---|---|--|
| 9. Encontrar e selecionar | | A capacidade de mapear e navegar nos espaços de informação é mencionada? | | |
| 10. Consumir e absorver | | As capacidades de ler, observar, ouvir, coletar e organizar as informações necessárias para a solução do problema são mencionadas? | | |
| 11. Pensar e criar | | As capacidades de comparar e contrastar, julgar e testar informações são mencionadas? | | |
| 12. Resumir e concluir | | A capacidade de concluir sobre qual informação utilizar baseado na informação de melhor qualidade é mencionada? | | |
| 13. Comunica | | A capacidade de comunicar em todas as mídias adequadas para o contexto informacional é mencionada? | | |
| 14. Refletir sobre processos e produtos | | A capacidade de discernir entre como é o processo informacional e como esse processo seria ideal é mencionada? | | |
| CONSTRUTO APRENDIZAGEM EXPANSIVA | | | | |
| VARIÁVEL | AUTORES | QUESTÕES | COLETA DE DADOS | ANÁLISE DE DADOS |
| 15. Canais de compartilhamento | Lave e Wenger (2019); Wenger (2019); Aguiar Filho (2016); Dumitru <i>et al.</i> (2016) | <ul style="list-style-type: none"> Quais são os canais de compartilhamento utilizados no sistema de justiça? As tecnologias de informação e comunicação impactam os canais de compartilhamento? | <p>Pesquisa documental:</p> <ul style="list-style-type: none"> principais marcos políticos, quadros e padrões de competência em informação, indicadores de competência em informação e de inovação social, documentos de políticas ou ações em inovação social); atos normativos, notícias institucionais, relatórios, planejamentos e mapas estratégicos das instituições estudadas. | Análise de conteúdo temática (BARDIN, 2016), com o uso do <i>software</i> MAXQDA 2022. |
| 16. Sistema de Atividade | Engeström e Sannino (2012; 2010); Engeström (2008; 2007); Hakkarainen <i>et al.</i> (2004); Tuomi-Gröhn e Engeström (2003); Engeström (2001) | <ul style="list-style-type: none"> Quais são os instrumentos mediadores, o objeto e o sujeito do(s) sistema(s) de atividade? Quais são as motivações para a atividade informacional do sistema de atividade? Quais são as contradições percebidas no(s) sistema(s) de atividade? | | |
| 17. Ciclo expansivo | Engeström (2016); Engeström e Sannino (2012) | <ul style="list-style-type: none"> Como as mudanças tecnológicas impactam na atuação dos atores do sistema de justiça? Como se dá a tomada de decisão no sistema de justiça? | | |

| CONSTRUTO PROCESSO DE INOVAÇÃO SOCIAL | | | | |
|--|---|---|--|--|
| VARIÁVEL | AUTORES | QUESTÕES | COLETA DE DADOS | ANÁLISE DE DADOS |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Como utilizar a zona de desenvolvimento proximal para lidar com problemas sociais complexos? | | |
| 18. Necessidades informacionais locais | Avelino <i>et al.</i> (2019); Méndez Ortiz (2017); Haxeltine <i>et al.</i> , (2016); CRESS PACA e LEST-CNRS (2015); Besançon (2013); Besançon, Chochoy e Guyon (2013) | <ul style="list-style-type: none"> • Quais são as necessidades informacionais locais? • Quais são os objetivos de curto e de longo prazo do processo de inovação social? • Quais são as características da comunidade-alvo e do território? | Pesquisa documental: <ul style="list-style-type: none"> • principais marcos políticos, quadros e padrões de competência em informação, indicadores de competência em informação e de inovação social, documentos de políticas ou ações em inovação social); • atos normativos, notícias institucionais, relatórios, planejamentos e mapas estratégicos das instituições estudadas. | Análise de conteúdo temática (BARDIN, 2016), com o uso do <i>software</i> MAXQDA 2022. |
| 19. Processo de governança participativa | | <ul style="list-style-type: none"> • Há participação coletiva crítica, ampla e consolidada? • A participação permite a inclusão de grupos excluídos ou vulneráveis dos processos de inovação social? | | |
| 20. Modelo econômico | | <ul style="list-style-type: none"> • O modelo econômico utilizado adota a lógica de acessibilidade e de prestação de serviços no desenvolvimento de novos produtos ou serviços? | | |
| 21. Implementação do processo de inovação social | | <ul style="list-style-type: none"> • O processo de inovação social é replicável? • O processo de inovação social é sustentável? | | |
| 22. Apropriação coletiva do valor | | <ul style="list-style-type: none"> • É possível verificar transformação social e mudança dos modelos preexistentes? • A comunidade-alvo coproduziu as soluções implementadas? • As soluções implementadas foram incorporadas pela comunidade-alvo em sua rotina? | | |

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

APÊNDICE III

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Apresentação

- Contextualizar a pesquisa
- Solicitar a permissão do(s) entrevistado(s) para entrevistar e gravar a entrevista e solicitar que assine(m) o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e o Termo de Autorização para Uso da Imagem e Depoimentos
- Assegurar confidencialidade da entrevista

Perfil do entrevistado

- Nome
- Sexo
- Formação
- Escolaridade máxima
- Cargo ocupado
- Tempo de trabalho na organização

QUESTÕES E VARIÁVEIS (V) QUE SE PRETENDE RESPONDER

1. Como você percebe o impacto das mudanças (tecnológicas ou não) na sua atuação profissional? Você poderia exemplificar tipos de inovações que surgiram em decorrência dessas mudanças? (V. 1, 5, 16, 17, 20)
2. Você vivenciou alguma mudança de prática ou de atitude em decorrência desse processo? Você percebe que o uso de tecnologias diminui o tempo para a realização das atividades funcionais? (V. 1, 5, 9, 10, 13, 14, 15, 16, 17, 20, 22)
3. Quais são os tipos de informação que você necessita para desenvolver suas atividades profissionais? (V. 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 18)
4. Quais são as principais fontes de informação utilizadas nos processos/atividades de sua área de atuação? Você sabe como acessá-las? (V. 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 18)
5. Quais são os parâmetros que você emprega para selecionar informação de qualidade no exercício de sua atuação? (V. 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 18)
6. Como ocorre a organização, o uso e a difusão da informação dentro da instituição? Você poderia dizer se o fluxo informacional na instituição é adequado? (V. 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20)
7. Você é capaz de exemplificar processos/atividades envolvidos no fluxo informacional para a tomada de decisão em sua área de atuação? (V. 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20)
8. Quais foram as dificuldades de acesso à informação interna ou externa para o desempenho de suas funções? (V. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 20)
9. Existe alguma política institucional para identificar, tratar, disseminar e compartilhar informações que são úteis em suas atividades, processos ou tomada de decisões? (V. 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22)
10. O que você interpreta em ser “competente em informação” na sua área de atuação na instituição? (V. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14)

11. Como você percebe a necessidade de uso ético da informação em sua atuação profissional? Como lidar com a desinformação? (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22)
12. Como você percebe a associação entre práticas, programas ou ações institucionais em relação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU)? Você poderia exemplificar algum projeto, prática ou ação institucional relacionado aos ODS? (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 22)
13. É possível replicar programas como esse para diversas áreas da instituição? Como? (V. 18, 19, 20, 21, 22)
14. Como você percebe a função social da informação para o desempenho de sua atuação profissional? (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 14, 18, 19, 20, 21, 22)
15. Como você interpreta a afirmativa de que a competência em informação é um fator para a inovação social? É possível gerar valor social por meio de políticas para uma melhor compreensão e uso ético da informação? Como? (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 14, 18, 19, 20, 21, 22)
16. Gostaria de relatar mais alguma coisa, inclusive que não tenha sido objeto de questionamento?

Agradecimento pela entrevista

- Agradecimento pela entrevista
- Perguntar à pessoa entrevistada se há algo que ela gostaria de acrescentar
- Solicitar à pessoa entrevistada uma futura entrevista complementar, caso seja necessário
- Lembrar à pessoa entrevistada o caráter confidencial da entrevista
- Perguntar à pessoa entrevistada se a entrevista transcorreu de maneira tranquila e ética em sua opinião

APÊNDICE IV

ROTEIRO DE CONFECÇÃO DO MAPA MENTAL

Apresentação

- Contextualizar a pesquisa.
- Solicitar a permissão do(s) entrevistado(s) para entrevistar e gravar a entrevista e solicitar que assine(m) o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e o Termo de Autorização para Uso da Imagem e Depoimentos.
- Assegurar confidencialidade da atividade.

Perfil do entrevistado

- Nome
- Sexo
- Formação
- Escolaridade máxima
- Cargo ocupado
- Tempo de trabalho na organização

Distribuição do material para a confecção do mapa mental

Descrição da atividade

Solicitar ao respondente da pesquisa para que este atribua um valor às fontes de informação usadas nos contextos laboral, educacional e social, dentro de uma escala de 1 a 10, sendo 1 a menor frequência de uso e 10 a maior frequência de uso. Observe-se que os números da escala podem ser repetidos, caso o respondente assim entenda necessário. Não é necessário atribuir valor para aquelas fontes não utilizadas pelos respondentes. Para auxiliar na compreensão, será apresentado como recurso visual a figura a seguir.

No seu trabalho, quais fontes de informação, dentre as seguintes, você utiliza e com que frequência?

- [] Intranet organizacional.
- [] Extranet organizacional (Busca de jurisprudência, andamento processual, etc.).
- [] Sistemas, bancos e/ou bases de dados organizacionais.
- [] Rede Internet.
- [] Sistemas, bancos e/ou bases de dados externos à organização.
- [] Buscadores de jurisprudência.
- [] Pares / Colegas de trabalho.
- [] Pessoas que trabalham na organização em outras áreas.
- [] Pessoas que atuam em outras organizações.
- [] Pesquisa solicitada à biblioteca da organização (Legislação, Doutrina e Jurisprudência).
- [] Biblioteca física da organização.
- [] Biblioteca virtual da organização.
- [] Arquivo da organização.
- [] Bibliotecas externas à organização.
- [] Arquivos externos à organização.
- [] Redes sociais.
- [] Outros. Quais?

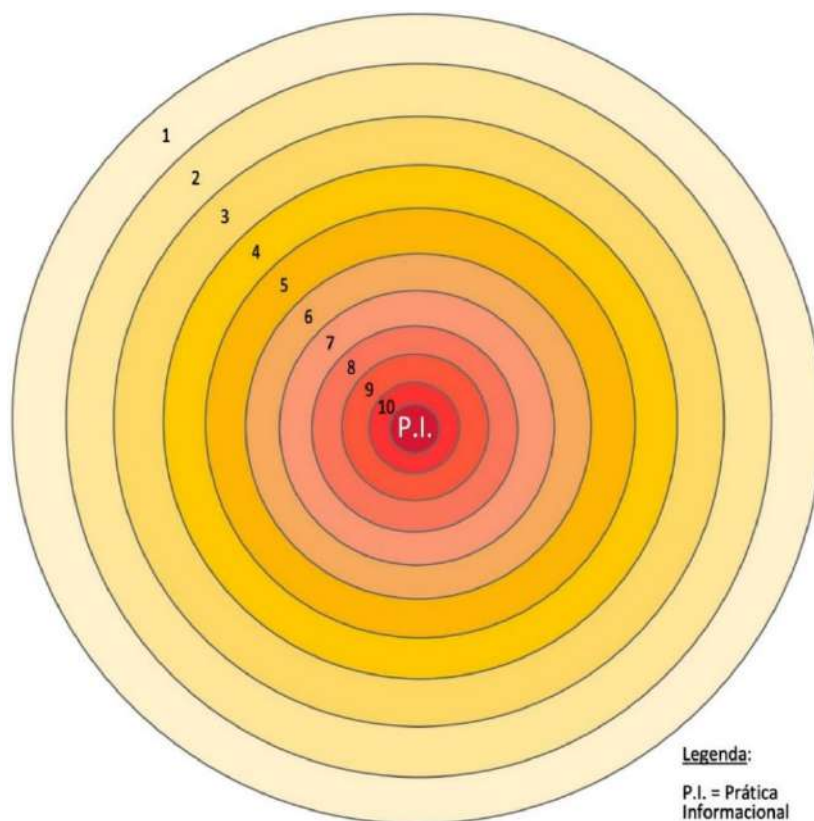
Na sua vida social, quais fontes de informação, dentre as seguintes, você utiliza e com que frequência?

- [] Rede Internet.

- [] Pares / Colegas de trabalho.
- [] Amigos ou familiares.
- [] Livros, jornais impressos e revistas.
- [] Jornal televisivo.
- [] Biblioteca física da organização.
- [] Biblioteca virtual da organização.
- [] Bibliotecas externas à organização.
- [] Redes sociais.
- [] Grupos de WhatsApp.
- [] Outros. Quais?

Nos estudos, quais fontes de informação, dentre as seguintes, você utiliza e com que frequência?

- [] Rede Internet.
- [] Colegas de curso.
- [] Professores.
- [] Livros.
- [] Periódicos científicos.
- [] Bibliotecas digitais e bases de dados acadêmicos.
- [] Jornais impressos e revistas.
- [] Jornal televisivo.
- [] Biblioteca física da Instituição de Ensino.
- [] Biblioteca virtual da Instituição de Ensino.
- [] Bibliotecas externas à Instituição de Ensino.
- [] Redes sociais.
- [] Grupos de WhatsApp.
- [] Outros. Quais?



APÊNDICE V

DOCUMENTOS DA ANÁLISE DE CONTEÚDO

Para consultar os documentos abertos utilizados na análise de conteúdo ver: Alessandra de Souza Santos. (2023). Documentos análise conteúdo Tese - A PERSPECTIVA TRANSFORMACIONAL DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO COMO FATOR DE INOVAÇÃO SOCIAL. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7750855>.

POLÍTICAS, DECLARAÇÕES, PADRÕES E INDICADORES

Políticas e Declarações

- Manifesto Inova Ministério Público (BRASIL, 2021d);
- Declaração de Estrasburgo (2019, tradução nossa);
- Declaração de Lisboa (2018, tradução nossa);
- Declaração de Política SI-DRIVE (2017, tradução nossa);
- Manifesto de Inovação Social Digital (2017, tradução nossa);
- Manifesto para a Inovação Social Transformadora (2017, tradução nossa);
- Declaração de Riga (UNESCO, 2016);
- Declaração de Paris (UNESCO, 2014);
- Carta de Marília sobre Competência em Informação (2014);
- Declaração de Lyon sobre o acesso à informação e desenvolvimento (2014);
- Manifesto de Florianópolis (FEBAB, 2013);
- Declaração de Havana (IFLA, 2012);
- Declaração de Moscou (UNESCO; IFLA, 2012);
- Declaração de Viena (2011);
- Declaração de Maceió (FEBAB, 2011);
- Declaração de Fez (UNESCO, 2011);
- Declaração de Alexandria (UNESCO; IFLA, 2005);
- Declaração de Praga (UNESCO, 2003);
- Declaração do Milênio (ONU, 2000).

Padrões e Indicadores

- Indicadores de inovação social (MÉNDEZ ORTIZ, 2017, tradução nossa);
- Ferramentas de análise e caracterização da inovação social [adaptado de (CRESS PACA; LEST-CNRS, 2015, tradução nossa)];
- Quadro Estrutural de Competência em Informação da Associação de Bibliotecas Universitárias e de Pesquisa Norte-americana (ACRL, 2015, tradução nossa);
- Padrões da Sociedade de Bibliotecas Universitárias e Nacionais do Reino Unido (SCONUL, 2011, tradução nossa);
- Indicadores de competência em informação (BELLUZZO, 2007);
- Tesouro conceitual do CRISES (TARDIF, 2005, tradução nossa);
- Padrões de Competência em Informação da Austrália e Nova Zelândia (ANZIIL) (BUNDY, 2004);

- Padrão da Associação de Bibliotecas Universitárias e de Pesquisa Norte-Americana (ACRL, 2000, tradução nossa).

DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS

Notícias institucionais e páginas do *site* extranet

- MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. MPMG celebra Memorando de Entendimento com órgão da ONU para promover projetos de acesso à justiça e construção de sociedades inclusivas, publicado em 31 jan. 2022 (MINAS GERAIS, 2022c);
- MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Projetos em parceria com o PNUD Brasil e apresentação de tecnologia que moderniza a atuação do MPMG são temas da reunião do Fórum de CAOs (MINAS GERAIS, 2022d);
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. TJMG e TRF-6 lançam a Rede Mineira de Laboratórios de Inovação. 4 out. 2022 (MINAS GERAIS, 2022g);
- MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Projetos em parceria com o PNUD Brasil e apresentação de tecnologia que moderniza a atuação do MPMG são temas da reunião do Fórum de CAOs (MINAS GERAIS, 2022i);
- MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Bem-vindo ao Metaverso – Promotora 5G (MINAS GERAIS, 2022m);
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Espaço Lapidar Concentra informações para gestão estratégica - Inaugurado na atual administração, setor auxilia tomada de decisões (MINAS GERAIS, 2021b);
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Programa Justiça Eficiente completa um ano. O Projef visa nortear o aperfeiçoamento da gestão administrativa e da governança judiciária no Estado (MINAS GERAIS, 2021d);
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Virtualização acelera tramitação e promove economia. Acesso a processos se amplia, permitindo acompanhamento de qualquer lugar com internet (MINAS GERAIS, 2021e);
- TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS. TRE – MG – Núcleo de Enfrentamento à Desinformação – A Segurança é Fato! O Resto é Boato (BRASIL, 2021j);
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Programa de Integridade do TJMG (MINAS GERAIS, 2020b);
- MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Programa Capacidades Analíticas conquista Prêmio CNMP 2020 (MINAS GERAIS, 2020g);
- MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Semana do MP: MPMG lança ferramentas digitais que agilizam a análise de dados (MINAS GERAIS, 2019b);
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Plural – SEI, 3 Anos Conjugando Saber, Direito e Tecnologia (MINAS GERAIS, 2019c);
- CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO – CNMP. Projeto Governança de Dados e Transformação Digital no Ministério Público (BRASIL, 2021h);
- CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO – CNMP. Projeto Governança de Dados e Transformação Digital no Ministério Público, Imagem (BRASIL, 2021g);
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS. O Judiciário (MINAS GERAIS, 1997);
- MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS. O que é (MINAS GERAIS, 2021);

- TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS. TRE – MG. Programa Permanente de Enfrentamento à Desinformação. O que é desinformação? Como identificar? (BRASIL, 2021n);
- TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS. TRE – MG. Programa Permanente de Enfrentamento à Desinformação. Principais iniciativas em conjunto com o TSE (BRASIL, 2022f).

Publicações

- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Código de Conduta (MINAS GERAIS, 2021a);
- COMISSÃO EUROPEIA. Um ecossistema europeu para inovação social (COMISSÃO EUROPEIA, 2018, tradução nossa);
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Transformando nosso mundo: a Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável (ONU, 2016);
- Inovação social: uma síntese (INSTITUT JEAN-BAPTISTE GODIN, 2013, tradução nossa).

Mapas e Planos Estratégicos

- TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL. TSE – Programa Permanente de Enfrentamento à Desinformação no Âmbito da Justiça Eleitoral – Plano Estratégico (BRASIL, 2022g);
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Estratégia Nacional da Justiça Estadual 2021-2026 (BRASIL, 2021a);
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Estratégia Nacional da Justiça Eleitoral 2021-2026 (BRASIL, 2021b);
- MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Mapa Estratégico do Ministério Público do Estado de Minas Gerais - Planejamento Estratégico 2020-2029 (MINAS GERAIS, 2020a);
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais - Plano Estratégico 2021-2026 (MINAS GERAIS, 2021c);
- MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Plano Estratégico 2020-2029 – Planejamento Estratégico 2020-2029 (MINAS GERAIS, 2020f);
- TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS. TRE – MG. Mapa Estratégico – PETRE 2021-2026 (BRASIL, 2021k);
- TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS. TRE – MG. Plano Estratégico Institucional 2021-2026 (BRASIL, 2021l).

Relatórios

- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Central Lapidar. Relatório de Gestão 2020-2022 (MINAS GERAIS, 2022b);
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. UAI-Lab - Laboratório de Inovação. Relatório de Gestão 2020-2022 (MINAS GERAIS, 2022j);
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Programa de Integridade. Relatório de Gestão 2020-2022 (MINAS GERAIS, 2022k).

Vídeos

- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. “Link CNJ” – Letramento digital e a informatização do Judiciário (BRASIL, 2022a);
- TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL. Minuto da Checagem EP nº 5 – Deepfake (BRASIL 2020c);
- TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL. Minuto da Checagem EP nº 2 – Leia até o fim (BRASIL, 2020c);
- TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL. Minuto da Checagem EP nº 4 – Informação Falsa (BRASIL, 2020d);
- TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL. Minuto da Checagem EP nº 7 – Confiança (BRASIL, 2020e).

LEGISLAÇÃO E ATOS NORMATIVOS INSTITUCIONAIS

Legislação

- Emenda Constitucional nº 115, de 10 de fevereiro de 2022 (BRASIL, 2022c);
- Constituição Federal da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988, (BRASIL, 1988);
- Lei nº 1.060, de 5 de fevereiro de 1950 (BRASIL, 1950).

Atos Normativos Institucionais

- TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS. Portaria da Presidência nº 245, de 29 de julho de 2022 (BRASIL, 2022d);
- TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS. Portaria da Presidência nº 56/2022, de 16 de março de 2022 (BRASIL, 2022e);
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 455, de 27 de abril de 2022 (BRASIL, 2022b);
- TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL. Portaria TSE nº 510, de 04 de agosto de 2021 (BRASIL, 2021o);
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 395/2021, de 7 de junho de 2021 (BRASIL, 2021c);
- CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. Portaria CNMP-PRESI nº 161, de 14 de outubro de 2021 (BRASIL, 2021e);
- CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. Portaria nº 05, de 29 de novembro de 2021 (BRASIL, 2021f);
- TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS. Portaria PRE nº 131/2020, de 06 de agosto de 2020 (BRASIL, 2020b);
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 335 (BRASIL, 2020a);
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. Pacto pela Implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 no Poder Judiciário e no Ministério Público (BRASIL, 2019a);
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL. Acordo de Cooperação Técnica CNJ nº 027/2019 (BRASIL, 2019b);
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Portaria nº 133, de 28 de setembro de 2018 (BRASIL, 2018);

- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Portaria Conjunta nº 1.391/PR/2022 (MINAS GERAIS, 2022a);
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Portaria Conjunta nº 1337/PR/2022, de 23 de fevereiro de 2022 (MINAS GERAIS, 2022f);
- MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Resolução PGJ nº 54, de 10 de outubro de 2022 (MINAS GERAIS, 2022h);
- MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Resolução Conjunta PGJ Ouvidoria nº 01, de 10 de outubro de 2022 (MINAS GERAIS, 2022i);
- PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO (PNUD). MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Memorando de Entendimento entre o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) e o Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG), de 28 de janeiro de 2022 (ONU; MINAS GERAIS, 2022);
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Portaria nº 4715/PR/2020, de 10 de fevereiro de 2020 (MINAS GERAIS, 2020d);
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Portaria nº 4724/PR/2020, de 13 de fevereiro de 2020 (MINAS GERAIS, 2020e);
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Portaria da Presidência nº 4479/PR/2019, de 25 de junho de 2019 (MINAS GERAIS, 2019a);
- UNIVERSIDADE FUMEC. Resolução nº 002/2012, de 16 de março de 2012, 2012 (UNIVERSIDADE FUMEC, 2012).

APÊNDICE VI

DISCURSOS DO SUJEITO COLETIVO (DSC) POR IDEIA CENTRAL (IC)

QUADRO 42 – Discursos-síntese do sujeito coletivo (DSC) por ideia central (IC).

| PERGUNTA 1: Como você percebe o impacto das mudanças (tecnológicas ou não) na sua atuação profissional? Você poderia exemplificar tipos de inovações que surgiram em decorrência dessas mudanças? | |
|--|---|
| Ideia Central (IC) | Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) |
| IC1: Atuação orientada por dados | DSC1: Hoje você consegue colher uma informação imediatamente, onde você estiver no Estado. E, óbvio, a informação, ela é muito importante para o trabalho institucional. Você imagina que a gente, para fazer qualquer pesquisa, qualquer levantamento de dado, as coisas eram manuais, não é? Você não tinha noção de dados, das estatísticas, era algo que a gente nem pensava, não é? E não tinha nada disso. Então, assim, o avanço foi muito grande, né? A Instituição, ela, isso é claro, ela consegue se organizar muito mais a partir dessas novas tecnologias. Especialmente com... nós podemos falar, o controle que a Instituição passa a ter sobre dados, sobre peças... Então, é uma organização importante para tomada, inclusive, de decisão. Então, a tecnologia, ela nos permite uma organização de dados e de conteúdos para a tomada de decisão e há o desenvolvimento de estratégia muito mais eficazes de atuação institucional. |
| IC2: Mudança cultural | DSC2: Estamos passando por uma mudança cultural no sentido é... de uma maior gestão colaborativa de projetos, de problemas, de programas, né? De projetos e programas visando a resolução de problemas, né? Visando a uma melhor prestação de serviços ao cidadão. Cada vez mais, há um movimento em que percebe-se, seja dentro das instituições ou mesmo no contato interinstitucional, percebe-se, cada vez mais, que o bom enfrentamento de algumas situações que as boas estratégias visando à resolução ou à amenização de problemas, elas passam por uma participação, por um trabalho em rede, seja dentro das instituições, seja associando instituições que têm objetivos comuns. O trabalho em si vem mudando permanentemente, não é? É... os impactos especialmente tecnológicos têm acontecido cada vez com mais frequência e com mais rapidez, né? Há facilidades no desempenho das funções. Então, há mudanças sejam na forma de leitura ou na disponibilidade de informações e também a forma de apresentação dessas informações. O sistema de justiça, ele é um pouco lento, né? Então a gente agora está passando do processo físico para o processo eletrônico. Então, a gente ainda está muito apegado à palavra escrita, não é? E a maior parte do material vem por meio de palavra escrita. Mas já estão vindo outras mídias, né? Hoje vem mais gráfico, fotografia. Outros... outros... A informação por outros meios. Isso do ponto de vista da leitura e da entrada de informações para tomada de decisões. E, por outro lado, a saída também, pensando 30 anos atrás, onde a gente usava a máquina de escrever. Então, para corrigir ou para reescrever um texto tinha que datilografar tudo novamente, não é? Então, a quantidade de versões e correções feitas à mão... hoje a facilidade é muito maior para poder aperfeiçoar um texto. Isso muda a todo dia. Também a forma de apresentar, não só a forma escrita, que ainda é predominante. Mas, em relação à forma escrita a gente já tem mais meios. E está começando a entrar outras formas para além da forma escrita, né? Que a gente... na esteira dessa linha... de uma hegemonia, digamos, do vídeo. Do vídeo ao vivo, do vídeo gravado sobre a palavra escrita. E na justiça isso demora um pouco para entrar, mas está começando também a... há um aperfeiçoamento. |
| IC3: Impactos positivos | DSC3: A gente perde o tempo morto do processo. Aquele tempo em que o processo saía do gabinete, ia para a Secretaria para, então, a Secretaria, daqui a algumas semanas, mandar em vista para o Ministério Público, para a Defensoria, por exemplo, agora a gente não tem mais essa necessidade de mandar cargas. Então, a gente acabou agilizando muito. As instruções, então, estão sendo realizadas de maneira muito mais célere. Isso em relação à |

| | |
|---------------------------------------|--|
| | <p>questão de andamento de processos. Além disso, em decorrência da pandemia, a gente teve a instalação de audiências virtuais, o que gera uma facilidade muito grande na medida em que os presos, por exemplo, são ouvidos diretamente do presídio sem a necessidade de deslocamento. E esse deslocamento, ele era difícil, na medida em que a gente tem poucos agentes penitenciários. Às vezes muitas audiências em várias cidades. Então, às vezes, não dava para os agentes penitenciários trazerem o preso até o fórum, porque todas as suas viaturas já estavam comprometidas com audiências de outras Comarcas, por exemplo. Então, hoje tem essa facilidade também, além de poder ouvir diretamente testemunhas por carta precatória, que antes a oitiva era feita pelo Juiz da Comarca. Hoje a gente, através de uma modalidade chamada Sala Passiva faz a oitiva da testemunha aqui diretamente durante a audiência de instrução e julgamento. A testemunha comparece no fórum da sua própria Comarca e é ouvida de lá. Surgiram também questões relativas a <i>home office</i>, teletrabalho, e está impactando sobremaneira, sabe? E com a pandemia, isso permitiu o trabalho remoto, a possibilidade de dar continuidade a um trabalho que, no presencial, ficaria impossível, né? A virtualização e a digitalização de processos foram marcos extremamente importantes e isso possibilitou, além da continuidade, do aumento na celeridade dos processos. Além disso, para a realização de um curso, de uma palestra, de uma reunião, não precisa pagar diárias, sair da sua Comarca... antigamente, ele tinha que tirar uma licença, tinha que tirar dias de folga, tinha que tirar férias, tinha que ter substituição... porque ele não estava presente fisicamente na Comarca. E agora, isso não é necessário mais. Ele leva o computador para onde for, acessa qualquer computador em qualquer lugar e ele está fazendo seu trabalho. No MP, posso falar também do Áduna, do Lins, de toda aquela plataforma tecnológica, né? Que é o programa de gestão de projetos, né? O programa "Capacidades Analíticas". E essas são as ferramentas nessa plataforma. Que é <i>Big Data</i>, com inteligência artificial. Um desempenho absurdo, né? O Áduna, que cruza informações de pessoas físicas e jurídicas. Consegue fazer uma carga da população brasileira em meio segundo. A ferramenta Lins, que consegue cruzar 60 milhões de notas de empenho, dos 853 municípios de Minas Gerais em 1 segundo né? Tem também outra ferramenta que alavancou o trabalho do dia-a-dia, as rotinas das pessoas. E isso também mudou completamente a Instituição. O Teams, ele revolucionou a vida porque a gente pode fazer reuniões, audiências. Já pode vir... gravar ali diretamente, compartilhar o trabalho colaborativo também. Então, assim, é muito vantajoso a chegada das novas ferramentas tecnológicas. Permitiu um acesso mais rápido, mais eficaz, mais dinâmico. Né? ... da população à justiça.</p> |
| <p>IC4: Impactos negativos</p> | <p>DSC4: Bom... teve o implemento do Processo Eletrônico, né? Então, foi uma mudança assim, considerável. Até então a gente estava acostumado a trabalhar com processo físico, né? Ainda existem alguns, né. Então, essa foi uma inovação que mudou drasticamente a vida profissional. Assim, mudou muito. E, no início, foi um pouco difícil, um pouco complicado. A gente já estava muito acostumado a lidar com os autos, né? Ir num documento, voltar e... bom. E no início... como toda mudança, ela traz uma certa dificuldade, uma certa resistência, também. A utilização de qualquer meio que dependesse da internet era uma situação muito excepcional. Hoje a gente nota que praticamente tudo depende da possibilidade de estar em <i>online</i> com uma grande capacidade de trafegabilidade de dados em larga escala. Então, a gente vê, por exemplo, hoje na Instituição, alguns gargalos, do serviço sendo atrapalhado, porque quase tudo já migrou para o fluxo de informações por meios eletrônicos, mas os sistemas não correspondem à demanda do fluxo de dados. E própria estrutura também de <i>hardware</i>, às vezes, assim de pacotes de dados, ela é insuficiente para suportar essa demanda. E isso também exige capacidade de adaptação, por exemplo, de eventualmente desenvolver trabalho em casa, fora do horário, que é o horário tradicional do trabalho. Né? Porque são os horários que o sistema funciona sem intercorrência, vamos dizer assim. A gente tem que adaptar para a realidade</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>do impacto da necessidade do suporte eletrônico, e um suporte que não tem como ser... ele é vantajoso em relação ao fluxo de informação, mas ele tem baixa capacidade de improviso. Ou ele funciona, ou ele não funciona. Né? Se falta energia, você não trabalha. Se falta internet, você não trabalha, né? Então, são alguns suportes que, até então, não seriam necessários e que, quer dizer, se faltar energia na época de uma atividade presencial, com a máquina de escrever, ou com a caneta e papel, você faz uma ata de audiência e realiza todos os atos e improvisa. Com o suporte eletrônico, essas situações se tornam mais difíceis, vamos dizer assim. Além disso, você tem que lidar com uma variedade muito grande de expedientes, de instrumentos, vamos dizer assim, tecnológicos tanto na atividade meio quanto na atividade finalística. Então, assim, dentro da própria comunicação do servidor público com a Administração, você tem que usar, por exemplo, mais ou menos uns cinco sistemas, no mínimo. Mas a gente hoje produz muito mais. Talvez a qualidade não seja tão boa, em razão do volume, né? Algo perde. Mas a produção é enorme. Então, a gente teve se adaptar também para as desvantagens do trabalho em série naquilo que ele perde a essencialidade, a individualidade para aqueles casos concretos. Então, nós experimentamos muito assim a tentativa de, numa visão tradicional, se combater a utilização de chapões, né? Além disso, é uma pressão muito maior, assim, no trabalho. Também isso é importante colocar. Porque a gente fica muito mais pressionado porque você não sabe de onde vai vir o problema.</p> |
| <p>IC5: Mudança como desafio</p> | <p>DSC5: Então, as instituições estão tendo que administrar e resolver questões que são muito novas. Quer dizer, nem muito novas, mas que de agora começaram, né? Porque existem estudos falando que isso já era para ter acontecido há muito tempo. Desde 1980, 1990... Alguns juristas já vinham falando da necessidade. Chegou um momento em que a coisa travou, faltam pessoas. O Judiciário está parado. Não há como andar mais. Não tem condição porque existe uma judicialização intensa, uma busca pelo Judiciário, e por várias razões, a engrenagem não está funcionando. E viu-se a necessidade de implementar algumas mudanças. E essas mudanças, elas estão sendo amplificadas em razão da tecnologia que está facilitando, está colocando as pessoas mais próximas umas das outras. E buscando alternativas de solução de conflitos que não sejam só a justiça, não é? Mediação, acordos extrajudiciais e etc. Outro ponto é que é um grande desafio utilizar as vantagens da possibilidade de reproduzir as coisas em série, sem perder a necessidade de avaliação das coisas... dos casos a serem solucionados, pois eles precisam ser tratados, naquilo que eles se distanciam, se diferenciam uns dos outros. E em relação à questão toda das redes sociais, das mídias sociais... ganhou um volume muito maior. E que todo mundo hoje se comunica de forma livre muito mais facilmente. E já vai passar por uma inovação maior, com metaverso, né, com a realidade... com outra realidade além da realidade presencial, que a gente atua. Então, a gente sempre está sendo desafiada a olhar adiante. E trabalhamos em instituições que ainda são apegadas aos costumes. Então, acaba que é uma instituição que acaba se arrastando um pouco para poder responder a essa realidade que mudou. Então, mudou muito também a forma de trabalhar. A forma de trabalhar hoje ela é muito mais... então, é... diversificada, tem que estar de olho em tudo que acontece. Assim, não pode perder nada. Assim, era tudo muito linear. Hoje não. A gente tem uma questão exponencial. O impacto é total, né? E, assim, ele é muito sentido, muito sensível e exige uma capacidade de... não apenas de atualização em relação ao impacto dessas novas tecnologias. Mas, principalmente, que as instituições, às vezes, elas não conseguem dar essa resposta no tempo apropriado. Elas exigem uma assimilação desse impacto na mudança da sua maneira de trabalhar. A gente se viu, né assim, num novo desafio de aprender, assim, tudo de novo... Então, é esse que é o grande desafio. Então, assim, os desafios e os impactos são gigantescos. Então são muitos desafios e, assim, nós não sabemos muito bem onde que isso vai parar, né?</p> |

| | |
|--|--|
| <p>IC6: Acesso à informação</p> | <p>DSC6: Essas inovações que têm acontecido, em razão das novas tecnologias, elas têm um impacto direto em todos os aspectos da Instituição. Elas impactam, primeiramente, na informação. No acesso às informações, que se tornou muito mais fácil a partir das novas tecnologias, especialmente o uso da internet. Então, a primeira questão, é o acesso à informação que facilita muito o trabalho. E de imediato, seja por <i>smartphones</i>, seja pela internet acessada pelo computador, seja por intermédio de bancos de dados específicos, né, que a Instituição tem, ou que outros órgãos têm. Então, isso tem sido fundamental. E fundamental para o cidadão em geral. O cidadão, em geral, tem muito mais acesso à informação hoje do que tinha antigamente. E isso, de alguma forma, é libertador. Então, esse é um ponto que a informação... é importante. E também, nesse sentido, a nossa facilidade para gente ter acesso à informação. Então, trinta anos atrás a gente pesquisava jurisprudência em revistas físicas, que levavam um certo tempo para ser produzidas e distribuídas. E cada pesquisa era pegando volume por volume, e lendo, olhando índices, dependente de uma indexação mais fechada, digamos assim. Hoje a informação está disponível mais rapidamente, em volume maior e a gente tem possibilidade de pesquisa mais ampla por outros campos, não é?</p> |
| <p>IC7: Impacto da falta de acesso para hipossuficientes</p> | <p>DSC7: Para a população menos... vulnerável não ter acesso a essas tecnologias, seja porque os telefones são de baixa qualidade, seja porque eles não têm dinheiro para pacote de dados, e isso traz uma dificuldade de acesso dessas pessoas menos favorecidas ao sistema de justiça. São pessoas muito humildes, que não têm um conhecimento tecnológico, não têm acesso a uma tecnologia mais avançada. Então, ficou virtualizado esse acesso dele ao Judiciário. Como a pessoa vulnerável, né? Aquela... pessoa que não tem acesso a profissionais que ele possa pagar, ela precisa ter acesso a uma Defensoria Pública, a um escritório de Universidade. E elas não conseguem entender esse tipo de atendimento virtual.</p> |
| <p>IC8: Assimilação depende do perfil pessoal</p> | <p>DSC8: Então, nós tínhamos uma atividade muito voltada... Então, isso é uma rotina que foi impactada. E depende do perfil de cada um. Algumas pessoas se adaptaram muito bem, com relação a essa rotina, outros não, né. E quanto mais a pessoa tem resistência para isso, mais ela vai sofrer até, assim, potencialmente com a ansiedade, né? Assim, aumentando a ansiedade, porque as informações, elas chegam de maneira muito dinâmica. Né? Os sistemas ficam obsoletos muito rápido ali também.</p> |
| <p>IC9: Direito fundamental da sociedade</p> | <p>DSC9: Quando você estuda os direitos fundamentais, você estuda no aspecto subjetivo, ou seja: quais são os titulares, né? Aqueles que podem sofrer lesão e ameaça... e podem buscar a defesa do direito. Então, quando nós estamos organizando, colhendo dados, utilizando das novas tecnologias, nós estamos atendendo a um dever constitucional, um direito fundamental da sociedade para que as instituições se organizem e atuem por procedimentos legítimos. E hoje, é óbvio, você tem vários procedimentos legítimos, que são procedimentos públicos devidamente organizados e que permitem aí uma atuação institucional legítima. Que a Instituição se organize, atue por procedimentos legítimos e que esses procedimentos sejam transparentes e que viabilize... a governança e a credibilidade da Instituição perante a sociedade.</p> |
| <p>PERGUNTA 2: Você vivenciou alguma mudança de prática ou de atitude em decorrência desse processo? Você percebe que o uso de tecnologias diminui o tempo para a realização das atividades funcionais?</p> | |
| <p>Ideia Central (IC)</p> | <p>Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)</p> |
| <p>IC1: Rapidez, agilidade e efetividade</p> | <p>DSC1: Sem sombras de dúvidas. Hoje é muito mais fácil, né? Em dois cliques a gente descobre o endereço na rede, a partir dos dados da Receita Federal, a gente descobre. Então assim, mudou muito, né, ficou muito mais fácil. A mudança é real. Então, é uma mudança grande, um ganho de tempo, né, e a possibilidade de respostas mais efetivas. É muito rápido, né? Você clica ali numa movimentação, ela já muda. Você abra uma vista para o Ministério Público, já vai automático. Então, tem... ou seja, o acesso imediato à informação a qualquer hora, a qualquer momento, ele possibilita tomada de</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>decisões mais rápidas e eficientes. Processos volumosos que tinham que ficar sendo carregados da secretaria para o gabinete do Juiz, o Juiz despacha, vai para aqui, vai para ali. Agora é tudo num clique só, né? Então, assim, é um ganho de tempo enorme, para todo mundo. Para o processo, principalmente, e para a gente também, que tem acesso ao processo a qualquer hora, não tem que ficar buscando autos físicos. Você não tem mais transporte de autos, você não tem mais que manusear os autos físicos. Então, estando tudo no sistema, você pode usar outras ferramentas, como busca por palavras, enfim... Agilizou sim. Agilizou muito a atuação. Então, é muito rápido. Foi uma tecnologia de alta presteza. Processos em meio físico, terrível, demandando muito trabalho, retrabalhos. E hoje, com a tecnologia a coisa está fluindo de forma bem fluida, bem tranquila. Outro exemplo, na audiência, e aí, a gente abre ali aquele determinado processo, vê que a pessoa é idosa e já abre logo o Áduna. Porque o Áduna, essa ferramenta dentro dessa plataforma tecnológica que usa <i>Big Data</i>, inteligência artificial, ele funciona em qualquer plataforma. Ele funciona num <i>smartphone</i>, ele funciona num <i>tablet</i>, num computador. Então, ele, na audiência ele está ali... ah... morreu! Porque o sistema te fornece da população brasileira inteira quem está morto. Ali, na hora ali, já pede, requer que já venha a certidão de óbito. Aí, chega ali, não encontrou uma testemunha. Na hora ele entra e solicita a informação e as pessoas ficam espantadas, né? Os juízes, os advogados, as partes. Um último exemplo, para colher oitivas, depoimentos, antes, precisava, transcrever o depoimento de uma testemunha inteiro, ler e transcrever, hoje em dia basta um clique, um Ctrl+C, Ctrl+V, está ali o depoimento da testemunha inteiro, dentro da decisão.</p> |
| <p>IC2: 24 horas, sete dias por semana</p> | <p>DSC2: Total, né? Ela diminui o tempo, mas ela cobra por isso, né? Ela cobra a cabeça da gente. A tecnologia... é óbvio. Ela tem um impacto. Se você não tomar cuidado, você trabalha quase, assim, quase 24 horas, né? O WhatsApp, a gente está trabalhando o tempo inteiro, né? Com a pandemia ficou pior ainda, porque a gente começou a ter o facilitador. Mas o facilitador virou o nosso... a gente ficou refém desse facilitador, né? Então, as pessoas mandam mensagens meia noite, às 6 horas da manhã estão mandando, e continua e não para. Então, se você não sabe fazer a gestão pessoal da tecnologia na sua vida, e uma gestão de qualidade, há o adoecimento também. Você não para. É de manhã, à tarde e à noite, né. E a gente, com essa pressão que as novas tecnologias trouxeram ao trabalho, né, a gente fica atento o tempo inteiro e aí parece que está em estado de alerta o tempo todo. Fora os grupos... e isso aqui que é um mundo, né? Todos os processos... E, às vezes, a gente tem que ter um controle para não atrapalhar a saúde, inclusive, física e mental. Né? Porque é muito cansativo. E a saúde familiar, porque se você ficar por conta de vida pessoal. Então, tem um dano sim que a tecnologia trouxe, infelizmente.</p> |
| <p>IC3: Massificação das respostas</p> | <p>DSC3: É... em relação ao tempo... sim, reduz o tempo. Mas, é que na medida em que reduz, vão surgir outras demandas, sabe? Então, a gente pode ter uma visão mais ampliada. Então esse tempo, muitas vezes é usado para outras tarefas, para um aprofundamento, não é? O que não significa, necessariamente, que os casos são melhores estudados. Porque a gente tem mais tecnologia, mas, ao mesmo tempo, a gente tem massificação. Massificação de problemas, massificação de demandas. E essa massificação leva a uma redução daquilo que é conhecido da realidade, não é. Como a gente reduz tudo a modelos, a tipos, a fórmulas. E muitas vezes a tecnologia contribui para isso também, né? A gente vai colocando tudo em caixinhas e a realidade, às vezes, não cabe nessas caixinhas. A gente tem um volume maior, então até que ponto, necessariamente, assim tem uma redução ou se é só um tipo de massificação, não só da entrada, mas uma massificação das respostas. E aí a gente tem respostas repetidas, iguais, padronizadas para problemas que são diferentes e, aí isso, gerando injustiças. Então, assim, acaba que isso compromete um pouco a eficiência do sistema de uma maneira geral. O retorno mais rápido impacta e nem sempre se tem o tempo necessário para resolver efetivamente o problema, ou seja, você perde um pouco o tempo</p> |

| | |
|--|--|
| | de gerir aquilo em termos, assim, de reflexão, né? As coisas ficam muito dinâmicas, mas elas vão sendo também muito automatizadas em relação aos fluxos. O ganho quantitativo, ele compensa em termos de resultado qualitativo? |
| IC4: Cuidado com a exposição em redes sociais | DSC4: A gente tem que estar muito atento como servidor, como magistrado, como membro do Ministério Público. Qualquer coisa que a gente fala pode ser usada contra nós. Assim, até do ponto de vista pessoal. Então, tudo que a gente faz, e aí até com quem a gente é casado, isso tudo se se expõe muito, e a gente acaba correndo mais risco. Então, o fato é que a gente também não consegue viver sem. Então, tem que achar um equilíbrio. Mas é muito difícil. |
| IC5: Facilidade com o uso da tecnologia | DSC5: Sim. Por estar envolvido no contexto e pela própria Instituição também incorporar processo tecnológico, processo de informações mais estruturados e, também do ponto de vista pessoal, por me interessar por esse tipo de assunto, eu, cada vez mais, tento me interagir com as ferramentas e com os instrumentos de comunicação que são colocados à nossa disposição. Quer dizer, mas não é todo mundo que é sensível à tecnologia, né? O uso da tecnologia, ela diminui sim o tempo para a realização de atividades. Com certeza. Hoje você tem... nós temos um sistema aqui... para quem tem certa familiaridade com o sistema, consegue trabalhar na plataforma Windows com tranquilidade, ah, é muito bom! Você agiliza muito. No início, a gente achava que ia demorar mais. No processo físico era muito mais rápido. Mas, com o passar do tempo, facilitou bastante, principalmente, quando você já tem certa habilidade, onde buscar os documentos no nosso sistema aqui. Então se torna bem mais fácil até para você copiar a informação. Você pode copiar e colar um depoimento, um parecer. Coisa que, com um processo físico, é... até então, a gente não tinha <i>scanner</i> . Então a gente tinha que transcrever todo, às vezes, um depoimento, um parecer, enfim. E hoje não. Hoje a gente consegue aqui copiar, colar, já fazer a montagem. |
| IC6: Resistência ao uso da tecnologia | DSC6: Né, então assim, com isso, com essa inovação, no início foi um pouco difícil de adaptar, né. Quando veio o processo eletrônico, assim, “nó, mas esse trem é difícil”, como é que a gente manuseia os autos, ter que abrir um por um os arquivos para olhar... Antes era só passar a página rapidinho e dava para ver o que era importante e o que não era e agora tem que abrir né, todos os arquivos para ver o que que é importante e o que não é... Assim, a princípio, a gente acha meio complexo, assim, porque é muita informação ao mesmo tempo. A gente já estava acostumado a manusear um processo físico. É... Até para você localizar determinadas páginas, você já sabia pontuar ali onde que estava o primeiro despacho, onde é que estava uma contestação, onde é que estava um... assim, tudo mais rápido para procurar. Né? E o processo quando ele ganha várias páginas, ele fica mais complexo, em termos de volume. Parece mais fácil, mas no sistema eletrônico, para você rolar a página, procurar, ele é mais complicado. E digitalizado ainda mais complexo, por quê? Ele é renomeado... às vezes, quem faz a digitalização não renomeia corretamente tipo uma contestação, uma impugnação. Às vezes quem faz a digitalização não pontua essa... como se fosse um índice, né? Então, você tem essa dificuldade de, às vezes, buscar a página, localizar. Um ponto é que os mais antigos, aqueles que não têm o manejo fácil com a informática, têm extrema dificuldade. Alguns ainda, entre aspas, “se recusando a encarar essa realidade e delegando”, às vezes, funções que são deles para outras pessoas realizarem, por absoluta incapacidade de técnica mesmo, de lidar com o computador. Tem gente, às vezes, que, a vida inteira, trabalhou com processo físico e não sabe mesmo mexer em computador direito, então têm tido uma dificuldade extrema. |
| IC7: Falta do contato humano | DSC7: É. A tecnologia diminui, é muito confortável. Né? Mas a gente tenha problemas com relação a esta questão do contato social. Do Juiz ter o contato com o cliente, de saber a história dele de uma forma presencial. Para ele, é um ponto negativo. Né? Para a pessoa também que procura o Judiciário, seja ela de Escritório Modelo, de Defensoria Pública ou não, o contato para aquele problema que ele leva lá para o Judiciário, que é um problema para ele mais sério possível – e a gente não pode banalizar o problema do outro. A gente |

| | |
|--|---|
| | <p>não sabe qual que é o impacto que esse problema causa na pessoa, ... na vida dela, né? Pode ser uma coisa que, para o outro, é muito pouco, mas para ele é muito. Então, esse impacto para ele é grande. Né? Assim, lógico, diminuiu o tempo. Né? A gente pode fazer de casa, uma audiência. Está sendo montado um local só para as audiências serem realizadas. Porque elas estão realmente sendo feitas... virtualizadas.</p> |
| <p>IC8: Gargalos do serviço</p> | <p>DSC8: As mudanças são radicais. E não necessariamente impostas pela pandemia. Né? A gente já tinha essa realidade há, sei lá, 5 anos atrás, de maneira muito marcante e o que aconteceu é que a pandemia acelerou o processo de utilização dessas ferramentas mesmo diante de naturais eventuais resistências na sua utilização. E essa mudança vem trazendo uma preocupação com o assoberbamento de trabalho. As pessoas acham que, em razão dessa velocidade, o trabalho vai ser maior. Por exemplo, juízes vão ter muito mais sentenças para serem proferidas. E, de fato, vem acontecendo sim. E aí acaba provocando aqueles gargalos. Diminuem o tempo de realização das atividades. Por outro lado, elas encurtam o fluxo intersetorial. Então, ela aumenta a produtividade, de uma maneira geral, mas por outro lado, aquilo que você ganha ampliando a velocidade, você também sofre o impacto cíclico, porque você recebe as respostas também muito mais rápidas, muito mais rapidamente, né? Então, a parte administrativa vem trazendo a coisa com maior fluidez, maior rapidez, mesmo com eventuais travadas do sistema em horário de pico principalmente. Então, chega num momento... tuf! Para ali, porque ali não há condição de ser um trabalho mais rápido, mecânico. Não. É um trabalho de decisão, de pensamento, de resolução de um conflito.</p> |
| <p>IC9: Inovação e mudança na cultura organizacional</p> | <p>DSC9: O projeto se chama “Chegando Junto”. Todo mundo junto. A gente teve que integrar todos e então, é uma mudança de cultura para haver uma gestão colaborativa do projeto. Então esse é um exemplo claro aí de uma inovação que surgiu a partir de, né... todas essas mudanças que a tecnologia e a mudança na cultura organizacional, inclusive, com destaque ao planejamento estratégico propiciaram. Já que essa abordagem, ela, do ponto de vista do planejamento, ela concretiza um objetivo importante da área do consumidor, que é zelar pela proteção econômica do consumidor, e na área de comunicação, que é, vamos dizer, é implantar meios de... é... formas de comunicação ágeis e inovadoras.</p> |
| <p>IC10: Liberdade para trabalhar em qualquer lugar</p> | <p>DSC10: Podemos trabalhar de qualquer lugar. Aliás, de qualquer lugar do mundo. Né? Podemos trabalhar de casa, de qualquer outro lugar.... Basta ter acesso à internet e ter o computador instalado com todo o sistema lá, né, para fazer esse acesso remoto. Então... E essa mudança... a gente viu muito impacto durante a pandemia. Né... Por exemplo, para participar de uma capacitação... Claro que hoje é tudo online, né? A gente consegue trabalhar... A questão do <i>token</i> também, da assinatura. Você não precisa oficiar, né? Então, essa foi outra grande mudança, a questão do ofício, de você assinar digitalmente no <i>token</i>. Isso, assim, é uma libertação gigante, sabe? Você, em qualquer lugar você assina... você consegue fazer tudo, se tiver um computador e uma internet... Entendeu? Então assim, para quem atua numa área de urgência traz segurança e tranquilidade de atuação. Celeridade. Com certeza. Antes, para fazer uma reunião, tinha que pegar carro, tinham de pagar uma diária, pegar avião... Não. Agora você abre o Teams – e todos têm Teams. Podemos estar em qualquer lugar do mundo. A rotina acelerou demasiadamente. É uma economia absurda.</p> |
| <p>IC11: Atenção a procedimentos normatizados na LGPD</p> | <p>DSC11: Tem a questão da segurança da informação, porque muitas vezes a gente, é... observava como fazer o descarte, por exemplo, de algum documento, é... de uma maneira, quando era esse documento em meio físico. E agora, você tem que adotar um novo procedimento para o descarte dessa informação, inclusive com relação à Lei Geral de Proteção de Dados. Então, são várias consequências que trouxeram a partir, tanto da prática, da adoção da tecnologia, quanto também da própria... do surgimento de nova legislação a respeito.</p> |
| <p>IC12: Necessidade de capacitação</p> | <p>DSC12: Na verdade, a gente vivenciou isso aqui de maneira muito abrupta. A pandemia, na verdade, nos colocou, nos impôs essa necessidade de... tanto</p> |

| | |
|--|---|
| | de trabalhar com o processo eletrônico. E isso tudo foi implementado de maneira muito rápida, sem uma capacitação adequada, a verdade é essa. A gente não teve, não foi muito bem capacitado para isso. Esse senão é próprio dos órgãos públicos de um modo geral. É que não adianta você ter tecnologia sem você capacitar as pessoas no uso da tecnologia. Ou seja, é um problema também cultural. Porque, cultural em que sentido? Existe uma cultura de você se vira. Né? Ah, então o sistema está aí e você se vira. Tinha que ter uma capacitação no local de trabalho. Então, você pode ter tecnologia, mas você também tem que pensar na capacitação das pessoas. |
| IC13: Aprendizagem da tecnologia depende do perfil do usuário | DSC13: Depende do perfil. Tanto o servidor quanto o membro ou o ator do sistema de justiça, ele tem facilidade em entender... primeiro, em se capacitar, e segundo, de aplicar o aprendizado, ele vai ter sim uma facilidade e otimizar o tempo. Mas, caso não haja uma familiaridade ou mesmo uma empatia, por assim dizer, com a tecnologia, é... pode ser inclusive um fator de atraso né, nos processos que a pessoa já está acostumada... nas rotinas que ela está acostumada a exercer. |
| IC14: Trabalho colaborativo | DSC14: Então, ali, não precisa mais encontrar ninguém, é só abrir o sistema. Ele é colaborativo, podemos usar o Teams para produzir colaborativamente. Ou deixar ele ligado ali, no horário de trabalho e por ali as pessoas se comunicam. É, só abrir o Teams. Né? Podemos ir lá no Microsoft 365 online, fazer todo o seu sistema de subdiretórios, etc. e tal. Trabalhar uma peça simultaneamente com estagiário ou assessor... Então, não é preciso estar com os assessores. Eles produzem ali, a gente vai vendo onde eles estão na peça. Isso causa uma flexibilidade e uma eficiência muito grande. Em termos de tempo, em termos de recursos materiais, em termos de recursos humanos. Então, de fato, a eficiência aumenta muito. |
| PERGUNTA 3: Quais são os tipos de informação que você necessita para desenvolver suas atividades profissionais? | |
| Ideia Central (IC) | Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) |
| IC1: Informação dos processos, doutrina, jurisprudência, legislação e informações oficiais | DSC1: Basicamente as informações dentro do próprio processo, né, o acesso às peças dos autos, e atualizações legislativas e entendimentos doutrinários... Hoje também tudo muito acessado pela internet, a legislação é atualizada a todo momento nos sites, a doutrina hoje muito com <i>e-book</i> também, então, basicamente é isso, doutrina, jurisprudência e os processos, né? Tudo virtualizado. Então, isso, é... de um lado a informação dos casos e, de outro, a informação do próprio sistema de justiça a respeito de como casos semelhantes são resolvidos. E da própria legislação, né? Que é então a jurisprudência, a legislação federal, mas, muitas vezes, uma legislação específica. Uma legislação que é regional ou local. Não é? Utilizamos muito o <i>site</i> do Tribunal, a página voltada para a jurisprudência, a gente consulta também outros Tribunais superiores, né? STJ, STF ou em Tribunais também de 2ª Instância em outros Estados. E acompanhamos também os normativos, tudo que sai. Eventualmente, é preciso de fazer uma consulta aos portais de transparência dos municípios do Estado. Vai... depender daquilo ali que está sob análise, naquele momento. Então, essas são as principais informações. |
| IC2: Conhecimento técnico para solucionar demandas informacionais complexas | DSC2: Bem, na área criminal, os principais conhecimentos, obviamente, são os conhecimentos, né, de Direito Penal, de Direito Processual Penal. Mas os conhecimentos são muito enriquecidos quando a gente tem uma boa base de cultura geral também, né? Já na área de planejamento estratégico, de Planejamento Institucional, é preciso de acesso a uma gama maior de informações, que passa por um conhecimento, ainda que panorâmico, de todas as áreas de atuação na área finalística. Conhecimento também sobre o organograma da Instituição, uma boa visão de como que a... vamos dizer, a atividade de cada setor da Instituição contribui para que ela, de uma forma geral, possa cumprir da melhor forma possível, a sua missão Institucional. E conhecimentos na área de planejamento e gestão estratégica, para mim, isso... são importantíssimos, né? E também dados, né, estatística, é algo muito útil, né? Para gente qualificar a nossa atuação, é muito importante a gente conhecer a realidade na qual a gente está atuando. A ciência de dados é algo muito importante nisso daí também. Trabalhar com dados é algo que |

| | |
|---|--|
| | <p>potencializa, né? A nossa atuação em diversos setores. Para a área correicional, as informações, vamos dizer assim, são das mais variadas. Né? Porque a gente precisa de informações do contexto, vamos dizer assim, socioeconômico, de maneira geral, informações estruturais das unidades que nós fiscalizamos e informações de conteúdo jurídico, que interfere na nossa manifestação. Já na atuação finalística, é preciso da informação principalmente sobre os casos. A informação sobre cada caso. Informação específica sobre cada caso. Se é de Meio Ambiente; Meio Ambiente, pode ser biologia, engenharia florestal, química. Se é uma questão de Administração Pública, talvez contabilidade. Enfim, conforme o problema, é um tipo de conhecimento, né? Mais do que de informação específica. Porque também muitas vezes a informação está ali disponível. O que falta é capacidade para processar essa informação, que é de uma outra área de conhecimento, não é? O dano coletivo complexo, por exemplo, um dano ambiental, uma barragem de uma mineradora que estoura, é muito complexo, não é? E os danos causados também são complexos porque são danos a pessoas, danos a propriedades, danos ao patrimônio público, e que vão gerando problemas em ricochete, né? Que exige, por exemplo, nos danos pessoais conhecimentos de psicologia, psicologia social, impacto. Agora a gente tem pandemia, impactos da pandemia, né, psíquicos e agravando outras questões. Informações técnicas, né, assim, a gente trabalha muito com informações médicas, né, informações de processo, e tem também atuação judicial, é... as pessoas vêm e declaram... Então, são informações técnicas. Técnicas e jurídicas. Né? Técnicas e jurídicas, assim, porque a atuação não é só extrajudicial. Ela também tem atuação judicial, a gente às vezes tem que judicializar, né? São essas informações, assim. E as informações também que as pessoas trazem. Então às vezes, por exemplo, está em falta um medicamento. Ou, por exemplo, tem um problema num hospital. Mas um hospital, hoje, um grande hospital é como um shopping center. Então tem várias pequenas empresas que trabalham ali dentro. E, aí, vínculos contratuais. As pessoas que trabalham ali dentro, que têm vários tipos de vínculos e vários tipos de responsabilidades. Então, para apurar uma determinada responsabilidade, é preciso uma informação normativa, de regras, do macro até o micro. Que é essa relação contratual e como ela funciona na prática.</p> |
| <p>IC3: Informações para gestão</p> | <p>DSC3: Porque tem... a gente tem várias situações e que conhecimentos gerais que agregam valor à nossa atuação e, além disso, conhecimentos em gestão são importantes, sabe? Embora o Direito seja a nossa formação, seja uma formação eminentemente jurídica, a gestão, ela está presente em tudo o que a gente faz na vida, né? Desde a gestão das nossas questões domésticas e familiares, mas, no âmbito de uma Promotoria de Justiça a gente gerir bem o nosso acervo, gerir as pessoas que integram a nossa equipe. A gente precisa de informações tanto estratégicas, com relação à tecnologia, à própria gestão, processos administrativos... e legislação de forma geral, claro, sempre.</p> |
| <p>IC4: Informações para área de comunicação</p> | <p>DSC4: A gente trabalha muito acompanhando a imprensa, tudo que sai na imprensa relacionado com a Instituição e ao contexto político nacional. É... acompanhamos administrativamente, tem um volume muito grande de processos. E acompanhamos também os normativos, tudo que sai relacionado à Justiça Eleitoral e ao Judiciário como um todo. A área de comunicação social acompanha o que está atualizado, desatualizado na intranet e na internet da Instituição. E também mídias, pois tem Facebook, Twitter, Instagram, Flickr e YouTube. Então, a rede social... o que que a gente publica, o que é que publicam sobre a Instituição. E tem a área de comunicação interna da Instituição. Então nós temos um volume muito grande de comunicação interna. Então o fluxo de informação interna é muito grande. É como se fosse uma cidade, né? São 3.000 pessoas... se comunicando o tempo todo. E a gente tem que estar atento ao que está saindo, porque, assim, boa parte dos problemas de comunicação às vezes surgem de dentro. Eles não são só de fora. E, ainda, um contato muito próximo com a gestão da</p> |

| | |
|--|--|
| | Instituição. É preciso ter acesso aos gestores... ao Presidente, ao Diretor-Geral, aos magistrados, né? |
| IC5: Direito à informação de qualidade | DSC5: A informação é algo de extrema relevância. É... todo cliente que vem. É preciso dar para o cliente tudo que tem de informação a respeito do caso dele. Quais são as consequências de entrar com uma determinada... instaurar uma determinada ação judicial. O que que isso impactaria na vida dele, né? Porque, às vezes, naquele momento ele não entende como sendo algo grave. Mas no futuro isso pode ser. Então, uma informação é extremamente importante. São pessoas que não têm o nível de escolaridade alta, que não têm outro lugar para ir. Então ele merece, já que ele não tem outro lugar para ir, o que ele mais merece é informação. E sair daqui sem qualquer dúvida. A respeito do que vai acontecer. |
| IC6: Informação em bancos de dados estruturados | DSC6: O enfrentamento da violência doméstica tem as suas especificidades. Então, conhecer o diagnóstico, afirmar a realidade da violência em todo o Estado é muito importante, porque permite batalhar a construção de políticas públicas específicas, o que é muito necessário. Então, conhecendo os dados, é possível trabalhar de uma maneira mais eficaz e que beneficie as mulheres. O boletim de ocorrência é um dado importante, não é? Em outras áreas, como na área de Interesses Difusos e Coletivos, já tem uma necessidade investigativa, de levantar dados de pessoas, de empresas, de notas de empenho e assim por diante. Coisas que o Áduna e o Lins oferecem, por exemplo, né? Na área cível, talvez tenha que acessar outras bases de dados, de adoção, ou de alguma coisa, porque pode ter alguma coisa na mão que ele necessite, né? Na área que investiga pessoas que têm a prerrogativa de ser julgado diretamente no Tribunal – prefeitos por exemplo. Ele já tem toda a necessidade de acessar sistemas como o Áduna, Lins e um monte de bases de dados. Dezenas de bases de dados sobre os mais variados assuntos. Cartórios, certidões, pessoas físicas, pessoas jurídicas, sistemas que possam fazer... por exemplo, do laboratório de lavagem de tecnologia contra a lavagem de... tecnologia contra lavagem de dinheiro... Os sistemas que consigam fazer a organização de dados bancários e de transações bancárias, e possa analisar isso tudo, e assim vai. Então tem uma quantidade de ferramentas de tecnologia da informação, de base de dados absurda, né? Hoje em dia, quase todas as áreas de atuação são muito normatizadas. Todas as atividades são muito regradas, muito normatizadas. E o conhecimento dessas normas, se por um lado a gente tem acesso a bancos de dados mais estruturados, por outro lado, quase tudo que a gente vai fazer está normatizado. E, afora isso, a gente tem a opção institucional de realizar pesquisas nas ferramentas à disposição dos usuários conforme os perfis de autorização. |
| IC7: Tecnologias para colher informações de oitivas | DSC7: Seria pouca coisa para a gente poder fluir o trabalho. Tem uma tecnologia que está sendo implantada. Tem umas outras tecnologias que são implementadas. Hoje a gente usa o CISCO WEBEX para reuniões com outras Comarcas, para realização de cartas precatórias. Olha como foi mudada a situação. Antes o Oficial de Justiça ia para resolver as questões, etc. Agora não. Pedia-se ao Juiz para ouvir as testemunhas. Agora não. É o próprio Juiz que vai ouvir através da tecnologia. Então, assim, seria o CISCO WEBEX, o ZOOM é muito usado também e as tecnologias que vão sendo implementadas com a fiscalização do Conselho Nacional de Justiça. Né? |
| IC8: Necessidade de capacitação | DSC8: E, assim, até difícil mesmo de você manter-se atualizado com todas as normas de todas as áreas de atuação que você tem que desenvolver. Né? Fora essas informações gerenciais, vamos dizer assim, né, que diz respeito à própria utilização de todas as ferramentas que normalmente não são veiculadas de maneira adequada. Normalmente, quem desenvolve os sistemas, até para não ser acionado de forma repetitiva para capacitar os usuários, tem a ilusão de que vai fazer a cartilha de um passo a passo de como que aquilo funciona e que o mundo moderno permite que uma pessoa pegar, tipo assim, “Vou olhar o manual desse produto”, né? Bom, nós precisamos é de capacitação, né, porque esses programas vão se atualizando e vão trazendo novas funcionalidades. Então, também, nós temos que |

| | |
|--|---|
| | começar a usar essa tecnologia para essas novas realidades. É preciso que, a cada nova tecnologia que seja implementada, nós sejamos capacitados. |
| IC9: Excesso de informação | DSC9: Ah, hoje em dia, você tem que ter essa gama de informação na tua mão o tempo todo. E você tem, né? Tem o Google, tem tudo isso. Todas as ferramentas de busca. A cabeça da gente já não é capaz de dar conta da informação, você tem um entrave informacional e ele não está imediatamente disponível, você tem uma crise ali que não é criada pela falta de informação. É criada pelo excesso de informação. Quer dizer... Então, tem tanta informação e tantos sistemas para lidar. |
| IC10: Tipologias de informação | DSC10: Tem vários tipos de informações. Você tem informações internas. Da atuação da Instituição, que são as manifestações da Instituição. Você tem interna do próprio órgão, né? E, muitas vezes, informações externas. Então, ou seja, no aspecto de informações, é possível colher uma manifestação de um outro Ministério Público, ou de um Tribunal, ou de uma doutrina, de alguém, que são informações que pode colher. São internas e externas. São um âmbito que existe. Outras informações, quantitativas e qualitativas. Que é outra divisão. Então, você tem informações quantitativas, assim, de dados, né, que chegam. A quantidade de recursos. Quantos recursos chegaram aqui. Quantos processos chegaram. Quantos recursos foram interpostos. Quantos processos chegaram para contrarrazões. Quantas razões fizemos. Então, você tem informações quantitativas de números. E você tem informações, que são extremamente importantes, qualitativas, de conteúdo, que chegam até nós. Às vezes, uma decisão importante que nós vamos aperfeiçoar o setor. Às vezes, um artigo que foi publicado, né, que traz uma ideia nova, uma tese nova. Né? Então, você tem informações interna e externa, quantitativas e qualitativas. São variadas as informações. |
| PERGUNTA 4: Quais são as principais fontes de informação utilizadas nos processos/atividades de sua área de atuação? Você sabe como acessá-las? | |
| Ideia Central (IC) | Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) |
| IC1: Peças dos processos | DSC1: É... a principal fonte é o próprio processo. Basicamente os dados e informações que se encontram no processo. Aquelas peças técnicas que estão ali. Que ele já vem pronto, na 2ª Instância, a gente não tem muito como fazer investigações. Porque, na 1ª Instância a gente teria mais fontes, mas a gente não tem uma organização institucional para ir buscar essa informação. E você tem outras informações que nos chegam fisicamente, nos processos. Queira ou não queira, estou sendo informado quando você é intimado. É uma informação... que você está tomando de um posicionamento de um Tribunal, em um processo. Você tem aquelas que sejam físicas e tem os processos virtuais também. Porque queira ou não queira, você está sendo informado de uma decisão. Você está se informando de uma decisão. E hoje, por exemplo, no STJ e no Supremo, essas intimações, essas informações que chegam são todas virtuais, com o uso das novas tecnologias. Né? Os recursos são interpostos virtualmente, de imediato. |
| IC2: Sistemas de informação, bancos de dados e painéis de <i>Business Intelligence</i> | DSC2: Bom. Hoje, sei lá. 99% das informações, elas são acessadas ou por via dos próprios sistemas institucionais ou por meios eletrônicos. Mídias sociais, bancos de dados, <i>sites</i> oficiais. Elas estão disponíveis dentro das próprias... plataformas que servem de suporte para o desempenho dessas próprias atividades. As principais fontes são, pela via informacional, né, da rede de computadores ou na nuvem, né, hoje muito utilizada e também nos próprios procedimentos que espelham os sistemas que estejam disponibilizados para a utilização. A exemplo do SEI... hoje, né? Também o SRU, o MPGoogle, o MPe, o Office 365, enfim, os sistemas institucionais disponíveis dentro do sistema intranet. Essas ferramentas todas que a gente tem internamente nos auxiliam de outra forma para gerir todos esses processos que a gente está lidando. Então, com a esperança de que tudo seja digitalizado e vá para ao MPe e para que nós possamos ter todo o gabinete virtualizado. Porque uma parte do gabinete é ainda em autos físicos. Para uso interno, já tem um banco de dados aqui também bem amplo e muito rico em informações. Mas sempre está surgindo algum julgado novo, alguma decisão nova, seja do STF, do STJ que a gente precisa recorrer, né? Painéis BI |

| | |
|---|--|
| | <p>também são muito importantes. E a gente os utiliza com constância. Além também das bases de ocorrências policiais. Hoje a gente tem muito acesso. A gente tem também os processos eletrônicos. Então, o campo de informações é muito vasto. Outra fonte de informação importante é o Áduna, que é... grande base de dados que foi desenvolvida no GSI, que permite acesso a um grande campo de informações que podem auxiliar bastante, né? Principalmente informações sobre atualização de pessoas físicas e jurídicas. Muitas vezes são úteis nos processos. Então nós temos que registrar isso também. Acessos a cursos por meio de capacitação institucional. O SEI não é judicial, é administrativo, mas, acaba que também. No SEI tem acesso... acesso tudo. No TJMG, as fontes, além das próprias peças do processo... que aí, nesse sentido, através do acesso ao JPe, né? Que... é o programa da Justiça na 2ª Instância, às vezes, há o PJe, que é o programa da 1ª Instância e sistemas específicos de dentro do Tribunal, internos. Que é o SIAPE, o sistema THEMIS também, que é mais usado pelos Desembargadores.</p> |
| <p>IC3: Sites de legislação, atos normativos, doutrina e jurisprudências</p> | <p>DSC3: As fontes de informação são variadas. São essas informações de repertórios da área jurídica. Doutrina e jurisprudência, né? Como a gente trabalha na instituição jurídica, né? Obviamente a gente trabalha muito com textos legais, com textos normativos, resoluções. A maioria desses textos legais são textos, vamos dizer, da própria Instituição que a gente consegue localizar no MP Normas. A gente tem o site MP Normas. Os materiais referentes a planejamento estratégico, plano geral de atuação. Para quem está na atuação clássica, né, a gente tem as leis afetas à área, no caso de Direito Penal, Processo, os Códigos, a própria Constituição. São materiais importantes de informação. Jurisprudências principalmente do TJMG, né? E, em geral, alguns repositórios, alguns de... a jurisprudência dos Tribunais, etc... mas basicamente, são essas... Que, vamos dizer, geralmente quando a gente vai manejar, né, interpor um recurso na atuação como Promotor, isso vai para a 2ª Instância nossa. Então o TJMG é a grande fonte, mas, a gente tem outras fontes, os repositórios de jurisprudências, né? O STJ, o STF e Tribunais de outros Estados. Os sites dos Tribunais estaduais no Brasil, que a gente faz muita pesquisa e, principalmente, o site do Governo Federal, que acessamos a busca das leis federais. Planalto. Planalto também... para verificar a legislação mais atual, né, para ver se houve alguma modificação legislativa. Então, a fonte primária, onde a gente analisa leis é o site do Planalto. É... Às vezes, pesquisas, regimentos internos, que dizem de atos internos do dia a dia. Isso tudo está, vamos dizer, bem disponível hoje na... na internet.</p> |
| <p>IC4: Internet e mecanismos de busca</p> | <p>DSC4: Bom. É basicamente internet, o primeiro ponto, mecanismos de busca, né. Sem o Google ninguém sobrevive. Já não é nem uma fonte específica. Por exemplo: você não vai mais no STF, no STJ ou nas revistas dos Tribunais. Você vai no Google. E o Google realmente dá um leque de possibilidades. Dali para frente você começa a pesquisa naquilo que te interessa. Então, quer dizer, a primeira ferramenta à mão é o Google ou outra qualquer. Yahoo ou o que seja. As leis vão mudando e tal. A gente vai se informando para saber quais foram as mudanças. Mas essas principais fontes... é a lei. É... É a legislação. Né? A gente acessa aqui pelo próprio... pela internet, pelo Google, né? Pelo site do Planalto, né? Essas alterações, elas já vêm mencionadas lá. A lei... Porque, gente, todo ano, todo mês pode vir uma nova lei. Aí a gente procura lá no CPC, no Código de Processo Civil, no Google, e, às vezes, dependendo do que for, a gente faz outra pesquisa em outros sites, né? Então, assim, tem tanto a fonte de informação pessoal como as leis, a jurisprudência, que estão no celular ali. E, fora isso, alguma legislação mais específica ou alguma consulta, assim, geral mesmo à internet, né? De uma informação a respeito de um município específico, alguma coisa assim, aí a gente recorre à internet. A gente acessa facilmente, né?</p> |
| <p>IC5: Livros impressos</p> | <p>DSC5: Livros que ainda são físicos. Mas só que o livro, ele às vezes quando você não tem uma... novas edições, você não consegue manter bem atualizadas, você busca na internet as atualizações. E livros hoje, já assim mais em último lugar. Não é a primeira opção. E assim, a biblioteca mesmo</p> |

| | |
|--|--|
| | na sua atividade tradicional, se não for a própria consulta, sei lá. Para a atividade profissional, hoje ela é próxima de zero. Vamos dizer assim. |
| IC6: Pessoas como fonte de informação | DSC6: Informações através da rede é... da academia. A questão dos artigos, né... jurídicos, enfim... Acaba que você consegue ter as fontes, né... participar dos grupos onde há publicação ou a indicação de que há uma publicação de uma matéria que é do seu interesse. Há também essa troca de informação aqui dentro do gabinete, ela é constante, sabe? E... assim, a gente consulta com colegas, que não deixa de ser uma fonte de informação. Como hoje, aqui. Né? Que alguém trouxe... que veio, compareceu e inclusive abriu o celular e "Aqui ó, tem essa decisão aqui, entendeu"? Foi uma fonte pessoal e informal, né? Se a gente quer saber se um medicamento é padronizado, aí liga no setor de assistência farmacêutica do município. "É padronizado, não é?" E assim, às vezes, também acessar o CAO para saber alguma demanda, entendeu? Então, assim, quando chega uma demanda, a gente sempre colhe a outra informação, né, da outra parte. Seja município, seja Estado. Então, são essas as fontes de informação, assim. Então, às vezes, a pessoa vem, "Ah, eu não estou conseguindo o medicamento". A gente vai primeiro verificar com o município, instaurar um procedimento, então, é basicamente isso. |
| IC7: Mídias e imprensa jornalística | DSC7: É... muito... jornais, acesso a sites de notícias. TV, acompanhar pelo <i>clipping</i> . |
| IC8: Redes sociais | DSC8: Bom, a gente consulta as redes sociais, os provedores de busca, enfim... Tudo que está disponível aqui nós procuramos consultar, utilizamos muito aqui no nosso dia a dia, né? Até mesmo rede social, como nós temos servidores de uma faixa etária às vezes... é... gente que está próximo ali da aposentadoria, eles usam muito Facebook, mas não têm mais facilidade com outros. |
| IC9: Fontes oriundas de outros órgãos | DSC9: Você tem fontes que chegam de informação de outros órgãos. Né? Que são aquelas, por exemplo... às vezes tem boletim informativo. Outros boletins dos Tribunais superiores, né? Então, você tem essas fontes aí de órgãos oficiais, que chegam até nós. E que também são critérios para tomadas de decisão. |
| IC10: Sabe acessar com ajuda eventual | DSC10: Ah, são muitas fontes, né? No geral, esses sistemas são bem intuitivos, né? A gente procura pegar um tutorial, quando tem alguma dificuldade.... O Office 365, o SEI... são sistemas bem intuitivos. Mas tem sistemas mais complexos, que aí, a gente precisa dar uma olhadinha lá no tutorial... A gente tem assessoria que ajuda. Porque, às vezes, por exemplo, acessar uma decisão no Tribunal de Justiça. Aqui o sistema é um pouco pior do que o do STJ. Você demora muito mais para você fazer um protocolo de um recurso no Tribunal de Justiça de Minas... que o STJ é tão simples, é tão maravilhoso o sistema que na hora... é tudo tão didático, né? No Tribunal não. Aí... É cheio de... você tem que permitir isso, permitir aquilo, e autorizar isso e autorizar... Então isso demora. Então, é uma perda de tempo, né? Então, tem... uma assessoria que... que é mais capacitada em termos de informação. Sempre tem um servidor mais capacitado que acaba nos ajudando. Porque, não temos esse tempo todo para se informar de todas essas novas tecnologias. |
| IC11: Não sabe acessar todas as funcionalidades do buscador de jurisprudência | DSC11: Sem nenhum problema. Mas a gente não consegue utilizar, por exemplo, nos buscadores dos Tribunais, todas as ferramentas que são fornecidas. Há ferramentas que podem otimizar essa pesquisa. Algumas chaves mesmo de pesquisa. Às vezes, uma palavra que você coloca, um sinal, um símbolo... só para ideias. Porque às vezes a gente vai procurar crime, homicídio, é... sei lá... qualificado. Aí a gente joga isso e aparece de um modo. Se a gente coloca com um "E" maiúsculo na frente, aparece de outro modo. Colocando mais ou menos na mesma pesquisa. Então, são ferramentas que a gente não domina... |
| IC12: Informações sem categorização de nível de relevância | DSC12: Então, é assim. O usuário finalístico que depende mesmo dessas informações e do fluxo de informações, ele não consegue acompanhar o que acontece, porque não há uma categorização do nível de relevância das informações. Ele recebe informações muito relevantes por meio de informações que são, vamos dizer assim, propagandísticas, que não são |

| | |
|---|---|
| | <p>essenciais. Então, às vezes, informações essenciais que são relacionadas à atividade dele, ou são instrumentais para as atividades dele, ele não percebe que aquilo é uma coisa que vai impactar o cotidiano ou que está à disposição dele, até para melhorar a atividade dele. Porque ele não consegue entender, né? Assim, ele não consegue fazer uma categorização das informações que estão circulando ao redor dele. Sim, é muita coisa e elas não têm essa categorização, nem de relevância e nem de pertinência. Né? As informações, elas circulam de maneira, vamos dizer assim, com o nível de tratamento da informação indiscriminado. Uma informação que diz respeito à atividade finalística, ela circula pelo mesmo canal e com o mesmo nível de prioridade, relevância e especificidade do que uma informação sobre um feriado. Né? Até porque eles chegam pelos mesmos canais, com o mesmo tipo de comunicação visual e eles pouco esclarecem e normalmente eles indicam um passo a passo que a pessoa, ela prefere, às vezes, delegar aquilo.</p> |
| <p>IC13: Resistência ao uso da tecnologia</p> | <p>DSC13: Em geral, o acesso as pessoas conseguem ter e funciona bem. A dificuldade de fonte de acesso, eles têm mais dificuldades com inovações. Isso aí a gente nota na Instituição como um todo. E esse problema talvez vá se agravando mais, quanto mais distante desse mundo de informação tecnológica a pessoa está sob o ponto de vista geracional, né? Ou até da sua familiaridade mesmo. Tem gente que não gosta muito do suporte eletrônico para as coisas. Não está familiarizado com isso. Até porque a comunicação é muito dinâmica, por exemplo, para mídias sociais, para suporte de comunicação fluida, rápida, né, ou para jogos, por exemplo. E é completamente diferente o nível de circulação de ambiente eletrônico do que é necessário para o desenvolvimento de trabalho intelectual, vamos dizer assim, ou de maior profundidade ou de maior extensão. Então, também não quer dizer que é porque a pessoa é mais nova e está acostumada com computador, que ela vai se adaptar... com facilidade a um determinado sistema. Depende da linguagem do sistema e depende do tipo de atividade que você desenvolve naquele sistema. Agora, é claro que as pessoas que são mais distantes do mundo tecnológico, que já não têm muita vivência com isso, aí vão enfrentar mais dificuldade ainda. E, aí, ela vai criando sempre uma barreira. Fala: "Ah, eu não dou bem com essas coisas". E as coisas vão ficando um pouco mais complexas e, aí, ela fala assim: "Não vou mexer com isso". E, aí, ela coloca uma barreira ou resistência e perde a curiosidade de, assim, formar e fica dependente de outras pessoas.</p> |
| <p>PERGUNTA 5: Quais são os parâmetros que você emprega para selecionar informação de qualidade no exercício de sua atuação?</p> | |
| <p>Ideia Central (IC)</p> | <p>Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)</p> |
| <p>IC1: Usar fontes oficiais</p> | <p>DSC1: Ah... o parâmetro... a gente procura olhar os <i>sites</i> oficiais, né? <i>Sites</i> governamentais. A oficialidade das informações, né, a gente tem evitado cada vez mais essas fontes não oficiais... Porque a gente sabe como que as informações falsas têm circulado. Então, basicamente nos orientamos pelos <i>sites</i> oficiais. As informações de qualidade vêm muito pelos órgãos oficiais, seja de legislação ou de jurisprudência. A gente não se baseia em matérias ou fatos ligados a outros canais de comunicação. Seriam só os órgãos oficiais ligados ao Judiciário, ao Ministério Público e ao Governo Estadual, Municipal e Federal, né, no caso. 90%, órgãos públicos. Esse é o parâmetro de qualidade. Informações emitidas por órgãos públicos. Então, são <i>sites</i>, <i>sites</i> normalmente governamentais. Então, muito STJ, STF, Planalto, Tribunais estaduais, o próprio Tribunal Federal. Por que uma coisa é você encontrar uma informação na internet sobre alguém. Outra coisa é abrir o <i>Áduna</i>, e você saber que aquilo ali são os dados que vieram da Receita Federal. Então, você, por ser da Receita Federal, ainda que essa informação esteja defasada, você tem uma confiabilidade maior nessa informação. Porque vem de um órgão que a pessoa, para fazer um CPF, para fazer um CNPJ, ela tem que ter um mínimo de consistência naquela informação para que ela possa ser cadastrada lá, né? Então, não quer dizer que o endereço da pessoa ainda esteja válido. Mas, pelo menos, supõe-se que, naquele momento que ela colocou aquilo ali, então, aquele é o nome, aquele é o CPF, aquela é a data de nascimento.</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>Então, de onde é a fonte, significa que tem uma qualidade maior naquela informação quanto a alguns aspectos. A correção do nome, a correção do CNPJ, do CPF, alguns dados. Se é uma empresa, a data de abertura daquela empresa. Porque, senão não tinha tirado o CNPJ. Você pega a fonte Tribunal Superior Eleitoral, Tribunais Regionais Eleitorais. Você pode ter uma confiança maior quanto ao endereço. Porque, para a pessoa ser eleitor, você tem uma confiabilidade dentro de um tempo daquele determinado registro eleitoral foi feito, daquela pessoa, né? Então, aí você... talvez aqueles outros endereços que ela deu sejam falsos. Mas esse aqui de eleitor talvez seja verdadeiro. Porque ela pode ser chamada... Então, ou seja, você vai cruzando informações. Você pega a nota de empenho. Ah, notas de empenho quem gera é o seu próprio órgão. Você pode ter desconfiança que eles podem ter lançado um dado errado. Mas você, para lançar uma nota de empenho, então, a gente vai confiar na nota de empenho que está no Lins. Porque ele puxa esse dado no Tribunal de Contas do Estado. E o Tribunal de Contas recebeu porque o órgão lá foi obrigado a prestar contas. Senão suas contas são declaradas como contas irregulares.</p> |
| <p>IC2: Checar autenticidade das informações</p> | <p>DSC2: Informação de qualidade... A origem dela. Então, por exemplo, a gente não usa nenhuma informação que não consiga confirmar a origem ou a fonte. Então, por exemplo, informação em grupo de estudo. "Ah, tá, o STJ falou isso". Então, a gente vai e confirma a fonte. Então a gente pode até usar WhatsApp, tudo como meio de receber uma informação. Mas, todas elas a gente confirma a origem, a autenticidade. O Tribunal de origem. Ah, sempre checar. Toda a informação que a gente obtém de forma digital, procura fazer a checagem para poder utilizá-la como argumento, porque é muito desastroso, né, você pegar uma informação, não checá-la, usá-la como argumento e depois ficar comprovado que essa informação é mentirosa. Então, tem que ter essa cautela de toda a informação colhida digitalmente, nós fazemos a checagem. É muito de tentar não passar adiante nada mesmo se não é uma informação que a gente já checou ali na sua instituição. É... desconfiar primeiro. Checar a fonte original. Então, assim, a gente tem que peneirar a informação, né... E assim... buscar a verdade, assim... da informação, né? Nós telefonamos, mandamos e-mail, mandamos ZAP, pedimos para a polícia verificar... Enfim, todas as funcionalidades que estão à nossa disposição, nós pedimos. Os oficiais... Enfim, tudo que dá para checar a informação, nós utilizamos. Porque, dentro da própria Instituição, a gente já teve problemas relacionados a isso. Desinformação interna. Porque as pessoas falam assim: "mas, aqui, fulano falou isso". Vamos ligar para fulano e entender o que que ele falou? E aí a gente descobre que não era bem isso. Então... é... na verdade, é raciocinar antes de passar qualquer informação adiante e buscar o elo daquilo anterior, né? Não tirar do contexto. Porque é o que é muito feito, é construído em cima de contextos... é... você tira do contexto e ainda coloca outras informações que, às vezes, você está trabalhando com informações verdadeiras, mas concatenadas de uma forma que torna uma meia verdade e te conduzem para uma informação que não é bem o que era originalmente. Então, as conclusões que colocam em cima de falas é que é o grande perigo. Então a gente tem que estar sempre atento à construção de um discurso que vai perpassando aí e não levar adiante, né?</p> |
| <p>IC3: Credibilidade de autoria da fonte</p> | <p>DSC3: É... a fonte da informação e a estrutura como ela é disponibilizada, né? Normalmente as informações, elas são utilizadas para fins de um... como um meio de um processo... decisório, né? Então, elas subsidiam a tomada de uma decisão. Então, realmente a questão da confiança da informação é fundamental para que a tomada de decisão seja devidamente acertada. Procurar fontes balizadas, vamos dizer, fontes de informação que já sejam consagradas aí dentro do senso comum, como fontes sérias de...de informação para a gente reduzir ao máximo o acesso e utilização a informações distorcidas, né? É, o principal é fonte. Buscar de fontes confiáveis. A gente procura buscar essas informações sempre na jurisprudência, no Tribunal, que é muito confiável. A dos Tribunais superiores também. Em relação a, por exemplo, doutrinas e tal, a gente busca artigos</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>científicos de/ou doutrinas de pessoas já renomadas, assim, na área. É principalmente a credibilidade do autor, é... é o primeiro ponto e essa credibilidade, ela é construída é... pelas teses muitas vezes que ele defende né, e também pela sustentação dessas teses. É... você verifica se a comunidade em si, ela está realmente dando uma sustentação a esse posicionamento. Às vezes têm algumas revistas eletrônicas que trazem alguns artigos interessantes. E, aí, a gente procura obviamente aqueles de maior credibilidade, que a gente já conhece para poder servir de base para formação das nossas decisões aqui. Mas, normalmente, sempre a gente prima pelos sites que já são conhecidos, né? Então, esse é o primeiro ponto, né. Então, basicamente é isso. A busca por fontes.</p> |
| IC4: Atualização da informação | DSC4: É... Varia também a época que foi produzida, né? Porque hoje muda muito rapidamente. Então, olha, é... buscar, né, informações que sejam atualizadas, né, principalmente, considerando aí a alteração do Código de Processo, né? Porque o Código de Processo Civil, que teve essa alteração recente, em 2015. Então, tem que ter muito cuidado, porque existem dispositivos que já não se aplicam, então, um parâmetro decisões que sejam atualizadas, né... que estejam de acordo com a legislação vigente no momento. Né? Então assim, o parâmetro é esse. E a atualização da informação e também a fonte, né? |
| IC5: Checar posicionamento jurídico integralmente na fonte original | DSC5: E até para ver... se aquele conteúdo da ementa bate, porque é muito comum ter uma interpretação que, às vezes, que a pessoa divulgou como notícia e você vai olhar no voto e a interpretação dada pela pessoa que te enviou é completamente diferente do que realmente foi entendido. Então, tudo o que a gente recebe vai ler a origem, da onde saiu. E não ler só a ementa. Ler o voto inteiro para se situar. Porque, às vezes, a ementa ela é genérica e a situação lá é específica, não é? E a gente tem que tomar cuidado. A gente lê tudo. Porque fazer uma citação de forma leviana é perigoso, né? |
| IC6: Checar a linguagem em vários formatos e mídias | DSC6: A primeira coisa é a linguagem, né? E a gente atua muito na questão de olhar a origem. Primeiro: de onde veio? Depois: isso foi tirado de contexto? Como é que é o todo, né? Às vezes só vem uma parte. E essa parte estava onde, né? Então, tentar entender o todo. Isso é muito... um exercício que você faz. A linguagem que veio também, porque às vezes com a linguagem só você já desconfia, já chega à conclusão de que não parece verdadeiro. A questão da edição... vídeos, especialmente, tem que ter um cuidado porque hoje, você tem tanta tecnologia que é possível transformar, às vezes, a fala de uma pessoa. Então, a gente tem olhado com muito cuidado o vídeo, áudio. Primeiro olha de onde veio, a linguagem que está escrita, se não foi retirado de contexto, qual o discurso que estão tentando passar com essa informação; por quê que a gente está recebendo isso neste momento, né? Nacionalmente... Aí, olhar o todo das informações que estão circulando. Por quê que essa informação chegou aqui? Tentar olhar se está querendo nos influenciar a tomar alguma postura, alguma atitude. Então, é muito... não passar para frente antes de olhar tudo. |
| IC7: Parâmetros dependem do tipo de dados | DSC7: Ah, tem uma outra base de dados lá que é a base de dados do comércio. Então, que foi puxada para dentro do Aduna, que é uma dessas bases de dados que o comércio usa. Então, se você tem um telefone aí, e aquele telefone coloca ali WhatsApp, porque a Receita Federal não vai registrar isso. É... Justiça Eleitoral não vai registrar esse dado. Então, quanto a... é provável que esse telefone seja dessa pessoa mesmo. É ter essa pessoa com esse CPF, está inscrito no WhatsApp, ou porque fez uma compra no comércio. Então, é provável, né? E, talvez, esse endereço que tem aqui, da base de dados do comércio, seja a mais exata. Porque se ela comprou alguma coisa lá é porque ela quer que o produto chegue. Não é verdade? Às vezes, nem é o endereço da Justiça Eleitoral, vai ganhar onde ela está realmente recebendo um produto ou o serviço que ela contratou. Então, quanto ao endereço ser um WhatsApp, talvez você confie mais nesta fonte. E assim vai. Determinadas fontes são mais qualificadas sobre determinados dados. É essa a questão. Né? Ou seja, determinadas fontes, elas estão mais, em razão das |

| | |
|---|---|
| | suas... da sua competência, elas têm um dado de melhor qualidade sobre aquele determinado assunto. |
| IC8: Conhecimentos gerais e intuição | DSC8: Parâmetros para selecionar informação de qualidade, a utilização de ferramentas tradicionais de acesso à informação, é... no caso da mídia, e falando aí que a gente tem que ter também esse... é importante a gente ter um bom repertório de conhecimentos gerais, né? Então a gente tem esses critérios e o próprio conhecimento geral acaba fornecendo a quem pesquisa filtros importantes no momento de distinguir se uma informação, se um dado é consistente ou não. A gente vai olhando e vai vendo o que que você tem... porque é tanta informação que você tem que ter um <i>feeling</i> para ver o que de fato presta e o que não presta. É no seu... <i>feeling</i> mesmo. Como nós não temos um fluxo prévio do que chega, a gente trabalha muito assim, é pouco sistematizado e mais intuitivo. Simplesmente deletar, ignorar a informação que não tem absolutamente nada a ver e nenhum impacto no trabalho. |
| IC9: Aplicabilidade prática da informação | DSC9: Em segundo ponto, também a questão da aplicabilidade. Porque a gente também não pode ser muito... tratar só da questão teórica, mas também tentar a ... como a gente fala, aplicar realmente o conhecimento à realidade. |
| IC10: Checar com profissionais de outras áreas | DSC10: Aqui, muito é lei seca, né? Então, lei seca. É muito caso muito simples. Divórcio... quando envolve uma questão mais técnica, aí a gente busca outras fontes. Né? A gente busca até outros profissionais da arquitetura, da engenharia. |
| IC11: Uso do teste de fatores para tomada de decisão | DSC11: Ah, os parâmetros são... a gente fixa teste de fatores gerais. E tem teste de fatores especiais para você selecionar as informações. Então, quando chega um processo, a gente vai vou fazer um ciente do processo. Ele está trazendo uma informação de uma decisão do Tribunal. Então, nós desenvolvemos conjuntamente teste de fatores. Então, faz seleção. Então, chega uma informação; “ó, essa decisão - a primeira coisa – há sucumbência? Nós perdemos”? Não. Se ganhamos, ótimo! Então, já ganhamos, o recurso vai voltar para a base e não tem muito o que preocupar, porque a execução vai se dar em outro âmbito. Então, a gente toma ciência, consta que nós ganhamos o recurso. Agora, quando há sucumbência. O recurso... ou... a sucumbência é parcial ou é plena, ou é total... quando há sucumbência: “ó”. Aí a gente vai fazer um ciente qualificado. Então, qual é o critério na aplicação desse teste de fatores? Se for recorrer, qual é a utilidade desse recurso? Tem utilidade prática? Porque, às vezes, a gente vai recorrer de uma pena de 8 anos, vai aumentar 1 mês. Não tem utilidade prática nenhuma. Perto de 8 anos, né? Segundo: às vezes a gente vai recorrer e não tem, o que nós podemos falar, impacto social. Porque a gente vai recorrer, mas aquilo ali já vai estar prescrito. Entendeu? Ou é tão insignificante a questão, que não há utilidade. É um furto aí de R\$30,00, para que levar uma causa dessa, provocar o STJ. Então, primeiro, tem que ter relevância social e jurídica da postulação, do recurso. Outra: a gente tem que verificar também os riscos. Ou seja, não há risco de levar essa causa. É uma causa ruim para o STJ ou para o Supremo, enfim. Ter uma decisão, um precedente contrário à tese institucional. Às vezes a causa é ruim. Outro: há risco de prescrição? Ou seja, vai demorar tanto o STJ julgar que nesse período pode ter prescrição? Então, é melhor não recorrer e esperar o trânsito em julgado? Outra: qual é a nossa capacidade? Não podemos recorrer de tudo. Se o recurso não é tão importante, a gente não vai recorrer porque isso também foge da prioridade em termos de capacidade recursal. Isso são testes fatores de seleção, de utilidade teórica e prática... de capacidades gerais. Agora, nós desenvolvendo internamente testes de fatores especiais por matéria. Por exemplo, no furto, quando recorrer, ou não recorrer? No tráfico, quantidade de droga. Então, nós temos testes de fatores, que são desenvolvidos gerais e especiais para a tomada de decisões. É. E é óbvio que isso possibilita, a partir da aplicação, uma filtragem recursal, uma postulação responsável aos Tribunais superiores. Muitas vezes um ciente qualificado num recurso. Então, nós temos parâmetros. Assim, para selecionar informação e para tomada de decisão |
| IC12: Priorização de uso de tecnologia | DSC12: Então, é preciso também ser seletivo no que que a gente utiliza. Então, por exemplo, hoje, é muito frequente usar o Teams como ferramenta |

| | |
|--|--|
| <p>inadequada reflete falta de capacitação</p> | <p>de organização das informações e compartilhamento de coisas. Mas há o problema de você vir com sucessivas alternativas, vamos dizer assim, sem ter o tempo adequado para que as pessoas assimilem qual é a funcionalidade e a potencialidade daquela ferramenta que está sendo incorporada. Que é até um desperdício de tempo e dinheiro em relação à gestão. Quer dizer, a gente adquire o licenciamento de uma empresa de informática, como a Microsoft, que é um licenciamento caro, de uma ferramenta espetacular que é o Office 365. Colocar o Teams como uma ferramenta das mais centrais, vamos dizer assim, para gestão de equipes e para fomentar o trabalho das unidades e utilizar nuvem, por exemplo, para aliviar a capacidade de armazenamento institucional, etc. Mas, se a gente não tem o tempo adequado e não domina os modelos adequados, em termos de planejamento e de gestão, para transmitir essa informação, para que as pessoas assimilem essa mudança de que ali é o seu novo ambiente virtual de trabalho. Tipo assim, tudo, no final das contas, é uma gestão inadequada de tecnologia da informação. Né?</p> |
| <p>IC13: Não sabe dizer</p> | <p>DSC13: E10: Sinceramente... Não, não saberia dizer. Que na verdade... a gente pega... mais, como fala, assim, a lei seca mesmo. Porque a gente chega lá com as ordens judiciais, a determinação judicial, pega lá e faz o que ela pede. Não tem um parâmetro assim. Não, porque geralmente, como que acontece... quando a gente segue lá, por exemplo, a questão do despacho, geralmente já vem ordenado, né? Uma sequência né? A gente vai dando sequência mesmo.</p> |
| <p>PERGUNTA 6: Como ocorre a organização, o uso e a difusão da informação dentro da instituição? Você poderia dizer se o fluxo informacional na instituição é adequado?</p> | |
| <p>Ideia Central (IC)</p> | <p>Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)</p> |
| <p>IC1: Fluxo informacional é adequado</p> | <p>DSC1: O Tribunal, ele é muito eficiente nesse sistema de informação. Porque a informação que a gente recebe, por exemplo, no gabinete. Nós temos um grupo, a gente recebe a informação e compartilha, né? Mas toda vez que compartilha verifica a origem, né? E o Tribunal tem um... Ele repassa para a gente aqui, ó... Secretaria de Comunicação, que eles vão passando o repertório de jurisprudência por e-mail. Né? Aí é do próprio Tribunal de Justiça. Eles mandam um e-mail com as jurisprudências mais recentes para a sua caixa. Que interessa, é o próprio Tribunal repassando atualizações. O e-mail funcional, eles também encaminham demandas para a gente também através desse e-mail funcional. Tem uns canais de comunicação, através de WhatsApp. Um WhatsApp institucional, que encaminha os avisos referentes ao cargo. Né? E as coisas mais amplas do Tribunal, é... o Tribunal divulga através do <i>site</i>. Todo dia o <i>site</i> do Tribunal é bem atualizado e divulga notícias lá. Nós temos aqui o <i>site</i> do Tribunal que disponibiliza para nós todas as informações necessárias. Então o Tribunal, ele tem muita preocupação com essa questão da informação, sabe? De pode proporcionar ao servidor e às pessoas que utilizam as páginas, sejam advogados, partes, enfim, pessoas interessadas em conhecer como funciona o Tribunal. E, assim, de uma forma muito didática, muito clara, muito transparente, o que facilita bastante o entendimento das pessoas. Então, dentro do <i>site</i> do Tribunal... é um <i>site</i> muito completo, muito autoexplicativo, contém os atos normativos, tem a publicação diária do DJe, né? Que a gente pode consultar, porque aí tem a parte administrativa, a parte judicial mesmo, né? O <i>site</i> do Tribunal, que é um <i>site</i> público. E, aí, dentro... e aí todas essas informações estão nele. Está na página principal, assim. Com os atos normativos, calendário, jurisprudência. Tudo tem acesso ao público direto. Consulta dos processos e tal. E aí, dentro deles tem a intranet, que aí seria de um uso mais restrito. que também nos possibilita fazer... é... solicitar várias demandas administrativas dentro do próprio Tribunal. Além da plataforma da intranet tem o SEI também, né? Que é um sistema utilizado aqui internamente no Tribunal. Permite também acesso a dados administrativos não só para servidores mas para os Desembargadores também. E, também, nas dependências aqui do Tribunal, você tem sempre alguns murais trazendo algumas informações sobre cursos, sobre pesquisas, sobre algum projeto que o Tribunal tenha, né? De parcerias</p> |

| | |
|---|--|
| | com instituições. Enfim, então isso chega para nós de uma forma bem clara, bem rápida. Tem panfletos, para afixar na entrada dos prédios... |
| IC2: O fluxo informacional pode ser aperfeiçoado | DSC2: Olha, tudo é um pouco incipiente. Tudo é um pouco novo. Mas está acontecendo de forma, assim, muito rápida. Hoje não se comunica mais no TJ se não for pelo sistema SEI. Tudo agora é pelo SEI. E as informações chegam a todo momento, o tempo todo. Então, assim, se a gente está cadastrada num determinado órgão de trabalho; tudo que é direcionado para esse órgão, todos os funcionários têm acesso e podem tomar conhecimento daquilo. |
| IC3: Excesso, inespecificidade e redundância informacional | DSC3: O fluxo de informação na Instituição, no Ministério Público em geral, ele melhorou muito. Não há dúvida, né? Mas ainda ele precisa ser aperfeiçoado. Nós temos muita dificuldade de ter um fluxo de informação que chegue a quem necessita, que chegue de forma didática e organizada e em tempo real. Hoje o que que está acontecendo? Assim, como essa dificuldade... que o Ministério Público é uma instituição extremamente complexa. Porque aqui se atua em tudo. Se atua no Crime, se atua no Meio Ambiente, Saúde Pública, Patrimônio Público, se atua na Criança e Adolescente, na Educação, no Controle de Constitucionalidade, nos Tribunais superiores. Se atua em tudo na vida da sociedade. E isso, assim, exige um grau de organização, de planejamento administrativo, inclusive, funcional enorme, que nós estamos aprendendo, porque nós não temos formação de gestão, né? A Instituição melhorou muito? Melhorou. Bom. O que tem acontecido hoje, em termos de informação. A gente tem várias formas de se comunicar internamente. A gente usa e-mail, recentemente o WhatsApp, o Teams. Esse é o grande problema que a gente está enfrentando. Como é que a gente torna a informação interna eficaz e veloz. A gente tem tanta fonte de informação, né? Porque a caixa de e-mail é lotada, o WhatsApp é lotado, o Teams pouca gente sabe usar, ninguém aguenta mais e-mail, né? Aquele tanto de e-mail com informação, com boletim. A gente não tem um canal específico de informação que seja de fato relevante. E isso é um prejuízo para dentro da Instituição. A gente vive um momento em que há... vamos dizer, redundâncias de uso de informações. Mas, a gente tem canais bem interessantes para a troca de informações, muito embora me pareça que, às vezes, há uma redundância, né? Às vezes a gente tem fluxos que, vamos dizer, que caminham no e-mail e no SEI. Então, isso às vezes gera um pouco de dificuldade na gestão disso. Ao mesmo tempo que você tem muita informação, você não sabe o que de fato é importante ou não. Todo mundo fica perdido naquilo que, de fato, interessa e o que não interessa pela quantidade de informação que tem. A gente recebe muita informação. Há uma "infoxicação", na verdade. Esse termo até tem é em inglês, né? <i>Infoxication</i> . A gente está... o tempo todo recebendo informações aqui de absolutamente tudo. A gente se sente absolutamente atolado com o tanto de informação que a gente recebe diariamente. O Tribunal de Justiça, ele não gerencia. Ele não consegue fazer uma divisão no sentido de: isso aqui é da Vara da Infância, isso aqui é da Vara de Família, isso aqui é da Vara de Fazenda Pública, isso aqui é da Vara Criminal. O Tribunal manda tudo, o tempo todo, através de vários canais. Por exemplo: o <i>site</i> é um canal, o Diário Eletrônico é um canal, o SEI, que é a forma como a gente se corresponde, é outro canal. Então, enfim, as informações são dadas de maneira difusa e muita informação o tempo todo. No TRE, ele também não é adequado. É... inclusive, há um projeto institucional para rever esse fluxo de informação, porque, na eleição de 2018, na eleição de 2020, houve um trabalho que se chamava avaliação das eleições. Que pega todos os projetos, tudo o que foi feito na eleição, e com quem trabalhou na eleição, fazia uma avaliação. É um trabalho grande para poder identificar lições aprendidas e o que que precisa melhorar. E não é adequado porque são várias fontes de informação que não são organizadas de forma a chegar a um entendimento, ou seja, a comunicação mais completa em quem recebe. A pessoa que recebe, ela às vezes recebe ela em três lugares diferentes... três canais diferentes, de formas diferentes e, no final, ela não sabe o que que é que ela tem... de fato que fazer ou, de fato, que entender. Então, assim, tem comunicações oficiais. Tem, hoje em dia, com o WhatsApp, uma rede que não é oficializada, mas que também passa |

| | |
|--|---|
| | <p>muita informação. Dentro da área de... tratando de eleições basicamente, um sistema que trata de prazos de eleição. Então, por exemplo, cadastro eleitoral. Então tinha lá um prazo com orientações e, às vezes, saía um comunicado com mais orientações que complementavam aquela. Então a pessoa tinha que ter acesso a essa informação, olhar o comunicado, entender. Questões que precisam ser resolvidas. E a tecnologia só veio, na verdade, não veio melhorar isso de cara porque quando o uso não é o uso adequado ao invés de melhorar piora. Porque é um excesso informacional e as pessoas têm que fazer gestão da informação para entender.</p> |
| <p>IC4: Informação dispersa e falta de um sistema integrador</p> | <p>DSC4: Existe um monte de sistemas de informação diferentes, né? Então, e muitas vezes eles não são compatíveis, né? Então, quando você fala como se dá na organização, o uso das informações, vai depender de que área a gente está falando, vai depender de que aspás “sistema”, a gente está falando. Porque, não há um sistema de informação, também, tão pouco um sistema de tecnologia da informação integrador. São dezenas de sistemas tanto da área meio quanto na área fim, entendeu? Então, do ponto de vista desse fluxo informacional, ela é absolutamente dispersa. Por exemplo, a gente tem que preencher uma série de sistemas, os nossos sistemas não são todos centralizados. Decidir é no PJe; assinar o alvará de soltura é em outro sistema; assinar o mandado de prisão já é outro sistema; assinar alvará judicial para levantamento de bem já é outro sistema; quer bloquear veículo, é em outro sistema; quer bloquear dinheiro, é outro sistema. Então, a gente tem que operar 500 sistemas ao mesmo tempo. Não é centralizado, ou seja, manejar isso tudo e ainda dar conta de gerir esse tanto de informação. No Tribunal é tudo esparso, assim. A gente tem até tentativas. Mas, por exemplo, nem a nossa certidão de antecedentes criminais ela é unificada entre Comarcas. O que significa dizer que, se a gente precisa pegar uma certidão de antecedentes criminais de algum réu, tem que avaliar todas, separadamente, cada uma das Comarcas, porque ela não é unificada nem estadualmente. Ela é... cada certidão, ela é por Comarca. Então, imagina. Nem a... Uma coisa básica, que é a certidão de antecedentes criminais, não é unificada. Ela é sempre feita por Comarca. Então, daí dá para ver a dificuldade.</p> |
| <p>IC5: Falta de informação indexada</p> | <p>DSC5: Ah... Informação A gente tem bancos de dados, mas esses bancos de dados, eles ajudam muito... mas eles não têm uma indexação. O banco de dados está aí, mas ele é pouco utilizado. Nós não temos acervos tratados, para, assim... até para você buscar um material no <i>site</i>, horrível. A gente tem dificuldade para achar. A gente tem muita dificuldade para achar. A gente tem dificuldade para pesquisar no MP um modelo... Então, assim, a gente que tem né, já alguns anos de MP, “Ah, conhece o fulano, você me passa o modelo”? “Passo, claro”. Mas, a gente... não é uma prática isso, então, é uma falha nossa, sim. Muito importante.</p> |
| <p>IC6: Falta de ação institucional para transformar informação em conhecimento</p> | <p>DSC6: Não tem um trabalho institucional de transformar essa informação em conhecimento e nem um estímulo para que se reflita sobre essa informação. O que nós fazemos, como nós fazemos, por que nós fazemos assim? Então, me parece que é possível melhorar muito.</p> |
| <p>IC7: Informação compartimentalizada</p> | <p>DSC7: Essa alimentação de dados, cada setor que coloca esse tipo de informação. A Assessoria de Comunicação – ASSCOM, está sempre alimentando o <i>site</i>. Então, são várias frentes atuando. Então, assim, depende do setor. O Ministério Público, ele ainda é muito compartimentado, existe uma profusão, por assim dizer, de informações e de materiais, enfim... O CEAF não consegue cumprir esse papel, não por... alguma deficiência da estrutura em si, mas a sociedade mudou muito e a velocidade da informação mudou muito. Nós não temos essa velocidade necessária. Não sei se nós vamos adquirir também não, mas há uma dificuldade em se criar, né, esses nichos de informação para cada setor e atualizá-los e mantê-los atualizados. O que o CEAF muitas vezes pretende fazer, ou a própria Biblioteca, trazer uma forma de ser essa porta de distribuição, muitas vezes não é visto como um primeiro ponto de contato. Muitas vezes os colegas buscam outras fontes, né, que não</p> |

| | |
|--|---|
| | a fonte institucional que poderia sim ser uma fonte que talvez fosse a primária, né, por assim dizer. |
| IC8: Falta de adequação a necessidades específicas | DSC8: Ahn, algumas coisas pecam, no sentido, por exemplo, quando a gente precisa de... quando tem alguma alteração, por exemplo, de um sistema que a gente tem de usar, às vezes peca um pouquinho a questão do manual, né? É uma informação genérica, genérica não, mais específica para uma área que você tem que ver lá e dar um jeito de ver como que faz no caso da outra área. Porque, por exemplo, a questão do banco estadual do mandado de prisão. Tem a questão lá na área criminal, mas na Vara de família, o manual que às vezes que eles fazem é tudo, é discriminado... mais voltado para a área criminal. Isso é uma deficiência, de se adequar às necessidades de cada Vara. A gente, por exemplo, acessa o PJe Criminal. As nossas funcionalidades são majoritariamente funcionalidades Cíveis. A gente tem aqui dificuldades de coisas bobas, assim, que, às vezes, a gente tem que lançar uma movimentação, não existe a movimentação criminal. No PJe, por exemplo |
| IC9: Falta de posicionamento institucional e rotinas padronizadas | DSC9: Não é adequado. Muito ruim. Muito insuficiente e assim... Faltam roteiros. Não tem. Não tem. Assim, esse fluxo, ele inexistente. Então assim, uma situação de pandemia, você não pode... não dá para você atuar sozinho. Você precisa de uma interação, uma integração com o colega vizinho, porque você não pode fazer uma coisa que o outro não faz, porque é dano regional. Então, é...o Ministério Público ele é muito incipiente, assim. Não existe uma tentativa de uniformização e padronização. Não tem. Então, assim, não existe um posicionamento institucional claro para que o Promotor que queira discordar disso, ele fale, conheço o posicionamento institucional, mas vou fazer do meu jeito. É o que a Maria Paula Dallari Bucci, ela fala que falta ao MP uma identidade epistêmica. Temos o PEAD, que é o Programa de Eficiência Administrativo em vários setores, né? Tanto da área-fim, quanto da área-meio. Ele prevê, por exemplo, no âmbito das Promotorias de Justiça, a padronização de rotinas administrativas. Mas, é um desafio grande a gente conseguir na prática alcançar essa modernização já estabelecida em modelos. Por exemplo, modelo operacional padrão de Promotoria já prevê a padronização de várias rotinas. Agora, na prática, com o grande afluxo de demandas ali, que aportam diariamente nas diversas unidades, sejam Promotorias ou mesmo a área-meio, é você conseguir manter, na prática, o que foi preconizado na teoria, né? Esse é um outro ponto aí que é bastante desafiador para gente ter um fluxo informacional cada vez mais organizado. |
| IC10: SEI: o “inferno” de processos complexos | DSC10: Tudo que é repetitivo, decisões repetitivas, sobretudo, na atividade meio, o SEI... Aquele sistema eletrônico que o TRE 4ª Região criou é maravilhoso. Mas se for uma decisão complexa, o SEI é um inferno da decisão complexa. São decisões repetitivas? Concede ou não concede? Sim ou não? O SEI é maravilhoso. Facilitou a vida, a maneira de organizar a informação ali... porque é repetitivo. Os modelos estão criados. Os despachos administrativos são padronizados. Então, tudo que é muito repetitivo, padronizado, o SEI serve. Tudo que é complexo o SEI vira um inferno! Você recebe aquele monte de números de processos que entram na caixa, como se fosse uma caixa postal. É um e-mail piorado. Porque já existia isso no e-mail, né? A pessoa chegava lá, tinha que mandar para um funcionário responsável decidir aquilo, mas mandava uma cópia para um monte de gente. Você estava na cópia? “Ah, estou na cópia, não vou nem ler”. No SEI não. O SEI manda igualmente para todo mundo. Aí a pessoa vai lá, bota 10 pessoas na cópia. Mas você abre aquele negócio, fica 1 hora lendo, um processo administrativo, que no final você vê que não é para você. Então, nesse caso aí, o SEI, para certas coisas, ele foi maravilhoso, para outras coisas ele foi péssimo. Gasta um tempo absurdo, sobretudo do decisor, que está num nível mais alto. Porque recebe aquilo, ele acha que tem que olhar, ele acha que foi para ele porque botaram ele ali como um dos destinatários. Você gastou 1 hora lendo aquilo e não era para você. É alguém que está 3 níveis abaixo de você, mas a pessoa queria te dar ciência. |
| IC11: Paradoxos no fluxo informacional | DSC11: Ao mesmo tempo que a gente tem uma plataforma como a Capacidades Analíticas, que é capaz de colocar nela um mundo de |

| | |
|--|--|
| | <p>ferramentas diferentes. Ali é um laboratório de inovação absurdo. Degravação de voz, ferramentas avançadas, robôs avançados, <i>bots</i> avançados capturando informação no país inteiro, 24 horas por dia, e assim vai. Ao mesmo tempo, usando <i>deep learning</i>, <i>machine learning</i>, usando <i>natural language processing</i>, né? Porque você tem que mandar os <i>bots</i>, capturar os editais de licitação, e aí eles estão em linguagem natural. Aí os <i>bots</i> capturam, aí usa processamento de linguagem natural, para poder compreender aquilo, estruturar, jogar numa base. Ao mesmo tempo que você tem essa coisa avançadíssima. Porque se você está falando de um PJe, né, o sistema lá de processos eletrônicos que os Promotores basicamente usam. O fluxo ali se dá de uma forma. Você vê ali que tem muita reclamação. Às vezes eles têm que digitar volumes muito grandes de peças. Aí eles têm que fazer <i>upload</i> de tantos em tantos megabytes porque, quem criou o sistema não pensou que as peças iam ficar grandes e que você ia ter que fazer <i>upload</i> numa quantidade maior do que aquela que... Quer dizer, não bate com a realidade do Promotor, está entendendo? Entendeu? Então, você tem coisas muito avançadas e, ao mesmo tempo, você tem outras que estão defasadas. Ou melhor dizendo, é, estão defasadas. Porque a expectativa... de funcionamento é outro, né? Você tem uma área funcionando muito bem e a outra não está.</p> |
| <p>IC12: Falta de interoperabilidade entre órgãos do sistema de justiça</p> | <p>DSC12: E ainda tem a interface do Ministério Público com os outros. A interface do Ministério Público com o Tribunal de Justiça é muito difícil. Então, o fluxo de informação ali é feito dentro de um quadro de referência, que é o CNJ que faz. A justiça brasileira, ela é está muito pouco receptiva aos outros atores que lidam com ela. Não só o Ministério Público, a Advocacia, os Defensores, todo mundo literalmente pena. A Justiça no Brasil, ela está querendo digitalizar e tornar tudo eletrônico, mas passando por cima dos seus usuários. Como se seus usuários fossem basicamente magistrados e servidores da Justiça. E, quando na verdade, não. Você tem a parte autora, a parte ré, você tem um mundo, as testemunhas... Então, a Justiça está pouco sensível a isso. Então, para organizar, usar do fluxo de informação, tem ainda esse problema. A interface entre nós e o outro, porque nosso sistema tem que conversar com o outro sistema. Você tem quadro de referência para fazer essa interoperabilidade. Mas o outro lado é pouco sensível.</p> |
| <p>IC13: Comunicação com público interno</p> | <p>DSC13: Ainda é um desafio a gente falar a mesma língua e um compreender o outro, né? Primeiro os dados internos, o compartilhamento deles ainda precisa aprimorar. A integração entre os diversos setores, tem tido uma melhora muito grande. A reunião de fórum de CAOs dá a palavra a todos. Então, necessariamente, um colega sabe o que o outro está fazendo. E isso é muito bom. Há uma integração. Mas, a gente ainda precisa aprimorar, sabe? A gente ainda precisa aprimorar e um conhecer o trabalho do outro. E falar a mesma língua. E entender o que está acontecendo. Outra coisa que tem acontecido hoje, em termos de informação, desenvolver, por exemplo, abrir uma plataformazinha lá, você cria o perfil no Instagram. Isso não só para comunicação externa com a sociedade, para receber. Mas também interna, porque hoje, principalmente os novos membros e servidores acessam muito essas plataformas, né? Eles são seguidores dessas plataformas e dos perfis nessa plataforma. Então, assim, é óbvio, não é extremamente... não é oficial, mas como essas plataformas, elas hoje estão na vida privada e na vida pública de todo mundo, ela mistura o público com o privado, acaba sendo importante que você trabalhe para... ventilar as informações... não só para o cidadão, mas também para os membros.</p> |
| <p>IC14: Comunicação com público externo</p> | <p>DSC14: Então, nós temos, por exemplo, e não só o MP, mas com a sociedade também. Nós fazemos muito e divulgamos pouco do que nós fazemos. Então, nós precisamos desenvolver esse trabalho que diz respeito à nossa capacidade de comunicar melhor com a sociedade, inclusive, de prestar as informações devidas à sociedade. Já melhoramos. Por exemplo, o <i>site</i> já melhorou. Os colegas têm optado, por exemplo, trabalhar com Instagram, né? Atinge muita gente.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>IC15: Falta e capacitação orientação</p> | <p>DSC15: É parcialmente adequado. E, da mesma forma, hoje a gente tem recursos de informática de última geração, sistemas de <i>Big Data</i>, mas com pouco treinamento. A gente começou a ter treinamentos, a maioria de nós não sabe utilizar as ferramentas de acesso à informação disponíveis. Porque existem inúmeras ferramentas que nós não fomos treinados para utilizá-las. O Áduna e o Lins, nunca tivemos a oportunidade de fazer um curso de capacitação. Então, a Administração, toda vez que ela vai implementar uma nova tecnologia ou um novo procedimento, ela tem que ter essa cautela de capacitar, sejam os membros, e sejam os servidores. Isso é muito difícil, nós estamos num Estado praticamente continental, com 853 municípios, 297 Comarcas... Hoje, mais de 1.200 membros, mais de 3.000 servidores, fora terceirizados... Mas a Administração tem que ter essa cautela. Ou seja, tudo que ela for implementar, ela ter, pelo menos, que capacitar o membro e o servidor e os terceirizados, obviamente, que também trabalham com as ferramentas.</p> |
| <p>IC16: Excesso de siglas dificulta compreensão</p> | <p>DSC16: Exceto, assim, pelo fato de existirem muitos setores com os nomes esquisitos e muitas vezes a gente não sabe qual setor que tem que procurar. Isso é um dificultador às vezes de a gente buscar a informação no setor certo.</p> |
| <p>IC17: Não tem autonomia para tomar decisões</p> | <p>DSC17: É porque, como já a gente falou assim, a nossa função de apoio judicial, a gente toma essas decisões junto com o escrivão. Né? Se for alguma coisa é... que, às vezes, a gente dá a ideia, mas quem vai tomar a frente de certas providências é o escrivão. E, geralmente, a gente toma essas decisões consultando ou levando, né, se for uma sugestão de mudança no trabalho. A gente discute ou então quando tem alguma reunião também que vai pontuar essas novas metas de trabalho. Essas coisas assim, né? É porque não tem muito, assim, que falar porque, geralmente, quem toma as decisões é o escrivão. A gente fica mais é de dar sugestão ou de observar o que precisa melhorar, o que que está falho. Pode não ser acolhido pelo chefe, mas a gente costuma estar observando e pontuando algumas coisas que é favorável a mudar e tentar ver se encaixa. É, se pode melhorar.</p> |
| <p>PERGUNTA 7: Você é capaz de exemplificar processos/atividades envolvidos no fluxo informacional para a tomada de decisão em sua área de atuação?</p> | |
| <p>Ideia Central (IC)</p> | <p>Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)</p> |
| <p>IC1: Planejamento estratégico: governança na tomada decisória</p> | <p>DSC1: Quando a gente fala de tomada de decisão, a gente tem também uma estrutura de governança na Casa, que permite o... vamos dizer, o refinamento de tomadas de decisão a partir de reflexões, de diversas reflexões que vão sendo feitas até uma tomada final de decisão, né? No caso, o PGA da área finalística, por exemplo, o escritório de projetos, com antecedência, encaminha a todas as áreas, informações sobre a revisão no nosso PGA, sobre a possibilidade de encaminhamento de novos projetos, sobre também a necessidade de atualização dos já existentes para que a gente possa consolidá-los na revisão do PGA. Feito isso, e com a remessa dos projetos, o Escritório de Projetos trabalha na formatação no Plano Geral de Atuação. E esse Plano Geral de Atuação é levado pela Copli e apresentado ao Conselho de Gestão Estratégica. E o Conselho de Gestão Estratégica acaba tomando decisões sobre a pertinência ou não da inclusão de projetos... Dentro do PGA. Então, nós temos aí, é... há um refinamento nessa tomada da decisão. Porque, num primeiro momento, quando a gente tem um projeto novo, o projeto novo ele passa por filtragens para a gente ver se ele tem alinhamento com o nosso plano estratégico. Observado o alinhamento, a gente tem a sua inclusão no portfólio. Mas, a inclusão no portfólio não é definitiva, porque ela tem que passar pelo crivo do CGE, né? E, no CGE, o Procurador-Geral de Justiça, ele tem a oportunidade de ouvir o Adjunto Institucional, o Adjunto Jurídico, o Adjunto Administrativo, né? Conselho de Gestão Estratégica, né? Na estrutura de governança é o nosso órgão máximo antes da própria decisão final do PGJ, né? Tem um fluxo de informação aí que faz com que a informação, no final das contas chegue, vamos dizer, já bem refinada para o tomador... de decisão... que é o PGJ, e já encampar, já definir qual é que vai ser a estratégia a ser adotada no PGA. Se tal projeto continua... se tal projeto será ou não inserido no PGA. O Projeto, ele pode ter uma existência por fora do PGA mas,</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>uma vez inserido no PGA, ele passa a ter, vamos dizer... Um peso institucional maior, né? Então, essa é uma decisão importante porque é um sinalizador do grau de prioridade e atenção, que a Instituição vai dar para aquele projeto, a partir do momento em que ele está no PGA. Há setores que já têm Plano Diretor e dentro do Plano Diretor, Plano de Ação com os problemas, com o mapeamento de problemas, objetivos, metas, né? Ou seja, que são quantitativas. Já no Tribunal de Justiça, eles trabalham com planejamento estratégico... e desdobramento do planejamento estratégico. Isso começou há cerca de um ano e meio, dois, e... a cada quatro meses, quadrimestral... há o relatório quadrimestral para o Tribunal de Justiça prestando as informações das tomadas de decisões sobre gestão de pessoas e de processos. E isso tudo foi treinado pelo Tribunal de Justiça. Eles treinaram, os gestores e os Juízes, e, uma vez por ano, tem que mandar o plano de trabalho do ano todo e a cada quatro meses atualizar... E isso influencia diretamente na tomada das decisões. Então, consegue extrair deles relatórios para verificar feitos paralisados, verificar mandados com os Oficiais de Justiça, paralisados... E é dentro disso que trabalha no plano estratégico. As metas impostas pelo CNJ, tudo isso. Isso tudo, a base de informação são sistemas internos do Tribunal de Justiça.</p> |
| <p>IC2: Corregedoria: setor orientador e intensivo em informação</p> | <p>DSC2: O tempo inteiro. O tempo inteiro você recebe pelos mais diversos canais, formais e informais, oficiais, extraoficiais, anônimos, e de todos os setores de demanda da Instituição, porque como órgão de controle interno, todos os fluxos, na verdade, de todos os problemas não solucionados pelos respectivos setores, eles vão desaguar em última instância na própria Corregedoria. E, a todo tempo, a gente tem que filtrar essas informações e decidir primeiro o que que é assunto de Corregedoria e o que que não é. E, uma vez sendo, quais são as decisões ou os instrumentos adequados que a própria Corregedoria tem de resolver esse problema, deixando com que o procedimento de responsabilidade disciplinar seja, vamos dizer assim, o último caso. Então, é um setor basicamente de informação. Quer dizer... é quase que um setor de inteligência nesse aspecto assim, né, de que o tempo inteiro, assim, você trabalha com informação e o tempo inteiro você tem que trabalhar essa informação, analisar e tomar decisão. Primeiro, quanto a ser ou não assunto que demanda atuação da própria Corregedoria, dentro da sua esfera de atuação, né? E sendo da atividade da Corregedoria, ele ainda tem toda uma necessidade até de investigação mesmo, né? Assim, até interpretando a investigação como uma atividade informacional, até a atividade finalística como Corregedoria é uma atividade de informação. Porque o tempo inteiro a gente tem que complementar a informação que chegou, apurar a informação que chegou. Assim, trabalhar essa informação, esclarecer, de fato, filtrar a informação, esclarecer se a informação não chegou deturpada e absolutamente desconectada do que de fato aconteceu, que é o que mais acontece. Então, se tomar decisões pela simples comunicação do que chega, as decisões seriam de maneira equivocada na maior parte do tempo. Então, todo o tempo o órgão recebe a informação, tem que trabalhar a informação, aperfeiçoar a informação para a tomada de decisão adequada do Corregedor-Geral. Então, assim, o tempo inteiro o que a gente faz é aperfeiçoar a informação, esclarecer a informação e levar essa informação mais qualificada para a decisão do Corregedor. Né? Na verdade, do ponto de vista informacional, nós somos analistas de informação.</p> |
| <p>IC3: Área recursal: Teste de Fatores</p> | <p>DSC3: Aqui no setor, o que que nós fazemos para tomada de decisão? Né? Se for tomada de decisão para fim de recurso, que é a nossa função, que é a nossa finalidade essencial, nós aplicamos esses testes de fatores.</p> |
| <p>IC4: Segurança institucional: inteligência institucional</p> | <p>DSC4: Na área... de segurança institucional... você faz primeiro um levantamento prévio e esse levantamento, ele passa através dos processos de inteligência, de produção de relatório e, em seguida, essas informações e... os profissionais, os analistas, eles buscam a informação sobre todas as fontes, tanto abertas, quanto em fontes sigilosas, né, a gente tem as fontes, já através de convênios e toda a informação disponível é produzido um relatório e ele subsidia uma decisão, para que haja determinada ação que dependa da</p> |

| | |
|---|--|
| | segurança... da decisão da segurança institucional. Então, esse é um exemplo claro desse fluxo de informação. |
| IC5: Necessidade de investigação | DSC5: Em relação à investigação nos expedientes... para adotar essa ou aquela medida ... Nós procuramos coletar provas das mais variadas formas, seja através de vistorias, fiscalizações, perícias, oitivas e também buscamos muita informação de fonte aberta, nas redes sociais. Sempre tendo a cautela de verificar se aquela informação que está disponível na rede social, ela é verdadeira ou não. É... porque a atuação... na área ambiental, ela exige que você investigue o fato, né. E a investigação do fato, ela perpassa por variadas razões, ela ocorre dentro do procedimento que é o inquérito civil. Então, assim, tudo que está disponível, seja não virtual ou virtual, nós trazemos para a investigação, para poder tomar a decisão mais acertada. Trabalhar com o meio ambiente é uma questão holística, trans-, inter- e multidisciplinar. Então, não é incomum nós nos socorrermos de outros colegas de atribuições afim, como os Promotores do Consumidor, ou mesmo os Promotores do Patrimônio Público, às vezes, até os Promotores de Família, para buscar informações para os nossos procedimentos. |
| IC6: WhatsApp na troca informacional | DSC6: Essa troca de opiniões, troca de ideias sobre o processo, que a gente faz por WhatsApp, por exemplo, a gente tem lá né, na Procuradoria-Geral, a gente tem um grupo dos membros que atuam lá. E a gente sempre coloca ali alguma questão mais polêmica, a gente coloca para debate, então a gente consegue colher as opiniões assim muito rapidamente. Então, as informações relevantes são trocadas ali. As principais inovações, os documentos e a troca de ideias para enfrentar posicionamentos novos vêm dali. É uma roda de conversa por meios virtuais eletrônicos, usa mais o WhatsApp. |
| IC7: Execução processual | DSC7: Na verdade, a gente segue o que está lá no despacho, e... quando tem alguma dúvida, a gente olha com o superior mesmo. Em último caso, olhar mesmo com o Juiz. A gente é muito execução de ordem, né? Não é aquela coisa teórica que você tem que parar, tem que pesquisar jurisprudência, doutrina, enfim. A gente... Chega a ordem para a gente impressa e a gente cumpre. Então, normalmente, a informação, ela já está ali expressa na ordem que a gente está cumprindo. Se a gente tem alguma dúvida, por exemplo, que aí o juiz coloca; "cumpra-se de acordo com o artigo 212 do Código de Processo Civil". Se a gente não sabe, assim, de cor o que que é este artigo, aí, através do celular rapidamente a gente entra e olha, né? Qualquer dúvida do processo a gente também entra no PJe, consulta o histórico do processo. Se tiver alguma informação faltando no mandado, a gente entra no PJe no celular, abre o processo e consulta lá o processo todo. |
| IC8: Comunicação de assessorias | DSC8: Não é preciso procurar ela, não é preciso procurar ninguém para saber qual decisão tem que tomar, porque a linha de pensamento dela, são processos que a gente já viu várias vezes, né, tem muita coisa que é muito repetitiva... Enfim, então, na maioria dos casos, a gente lê o processo, lê a sentença, lê o recurso, e já sabe a decisão que tem que tomar, por causa da vivência anterior, né? Agora, quando a gente precisa de algo a mais, consulta os colegas se eles já fizeram alguma coisa semelhante, né, já tomaram alguma decisão dentro daquela situação, daquele contexto, se eles já fizeram alguma decisão nesse sentido. Senão, a gente procura o chefe. |
| IC9: Necessidade do trabalho em rede | DSC9: No trabalho com a violência doméstica, por exemplo, é preciso integrar esses órgãos para quê? Para que o Tribunal do Júri conheça todo o histórico de violência que ela já sofreu. Então, a gente precisa estar integrado. A gente precisa falar a mesma língua. A gente precisa ter um canal de acesso. O sistema tem que falar a mesma língua para gente poder integrar isso de uma maneira eficaz, né? |
| IC10: Utilização de repositórios e bancos de dados | DSC10: Tudo passa pela base de armazenagem da informação, o banco de dados de onde ela provém, somada a outras informações que podem ser também pela mesma fonte tecnológica ou não, é possível subsidiar a tomada de decisão se essa informação chega estruturada, ... de forma clara, precisa e organizada, né? Então, a qualidade da tomada de decisão depende, muitas vezes, dessa ferramenta informacional. |

| | |
|--|---|
| <p>IC11: Necessidade de estar atualizado: fazer <i>benchmarking</i></p> | <p>DSC11: Você tem que estar olhando um pouquinho lá para fora para ver o que que está acontecendo, né? E, para área de TI, é a mesma coisa. Porque a gente... nosso país, ao mesmo tempo que ele tem uma qualidade de ser enorme, ele tem um prejuízo muito grande porque ele passa a ser uma ilha, né? E a gente fica muito isolado na gente mesmo. Então, nas tomadas de decisão você precisa estar olhando sempre nessa aldeia global que a gente está, e ver o que que está acontecendo para poder trazer aquilo que nos interessa para cá, olhando para dentro e de fora para dentro. Estar atento, né? Esse é o grande desafio. Olhando tudo, é. E pensando aquilo que, de fato, a gente pode entender que é interessante para nós, né? É muita coisa.</p> |
| <p>IC12: Uso de sistemas informatizados</p> | <p>DSC12: O SEI é um exemplo interessante. O Áduna e o Lins subsidiando investigações e até processos já em andamento, né? Tem os sistemas usados para as investigações. Tem os sistemas usados para receber e atuar nos processos que o Tribunal manda. Então, isso vai depender de cada área. É, por exemplo, às vezes, a gente busca informações de endereços em cadastros distintos, cadastro eleitoral ou cadastro de conta de luz, ou cadastro do RENAJUD, né, que é o bloqueio de veículos, ou do BACENJUD, que é o bloqueio de valores também. Às vezes, a gente tem necessidade de oficiar a cartório para obter informações quanto a morte de alguém... ou uma certidão de óbito, por exemplo. Então, são lugares onde a gente busca informações eventualmente para... uma certidão de óbito para, por exemplo, subsidiar uma extinção de um processo criminal, por exemplo.</p> |
| <p>IC13: Problemas de falta de fluxo de informação</p> | <p>DSC13: Tivemos uns problemas no sistema. Então, recebemos um comunicado via WhatsApp para os DGs de que ia suspender algumas operações que não eram ligadas ao fechamento do cadastro, ao sistema relacionado ao fechamento do cadastro, para privilegiar a estrutura computacional no atendimento ao eleitor. Veio pelo WhatsApp. Aí a informação circulou via WhatsApp e volta para a Comunicação: “Isso é verdade? Tivemos que checar. Aí confirmamos vários dados e soltamos imediatamente uma informação para todos os servidores na intranet, oficial, enfim, uniformizando o conhecimento. Mas, nisso, nós perdemos aí algumas horas, porque ficou todo mundo: “Gente, é isso mesmo? Não é isso mesmo”? Mas, num momento de crise, isso poderia ser um problema gravíssimo, né? Mas, qualquer coisa pequenininha pode virar um problemão se a gente não se comunicar bem e se a tomada de decisão não for rápida, né?”</p> |
| <p>IC14: Necessidade de capacitação</p> | <p>DSC14: A cada inovação, assim, implanta um sistema. O sistema, nós precisamos trabalhar com ele. Aí ali eles colocam cartilhas, eles colocam vídeo, eles dão curso para nos direcionar, né? Cursos, assim, tudo por videoconferência. Né? Ultimamente, toda a implantação de um sistema que a gente precisa trabalhar com ele, ele joga lá no <i>site</i> os manuais, os vídeos explicativos. Então, a gente tem que, como se diz, tem que correr atrás, procurar ler, ouvir, trabalhar. Eles não ficam muito, assim, dando curso presencial não. Hoje é mais assim, é cartilha, é vídeo. Então, a gente vai tentando entender.</p> |
| <p>PERGUNTA 8: Quais foram as dificuldades de acesso à informação interna ou externa para o desempenho de suas funções?</p> | |
| <p>Ideia Central (IC)</p> | <p>Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)</p> |
| <p>IC1: Excesso de sistemas de informação</p> | <p>DSC1: Ah! A gente tem essa dificuldade pela quantidade de sistemas, que já reduziu. Mas, ainda assim, são muitos os sistemas. Ahn... E, então, assim, essa quantidade de sistemas, ela acaba prejudicando. Até mesmo por causa da questão envolvendo o acesso. Porque, às vezes, o funcionário que tem acesso a um sistema entre de férias, do outro está vencido, porque você tem que ficar atualizando... e então, tem essa dificuldade. Em relação aos sistemas, né?</p> |
| <p>IC2: Dificuldades técnicas e de falta de estrutura física</p> | <p>DSC2: A dificuldade, normalmente, é estrutural. Eventualmente por baixa velocidade, por dificuldade de <i>download</i>, não disponibilização do serviço durante determinado momento. Dificuldade técnica, às vezes, de indisponibilidade do sistema. Principalmente na época da pandemia, todo mundo conectado o tempo todo. Várias vezes o sistema cai e dá indisponibilidade do sistema. A sobrecarga do sistema, que faz muitas vezes</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>com que ele fique sobrecarregado e você não consiga o acesso na hora, é o maior problema, assim, enfrentado até pelos servidores e pelo o usuário externo. Então, assim, quando os sistemas funcionam, então, vamos falar assim, obstáculo tecnológico para acessar informações. “O sistema não está funcionando”. Esse é um dos principais obstáculos que ainda acontecem com alguma frequência. Uma outra condição é ter o material apropriado. Os equipamentos apropriados para o desempenho das atividades. Porque foi uma coisa tão repentina, que teve um custo muito elevado para a aquisição dos equipamentos e além da pandemia, que foi mais ou menos em 2019, falta de equipamentos. Então, teve dificuldades de câmeras, de microfones e algumas coisas.</p> |
| IC3: Dificuldade inicial de adaptação dos usuários | DSC3: No início havia essa dificuldade de a gente, às vezes, ter acesso a determinadas informações. Porque a gente não conhecia direito o sistema, tal. Ah foi só no início assim, essa mudança de paradigma, lá naquele comecinho, aprender a lidar com isso, as ferramentas, ganhar familiaridade, ganhar desenvoltura... depois que a gente aprendeu a entrar, a trabalhar no sistema, não tem dificuldade nenhuma. É coisa mesmo assim de a gente passar a conhecer né, os ambientes... Aí você vai tirando dúvidas com outros colegas... Para ver como é que eles fazem, né. |
| IC4: Resistência de usuários ao uso de tecnologias | DSC4: O processo eletrônico, ele tem uma infinidade de informações. É muita coisa mesmo. Quando você depara com aquele sistema para você começar do zero, ele foi muito complexo. Teve muita dificuldade para todo mundo. Tem um sistema que os advogados antigos mesmo falaram que iam parar de trabalhar. Muitos pararam de trabalhar. E teve muita gente mesmo que aposentou porque disse que tinha dificuldade. Tem até uns funcionários mais antigos que não trabalham com o sistema eletrônico. Eles ficaram por conta de mexer mais com o processo físico. Atender balcão presencial por causa dessa dificuldade. Então, assim, essas inovações tecnológicas, tem muita gente que teve dificuldade. Então isso criou, num primeiro momento, uma dificuldade maior. |
| IC5: Dificuldade em gerar dados estruturados | DSC5: O Ministério Público ainda tem muito a caminhar na organização dos dados, na transparência desses dados, na análise crítica desses dados, né? Tudo é um processo organizacional que está em encaminhamento e é natural... essas dificuldades são naturais porque nós vivemos uma explosão de revolução tecnológica, né? Ou seja, a toda hora sai um programa novo, toda hora você tem que estar atualizando. E, por exemplo, a própria TI, a Tecnologia de Informação do MP não consegue acompanhar todas essas mudanças, por mais que tenham investido, é difícil você acompanhar essa revolução tecnológica que é uma evolução que nós podemos falar que ela é explosiva, né? E é um volume... muito grande de informações, né? Porque é uma Instituição complexa. Não é fácil gerir uma Instituição complexa como o Ministério Público. No Judiciário também tem muita dificuldade em gerar dados processuais, numéricos mesmo. Que a gente consiga trabalhar essa informação. O CNJ tem atuado muito nesse sentido. Mas ainda é muito complexo isso aí. Na verdade, as organizações não desenvolveram isso ainda. É algo que precisa ser melhorado. A gente tem muita dificuldade com banco de dados. E é triste, né? Porque na questão das políticas públicas, tudo que você trabalha para poder pensar em soluções você tem que ter dados, né? |
| IC6: Informações pulverizadas | DSC6: Talvez o fato de que algumas informações ainda estão pulverizadas em diferentes setores. A gente ainda tem uma carência, por exemplo, de painéis de BI, né? Que podem enriquecer bastante esse acesso à informação de qualidade. Sistemas, também que permitam que todas as informações que trafegam na Casa sejam bem consolidadas. Então, a gente ainda tem algumas dificuldades importantes. Mas talvez, o fato de que algumas informações importantes ainda estão, vamos dizer, pulverizadas na Casa. E o próprio tamanho da Instituição acaba levando um pouco a isso, né? |
| IC7: Troca de dados interinstitucional e interoperabilidade | DSC7: Externamente a dificuldade é ter acesso a esse mundo de bases de dados que existem. Né? Você tem dados de outros setores que você não consegue ter acesso, que não estão disponíveis publicamente, e são dados |

| | |
|--|--|
| | <p>importantes, né? Às vezes, o Tribunal divulga, mas você tem dificuldade de ter esse acesso, e para ter como tomar uma decisão mais qualificada. Essa falta de transparência dos dados que existe entre as instituições dificulta, ainda, a tomada de decisão, inclusive, para você saber como que aquele órgão está decidindo. Aqui, como nós fazemos? Nós temos acesso às decisões que chegam e que nós somos intimados. Aí elas chegam oficialmente e a gente analisa. Nós analisamos. Mas outras decisões que, às vezes, são importantes, de outros Tribunais, a gente tem que ficar buscando individualmente. Não tem esse acesso por quantidade, por setor, por matéria, né? Então, os outros órgãos ainda precisam dessa transparência, né? E mais, também, a gente precisava de mais estrutura, mais tempo para buscar fazer uma pesquisa mais profunda por esses dados, e até fazer, se for o caso, uma parceria, né? Que nós pudermos falar, uma cooperação entre os Tribunais para troca de informações para ter mais acesso a esses dados. Falta uma rede, né? Mas, está em tramitação, por exemplo, com o Tribunal de Justiça, um termo de cooperação, justamente, para essa troca de informação, situação estratégica e projetos que são comuns entre o Ministério Público e o Tribunal de Justiça. Mas falta transparência, né, falta ainda organização de dados importantes para a sociedade e para as instituições, pelos Tribunais, e pelo próprio Ministério Público, né?</p> |
| <p>IC8: Quem é quem e onde</p> | <p>DSC8: Internamente, curiosamente, a informação que a gente tem mais dificuldade de ter internamente, quem é quem, fazendo o quê. Isso deveria ser absolutamente fácil. Você deveria dar um clique... quem é, quem é o Procurador que trabalha com tóxicos? “Ah, é o fulano, beltrano, ciclano, cicrana”. Então, duas informações, internamente, que a gente sente grande dificuldade é: qual é a nossa estrutura interna válida? A estrutura interna atual, né? Então, se você não sabe, às vezes, a estrutura. Você não sabe nem mais qual estrutura é válida. Você não sabe. Então, quem é quem, fazendo o quê, talvez seja a informação que a gente mais se ressinta. E em segundo lugar, afinal de contas, quais são as unidades do Ministério Público, sejam de atividade fim, sejam de atividade meio? Então, isso deixa a gente muito perdido demais.</p> |
| <p>IC9: Dados desatualizados ou divergentes</p> | <p>DSC9: As dificuldades normalmente são com base de dados. E base de dados é que... e sistemas que buscam informações de dados... da base de dados ou divergentes ou desatualizadas. Né? Mas o pior é quando você tem realmente sistemas que foram concebidos para ser automatizados, né para trazer informações em tempo real, vamos dizer assim, e informações que você deveria confiar, porque elas vêm objetivamente do sistema, mas o sistema, por uma deficiência ou na concepção ou na verdade, o que mais acontece é... são dados que não foram alimentados de maneira correta no sistema. Então, a alimentação inadequada no sistema, ela gera uma série de prejuízos depois. Até você identificar onde que está essa defasagem e a divergência, você perde muito tempo.</p> |
| <p>IC10: Limitações de pesquisa em sites externos</p> | <p>DSC10: A internet do Tribunal, a internet que o Tribunal nos fornece, ela é muito limitada. Às vezes, o Juiz e o Assessor conseguem uma liberação mais ampla. Mas, por exemplo, temos que pedir ao estagiário para fazer uma pesquisa a respeito de um conceito, alguma coisa assim, na internet e o computador dele trava, não consegue acessar. Isso o Tribunal faz, obviamente, para evitar que as pessoas fiquem navegando por sites que não se relacionam com o serviço, mas, às vezes, é um dificultador aqui. Às vezes, assim, sites que, assim, eminentemente jurídicos.</p> |
| <p>IC11: Excesso de burocracia</p> | <p>DSC11: Ah às vezes assim, foi por causa dessas dificuldades de acesso à informação que a gente criou fluxos diretos. Assim, é... você não consegue as coisas para ontem, né. Se você manda um e-mail, demora para responder, entendeu? Ou, o Estado é mais complexo, né. Então, assim, não é sempre que você consegue tudo rápido, entendeu? Então, esses meus fluxos, a gente criou para poder desempenhar mais... E assim... É mais burocrático, vamos dizer assim, o MP. O MP é mais burocrático. Falando internamente</p> |

| | |
|--|---|
| IC12: Buscadores pouco explicativos | DSC12: Já tivemos dificuldades também, por exemplo, nos mecanismos de buscas internos. Não são... nem tanto pela não existência da informação, mas de não estar muito claro a forma mais eficiente de se fazer a busca. |
| IC13: Não teve dificuldades | DSC13: Hoje a gente não tem dificuldade nenhuma não. As tecnologias foram vindo gradativamente e a gente procura se adaptar, né? |
| IC14: Informação para cliente | DSC14: A gente sempre teve um problema de ter que ter a certeza que você informou para o cliente uma data de audiência. Isso é algo grave. Porque, na área Cível, você precisa que o seu cliente vá e precisa informá-lo. Ele não é informado de outra forma. No Criminal, até que não. Porque ele tem que ser informado via Oficial de Justiça. Mas, o Cível, isso tem um impacto. Porque se ele não vai, ele pode ter uma possível multa aí por não ter ido à audiência. Isso pode causar vários transtornos. Então, impacta. Assim, a dificuldade é essa. Mais em relação ao cliente. |
| PERGUNTA 9: Existe alguma política institucional para identificar, tratar, disseminar e compartilhar informações que são úteis em suas atividades, processos ou tomada de decisões? | |
| Ideia Central (IC) | Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) |
| IC1: Existe política institucional de informação | DSC1: A gente tem essa política de circulação de informações virtuais, né. Lá em 2004, já naquela época em que não havia processo eletrônico, em que o uso do e-mail ainda era incipiente, implantamos a comunicação eletrônica como único meio de comunicação. Como único. A matéria eleitoral ela exige muita rapidez, os processos são muito rápidos, os prazos são muito curtos, então não havia a menor possibilidade de a gente adotar o modelo que na época era o oficial, que é o de comunicação via correio, comunicação física. Então, hoje, nós temos o e-mail funcional... A gente recebe muito e-mail, por exemplo, né... orientando, por exemplo, assuntos de serviço. Tem o e-mail institucional que a gente recebe informação de orientação. Por exemplo, ele manda informativo de jurisprudência. Ele manda de tudo. Tem o próprio grupo de WhatsApp. É muito utilizado o grupo de WhatsApp. Então, as gerências encaminham por e-mail e por WhatsApp, qualquer assunto. Então, essa informação, ela está sendo sempre repassada com muita facilidade, assim. Qualquer novidade de informação, é muito facilmente disseminada pelo celular e pelo e-mail institucional. O próprio <i>site</i> e a intranet estão sempre divulgando ações, assim, nesse sentido. Existe ainda o Fórum de de CAOs - isso é muito bom! Porque, aí, a gente tem um espaço de diálogo entre todos. Então a gente compartilha as informações. Sabe? |
| IC2: Gestão por meio de dados estruturados | DSC2: A Instituição, ela tem procurado cada vez mais caminhar, avançar na cultura de gestão por dados, tá? Então, há projeto, inclusive, nesse aspecto, auxiliando alguns setores na criação de painéis de <i>BI</i> , de <i>Business Intelligence</i> , para permitir que essa tomada de decisão seja mais eficaz. Um bom exemplo disso... Chefia de Gabinete, por exemplo. A Chefia de Gabinete é responsável por decisões aí que têm impacto em todo o nosso vasto Estado de Minas Gerais, em quase 300 Comarcas, né? Um número... enorme de Promotorias, um dinamismo enorme. Houve a construção de um BI que permite ao Chefe de Gabinete tomar decisões a partir de dados objetivos. Dados objetivos sobre movimentação de inquéritos, processos nas Comarcas, índice de desenvolvimento humano nas Comarcas, população, número de Promotores por habitante. Uma série de critérios que dão à Chefia de Gabinete, que é um importante tomador de decisões aqui na Casa, os elementos necessários para, de forma criteriosa, chegar às suas decisões. |
| IC3: Área de gestão da informação | DSC3: Nós temos uma área da gestão da informação. E ela atua muito fortemente no aspecto de tentar tornar... uniformizar o conhecimento. Tem sim. Tem uma área da gestão da informação. Uma coordenadoria só de gestão da informação. Então, eles tratam, por exemplo, normativos. Tudo isso, esta área trata e também dissemina conhecimento. Então, tem um informativo de legislação. Então... e é a área que está à frente do projeto para tentar melhorar o fluxo de informação administrativa da Instituição. Então, há sim. E há uma preocupação institucional com isso. Talvez não estejamos no mundo ideal, mas, pelo menos, há uma construção nesse sentido. E há uma preocupação de normatizar, de organizar esse tipo de conhecimento. |

| | |
|--|--|
| <p>IC4: Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação</p> | <p>DSC4: Existe. Sim. Você tem toda uma hierarquia, né, assim... uma cadeia de transmissão das informações que, no ponto de vista da Instituição, funciona a partir da centralização, junto à Procuradoria-Geral, né? É uma área vinculada à Procuradoria-Geral. Então, é posicionada de forma estratégica. Ela se submete a um conselho de tecnologia da informação. Esse conselho, ele é multiparitário, e dali se irradiam todas as normas. A gente verifica uma preocupação com a edição de normativos para dar transparência a esse fluxo da informação, sobretudo segurança. E vem evoluindo. A gente nota claramente um avanço, assim, não tem dúvida. A Instituição veio se estruturando. Existe um referencial. Existe esse referencial discutido por trás de alguma concepção até, assim, bem sistemática do conhecimento e tudo mais e que está, inclusive, normatizada. Então, o Comitê Estratégico da Tecnologia da Informação, que é um colegiado que envolve todas as áreas estratégicas do Ministério Público, né? Procuradoria-Geral, Corregedoria-Geral, representantes do Conselho Superior, Câmara. Então, ali você vê, apesar de ser de tecnologia da informação, muita coisa de uma política da informação da Instituição, parte dali. Então, você tem uma governança para isso, Parte dela está ali, dentro desse órgão, com decisões. Então, é isso, você tem que ter uma governança bem estabelecida, por exemplo, o Comitê Estratégico da Tecnologia da Informação. Você tem hoje 2 órgãos que são, vamos dizer assim, com representação multissetorial, que faz uma interlocução bastante interessante nisso aí, que são o CETI e o GRUSAF. O Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação e o Grupo Gestor de Sistemas da Atividade Finalística. Então, acaba que eles fazem muita ponte de quem não participa desses processos administrativos informacionais, mas que são os destinatários das informações no final das contas, porque tudo, em tese, tudo quanto é informação, quase tudo que é gerado na Instituição, deveria ser informação voltada para atividade finalística. Então, dali saem muitas políticas na área de informação.</p> |
| <p>IC5: Existem iniciativas</p> | <p>DSC5: Sim, sim. A Procuradoria tem trabalhado bastante nisso e criado algumas estruturas específicas para essa finalidade e, me parece, que isso está caminhando. Existem algumas iniciativas, mas ainda é incipiente no Ministério Público.</p> |
| <p>IC6: Não existe política institucional de informação</p> | <p>DSC6: Não. Não. Nenhuma (risos). Existem algumas iniciativas pontuais quando a gente é demandado. Mas nada como política institucional. Oficialmente não existe.</p> |
| <p>IC7: Independência funcional vs atuação funcional integrada</p> | <p>DSC7: Então, até o Procurador-Geral, a gente até discutiu da necessidade de ter uma atuação mais integrada, mais uniforme na Instituição. Só que a Instituição, é o seguinte: ela esbarra num problema que é o seguinte: a unidade da Instituição, que é um princípio constitucional, uma atuação, assim, que tem um padrão, né? De qualidade, no mesmo nível e com a independência funcional. Precisamos de uma mudança cultural, um debate, entendendo que a independência funcional, quando ela segue uma unidade ela fortalece o Ministério Público, né? E quando ela segue o voluntarismo, às vezes, prejudica a Instituição. Né? Porque é uma atuação separada, às vezes, contrárias às teses institucionais. Isso é ruim para a Instituição. Mas é uma Instituição nova, né? Com um perfil que foi dado, esse novo perfil, o de 88. É uma instituição nova. E que... Com esse tanto de... gamas de atribuições e de deveres que tem que conviver e se adaptar a essa revolução tecnológica.</p> |
| <p>IC8: Acredita que exista política de informação, mas não sabe detalhes</p> | <p>DSC8: A gente acredita que sim, porque consideramos que o nível de informações, o fluxo de informações é muito bom, é adequado e tudo. Então, então a gente acredita que sim, mas a gente não sabe falar assim, "Ah tem o setor tal que faz isso" ou "Tem o canal tal".</p> |
| <p>IC9: Se tem política institucional de informações, desconhece</p> | <p>DSC9: A gente não sabe dizer. Porque aí não é atribuição, não é da nossa competência. Mas olha, se tem a gente desconhece, sabe, assim... uma política, né? Uma política institucional, assim. Claro que sempre estão disseminando informação, tem o grupo do Teams. Então, eles postam algumas informações, alguma informação mais importante. Mas assim, vê quem quer...</p> |

| | |
|---|---|
| <p>IC10: Existe política institucional de comunicação, orientação e capacitações</p> | <p>DSC10: A gente tem políticas aqui de comunicação, né? Então, por exemplo, esse ano a gente vai fazer revisão do nosso planejamento estratégico. Primeiro ciclo de revisão do Planejamento Estratégico 2020/2029 está previsto agora, né? Para esse ano. A revisão do planejamento estratégico é um esforço coletivo, a gente tem uma estratégia de comunicação junto aos setores, inclusive, com o apoio da Comunicação. Aqui nós temos um canal importante também, que é “Fale com o Presidente”. É divulgado para que as pessoas possam levar ideias, sugestões ou até críticas com relação ao funcionamento do sistema de informações. Então, há esse canal não só para o público interno, como para o público externo. Então, essa ferramenta já existe há algum tempo. E ela é muito importante, porque permite conhecer, de certa forma, quais são as demandas ainda carentes, que precisam melhorar e quais aquelas que está dando certo. Não é? E, aí, bastam uma manutenção, enfim, para que a gente continue nessa linha de divulgar o que acontece, facilitar o acesso às ferramentas eletrônicas, né? A gente tem essa questão dos e-mails aqui, né? Institucionais, entre gabinetes, mas, para atingir esse público, principalmente o público externo, a rede social é fundamental. É fundamental, né? Estão implementando várias políticas de comunicação e facilitação de informações, é... muito pelo SEI, né? E a coisa está fluindo muito bem. E as pessoas com um menor potencial aquisitivo, aquelas pessoas que têm menor conhecimento, estão interagindo, estão entrando e estão tendo as questões solucionadas. Isso é muito interessante. Então, não só pela Assessoria de Comunicação, né, mas existe também a Escola Judicial, que direciona os cursos que são ministrados para isso.</p> |
| <p>IC11: Existe a comunicação informal</p> | <p>DSC11: Isso é informal. A gente não tem jornal, nem revista, nem... O que a gente faz, às vezes, é alguma informação para fora. Então, quando a gente quer comunicar outros setores, aí, a gente passa para a Comunicação para publicação de alguma coisa no <i>site</i>. Mas quando a gente quer comunicar alguma coisa de maneira mais ampla para a Instituição, aí a gente transforma num documento e manda para a Comunicação para publicação no <i>site</i>.</p> |
| <p>IC12: Falta de espaços de discussão e disseminação de boas práticas</p> | <p>DSC12: Uma coisa que também a gente acha que falta seriam grupos temáticos para discussão, sabe, de algumas demandas, criação de roteiros... Porque assim, você faz um roteiro, tem os desdobramentos, né? Nenhum roteiro vai dar conta de todas as peculiaridades do caso. Então, falta avançar muito. Tinha que ser mais disseminado... Mas é muito, muito frágil, assim, essa questão de disseminação de informação, de boas práticas, entendeu? Não tem. E falta, né?</p> |
| <p>IC13: Falta uma política de gestão da informação e gestão do conhecimento</p> | <p>DSC13: Algo como um documento que enuncia uma política de informação da Instituição: isso ainda não está estruturado. Isso está setorizado. Na área de planejamento, na área da tecnologia da informação, na área da inteligência, na área da segurança da informação, existe essa preocupação em ter algo que poderia se aproximar de uma política da informação. Mas ainda não há algo integrado. E não com uma coisa mais ampla, que seria a gestão do conhecimento. Então, tem um desperdício muito grande de conhecimento na Instituição. Ou seja, então, nós estamos muito... numa política da informação, na vertente gestão do conhecimento, nós ainda estamos criando. Por quê? Porque ainda há uma resistência cultural. Uma tendência a se continuar a gerir da forma que sempre foi feita. Aí você dá um avanço, mas a Instituição, ela é muito dependente da administração do Procurador-Geral.</p> |
| <p>PERGUNTA 10: O que você interpreta em ser “competente em informação” na sua área de atuação na instituição?</p> | |
| <p>Ideia Central (IC)</p> | <p>Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)</p> |
| <p>IC1: Competência em informação como domínio de tecnologias</p> | <p>DSC1: Competência no sentido de expertise. Não de... competência legal. Ah! A pessoa tem que ter conhecimento do que ela te apresenta, né, das ferramentas que ela utiliza para obter essa informação. Os meios que ela tem disponíveis, né? E ter meios tecnológicos. Olha... é, principalmente estar atendo com esses avanços das tecnologias, com esse advento da rede social. Então, a gente precisa se adequar a essa nova realidade. Aquele que não conseguir se adequar a essas realidades, vai ficar... realmente, vai ter muita dificuldade em interagir, em desenvolver os trabalhos até porque hoje a gente</p> |

| | |
|---|--|
| | tem julgamentos virtuais. A pessoa tem que ter, no mínimo, assim, um domínio do básico. Porque, se ela dominar o básico, ela consegue, através do auxílio de colegas, enfim, dominar o restante através do uso e repetição. |
| IC2: Competência em informação como capacidade ética | DSC2: Ser competente em informação, é você ter uma informação, fazer o uso dessa informação com ética, integridade, responsabilidade e qualidade. Porque não basta você ter a informação se você, dessa informação, não extrai algo para aperfeiçoar o setor. Então, você tem que ter a informação, mas não é qualquer informação, uma seleção sobre a informação, uma utilidade da informação dentro dos padrões éticos, ou seja, dentro dos padrões de comportamento que revelem o <i>compliance</i> , a integridade da Instituição, que é o compromisso. Se é uma instituição isenta, uma instituição comprometida com a Constituição e com a lei. E uma instituição que age sobre a ética e a moralidade e uma instituição que se manifesta de forma responsável. Então, assim, em síntese: ser competente na informação é você colher a informação, estar aberto para colher as informações, ter uma seleção crítica dessa informação para ver se é útil, ter um trabalho de qualidade, com integridade, portanto, com ética, né? Porque o <i>compliance</i> , ele une dois valores com a integridade. Ele une a ética e a conformidade com o Direito. |
| IC3: Capacidade de fazer bem em menos tempo | DSC3: A competência da informação é mais baseada no tempo. Sabe? Quanto mais rápido e eficiente for a divulgação daquelas novas questões colocadas, mais rápido elas vão entrar em atividade e vão mudar o universo que está em volta, né? É a rapidez das informações. Ser competente é quase que ser produtivo, né? Hoje, com um número enorme de processos que tem para dar andamento, parece que, assim, além de você ter que... ser competente, no sentido de fazer as coisas certas, né? Tipo, ler um despacho, direcionar o despacho para aquilo, para diligência que está mandando, e com atenção, fazer correto. Se for pedir um documento, pedir corretamente. Se for direcionar para uma vista, uma intimação, direcionar corretamente. E produzir. Porque a demanda do número de processos exige mesmo... para a gente tentar agir mais rápido, pensar mais rápido, movimentar processos mais rápido, porque a demanda nos pede isso. Correto e tentar produzir o máximo, porque é o que exige ultimamente. |
| IC4: Observar o sigilo da informação | DSC4: Competência tem que sair do Direito. É <i>expertise</i> , né? Porque, assim, tem a questão de utilização de informações que são sigilosas, né? A questão de preservação de privacidade. Se a informação que a gente tem, ela é sigilosa, a gente não pode abrir. E se ela é sigilosa, será que a gente pode usá-la? Porque a gente não... pode usar em decisão judicial absolutamente nada que não esteja no processo e tenha sido submetido às partes e ao contraditório. Porque senão a gente viola uma prerrogativa constitucional, né? E toda vez que a gente recebe aqui uma informação que vai submeter às partes, e essa informação, ela é sigilosa, tem que tomar o maior cuidado para que não haja exposição. E tem uma certa consciência. Consciência, falando... consciência de acordo com uma ética, né? Tem uma questão legal. "Ora, essa informação aqui é sujeita a sigilo". Aqui você tem uma quebra de uma comunicação telefônica, a gente não pode conversar com as pessoas sobre isso. Isso tem um sigilo legal aqui. Ou seja, em geral, tentando aproximar ética com legalidade, que seria a referência, né? A ética seria basicamente cumprir a lei, né? É preciso a consciência de que, determinados dados, quando violados, eles configuram a prática de um crime. Né? Então, a gente tem que tomar muito cuidado. |
| IC5: Saber filtrar a informação de qualidade: tecnologia é mera ferramenta | DSC5: Essa é outra dificuldade. Porque é tanta informação, que a gente tem que filtrar o que de fato interessa ou não, né? Aí vai de novo a experiência, vai o tempo, vai olhando o que de fato aquilo interessa ou não. Porque é muita informação. Então, nem sempre o que você tem é utilizável para aquilo que você quer. Então, você tem que ter esse <i>feeling</i> também. De sentir, filtrar aquilo que é relevante e o que não é. É o tempo, a experiência, a rede, quer dizer, interna de quem está trabalhando com isso, né? Que traz uma informação, traz outra. Mas, enfim, competente é alguém que consegue se virar, buscar a informação, ter acesso à informação e filtrar o que que é uma informação de qualidade do que não é. Embora, cada vez mais, é difícil |

| | |
|---|--|
| | <p>entender o que é uma informação confiável e o que não é. Estabelecer o que é uma <i>fake news</i> ou não. Então, a gente tem muita informação e, às vezes, pedaços ou partículas de informações podem nos dar, fora de um contexto, né, podem nos dar uma interpretação completamente equivocada. hoje o que a gente mais vê é <i>fake news</i>, são as pessoas fazendo ilações completamente desprovidas de lastro probatório e isso obviamente prejudica sobremaneira. Então, nós temos que ter essa competência para verificar a qualidade e a veracidade da informação, e a tecnologia é mera ferramenta, né? Ela não resolve nada, né?</p> |
| <p>IC6: Saber acessar, filtrar, categorizar e aplicar informação</p> | <p>DSC6: É aquele que tem capacidade para acessar a informação, saber da idoneidade dessa informação e saber onde aplicar essa informação, né. Seria, então, a capacidade de buscar a informação, selecionar, separar, discernir, organizar, até hierarquizar. E, também, no outro lado, a capacidade de apresentar, de expor, de comunicar, né? Não só ter o acesso e saber como filtrar também e aplicar naquilo que é necessário. Porque, por exemplo, vamos dizer especificamente da jurisprudência, a gente pode ter acesso a uma determinada decisão, ou decisões e tudo, mas ela não se aplica ao caso que a gente está resolvendo, especificamente, por causa dos detalhes. Existem os casos específicos, tem que saber filtrar, aquilo ali realmente é um caso que guarda semelhanças com esse que a gente está analisando, ou em que esse aqui difere desse que gerou essa jurisprudência? Então a gente tem que aplicar e aplicar de uma maneira adequada, né? E não sair fazendo a decisão, assim, sem analisar cada caso, né?</p> |
| <p>IC7: Fluência na análise de dados</p> | <p>DSC7: Competência é um sonho né? A gente ter uma visão, assim, de que a gente resolve, a gente acompanha, a gente sabe tudo o que deveria saber. Mas assim: acessar os dados é um ponto importante. Ser competente em informação é a gente orientar a nossa atuação pelo bom manejo de informações e, a partir dessas informações, conseguir extrair conhecimento. Dados que sejam úteis para agregar valor à nossa atividade. E que venham a contribuir efetivamente para que a Instituição consiga, vamos dizer, caminhar a passos mais largos para concretização de seus objetivos institucionais. Então, a pessoa precisa ter o acesso e saber lidar... manejar aqueles dados, né? Então, assim, você precisa ter, assim, uma capacidade para você ler, não que você precisa fazer um curso, mas você precisa ter uma familiaridade com aquela ferramenta, né? Que você está lidando...</p> |
| <p>IC8: Capacidade de aprendizagem contínua</p> | <p>DSC8: Ser competente em informação é ter as competências necessárias, né, para a execução das atividades. Passa muito por estar apto a buscar o conhecimento. É... Precisa saber manejar tudo... mas estar apto a aprender e a desenvolver habilidades nesse sentido informacional. Então, até porque tudo muda muito rápido. As mudanças estão numa velocidade que a gente precisa o tempo todo aprender, envolve, digamos assim, formação multidisciplinar. Né? Ou seja, o perfil do profissional, ele vai cada vez mais ser impactado por essa realidade, que ela é muito dinâmica. Então, assim, a amplitude que se exige hoje para desenvolver o trabalho dele de maneira adequada, tudo que ele tem que resolver, quer dizer, é um trabalho de capacitação e aperfeiçoamento contínuo. Hoje você tem que estar interessado e informado, assim, tem que ter um mínimo de compreensão sensível de relacionamento interpessoal em relação à psicologia, pelo menos do tratamento mínimo e da gestão de pessoas. O mínimo de conhecimento das múltiplas funcionalidades aí, no campo de tecnologia. Ele tem que ter o mínimo de conhecimento das principais funcionalidades desses sistemas para direcionar a equipes. Então, essa competência, é uma competência de aprender a utilizar a informação, a manejar a informação. Não sempre ir com a certeza. É sempre ir aberto a entender. Essa é que é a questão. Então isso é importante a gente perceber as nuances, o contexto. Isso é que é tentar ter essa competência informacional. Tem que ter um embasamento, claro, científico, um conhecimento científico, e também um conhecimento da prática, né, da... E aí aliando as duas habilidades, ela tem como exercer o seu trabalho com competência.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>IC9: Saber comunicar bem: ter empatia pelo outro</p> | <p>DSC9: Competente em informação é ter conhecimento e passar esse conhecimento da forma que a pessoa que recebe a informação consiga entender. E prezar também pelo atendimento ao público, né? Então, a gente precisa saber também passar a informação. Então, não adianta falar assim: "Olha, o seu processo está para o Juiz despachar". Ele não vai entender isso. Então, tem que falar diferente: "Olha, o seu processo está na mão do Juiz, está na mesa dele, para ele assinar o papel". Então, assim, não adianta também você utilizar uma linguagem inadequada... para a pessoa que vai receber, né? Não atingiu aquele objetivo que você quer. Porque não adianta ficar cheio de informações técnicas e a pessoa que não consegue entender... aquela informação. Né? Então a competência está aí. E a empatia, né? Você se colocar no lugar do outro. Se colocar no lugar do outro... para conseguir entender aquela dor, aquela situação. Essa questão do atendimento, de ter paciência, de ter boa vontade, respeito com as partes, com a situação de que cada um que chega ali, né, que traz para você... Porque são diversas histórias. Né? Cada um tem seu problema. Cada um tem sua história, seu pedido. Então, faz muita diferença a questão de atendimento ao público. Quando uma pessoa é competente em informação, além dela se comunicar bem, ela tem que comunicar com clareza, né...</p> |
| <p>IC10: Necessidade de capacitação</p> | <p>DSC10: A competência, ela também é treinada, né? Então, do ponto de vista do estabelecimento do que é ser competente para determinado exercício de função, as normas, elas estabelecem. Mas notadamente, o principal é haver um desenvolvimento e um treinamento, uma capacitação daquele que exerce a atividade para que a tomada de decisão seja adequada. Hoje, um membro do Ministério Público ele é excelente analista dos dados específicos de um processo. Aqueles típicos, né? Que são... tradicionalmente você encontra dentro de um processo. Mas o problema é que a nossa sociedade, ela foi se tornando extremamente complexa. E você tem casos que são muito complexos. Você pode ter laudos extremamente extensos, você pode ter... de repente, um processo com 15, 20 volumes. Ele tem, pode ter 30 réus. Não é? Com uma absurda quantidade de dados de toda natureza. Quando um membro do MP se depara com algo assim, de modo geral, ele não foi qualificado para lidar com essa quantidade de dados. Então, sobretudo, com volumosos dados digitais. Membros do Ministério Público e servidores do Ministério Público têm que começar a ser capacitados como se fosse... um analista de dados tendendo a cientista de dados. Então, a formação do futuro de um membro do MP é conseguir manejar essas ferramentas de... não só manejar ferramentas de análise, mas ter as capacidades analíticas, subjetivas bem desenvolvidas, cognitivas bem desenvolvidas, para lidar com gráficos, para lidar com estatística, para lidar com comparação de dados complexos. Então, talvez algo que acrescentasse muito para a gente fosse uma formação, uma capacitação mais semelhante a um cientista de dados. Por quê? Porque o mundo está complexo demais. Ele está cada vez... nada diminui, só aumenta. Se você continuar a trabalhar com os velhos métodos de trabalho, você acaba não conseguindo lidar com a realidade. Fica preso num monte de pequenas coisas, em vez de ter uma atuação mais sistêmica.</p> |
| <p>IC11: Capacidade de se adaptar às mudanças: resistência à mudança gera anacronismo</p> | <p>DSC11: São necessárias competências múltiplas aí, variadas. E não tem como fugir disso. Nossa sociedade foi se tornando complexa, a quantidade de processos, de casos, está se avolumando demais. E você usar métodos que são... e técnicas que são muito antigas. A maneira de conduzir nosso processo, ela, apesar de ter audiência à distância, você tem toda essa parafernália, computadores, né? Você pode fazer, usar uma audiência em um Tribunal num Webex. Nós podemos utilizar o Teams. No fundo, no fundo, é basicamente o processo que já existe aqui desde 1832. No computador, <i>smartphone</i>, as teleaudiências, dá uma ilusão que a gente está no futuro, mas a maneira de fazer as coisas é basicamente a mesma. Então, num mundo que muda a cada 5 anos, vira de cabeça para baixo, se você está numa Instituição que tem um setor que não aceita mudança, você vai ficar anacrônico e vai perder utilidade para a sociedade. Qual que é o grande risco disso? É uma Instituição estagnada e anacrônica. A gente já vive isso. A nossa Instituição já</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>é anacrônica. Porque que as instituições democráticas, elas estão em crise e elas são tão facilmente atacadas? Porque elas estão absolutamente em descompasso com o tempo em que elas vivem. Assim, a capacidade de fazer leitura das mudanças e dentro dos valores das missões institucionais, se tornar mais compatível com o que se espera daquele tempo é o que deveria justificar, vamos dizer assim. Dentro de planejamento institucional, a questão de inovação deveria ter um posto central.</p> |
| <p>IC12: Visão de competência como execução de ordens</p> | <p>DSC12: A gente absorve aquilo que chega até nós. E a gente não sai procurando se tem jurisprudência nova, enunciado novo. A gente se apega àquilo que chega pela chefia. Fora isso, a gente não busca para ver se tem alguma novidade, alguma mudança, alguma coisa nova não. Entendeu? Mas o que interfere diretamente no trabalho, que chega até nós, qualquer orientação que seja, a gente absorve imediatamente. Então, é ter a noção do que faz, né, ter conhecimento das normas de instrução. Ter conhecimento das normas, seria.</p> |
| <p>PERGUNTA 11: Como você percebe a necessidade de uso ético da informação em sua atuação profissional? Como lidar com a desinformação?</p> | |
| <p>Ideia Central (IC) Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)</p> | |
| <p>IC1: Checar sempre</p> | <p>DSC1: É extremamente importante né... esse tratamento ético. Porque como a gente falou, a gente hoje, a gente é invadido constantemente né, por um turbilhão de informações. Parte dessas informações é falsa, é descontextualizada, é montada... enfim. E a gente tem que ter esse discernimento, ter esse cuidado, para não receber uma informação e já passar adiante, ou se deixar influenciar por ela, para tomar decisões, porque é necessário primeiro checar. E ter esse alerta constante para a possibilidade daquela informação não ser verdadeira, não ser oficial. Então, a gente checar sempre. É muito rápido e muito fácil de produzir desinformação. Quando vem uma informação, a gente tenta consultar realmente se aquilo procede. Seria nesse sentido, né? De estar atento para as informações que são prestadas, para verificar se realmente, elas são verdadeiras ou não. Cuidado! Checa a fonte. Tem certas coisas que você consegue ver de cara que são inverídicas, né? Então, assim, como lidar com a desinformação? Checar, fazer revisão...</p> |
| <p>IC2: Usar ferramentas e técnicas para combater desinformação</p> | <p>DSC2: Lidar com desinformação é informar mais e melhor o tempo inteiro, inclusive, identificando eventuais excessos ou abusos. Do ponto de vista da ética, que é uma prática, né? Assim, a ética é uma prática da conduta... nós temos mecanismos de verificar a possibilidade de orientação, fiscalização ou mesmo de correção de eventuais desvios. Mas é fundamental que a utilização da informação e os perfis de acesso estejam adequados aos usuários e às funções e a tomadas de decisões respectivas das áreas em que estejam lotados. Então, a realidade atual, pela tecnologia, ela incrementou a possibilidade de haver desinformação. E trabalhamos, para abordar sempre através de fontes seguras, principalmente em matérias que estão afetadas ao Ministério Público. Como essa desinformação, ela configura crime, aí você vai ter que ter os setores específicos que teriam que lidar com isso. Né? Então, se configura crime, seria o pessoal que atua na área criminal. Agora, no que tange à atividade de inteligência do Ministério Público essa área de inteligência, ela tem a capacitação e as ferramentas para poder lidar com o que você poderia chamar, de maneira muito abrangente, de desinformação. Ela tem como checar, né? Porque ela possui técnicas especiais de, vamos chamar de coleta de informação. Ela pode fazer um reconhecimento operacional... se essa informação, ela diz respeito a algum aspecto digital. E aí tem a forma de poder verificar se aquela informação digital está adequada ou não. Se aquele personagem que está do outro lado, ele é um personagem falso, ou dando um golpe ou uma fraude. Ou colocando em risco a segurança do Ministério Público. Enfim, também tem os meios apropriados. Para lidar com as funções do Ministério Público, de um modo geral. Nas eleições, tem agora a produção de um... é... <i>software</i> que vai auxiliar a detectar <i>fake news</i> no período eleitoral, para lidar com a desinformação, né?</p> |
| <p>IC3: Reflexão para superação da</p> | <p>DSC3: O estudo reflexivo, o estudo... né, porque estudar não é só você ler. Estudar, às vezes, é você contemplar, é você meditar, é você pensar... O</p> |

| | |
|--|--|
| ignorância: Teoria Crítica | <p>estudo, é você trabalhar para superar a sua ignorância. Porque, às vezes, você supera a sua ignorância através da reflexão sobre problemas, sobre questões e sobre tudo. A gente trabalha muito com a teoria crítica, né? São 4 as categorias do pensamento crítico. O primeiro deles é a sociedade. No pensamento crítico, a sociedade é o real, é o movimento social, é a realidade onde há injustiça, há desigualdade, problemas. E é essa sociedade que nós devemos olhar com amorosidade, entendendo que há desigualdade e que aquela desigualdade não é natural. E que nós temos que removê-la, democraticamente, por intermédio do nosso agir, na defesa dos direitos fundamentais. A segunda categoria do pensamento crítico é a ideologia. A ideologia é a maneira, é o modo, é o olhar que a sociedade tem dela mesma. A visão que, às vezes, é manipulada... pelos meios de comunicação, pela <i>fake news</i>, pelo poder econômico escuso, pelo poder político. As sociedades, às vezes, têm visão equivocada, dos seus direitos e dos seus deveres. A terceira categoria do pensamento crítico, e aí que vem na questão da desinformação, é a alienação. A alienação é o desconhecimento da realidade dos problemas e dos direitos e dos deveres. E essa alienação, ela vem lá do berço escolar, né? Porque você aprende química, física, biologia, matemática e não aprende o mais importante. O que que você não aprende? A ser cidadão. Você não aprende quais são os seus direitos e os seus deveres. A quarta categoria do pensamento crítico é a <i>praxis</i>. É a prática, né? A prática é o saber crítico emancipado à luz dessas 3 outras categorias, visando à fraternidade, à criação de uma sociedade mais justa, mais livre, solidária.</p> |
| IC4: Não disseminar desinformação | <p>DSC4: A desinformação? A primeira coisa: não passar para frente. Não propagar. A primeira coisa. E desconsiderar. A gente tem que filtrar. A gente tem que ter o mínimo de respeito e responsabilidade com as coisas que chegam para a gente. Não ficar divulgando ou repassando coisas que se apresentam, no mínimo, duvidosas. Né?</p> |
| IC5: Ter empatia para informar | <p>DSC5: A desinformação, ela é grande no sentido de você ter hoje em dia... Todas as pessoas hoje em dia têm acesso a vários sites de informações falsas ou inadequadas e tal. Então, como que você desconstrói essa desinformação? Né? Utilizando o seu conhecimento e, de forma ética, assim, sem falar mal, vamos dizer assim, do outro e daquilo que ele está vendo, porque isso pode não ser bem recebido, e você mostrar, com o seu conhecimento, que aquilo que ele chegou falando não é verdadeiro. Isso é muito complicado também. É muito complicado, porque você desconstrói toda uma situação. Mas, com a empatia, com o uso sem falar mal do outro, daquilo que ele veio, né? O cuidado com a linguagem. Com a linguagem e também, às vezes, ele veio aqui, mas ele já pegou a informação com outra pessoa a respeito daquilo.</p> |
| IC6: Ter cuidado com as fontes | <p>DSC6: É... isso também é uma questão muito relevante, porque a gente lida com todo tipo de informação a todo tempo. Então, há uma preocupação muito grande, principalmente nossa aqui, com relação às fontes, né? A gente buscar sempre fontes seguras. Então, a gente tem essa preocupação de sempre utilizar de fontes que a gente conheça, que já tenham credibilidade perante a comunidade. Então, citar algum autor, de citar alguma doutrina, até mesmo jurisprudência é uma preocupação nossa aqui. Quando vai citar em algum julgado, ou para dar alguma informação, enfim. Há essa preocupação. Então, é a busca, é a pesquisa em fontes oficiais. Quando você recebe aquela informação, vai buscar num órgão oficial, ou em algum outro meio de comunicação informações para ver se coaduna com aquilo que você recebeu.</p> |
| IC7: Ter cuidado com o sigilo das informações | <p>DSC7: O uso ético da informação é algo muito importante. E, vamos dizer, exige uma utilização criteriosa da informação para a gente não cometer injustiças. A pretexto de fazer justiça a gente, quando usa a informação de uma forma desvirtuada, exagerada ou, principalmente, precipitada, a gente pode cometer sérias injustiças. O uso ético passa por uma utilização, o mais técnico possível, das informações que nós detemos para a gente não incorrer em injustiças. A gente tem que tomar cuidado também para essa informação ser usada de forma criteriosa para não expor de uma forma indevida a condição de quem ainda figura como investigado, tá? Então, por um lado, a gente tem que ter a ética na divulgação das coisas, que na grande maioria das</p> |

| | |
|---|---|
| | vezes, se não tem um caráter sigiloso, oficialmente, porque normalmente as informações que nós lidamos são públicas. Mas o cuidado na difusão dessa informação... porque tem vidas, tem pessoas envolvidas nos processos, né. |
| IC8: Ética e integridade | DSC8: Na verdade, o tempo todo a gente tem que estar com esse olhar da integridade, né? Tem a ética, e tem a integridade. É muito da integridade, de a gente olhar se está de acordo com os princípios da Administração Pública e a gente ter o cuidado porque nós trabalhamos no âmbito público. Então o conceito ético, ele tem que considerar isso. Nós estamos numa instituição pública. Temos que zelar pelo interesse público. Então essa é a maior questão que a gente enfrenta. Nós estamos num contexto em que o uso da informação fora da nossa Instituição, fora do contexto do serviço público, ele não tem essa barreira de ter integridade, de ser correto, de ser ético. E, dentro da Instituição, nós temos que ter esse cuidado e combater algo que não é... não tem essa preocupação. Pelo contrário. Trabalha com máquinas, trabalha com um submundo, né? E nós estamos ali alinhados aos normativos. O servidor público só pode fazer o que está previsto na lei. É tudo muito normatizado, A gente não pode sair muito do contexto. Ele não pode sair daquilo. Então, esse uso ético, ele é importante. A gente tem que reafirmar e trabalhar dentro da ética para enfrentar exatamente o oposto disso, né? |
| IC9: Ética e amor | DSC9: É muito importante, dentro da ética, falar em amor. E o amor é você desejar ao próximo aquilo que você deseja a você mesmo. E o amor é você agir para além da educação. Mas agir para que o bem prevaleça, mesmo quando esteja sufocado pelo mal. Então, o amor é a energia que deve estar presente nas organizações também, e no trabalho, num cumprimento, numa forma educativa mais amorosa. Um bom dia amoroso. E o amor não é só o amor entre pai e filho, marido e mulher. É o amor universal. É o amor institucional. É você agir para não tirar o prestígio da Instituição. É você agir sabendo que o que você está fazendo é o melhor para o seu órgão, para a sua unidade, é o melhor para o seu setor. Então, é essa a energia que nos move e que nos traz aqui e que nos faz desenvolver projetos de vida, institucional, inclusive. Nós não podemos separar a ética do amor em tempos atuais. Principalmente, uma sociedade tão sofrida como atualmente, né? Uma sociedade massacrada pela ignorância e pelo egoísmo. É só o amor que supera isso, né? |
| IC10: Necessidade de definição do que é ética e do estabelecimento de um código de ética | DSC10: Como é que você vai buscar ética nesse mundo que a gente está? Porque aí tem outro dilema. Aonde é que a ética começa e aonde a liberdade individual termina? Esse é o dilema que a gente está. Porque, às vezes, para você ter uma limitação enquanto pessoa e uso da informação você vai esbarrar na ética. Né? E quando é que a ética tem que terminar para que isso aconteça? No uso ético, a gente precisa estabelecer primeiro a premissa do que se entende como ético. Então, assim, a gente precisa primeiro entender isso. Sabe? Então, há necessidade de se estabelecer padrões éticos, mas que seja padrões éticos debatidos e que haja um determinado consenso. E que se aplique a todo mundo também. Porque esse é um outro problema. Que estabeleça leis claras, que se aplique a todos. |
| IC11: Ética como base social e como padrão de exigência | DSC11: A questão ética, ela é base de uma sociedade que se pretenda ser fraterna e que pretenda respeitar a dignidade da vida e da existência com dignidade, né? Não só da vida humana. Então, a ética é um dever de agir de consciência, de comportar. E citando Kant, né? Se comportar de uma maneira em que a sua regra de comportamento deva servir de exemplo para todos os outros seres humanos. Ética é isso. É esse dever de agir de forma que o seu comportamento seja uma regra de conduta que deva ser respeitada por todos os seres humanos. Agora, a sociedade que a gente vive é uma sociedade, e do ponto de vista institucional, ela também está sujeita à desinformação. Então, temos que combater a desinformação no sentido de esclarecimento das coisas públicas adequadas para o cidadão. |
| IC12: Desinformação para fins políticos e polarização | DSC12: Então, a gente toma muito cuidado, porque <i>fake news</i> hoje é uma ameaça. A farsa, a propagação de mentiras, de falsas verdades. A Carmen Lúcia que falou ontem muito bem no STF. Ela usou um termo que é uma mentira, né? Editada. Uma mentira produzida com o fim específico de |

| | |
|---|--|
| | <p>prejudicar alguma coisa. Então, a gente tem que tomar muito cuidado. Até imagens. E constrói imagem hoje com a maior facilidade possível. A pessoa pega uma imagem aí e põe e coloca em qualquer contexto em que ela quiser, né? E quando divulga aquilo, até quando a pessoa que está sendo vítima de uma <i>fake news</i> consegue descobrir, o estrago já está feito. Né? Em termos políticos hoje isso é muito perigoso. Né? Quando a política entrou para dentro do Direito, da tecnologia, o negócio se exponencializou de uma forma que a gente vê aí o impacto que, por exemplo, as redes sociais geram em eleições. O impacto, a violência das pessoas. O impacto que isso gera nos movimentos sociais, sejam eles pacíficos ou violentos. A gente antigamente tinha os políticos se valendo da imprensa para informar. Hoje um político manda uma mensagem, publica lá uma loucura e todo mundo acreditando naquilo porque alcança milhões de pessoas. Se noticiou uma mentira, do ponto de vista político, ela vira uma verdade para muita gente.</p> |
| <p>IC13: Risco de ser usado politicamente no exercício da função</p> | <p>DSC13: Então, assim, a desinformação, ela está aí, a gente sabe aí, <i>fake news</i> para toda hora. Então, assim, né, a gente tem que ter essa parceria de troca de informações, você rechaça, você afasta uma desinformação com uma informação. Só que para isso, você tem que estar muito antenado e você tem que estar muito conectado, entendeu? Então, assim, você lida com a desinformação com uma informação. Né? Ou você busca essa informação correta, ou senão, você embarca nessa desinformação e aí é <i>punk</i> para você pegar o fio da meada, né? Então, hoje, assim, a gente não gosta de dar entrevista, se for para dar entrevista, dar escrita. Então, assim... a gente não pode embarcar. Então, assim, a gente tem medo disso, ser usado como Promotor para uma eventual desinformação.</p> |
| <p>IC14: Risco de sofrer sanções como agente público</p> | <p>DSC14: Não há outra forma de usar a informação a não ser com uma base ética, né, porque se nós não usamos uma base ética, usamos uma desinformação, ou uma <i>fake news</i> ou uma mentira, nós vamos agredir o ordenamento jurídico e podemos estar sujeitos a sanções, né? Não podemos usar coisas sigilosas, porque até respondemos por isso, né? É errado com a profissão. A desinformação é um negócio sério, né? Sanções de ordem civil, através de ações indenizatórias, sanções de ordem penal, quando atingimos a honra de outras pessoas. E a desinformação é um problema gravíssimo, gravíssimo, gravíssimo. Então, isso é um problema sério, viu, que nós temos que combater todo dia, porque essas informações de fato, elas aparecem com muita recorrência e, inclusive, nos nossos procedimentos. Do ponto de vista da responsabilidade disciplinar, a ética como que a sua pedra quase que fundamental, porque a infração disciplinar, no final das contas, é um descumprimento de um preceito ético dentro da gestão da coisa pública. É um servidor público que se desviou da finalidade pública para praticar um ato que está contrário ao interesse público.</p> |
| <p>IC15: Desinformação externa em relação à Instituição</p> | <p>DSC15: E o problema também de <i>fake news</i>, né? É muito... complicado. Embora, aqui no Tribunal, a gente tem menos problema com relação a isso. Mas, surgem ali algumas informações de imprensa, falando algo a respeito que o Tribunal decidiu assim, o Tribunal assado... optou por isso... Mas, muitas vezes não condiz com a verdade, né? Então, para isso, o Tribunal conta com uma Assessoria de Comunicação muito competente.</p> |
| <p>IC16: Desinformação interna: disputa político-institucional</p> | <p>DSC16: A sociedade que a gente vive, do ponto de vista institucional, da Administração Pública, em instituições que deveriam estar imunes à política e estão até vedadas do ponto de vista político-partidário, vamos dizer assim, ela é uma instituição que está no campo político e atua no campo político por natureza. Né? Então, assim, ela também está dentro de um processo comunicacional que, o tempo inteiro, está sujeito à desinformação. Ela tem que combater a desinformação no sentido de esclarecimento das coisas públicas adequadas para o cidadão. Mas, no ambiente interno ela também está sujeita aos fluxos de desinformação até na disputa político-institucional, porque também existe uma democracia interna nos órgãos de representação.</p> |
| <p>IC17: Informar garante cidadania</p> | <p>DSC17: Nossa! Desafio enorme, né? E tanto interna quanto externamente. A Constituição, no artigo 205, ela fala assim, expressamente, que o Estado e a sociedade têm o dever de preparar o cidadão para o pleno desenvolvimento</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>do trabalho e para o exercício da cidadania. Então, o cidadão brasileiro não é preparado para o trabalho, o pleno trabalho, e nem para o exercício da cidadania. Você sai do segundo grau, por exemplo, sem saber quais são os seus direitos como trabalhador, como consumidor, o que que você tem que fazer para aposentar. Você sai sem saber exercer a cidadania. Não sabe o que que é Ministério Público, você não sabe o que é Defensoria Pública, o que que é direito de petição, o que que é direito de transparência documental, o que que são direitos políticos, o que que são direitos sociais. Você sai desinformado em relação à essência do exercício da cidadania. Então, você começa, quando fala em desinformação, você começa com um problema que vem da base e da educação. Porque não prepara o cidadão para o pleno exercício da cidadania. E aí eles são dominados por <i>fake news</i>, por más informações. Por outro lado, você tem a inércia também, falta de motivação no setor público... no setor privado, às vezes, tem mais cobrança. Das pessoas se informarem, de se emanciparem, de tomar o conhecimento. Por exemplo, para mulheres, se você faz a pergunta: "Você sabe o que fazer quando você sofre violência? Aonde recorrer? Quais são os serviços que podem te acolher? Como você está preparada?" Entende? E isso é um desafio enorme. Então, assim, é difundir a informação, é garantir que as mulheres terão acesso à proteção da Lei Maria da Penha. E conhecer os serviços, entender quando acioná-los, é cidadania né? A pessoa... exercer o direito que tem como cidadã. Então ela tem uma previsão numa lei, que tem 16 anos, que garante a ela proteção, ela precisa saber como acessa a lei. E só faz isso quem tem a informação, né?</p> |
| IC18: Desinformação como crime na visão do Direito | DSC18: Porque, se a gente trazer isso para o Direito, é uma noção bem simples. Está no Código Civil que é a noção de dolo, né? A gente fala muito em dolo. O que que é o dolo? Dolo é uma falsa percepção da realidade intencional. Quando a gente vê como defeitos, é erro, dolo. Erro é uma percepção errada da realidade. Então, a gente está em erro quando vê um gato e pensa que é uma lebre. A gente vê uma coisa e pensa que é outra. E o dolo é quando eu induzo o outro a pensar que aquele gato é uma lebre. Então, é intencional, né? Essa é a diferença do erro para o dolo. Então, por exemplo, a gente tem muitos crimes sexuais lá, que são de divulgação de imagens, né? Então, assim... Existe sim essa desinformação. Pessoas que entram nesses sites aí, de <i>deep web</i> , coisas complicadas, acessam e acham que não vai dar nada. E isso é um crime. |
| IC19: Como lidar com tecnologias para criar conteúdos de mídia sintética | DSC19: É tanta informação que você não sabe o que, de fato, é relevante e o que não é. É tanta informação que você não sabe o que que é verdade e o que que não é. Esse é o grande dilema que a gente tem. Não tem solução fácil para isso não. Você saber o que de fato é interessante e o que não é. O que de fato é verdadeiro e o que não é. É um grande desafio. |
| IC20: Ética e o uso de redes sociais | DSC20: Ah, sem dúvida. Essa principalmente. Nossa, esse é o grande dilema. A gente pode falar o que que ele quiser enquanto pessoa, né? Agora, na situação de membro do Ministério Público, será que a gente pode falar o que quiser? É porque a gente está falando pelo Estado, né? Esse é que é o grande problema. |
| PERGUNTA 12: Como você percebe a associação entre práticas, programas ou ações institucionais em relação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU)? Você poderia exemplificar algum projeto, prática ou ação institucional relacionado aos ODS? | |
| Ideia Central (IC) | Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) |
| IC1: Alinhamento da Agenda 2030 ao Planejamento Estratégico | DSC1: O Ministério Público brasileiro, ele se atentou para esses objetivos da ONU, né? E todos os mapas estratégicos hoje, seja do Conselho Nacional ou dos Ministério Públicos, estão bastante alinhados a esses objetivos a partir dos recursos e dos macro-objetivos que cada um dos Ministérios Públicos estabeleceu como prioritários dentro dos seus ramos e Estados, né? O planejamento estratégico, que foi aprovado para o período 2020/2029, tanto o planejamento quanto o mapa estratégico, eles contêm uma série de macro-objetivos e objetivos institucionais que estão ligados aqui aos ODS do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável, né? |

| | |
|---|--|
| | <p>Então, os objetivos que a gente tem na perspectiva de resultados para a sociedade, de processos integradores e a perspectiva de aprendizado e crescimento para a Instituição, todos eles estão vinculados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU. O objetivo estratégico tem lá a meta e desdobra nas medidas e te fala qual é a meta dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, e qual é o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável com o qual aquilo está alinhado. Você consegue pegar um objetivo local do Estado de Minas Gerais e consegue ver como ele está alinhado num Objetivo de Desenvolvimento Sustentável. E para poder ajudar nisso, a gente criou o Mapa Social. Né? Que você pega indicadores socioeconômicos e demográficos, dentro de um mapa digital, dos 853 municípios de Minas Gerais. Tem uma ampla lista de projetos que foram identificados como projetos que vão contribuir para a concretização, para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Por exemplo, um projeto que está em execução, de atenção primária à saúde, pelo Centro de Apoio Operacional da área da saúde, ele concorre aqui para o ODS 3 da ONU, que é o ODS que prevê saúde de qualidade, né? O objetivo aqui, o macro-objetivo estratégico é de assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos em todas as idades.</p> |
| <p>IC2: Atribuições do MP se alinham à Agenda 2030</p> | <p>DSC2: Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e a suas metas, eles, na verdade, eles tratam basicamente de tudo que é de responsabilidade do Ministério Público. É uma coisa impressionante! Bom. Na nossa atividade finalística, principalmente na questão ambiental, a gente está completamente alinhado com esses padrões assim. Então, você consegue ver uma afinidade muito grande entre o que os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável estabeleceram e as próprias atribuições que o Ministério Público tem, né? Tem a questão de igualdade de gênero, né, a gente está com aquela coordenação é... do preconceito... é uma coordenadoria, então, a gente está avançando muito... Paz, justiça e instituições eficazes, a gente tem que... teria que realmente pegar isso e destrinchar mais, né?</p> |
| <p>IC3: ODS 5: prevenção à violência doméstica</p> | <p>DSC3: A gente tem a ONU, né? A gente tem o objetivo...é, desenvolvimento sustentável número 5, não é isso? Essa... ODS. O que que acontece? O Centro de Apoio Operacional de Combate à Violência Doméstica, ele foi criado muito dentro de uma lógica que era importante dar um olhar específico para esta temática. Mas não havia uma estruturação interna, não havia uma diretriz de trabalho. Hoje, está na fase em que pode cobrar e fomentar políticas públicas específicas. Há um projeto no FUNEMP, e vai criar unidades de prevenção à violência doméstica no interior do Estado, fomentando uma política pública muito legal. Foram escolhidos 3 municípios com índices elevados de violência, com população acima de 100.000 habitantes, sem serviços especializados. E, aí, vai criar uma unidade de prevenção à violência doméstica familiar para ser um indutor de política pública.</p> |
| <p>IC4: Virtualização e processo eletrônico: redução de tempo, custos e aumento da segurança</p> | <p>DSC4: Essa virtualização como um todo, né. Meio Ambiente Sustentável. Que um dos objetivos da digitalização ... é contribuir para um meio ambiente menos poluído, mais sustentável, porque você diminui a utilização de papel, polui menos, né? Um dos objetivos da utilização da informática, além da agilidade da prestação jurisdicional, foi esse. Os processos virtuais, a gente tem, além daquele ganho de tempo... Em processo, o advogado não precisa mais ir ao Fórum. Aí o que a gente tem? A gente falou de ganho de tempo, mas a gente tem ganho de economia de combustíveis, e ao mesmo tempo que a economia financeira é um ganho para o meio ambiente, né, o processo não produz mais papel, né, é um ganho para o meio ambiente né, então tudo converge para a questão aí do desenvolvimento sustentável, para esse objetivo maior. Também para o trabalho remoto ... as audiências virtuais, nós temos um menor deslocamento de pessoas, então, ou seja, esses carros não vão emitir poluentes na atmosfera, nós vamos ter uma melhoria no trânsito, enfim, né... Há uma série de questões que são possibilitadas em razão da aplicação das tecnologias da informação ou das tecnologias <i>lato sensu</i>. Outro ponto é que a gente tinha uma incidência significativa, né, de extravio de autos, extravio, às vezes, de peças mesmo, né. Às vezes não extraviava o processo inteiro, mas</p> |

| | |
|---|--|
| | extraviava um documento-chave, importante, né. E o processo eletrônico, ele tem essa vantagem, né, que isso deixou de acontecer, é muito mais segurança para o processo. |
| IC5: ODS 16: atividade-fim | DSC5: E a 16, né? Justiça e Instituições Eficazes, né? Que a gente precisa não só no Judiciário, mas em todo o serviço público de ser mais eficaz, né? Paz e Justiça é nossa função né. Função precípua do Tribunal do Justiça é paz e justiça das instituições. Na verdade, é o que que... a entidade fim mesmo. Do Tribunal, né? Então, ... Isso aí está sempre presente. Hum hum. É. Isso é inerente à nossa atuação, né? O fim do Tribunal é promover a justiça, né, a paz social, promover... acabar com os conflitos, e tudo. Então, é claro que o Tribunal está ligado nesse objetivo aí... O 16. É. E sempre... isso é falado, né, qual que é o fim do Tribunal. Quer dizer, toda aquela Instituição gigante que é o Tribunal de Justiça tem uma atividade-fim, que é justamente essa, de promover a justiça, a paz social e tal. A virtualização e tal entra aí. |
| IC6: ODS 16: ressocialização dos presos | DSC6: Ah, sim! Sim. É... aqui nós temos o projeto PAI-PJ, que é dentro dessa linha de paz, justiça e instituições fortes. Tem a questão das APACS também, que é um projeto muito bacana, aqui do Tribunal. De criação das APACS, como meio de ressocialização dos condenados. Para determinados crimes, o Tribunal tem esses projetos e essas parcerias. O PAI-PJ, a criação das APACS. |
| IC7: ODS 16: autocomposição e justiça restaurativa | DSC7: O COMPOR, o Centro de Autocomposição e Segurança Jurídica do Ministério Público, né? Lá tem a capacidade de trabalhar situações de forma que o conflito seja resolvido com base numa técnica, com base numa metodologia, de forma a atingir o objetivo 16, né? De Paz, Justiça e Instituições... Eficazes, né? Então, você aumenta a resolutividade, aumenta a segurança jurídica, a partir de métodos e técnicas que possibilitam a essa construção de paz e resolutividade maior, né? Também o Tribunal de Justiça tem tentado, em várias áreas de atuação, encampar esses menos favorecidos e ajudá-los também na solução dos conflitos. O Juizado é uma questão dessas, né? Redução de desigualdade através dos CEJUSCs e da prestação jurisdicional no sentido de reduzir, de possibilitar o acesso das pessoas excluídas. Uma Justiça restaurativa que não é onerosa e que traz para a vida aquelas pessoas que são deixadas de lado. |
| IC8: Programas internos de igualdade de gêneros | DSC8: É... questão de igualdade de gênero, sempre tem ações nesse sentido, de valorizar o trabalho feminino lá dentro. A gente tem tido políticas incentivadas pelo Tribunal, que propõem a igualdade de gênero. A gente tem muitos eventos e iniciativas do Tribunal que, por exemplo, chegam a premiar algumas ações que combatem a discriminação de gênero ou que promovem a igualdade de gênero. |
| IC9: ODS 16: acesso à justiça | DSC9: No 16, né, que é Paz, Justiça e Instituições Fortes, a gente conseguiu hoje ter uma acessibilidade muito maior ao Poder Judiciário. Seja ao Fórum propriamente dito, mas também às outras instituições, seja Ministério Público, Defensoria. As pessoas hoje buscam mais essas instituições, né? No sentido de conseguir acessar a Justiça. Então, isso é relevante. A própria legislação, às vezes, ajuda nesse sentido. Por exemplo, o Juizado Especial, né, que permite uma atuação da parte, mais direta. Justiça Restaurativa. |
| IC10: Prestação jurisdicional, cidadania e inclusão social | DSC10: Para tentar minimizar a desigualdade social, de inclusão do cidadão na Justiça, né, com o intuito de buscar pacificação social, paz... entre as pessoas. É... levar mais o Poder Judiciário até as pessoas. Inclusive, tem até alguns instrumentos de chegar na própria sociedade e com a Justiça e a solução de algumas questões. É... aparecer com as pessoas... com a questão do registro, né? Que elas sejam registradas, que elas sejam consideradas pessoas de uma sociedade, cidadãs. Tirar da invisibilidade. E trazer essa questão mais ligada à pacificação mesmo. Né? E solução de algumas divergências, assim, querendo trazer para a visibilidade, não só a paz, mas tirar da pobreza aquelas pessoas. A gente vê muito também a questão de água, de saneamento básico, que vem sendo muito bem tratado por vários órgãos aí. E a tendência é tirar da miséria muitas pessoas. Vai ser fundamental. |

| | |
|--|---|
| <p>IC11: Proteção ao meio ambiente</p> | <p>DSC11: A gente vê com relação, principalmente, ao meio ambiente, né, iniciativas aí das nossas áreas do meio ambiente com relação a desmatamento, etc. A questão do desmatamento é algo que o Ministério Público de Minas vem trabalhando muito, principalmente, com a criação das bacias, né e logo foi criada é... as Coordenadorias por bacia hidrográfica e esse é claramente um direcionamento de um trabalho para evitar o desmatamento e contribuir com a questão do clima, né. Da mudança do clima é... no mundo, né.</p> |
| <p>IC12: Retrocesso no alcance das metas</p> | <p>DSC12: É... nós temos que retomar, infelizmente, depois da pandemia, alguns dos objetivos da ONU... começaram a retroceder, a gente estava muito avançado em algumas pautas, mas agora, a gente está falando de fome, né. De fome. Então, voltou o país na questão da fome que a gente não ouvia falar tanto desde aquelas campanhas que o Betinho fazia. Então, agora, o nosso país, e o nosso Ministério Público vai ter que retroceder um pouco, para cuidar um pouco desse direito fundamental.</p> |
| <p>IC13: Sustentabilidade: programas de redução de resíduos, papel, e insumos</p> | <p>DSC13: Tem várias práticas que está visando, né... está incluindo essa gestão, com o olhar no desenvolvimento sustentável. É... economia de papel, economia de copo descartável, reciclagem de lixo... Existe essa diretriz institucional. A gente vê, o site tem lá esses objetivos, não é? Por exemplo, acabar com o uso de papel, né? Podemos ligar nesse aqui, ó: Ação Contra a Mudança Global do Clima, né? Usando menos papel vai ter menos desmatamento, né? Essa 13 aqui, né? E, talvez, o mais visível, e que tem persistido no tempo, é a questão da redução de resíduos e reutilização de materiais. Que talvez precise ser reforçado, né? Porque é algo que sempre a gente pode ampliar. Eles preocupam assim, questão de reciclagem, a preocupação com sustentabilidade; tem a questão lá de separação do lixo, com o lixo reciclável, do uso do material, uso econômico, é... economia da energia, se não estiver no ambiente apagar tudo, desligar... A gente poderia pensar que, por exemplo, no combate às alterações climáticas, há diversas medidas de conscientização para redução de consumo tanto de água quanto de energia, quanto de papel. Permitir a reciclagem. A gente tem aqui, por exemplo, aqui tem um sistema de reciclagem que funciona. Troca lá das torneiras de banheiro tem aquelas lá de tempo, né. Porque, querendo ou não, tem um desperdício de água, né? Nesse sentido. Seria aproveitar da melhor forma possível o material, né? Tem essa preocupação, na medida do possível, né? Racionalizar, né, os gastos, né? Os insumos, né, de um modo geral. Já teve uma boa redução com isso. Então, é algo interessante.</p> |
| <p>IC14: Campanhas solidárias</p> | <p>DSC14: Tem também o projeto do Natal Solidário, também, na época do Natal, né? De ajudar instituições carentes nessa época. com presentes, né? Várias campanhas de adoção e de projetos em abrigos. Houve também um projeto do Tribunal voltado também para as vítimas da barragem de Mariana, né? Quando houve o desastre ambiental de Mariana. O Tribunal também esteve engajado nesse tipo de projeto. Fome Zero. Em relação à fome, né, e agricultura sustentável, ele também tem projetos com arrecadação de alimentos... O Tribunal fez um programa agora de auxiliar as pessoas quando das enchentes, tal, de arrecadação de cesta básica. Teve também de arrecadação de roupas, né? Por exemplo, agora, teve a campanha de cobertor. Tem o coral dos meninos. Tem orquestra jovem do TJ. Que dá oportunidade para pessoas de menor poder aquisitivo.</p> |
| <p>IC15: Programas de qualidade de vida e saúde do servidor</p> | <p>DSC15: Bem-estar. Saúde e bem-estar. Tem um programa do Tribunal de preocupação, de melhoria de... qualidade do trabalho, de vida, até com programa de... Tem até profissionais que vão aos locais de trabalho para olhar a ergonomia, fazer relaxamento, intervalos. De uma maneira geral, eles sempre estão implementando ações no sentido de... é de resguardar mesmo a questão da saúde do servidor. A Gerência de Saúde, a GERSAT, que está sempre linkada com o que tiver, assim, por exemplo, tem Comitê de Prevenção à COVID. À época do aniversário, eles mandam exames feitos. A guia de exames para a gente fazer... né, assim, tem médicos lá à disposição. Há, por exemplo, campanhas de vacinação. Tratamento dentário dentro da Instituição, então, assim, tem programas. Sabe?</p> |

| | |
|---|---|
| <p>IC16: Programas de capacitação do servidor</p> | <p>DSC16: Educação de qualidade, nós temos a EJEJ, que é a Escola Judicial. E, assim, tem sempre cursos à disposição, sobretudo agora na modalidade online, de todos... sobre vários assuntos específicos. Do Tribunal, às vezes, não. E, assim, para setores específicos, às vezes, em geral. Então, assim, a EJEJ é extremamente atuante e está sempre oferecendo essa questão de cursos para aperfeiçoamento ou não. Mas, está sempre atuando. A gente tem sempre oferta de cursos.</p> |
| <p>IC17: Sustentabilidade como valor</p> | <p>DSC17: Até no âmbito do CNMP... tinha uma coordenadoria, que era de inovação e, eles chamavam lá de... não é aperfeiçoamento. Eles chamavam de Evolução Humana. Mas, na verdade, o que eles chamavam de Evolução Humana passa muito por uma ideia de sustentabilidade. Mas não é sustentabilidade que a gente tem, às vezes, muito atrelada à questão de produção de impacto ambiental de atividades industriais empreendedoras, vamos dizer assim, de transformação da natureza. Né? Mas sustentabilidade do ponto de vista das práticas pessoais, laborais e funcionais também. Quer dizer, como desenvolver um trabalho com paciência, calma, tranquilidade, entusiasmo, conhecimento, informação, se a Instituição não conseguir produzir condições adequadas no desenvolvimento dessas atividades, de forma sustentável? E a mesma coisa em relação aos seus projetos de sedes próprias. Será que todos os projetos estão sendo pensados de maneira sustentável, com o menor impacto ambiental possível. Né? Até nessa visão tradicional de sustentabilidade. Mas, enfim. Né? Então, assim, de uma maneira geral, falta uma política. Para pensar sustentabilidade em todos os setores como um valor institucional. Sustentabilidade não é um valor fundamental do planejamento estratégico no Ministério Público. Sequer declaradamente. Né? Sequer declaradamente. E é um valor importante para quem pensa o futuro.</p> |
| <p>IC18: Acesso a medicamentos caros e auxílio a doentes graves</p> | <p>DSC18: O que a gente tinha de projeto aqui e não tem mais, assim, a pandemia deu uma dificultada... saúde e bem-estar. A gente tinha um projeto de auxiliar pessoas de associações. Tanto dos asmáticos quanto das pessoas que tinham problemas graves intestinais, câncer e outras doenças. Doença de Crohn. A gente dava um apoio para essas pessoas para o acesso ao Judiciário a medicações caras.</p> |
| <p>IC19: Parcerias entre áreas na universidade</p> | <p>DSC19: Outro projeto, talvez seja esse aqui. De redução das desigualdades. A questão do usucapião. Que era também um projeto que a gente tinha, que o entrave para a pessoa entrar com o processo de usucapião era exatamente ter um documento que uma pessoa de baixa renda não consegue ter acesso para um memorial descritivo que, atualmente, custa em média de R\$ 2.000,00 a R\$ 2.500,00. É muito caro. E isso é condição para ação, hein? Para que o juiz comece o seu processo, propriamente dito. E aí a gente fez uma parceria com o pessoal da engenharia e da arquitetura. E um professor de lá topou e aí a gente fazia, mandava para eles as ações de usucapião, eles iam lá, mediam o terreno e a gente conseguia dar entrada nos processos com esse memorial descritivo. Então, não sei se encaixa nisso aqui. Mas, a gente tinha esses projetos. O memorial descritivo e outras questões de uso prático dentro do Escritório, a gente sanava isso tudo, dentro da própria Universidade, fazendo essa interligação entre... com as áreas de conhecimento. Então, uma área ajudava a outra. "Ah, eu preciso de um cálculo mais complexo". A Administração pode fazer. Então, para eles é conhecimento, para o cliente é uma necessidade e um auxílio, E, para o aluno do Direito é você conseguir concretizar aquilo que ele está pedindo. Então, assim, tem toda uma dinâmica que pode ser feita dentro de uma universidade.</p> |
| <p>IC20: Todos os programas da Escola Institucional do MPMG deveriam ser alinhados aos ODS</p> | <p>DSC20: Todas as pesquisas do CEAF tinham que estar alinhadas com os ODS. E isso colocaria todo e qualquer trabalho do CEAF dentro de um quadro de referência internacional, que tem a ver com o Ministério Público. E aí nós teríamos uma linguagem internacional para qualquer pesquisa que o CEAF fizesse. E, assim, nós poderíamos disponibilizar essas pesquisas no Fórum Global de Direito, Desenvolvimento e Justiça. Que é aquele trabalho junto ao Banco Mundial. Então, seria assim, perfeito, né? Você faz uma pesquisa, e ela tem que ter uma relevância com esse quadro de referência, que, por acaso,</p> |

| | |
|---|---|
| | tem a ver com as atribuições do Ministério Público, que estaria no código de referência internacional. Só que é muito difícil, né? Bem, se você mostrasse relevância alinhando com o ODS aí teria efeito. Tudo que se faz no CEAF faria sentido. Todo conhecimento é para transformar a sociedade. Você não pode fazer uma pesquisa dentro de uma Instituição como o MP que não seja para transformar a sociedade. Não pode ser uma pesquisa para obter título. Ela tem que ser para transformar a sociedade. Ela tem que ter esse impacto. |
| IC21: Parceria pioneira com o PNUD/ONU | DSC21: No ano passado, a gente teve a assinatura de um memorando de entendimento entre o Ministério Público e a ONU, por meio do PNUD, justamente porque nós temos uma série de projetos institucionais que... vamos dizer, que contribuem para a concretização desses objetivos, da Agenda 2030. A gente conseguiu agora um contato com o PNUD exatamente para isso, né? Então, quer dizer, a primeira coisa foi isso. Essa foi a primeira ação institucional. Bom, você tem uma Agenda 2030, então a gente tem que participar dessa agenda, com quem é o órgão responsável para isso. Então, o primeiro contato foi feito. A gente ficou surpresa de saber que ninguém, até agora, tinha feito contato como PNUD para efetivamente implantar a Agenda 2030. Nenhum Ministério Público, nada, ninguém. Bom, aí a gente começou a identificar os pontos que têm convergência com a Agenda 2030. Então, a gente teve esse primeiro contato com eles. Então a gente está agora nesse processo de identificar o que tem sido feito, ao largo do PNUD, para que haja um alinhamento de atuação. |
| IC22: Programas existentes buscam o alinhamento ao CNJ | DSC22: Isso é algo que o Judiciário todo vem buscando até pelo alinhamento com o CNJ. Dentro da Instituição há programas... Nós temos um programa de participação feminina. Temos um trabalho todo desenvolvido para participação indígena. Temos um programa de sustentabilidade. Tem todo um trabalho da área da Escola Judiciária Eleitoral de Minas Gerais desenvolvido para todos os grupos minoritários. Então, é muito bom esse trabalho, tem que ser elogiado porque é uma equipe muito focada nisso e alinhada com os objetivos. A Instituição, por mais que seja uma Instituição ainda muito conservadora, ela em muitos aspectos evoluiu. E tem programas, institucionalizou programas de acordo com o que a ONU colocou. Então, estamos caminhando. |
| IC23: Não sabe falar de programas específicos | DSC23: A Instituição, no geral, tem melhorado muito em relação a esse compromisso com a sustentabilidade. Mas a gente vem caminhando nisso, sabe? Agora, sobre algum projeto específico, a gente sabe que tem as parcerias. Existem ações do Ministério Público, até pelas funções de... velar pelos interesses sociais, né, relevantes. Então, por exemplo: claro, existe uma coordenadoria hoje que está relacionada à questão de gênero, à questão de racismo. Nós temos a CIMOS, que tem uma atividade mais próxima à mobilização social para situações de mais pobreza. Claro que você tem uma atuação ambiental muito relevante... Claro que ao ser o vetor dos interesses sociais relevantes, do ponto de vista constitucional, na sua área de atuação, na área ambiental, por exemplo, é claro que o Ministério Público acaba contribuindo para ações globais, se for pela mudança climática. Agora falta um planejamento geral para todas as áreas. Mas não é porque o Ministério Público tem um planejamento de alinhamento. Pelo menos a gente nunca ouviu falar. Que tem é um planejamento na sua atividade administrativa, institucional e finalística, pensado para se alinhar a esses objetivos. Então, assim, dentro de planejamento falar que todas as ações do Ministério Público, então, não. Agora, especificamente, nesse momento a gente não saberia falar de um projeto institucional nesse sentido. Bom. Se existe, não chegou até nosso conhecimento. |
| PERGUNTA 13: É possível replicar programas como esse para diversas áreas da instituição? Como? | |
| Ideia Central (IC) | Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) |
| IC1: Programas já pensados para a Instituição como um todo | DSC1: É porque o TJ... o que o TJ faz, ele faz institucionalmente. Então toda vez que ele lança uma ideia, ele tenta não ficar só restrito ao próprio Tribunal de Justiça e sim a todas as Comarcas do Estado de Minas Gerais. Então, a virtualização, por exemplo, ela começou inicialmente pelo THEMIS, né? Depois pelo PJe, que começou como piloto numa ou outra Vara. Depois para |

| | |
|---|---|
| | <p>a Capital. E hoje já está realmente, praticamente... no Estado inteiro. Na verdade, o Tribunal padronizou isso aí, em cada secretaria já existem essas orientações, você está entendendo? E no TRE, é a mesma coisa, os programas são voltados para a Instituição como um todo. Então, o programa de participação feminina, ele trabalha com servidoras de várias unidades do Tribunal. Então, é... a mesma coisa, os programas da Escola Judicial, eles são programas de capacitação. Então, a ideia é que você reproduz conhecimento, que você provoque reflexão. Então, a ideia é chegar em todos, na Instituição inteira. Não só ficar limitado a uma unidade ou num programa pequeno não. Ele é um programa com propostas até ousadas e que faz capacitação. Às vezes atua numa questão específica funcional relacionada a servidoras. Então a questão da sustentabilidade, ela é levada para todas as unidades do Tribunal. Os cartórios eleitorais... dentro do possível, é claro, da realidade de cada um. Não estou falando que em todos, mas na maioria tenta-se fazer coleta seletiva... então há uma preocupação ambiental, de impacto. E até mesmo nas campanhas eleitorais. E como orientar os candidatos.</p> |
| <p>IC2: Estrutura ramificada do sistema de justiça permite replicações</p> | <p>DSC2: A tecnologia facilita essa comunicação e as pessoas têm que se envolver nessas questões por uma necessidade delas próprias. Sabe? Uma sociedade mais organizada, mais limpa, mais plúrima, mais saudável, ela traz benefício para todos os cidadãos. Não é só para aquele ou aquela faixa. É para todos. Então, assim, as pessoas têm que conscientizar disso, têm que buscar isso. A Justiça é um caminho e um dos mais relevantes porque ela tem uma estrutura maravilhosa, acesso, ramificações e... que vai para vários municípios, vários lugares. Então, assim, é uma oportunidade de disseminar mesmo boas ideias, bons pensamentos, boas atitudes, bons projetos para tirar do sofrimento, as pessoas que estão à parte de uma sociedade... justa e igualitária, né?</p> |
| <p>IC3: Ampliação dos projetos existentes</p> | <p>DSC3: Ah, sim! Sem dúvida! O Tribunal tem essa preocupação, né, inclusive, essa preocupação voltada aí para o social, para ampliar cada vez mais esse número de projetos. Tornar isso cada vez mais viável. Essa parceria da Instituição... do Tribunal com essas instituições</p> |
| <p>IC4: Uso de indicadores</p> | <p>DSC4: Ah, claro! Com certeza. E de uma forma ou de outra, a Instituição tem caminhado na Agenda 2030, mas isolada, né? Agora você tem que fazer um alinhamento... até porque você tem toda uma experiência da ONU nesse sentido, né? É... indicadores. Eles já estão trabalhando com isso há muito tempo, né?</p> |
| <p>IC5: Atuação em rede</p> | <p>DSC5: Sim. Agora mesmo, nós estamos trabalhando... porque a questão das bacias, ela pressupõe também uma rede, né, uma conexão entre esses vários locais em que há as bacias. Nós estamos agora retomando uma pauta, que é uma pauta do Sudeste... que é uma pauta em que vai trazer, por exemplo, segurança pública, nós vamos trabalhar com a rede do Sudeste. Então, é um pouco que replicando essa ideia de trabalhar em rede... né, que começou ou teve essa... esse start aí no meio ambiente, né. Dessa ideia de que, né... da mesma forma que os rios, eles vêm e desaguam em algum lugar, vão passando e vão podendo trazer ou não essa questão de poluição, etc. Nós estamos trabalhando com a criminalidade também, que hoje, ela desloca-se de maneira muito ágil e não há mais aquele bandido que atue em Minas Gerais, ele é contratado, ele vai para onde tem a demanda, por assim dizer, para praticar o crime, né. Então, é... e com isso, nós atuando nessa forma de rede e tendo esse exemplo, nós vamos segui-lo e tem muita chance de dar certo.</p> |
| <p>IC6: Uso de tecnologias e virtualização permitem replicação</p> | <p>DSC6: Tudo é possível, né. Hoje no Ministério Público, a gente está com quase tudo virtualizado, né. A gente tem o processo administrativo hoje pelo SEI, né, que isso está migrando para o SEI, grande parte já está nele. Os próprios inquéritos civis, procedimentos preparatórios também em boa parte tramitando no SEI provisoriamente, porque o novo sistema que está em fase de teste, né, que é o MPe, né, que chamava UNO antes, vai virtualizar também os procedimentos internos, né, os procedimentos de investigação... É perfeitamente possível a gente tornar tudo virtual. É um processo irreversível. E o orçamento, ele tem uma limitação. Então, a contratação de pessoal</p> |

| | |
|--|---|
| | humano é muito difícil e as soluções que as administrações vão ter que achar vão vir da tecnologia. Ou seja, a tecnologia, ela vai possibilitar uma otimização dos trabalhos dos membros e dos servidores que hoje estão na Instituição, para que isso não reclame a contratação de novos servidores. É uma tendência mundial, né? Todo mundo está fazendo isso, principalmente, no serviço público. Os advogados já não juntam mais petição em papel. É tudo no PJe. Os juízes já não despacham mais em papel. É tudo no PJe. |
| IC7: Replicabilidade e especificidade | DSC7: A gente tem esse de atenção primária à saúde é específico para a área da saúde. É um projeto que pode ser replicado para outras unidades do Ministério Público, né? Em território nacional. Então, no caso desse projeto especificamente, essa seria a forma possível de... de replicar. Pela especificidade. Mas, nós temos vários outros projetos que podem ser aplicados para diferentes áreas da Instituição. Aquele projeto do Google ele foi feito tendo em mente o golpe do falso empréstimo, né? Mas, por exemplo, quando o anúncio do MP já alerta contra o golpe do falso empréstimo, é clicado pelo cidadão, abre-se a página... o cidadão é transportado diretamente para a página institucional com a cartilha do golpe já aberta. Além dessa questão de prevenção a golpes, essa estratégia, por exemplo, de vincular uma busca feita pelo cidadão a um anúncio institucional, ela pode vir a ser replicada por outras áreas da Instituição, conforme o caso. Então, por exemplo – aí, fazendo um <i>link</i> com a área da saúde – a área da saúde, ela pode, eventualmente, se ela entender que é o caso de fomentar a vacinação para mais faixas etárias, inclusive crianças, ela pode associar um termo de busca que a população venha a fazer sobre vacinas para COVID para crianças com um anúncio institucional. É possível. Então, nós temos projetos que são replicáveis para outras áreas de atuação institucional e, no caso desse exemplo da área da saúde, pela especificidade, ele é um projeto típico da área da saúde. Mas, ele pode ser replicado em outras unidades do MP no Brasil. |
| IC8: Por meio de campanhas e espaços de comunicação | DSC8: Replicar sim, por processo de comunicação. É um processo de comunicação. Criar campanha. É, criar engajamento. Tem práticas muito legais. Outro dia, nessa nossa reunião de Fórum de CAOs, o Promotor do Consumidor mostrando o acesso dele à informação. Aí, você vai para o Patrimônio Público, eles têm uma visão interessante. Então, assim, tem havido boas iniciativas. Sabe, a gente não sabe se essas iniciativas são todas do conhecimento dos colegas, como deveria ser. E a gente tem pensado também de que maneira dialogar com os Promotores, sem que eles se sintam sobrecarregados. |
| IC9: Atuação de forma transversal | DSC9: O COMPOR é quase que um programa institucional. E ele é transversal, ele consegue superar essa questão de setor, de áreas... fechadas, setorializadas, para poder, de uma forma horizontal e também vertical, perpassar pela Instituição, seja em 1º grau de atuação ou seja em 2º grau de atuação, seja judicialmente, seja extrajudicialmente. Então, há possibilidade, realmente, de uma replicação disso, inclusive, que é objeto de inscrição no Banco Nacional de Projetos do CNMP, que é uma ferramenta específica para isso. Para disseminação das boas práticas e realizações no âmbito da Instituição. |
| IC10: Dependente da vontade da administração | DSC10: Sim, dependendo da direção, da Presidência, de quem estiver na direção aí do Tribunal, é possível sim. Porque ele faz parceria com o governo, com as prefeituras. E, juntos, eles têm condição de fazer esse tipo de programa, né? Há muita possibilidade de replicar muita coisa dentro do Tribunal. Entretanto, há uma burocracia gigante. O Tribunal poderia encampar, assim, algumas medidas fundamentais. Mas, replicar boas práticas dentro do Tribunal, é um negócio, assim, burocrático. Bem burocrático. |
| IC11: Necessidade: áreas se interligam | DSC11: É possível não. É necessário. Todas as áreas se interligam. Tinha psicologia aqui, hoje não tem mais. Porque o psicólogo aqui, muitas vezes, ele consegue tirar uma demanda do Judiciário. Porque a demanda que a pessoa busca no Judiciário não vai ser resolvida. |
| IC12: Falta de servidores atrapalha | DSC12: Sim, é bem possível. Mas para se aplicar programas, é necessário você ter mão de obra específica para isso. Específica não, direcionada para isso. E hoje a gente vê que a falta de servidor é um grande problema para o |

| | |
|--|--|
| a replicação de programas | Tribunal e para outras instituições. Então, de repente, são situações que não são implementadas mais especificamente, até por causa da falta de material humano mesmo para poder colocá-las em prática, assim. Então, normalmente, são ideias macro que são lançadas e, aí, o servidor pega aquilo ali para si, mas sem realmente o programa específico, né? E, assim, não tem realmente servidor para dar conta da demanda. Mesmo com a implementação de tudo eletrônico, ainda há um déficit, assim, de mão de obra, para que haja o que todo mundo almeja, que é uma justiça célere. Tem muito trabalho sendo feito mas, a demanda supera muito aí, né, a mão de obra. |
| IC13: É possível, mas estrutura não é igual na capital e no interior | DSC13: Sim, esse é um ponto positivo, assim, de você estar na capital, porque nos interiores, a gente não tem essa estrutura da forma como tem aqui. |
| IC14: Não conhece nenhum programa | DSC14: Sim, é bem, bem viável sim. Existem ações do Ministério Público, até pelas funções de velar pelos interesses sociais, né, relevantes. Então, por exemplo: claro, existe uma coordenadoria hoje que está relacionada à questão de gênero, à questão de racismo. Nós temos a CIMOS, que tem uma atividade mais próxima à mobilização social para situações de mais pobreza. Claro que você tem uma atuação ambiental muito relevante porque... Mas não é porque o Ministério Público tem um planejamento de alinhamento. Pelo menos a gente nunca ouviu falar. O que tem é um planejamento na sua atividade administrativa, institucional e finalística, pensado para se alinhar a esses objetivos. Claro que ao ser o vetor dos interesses sociais relevantes, do ponto de vista constitucional, na sua área de atuação, na área ambiental, por exemplo, é claro que o Ministério Público acaba contribuindo para ações globais, se for pela mudança climática. Então, assim, dentro de planejamento falar que todas as ações do Ministério Público, então, não. Bom. Se existe, a gente desconhece. |
| PERGUNTA 14: Como você percebe a função social da informação para o desempenho de sua atuação profissional? | |
| Ideia Central (IC) | Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) |
| IC1: Acesso à informação de qualidade é cidadania | DSC1: Bom, a questão da função, ela é essencial e ela é muito visível, na medida em que você obtém dados... a qualidade desses dados. Então, assim, há a função social. Ela é extrema. A informação hoje, ela é tudo, mas informação de qualidade. Porque a gente sabe que informação a gente tem demais, né? Então, hoje a gente vê a informação como algo mais importante em toda e qualquer área de atuação humana. Sabe? Então tudo, em toda área de relacionamento pessoal, profissional, a informação é a base. É de suma importância. A gente vive na era da informação. A informação, vamos dizer, a informação, hoje em dia, ela é poder. A gente sem informação, a gente fica privado das ferramentas necessárias para o bom desempenho da nossa profissão. Ah, é muito importante, né, a gente fazer circular as informações fidedignas, idôneas, né. Em qualquer campo, e em uma Instituição como a nossa, né? Responsável pela defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses da sociedade... E numa sociedade cada vez mais complexa, a informação de qualidade, ela é imprescindível. É uma ferramenta essencial para que a gente consiga alcançar os nossos objetivos. Então, por exemplo, no caso do eleitoral, é importantíssimo a gente ter essas informações sobre eleições ao alcance de todo mundo, né, ao alcance, especialmente, do eleitor, que é quem efetivamente toma as decisões no eleitoral, né. Se a gente pensar que, no passado, as informações sobre os candidatos, por exemplo, elas ficavam arquivadas fisicamente nos processos, nos cartórios eleitorais, dentro das secretarias... E o leitor se ele quisesse saber de alguma coisa, ele tinha que ficar especulando aqui e ali... E recebendo informações que... confiáveis ou não. E hoje, os processos estão todos virtualizados, o eleitor que tiver interesse, ele acessa o site da Justiça Eleitoral, procura pelo candidato pelo qual ele tem interesse, e estão ali oficialmente todas as informações, né. Informações do passado, de eventuais condenações, do patrimônio da pessoa, o que ele tem arrecadado, o que que ele tem gasto, como ele gasta. Enfim, toda a campanha está totalmente |

| | |
|--|---|
| | <p>aberta, publicizada para o eleitor saber exatamente qual é o comportamento do candidato, né. Isso a gente sabe que isso é importante para a tomada de decisões, né. A depender de como o candidato arrecada, de quem que ele recebe doação. Pode ser que o eleitor... “Olha, não quero votar nesse por causa dessa vinculação que ele tem com esse tipo de pessoa”, ou não, né.</p> |
| <p>IC2: Filtrar e lapidar a informação</p> | <p>DSC2: A informação, hoje em dia, é muito rápida, em tempo real. A gente fica sabendo de muita coisa, é muita informação. Então, a gente precisa ter uma preocupação, por exemplo, de saber filtrar essas informações que chegam para nós. E aqui não é diferente. Porque, dependendo daquilo que você comenta, ou daquilo que você expõe numa rede social, seja... ou numa conversa informal, isso pode trazer uma consequência grave, até para a própria instituição. Então, assim, a gente tem muito cuidado com essa questão da informação que a gente entende que é preciosa. Então, há essa preocupação de filtrar bastante as informações, de ser o mais fidedigno possível, justamente para evitar essas <i>fake news</i>, essas interpretações, às vezes, distorcidas, né. Falta muita ética ainda no exercício dessas novas tecnologias, principalmente em redes sociais, né? E a sociedade, como grande parte é alienada, consome a informação sem qualquer visão crítica, sem qualquer filtragem. Isso é um problema social também. Porque tem impacto na democracia, nos direitos fundamentais, nas relações humanas, na conflituosidade social. E por isso que temos o compromisso e o dever de prestar informação e sempre difundir a verdade, e combater mentiras e <i>fake news</i>. Esse é o nosso papel. Lapidar a informação, trabalhar a informação no sentido de ela ser real e útil, diante de tanta bagunça que a gente tem aí e devolver ela para o público de uma forma confiável. A função social, ela é possível e ela é visível desde que haja uma qualidade desses dados que originaram essa informação. Né?</p> |
| <p>IC3: Acesso à informação e acesso à justiça como cidadania</p> | <p>DSC3: As pessoas precisam conhecer os direitos que têm, a função social é muito ligada à cidadania. Não é? Ainda é um desafio muito grande a gente pensar, num país tão desigual quanto o nosso, né. Isso é um ponto. O acesso que uma pessoa tem à informação significando também acesso à justiça, à proteção legal. Então a nossa função social é garantir esse acesso e levar em conta as especificidades da desigualdade que, no nosso país, por ser tão grande, produz uma inversão de valores, não é? Então, na medida do possível, você tem que orientar e falar mesmo de seus direitos e orientar... É importante sim. E muito importante. A gente levando conhecimento para essas pessoas, que podem... esses conhecimentos que podem mudar a vida delas para melhor, tem uma certa função social sim. Esse é o nosso papel. É primordial, assim, a gente ter informação, saber usá-la de forma que dê, assim, publicidade, consciência à população em geral para que ela realmente saiba da possibilidade do acesso à justiça, né? Quanto mais informação, mais as pessoas têm essa consciência dessa possibilidade de acesso à justiça. É. O exercício mesmo dos seus direitos.</p> |
| <p>IC4: Importância da empatia no atendimento ao público</p> | <p>DSC4: Ah, sim! É fundamental! A gente tem informação até para ter empatia. E tentar fazer com que a nossa vivência aqui se adeque à necessidade da população. Isso é fundamental... Então, o que a gente puder fazer em termos de atendimentos, de orientação, de facilitação... Às vezes, só ouvindo a pessoa, porque, às vezes, a parte chega desorientada, a parte chega... sai de uma audiência também chorando. Vai para o serviço social, sobe para a Secretaria chorando. Assim, nosso trabalho também, ele tem essa função social de ouvir, né, de tentar ajudar, de tentar resolver. Aqui você atende pessoas de várias classes e problemas sociais. Você não vai resolver de tudo, mas você faz às vezes coisa que não fica restrita só ao processo, você direciona a quem procurar, né, uma assistência... Então, não tem como você ficar desvinculado dessa questão social. De atender, de ter uma sensibilidade, de tentar ajudar, mesmo que não seja estritamente só ligado às questões processuais. É extremamente importante e fundamental, porque a gente atende um público muito vulnerável, né? Então, assim, a função social, o nosso atendimento ali, o nosso suporte, a gente precisa lembrar que em cada processo que a gente está lidando, a gente está lidando com vidas. Então, a</p> |

| | |
|---|--|
| | função social da informação, da prestação da informação no atendimento, no acolhimento, é delicado, porque a gente está tendo que lidar o tempo todo com a dor do outro. |
| IC5: Arcabouço essencial de sistemas de informação | DSC5: Ah, hoje ela é praticamente imprescindível. Né? A informação, e até a informação tecnológica, né? E aí, a... como a gente quer dizer da informação vinda por meios tecnológicos, né? Mas a gente não consegue trabalhar mais hoje se nós não tivermos isso. Não tem jeito mais, não tem como haver um retrocesso mais. Nós não conseguimos. Hoje isso aqui faz parte, já integrou ao nosso cotidiano, à prestação jurisdicional. Hoje nós temos um processo eletrônico, uma sessão que é virtual. Então todo o arcabouço vem através de informação eletrônica já, com sistemas. É imprescindível hoje. Não tem como trabalhar mais sem a informação não. |
| IC6: Acesso a tecnologias e inclusão social | DSC6: Olha, é fundamental. Socialmente isso é interessante porque facilita a vida de todos, né? Nossa! E chega muito rápido e muita informação. E cada vez isso vai se tornando uma realidade e uma questão muito natural na vida cotidiana. Por exemplo, atendimento presencial não são todos também que conseguem acessar, seja por dificuldade de locomoção, seja por dificuldade financeira, de você pegar um ônibus, acessar. Assim, às vezes a pessoa não tem condição de vir. E mais ainda, pensando, manda um <i>e-mail</i> ... Olha, como mudou. Isso mudou, né? Tem a Ouvidoria também, que as pessoas acessam... Então, assim, antigamente, a gente pedia para as pessoas virem, hoje, é tudo <i>e-mail</i> . São raros os que vêm. Tem gente que faz questão de vir, mas hoje é tudo <i>e-mail</i> . Todo mundo, assim, tem um celular, né, hoje o celular virou um bem de consumo, assim, muito efetivo. Então, assim, manda <i>e-mail</i> , então aí acessa. E isso aí acarreta uma inclusão social. Acarreta uma melhoria de qualidade de vida de todo mundo. |
| IC7: Tecnologias como barreiras ao acesso à justiça | DSC7: É uma questão muito de como a informação chega para o processo agora. Porque antes, no processo físico, a vítima vinha ao Fórum, ou o réu vinha ao Fórum, às vezes, sem advogado, porque a Defensoria Pública é que atua, o defensor público não pôde atender, que o defensor público está em audiência. "Por favor, eu quero juntar isso aqui no processo. É um vídeo que comprova, por exemplo, que eu sou inocente". Ele vem aqui na secretaria, a gente fazia uma certidão, ele assinava e fazia juntada disso no processo. Ou certificava que a mídia estava num cofre. Agora, com o processo eletrônico, o peticionamento deve ser feito diretamente pela parte. Um sujeito que não tem computador em casa vai juntar isso... primeiro que ele não vai conseguir habilitação. Vai procurar a Defensoria Pública. A Defensoria Pública não consegue atender a todo mundo. Aí a pessoa, coitada, vai ter que contratar um advogado e gastar com isso. Então, assim, até mesmo a questão da informação... de como a informação chega para a gente. Ela, às vezes, pode ser burocratizada. A gente precisa pensar, por exemplo, em canais de acessibilidade dentro do Fórum. Para permitir que aquele sujeito, o analfabeto digital, que ele possa eventualmente deixar registrado o que ele precisa deixar registrado nos processos aqui dentro. |
| IC8: Necessidade de mudança de cultura: ilusão da tecnologia | DSC8: Se nós dermos esse passo de sair do século XIX, que é mais ou menos onde nós estamos culturalmente, iludidos pela tecnologia, achando que já estamos no século XXI. Não. Não estamos. Nós temos um monte de tecnologia, mas, para ter uma atitude de século XXI, ainda falta muito. Então, essa atitude de século XXI, essa forma diferente de abordar a informação, os dados, de analisar, de organizar, coletar, isso tudo, a gente não chegou lá ainda. Bem, mas nós temos que lidar com essa quantidade grande de informação. Então, nós começamos a ter um impacto maior socialmente, dos dados, informações e conhecimentos que nós temos. Isso se torna maior se você tiver uma outra abordagem de século XXI, para lidar com essas informações. Se a gente continuar a lidar como lidava até o século XIX, quando o mundo basicamente estabilizou a maneira como a gente lida com o processo, né? Como a gente pensa um processo. Não vai dar. Porque o mundo já está complexo demais. O mundo mudou nesse sentido, né? Você tem uma quantidade absurda de volume de dados, numa velocidade absurda, numa variedade de formatos. |

| | |
|---|--|
| <p>IC9: Impacto social da informação de qualidade</p> | <p>DSC9: A informação tem uma função básica na vida das pessoas. Né? Ela permeia tudo, né? A pessoa às vezes não tem consciência disso. Mas a informação é item de necessidade básica na sociedade. Então, as pessoas consomem informação o tempo todo e não têm a percepção do valor social e do impacto que isso pode ter nas decisões e nas políticas públicas. Porque é um bem que a gente tem, né? Se você percebe que uma determinada decisão, você tem a informação de que uma decisão política vai impactar no seu cotidiano, você pode protestar. E quando você protesta, você está gerando um impacto social. Então, tudo começa na pessoa... no acesso à informação. Então, ela tem um valor que as pessoas não percebem, mas que é um fundamento em muitos processos, né? Na maioria deles, na verdade. As informações, elas têm essa relevância e elas, indubitavelmente, impactam aqui no nosso serviço. Por exemplo, quando você está num Estado deste tamanho, né? Como Minas Gerais, 853 municípios, 586 mil quilômetros quadrados, 21 milhões de habitantes, enfim. O nosso PIB também é um PIB relativamente grande. Um dos maiores do país. Bem, esse sistema, o Lins, por exemplo. A ferramenta Lins, né? Você consegue, em um segundo, cruzar todas as despesas de festividades do Estado de Minas Gerais, dos 853 municípios, dos últimos 5 anos. Ele leva 1 segundo para descobrir que um município pobre, de 9.000 habitantes, gastou em 1 ano 15 milhões de reais. É impossível gastar 15 milhões de reais num município pobre de 9.000 habitantes. Então, você vê que esses dados todos, eles estavam perdidos. Era impossível analisar isso. Aí você aperta um botão... Em 1 segundo ele te dá todas as notas de empenho que foram emitidas, o nome das empresas, quem são os seus sócios, a data, o valor. Te dá todos os contratos que aquelas empresas têm no Estado de Minas Gerais inteiro. Isso em 1 segundo. Você pode ver, se chamar alguma coisa como função social, né, você... o impacto de uso de um sistema desses pode ser imenso no Estado de Minas Gerais. Então, o Ministério Público está se tornando cada vez mais capaz de ter um impacto maior socialmente, politicamente, das informações que tem. Então, função social da informação. Ou seja, você imagina: usar sistemas dessa natureza vai permitir você ter uma maior ética, vamos chamar assim, na gestão governamental. Porque se um desses prefeitos dos 853 municípios, na medida em que esse sistema começar a dar resposta e a reprimir isso, você imagine o impacto. Vai sobrar mais dinheiro para a Saúde, vai sobrar dinheiro para fazer a clínica local, o hospital local. Aquela escola local que não tinha conseguido fazer, porque estava gastando 15 milhões numa festa.</p> |
| <p>IC10: Disseminação de boas práticas</p> | <p>DSC10: Nós estamos envolvidos em sociedade, participamos como células, né? Seja a Instituição, seja a unidade, seja o profissional ou seja o cidadão, né? Então, são vias de mão dupla. Então, o que a gente leva para a Instituição e traz da Instituição, sempre com o objetivo maior de melhoria social, de efetivamente poder disseminar bons valores e boas práticas e boas decisões, né?</p> |
| <p>IC11: Comunicação efetiva sem uso de jargão técnico</p> | <p>DSC11: Tem uma outra coisa aqui, não apenas a gente ter a informação e usar para decidir, mas uma das coisas é ter uma linguagem clara, de maneira justamente a fazer com que o jurisdicionado entenda aquilo que está sendo decidido. Porque, muitas vezes, as decisões judiciais, elas são muito técnicas e aquilo ali, a pessoa leiga lê e ela não entende nada... o que o Juiz falou ou deixou de falar, no final das contas, para ela, aquilo ali não faz sentido nenhum. Escrever de forma clara. Lógico, né, que existe a técnica e tudo, a gente tem que usar. Então, mas sabe, sem aqueles rodeios, aquele monte de palavra difícil demais que vai... justamente por essa função, né, de que a Justiça tem, essa função social que a Justiça tem de trazer o fim ali daquela contenda, né, ou terminar com algum conflito. E não é claro para a parte entender. A gente quer que a parte entenda o que que está sendo falado. Então, essa clareza, né, nas decisões, ela é muito importante, ela está ligada aí a essa função social também, né, das informações, porque a pessoa ler e não entender nada... ficou ali o mesmo... Só os advogados que entendem, né? Então, esse é um valor para nós. Mas, não posso dizer que isso é algo generalizado no Tribunal... Então, o Tribunal e o Direito, ele precisa, de algum</p> |

| | |
|--|--|
| | modo, ser mais acessível ao povo. O Direito, a gente precisa manejar o tempo todo. Enquanto cidadão, a gente tem que saber o nosso direito. Saber o que a gente pode ou não pode fazer, enfim. E a gente não consegue chegar no povo. |
| IC12: Controle social da prestação de serviço público | DSC12: Ah, é importantíssima, né? E assim, a própria população procura o Ministério Público. Né? Teve... a gente teve um problema sério de desabastecimento de medicamentos padronizados, entendeu? Assim, que afetou, né, então, a população procura. Né, então, essa questão é... função social da informação, né, é o controle mesmo que a sociedade faz e o Ministério Público sendo esse órgão, assim, democrático, né, de atuação mesmo. |
| IC13: Necessidade de espaços institucionais de diálogo e formação | DSC13: Há a necessidade de um Centro de Estudos, por exemplo, e das políticas permanentes de aperfeiçoamento e capacitação. E também dos órgãos de representatividade democrática interna da Instituição, criar mecanismos de debate interno das questões. Porque senão ou elas vão ser feitas fora, como acontece, por exemplo, na Associação de Classe, mas que nem sempre consegue fazer de maneira adequada, ou o que é pior: acaba estimulando a criação de vários coletivos que vão quebrando a unidade institucional. Então, você vai enfraquecendo a unidade institucional e vai enfraquecendo a própria legitimidade social do Ministério Público institucionalmente, e isso não é ruim só para o Ministério Público. Isso é ruim para a democracia que se estrutura em torno de algumas instituições que têm o papel fundamental nesse... no jogo de poderes políticos, entendeu? |
| PERGUNTA 15: Como você interpreta a afirmativa de que a competência em informação é um fator para a inovação social? É possível gerar valor social por meio de políticas para uma melhor compreensão e uso ético da informação? Como? | |
| Ideia Central (IC) | Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) |
| IC1: Repensar o acesso à justiça em função de novas tecnologias | DSC1: Sim. Claro, mas a nossa missão, né, ela realmente traz essa voz para a sociedade é... que, de alguma forma, é negado esse acesso à justiça de uma maneira ampla... né? Com certeza. Nós temos que nos concentrar em objetivos que talvez sejam prioritários, como esse fortalecimento ao sistema de justiça, mas também discutir se o próprio sistema de justiça que nós estamos produzindo no nosso país... que nós estamos desenvolvendo no nosso país. Se realmente ele ainda é o adequado? Se ele merece ser discutido, em termos de alterações legislativas procedimentais para facilitar, um exemplo clássico aqui, que é a questão da tecnologia. Hoje em dia, muitas vezes, a tecnologia veio para excluir também... algumas pessoas do processo. Então, o acesso à justiça, em termos de tecnologia, em tempos de tecnologia, ele é muito mais amplo do que nós falávamos, né. O acesso à justiça... nós falávamos de uma dificuldade de uma pessoa ingressar... para aquela vítima ou aquele vulnerável com a medida. Hoje, o próprio profissional muitas vezes, ele está excluído, porque não tem ou a ferramenta ou o acesso mesmo, no sentido da rede, né. Então é muito complexo, pós-pandemia, a gente simplificar essa resposta, isso vai refletir no acesso à justiça. |
| IC2: Competência em informação e inovação social | DSC2: Dá a impressão até que é autoevidente, né? Porque, você pega um cidadão que não consegue... ele não tem competência informacional. Ou ele tem a competência informacional, mas ele não tem a informação. É informação <i>lato sensu</i> , né? Dado, informação, conhecimento... Então, quer dizer, um cidadão que não tenha competência informacional e que não tenha a informação para aplicar as informações, obviamente, fica muito difícil. Essa é que é a verdade, né? Vai ficar muito difícil você exercer a cidadania. Agora, é óbvio que, se tem competência informacional, no sentido amplo da palavra, e tem as informações, você imagina o que que esse cidadão não estaria fazendo. Como ele não estaria se organizando por meio de organizações não governamentais. Ou seja, estaria reivindicando melhor os seus direitos. Aí fica a gente aqui tentando economizar água e faz um esforço danado. E, aí, tem uma empresa ali, que ela pega, fura um poço artesiano e está captando mais água do que a população de uma cidade inteira. Uma empresa! E sem pagar por aquilo. Sabe, e se você não tem competência para analisar uma coisa dessas, compreender um fenômeno desses, e ele não detém a informação. |

| | |
|--|---|
| | <p>Qual a inovação social que você vai fazer nisso? Porque você vir que, às vezes, o esforço de uma população inteira ela não chega perto do desperdício que as empresas têm. Furando poços artesianos diretamente e coletando aquela água, extraindo, disputando a água comum. E nós achando como cidadão individual que ele está fazendo a maior diferença, E recebendo a culpa, né? Porque a propaganda na televisão está falando que você é culpado, que se está faltando água é por sua culpa, mas não fala das empresas que estão fazendo isso, né? Captando a água... Captando a água indevidamente, ou seja, então não tem dúvida que a competência, não só de meios, no sentido de você poder usar as técnicas apropriadas para a capturar isso, mas também de conteúdo. Né? De você ter uma cidadania mínima, uma compreensão mínima dos assuntos para você poder exercer plenamente a cidadania. Você vai para a escola, aqueles currículos que são voltados para ingressar no ensino superior e vai só te empurrando para o ensino superior para você passar bem, estudar numa universidade gratuita, federal ou estadual, ao invés de ter mais conhecimentos que te permitam ter uma cidadania plena. É mais um robô para passar no vestibular, vamos chamar assim, né? Ou seja, e você deter a informação. Você pressionar os governos para ter transparência, para que você possa acessar as informações e você possa lidar com isso. Então, não há dúvida, que a competência informacional e mais informação, isso provocaria em inovações sociais dos mais variados tipos. Seja na classe política, seja na... enfim.</p> |
| <p>IC3: Acesso à informação, capacidade crítica e educação</p> | <p>DSC3: Sim, é muito importante a gente evoluir nesse aspecto, né, de as pessoas a cada dia se tornarem capazes de acessar as informações, interpretar as informações. A gente sabe que uma parcela significativa da população não consegue acessar a informação, é um primeiro momento, a questão de acessibilidade... E, principalmente, não consegue interpretar as informações, né? É uma questão de educação e a gente precisa evoluir muito. Às vezes uma informação que é disponibilizada, aí, oficialmente, tal, confiável, mas as pessoas acessam, leem e não conseguem interpretar aquilo, não conseguem saber o alcance daquilo. Então é uma questão de educação aí que a gente precisa melhorar, são políticas de educação mesmo, né. O País precisa melhorar o nível de escolaridade, a qualidade da educação, não é? Seria informação no sentido de prover uma educação de qualidade, né, e um acesso irrestrito a todas as pessoas. Propostas de currículo, de capacidades transversais para qualquer pessoa, não é? Incluem o uso da informação, a recepção e a transmissão de informação, a capacidade crítica, né? De selecionar e receber de forma crítica a informação. Então, assim, se você não desenvolver uma capacidade... isso é formação para o mundo moderno. Isso ninguém nasce sabendo. Você é formado para o desenvolvimento de espírito crítico. Não é? Então, você tem que ter um processo educativo pensado para a formação de espírito crítico, especialmente em relação ao fluxo de informações. Né? Entre eles, o fluxo de informação da própria escola. Te transformando, né? Então, assim, é um desafio gigantesco. Não é só institucional, não. É um desafio social. O mundo não está preparado para isso. Porque a evolução trouxe o desafio antes da formação para isso. E o processo de facilitação do acesso à informação contribui para a facilidade de acessar a informação que, na esmagadora maioria, é informação de baixa qualidade. Então, os desafios de informação e de educação são gigantes se comparado ao que era antes. Em relação a esse desenvolvimento de espírito crítico. Humanismo e espírito crítico. Né? Assim, vai ser o grande desafio da humanidade.</p> |
| <p>IC4: Competência em informação, inclusão e inovação social</p> | <p>DSC4: É relação direta. A competência, né, a competência em informação, ela garante essa inclusão e inovação social, está diretamente relacionado, né? Então, até teve um prêmio lá do CNMP... Inovare, que ganhou na categoria, Direitos Humanos, que alguns Promotores, fizeram parceria com uma loja de celular e deram celular para as crianças na época da pandemia, para que elas pudessem estudar. Então, por exemplo, não é só dar o celular, precisa capacitar alguém para que as crianças saibam como acessar, essa questão da competência em informação, né? É uma relação direta. Se você tem...</p> |

| | |
|--|--|
| | existe uma competência em informação, existe uma inovação social, uma inclusão social aí em questão de tecnologia |
| IC5: Acesso à informação e a tecnologias | DSC5: A gente acha que sim. Não é? Sem dúvida nenhuma é possível sim, né? Melhorar os sistemas de informação, torná-los acessíveis internamente e externamente. Isso vai contribuir e significar um avanço. Nossa, ainda mais num mundo em que as coisas estão girando tanto, não é? E que você hoje tem informações e dados que te permitem, não é... Outro dia, na reunião de fórum de CAOs, aí se apresentou a possibilidade da reprodução da cena de um crime com uma tecnologia vinda dos Estados Unidos, e coloca você dentro da cena do crime. Nossa! Isso significa assim uma inovação, né, para você compreender. Aí, você olha todo o contexto de um crime que você, por exemplo, precisa reproduzir para um jurado, para que ele entenda o que aconteceu. Você imagina contar com umas informações dessas. Uma possibilidade de um recurso tecnológico permitir o conhecimento dessa realidade e permitir resposta de mais eficácia. É muita mudança! Então, o dia em que a gente chegar nesse patamar. Agora o desafio é uma Minas Gerais, né? Desse tamanho também, né? Alguns lugares não têm internet. É, são várias realidades do Estado. |
| IC6: Democracia e informação de qualidade | DSC6: Claro! A informação é tudo em uma democracia. A informação de qualidade... a informação ética é tudo numa democracia e numa sociedade complexa, como nós vivemos, né? Na verdade, a democracia em si depende muito do valor da informação, né? Até mesmo informações históricas. Então, a gente valoriza e percebe o contexto social a partir das informações e dos acessos que a gente tem ao conhecimento. E aí a informação como conhecimento. Então, as políticas públicas, tudo se constrói a partir do conhecimento social, do acesso à informação que as pessoas têm. Então, quando você trabalha a democracia como um valor social, né, um bem que a sociedade tem, você só valoriza se você tem um conhecimento de como isso é precioso. Se você não tem acesso a essa informação, se você não sabe como que se chegou ao processo democrático, o que que é política, isso não tem valor... social. Isso não é algo que você acha que é precioso, até você perder, né? Mas enquanto as pessoas não percebem... não têm acesso a esse tipo de informação, a esses conhecimentos, elas não alcançam o valor da democracia. Então, a questão da mobilidade urbana é um exemplo. O ônibus passa na sua rua todos os dias. Aquilo é algo que foi uma política pública, algo que foi desenvolvido. Mas as pessoas não percebem isso como uma política pública. Então, elas não têm a informação de que é construído. As pessoas não têm a percepção do valor da informação. Então, o conhecimento, o compartilhamento da informação é algo precioso para a gente manter tudo funcionando. E manter uma sociedade pacífica, uma sociedade em que as pessoas respeitem as opiniões. Tudo isso depende muito do acesso à informação, a informação íntegra, a informação dentro de um contexto adequado. A gestão ética, eficiente, com qualidade, integridade da informação é o que poderá tornar a sociedade, inclusive, mais justa, mais fraterna. Contribuir para a emancipação social, para o empoderamento social e para as boas decisões coletivas. |
| IC7: Democracia vs polarização política | DSC7: É. Cremos que sim. A gente está vivendo, hoje em dia, principalmente, essa questão da polarização na política. Então, assim, essa questão da polarização é muito perigosa, né? E as pessoas não estão se respeitando mais, né? Você tem uma opinião divergente e isso, às vezes, desencadeia uma reação, às vezes, agressiva e a rede social tem fomenta muito isso. Porque as pessoas se encorajam atrás de um computador ou atrás de um celular, enfim, de ofender, de atacar, né? Quem discorda da opinião dela. Quem tem uma ideologia política diferente. A gente vê aí também o próprio Poder Judiciário sendo atacado em manifestações. Então a gente tem que ter essa consciência de que essa polarização, essa guerra ideológica, faz muito mal para a sociedade. Gera o enfraquecimento da sociedade. Seja aqui no Poder Judiciário, no Poder Legislativo, no Poder Executivo. Então, a gente precisa discutir mais isso, né? Das pessoas terem consciência e respeitarem a ideologia do outro, as opções do outro. E a gente precisa retomar esse |

| | |
|--|---|
| | <p>respeito, essa tranquilidade, né, para que as coisas caminhem melhor. Nós temos que ter esse equilíbrio. E o Poder Judiciário tem essa função e essa responsabilidade também. Buscar a justiça que é justamente o equilíbrio. É dar o direito a quem é de direito, entendeu? E esse equilíbrio aí para que a gente tenha a tão sonhada paz social, que é o mais importante, né? Todos possam ser livres, porém, seguros daquilo que podem, daquilo que não podem, daquilo que é direito, daquilo que é dever. Exercer a cidadania na sua plenitude, né? Ser um cidadão na sua plenitude, no sentido amplo na palavra, né? De ter os seus direitos e obrigações. Dentro do Estado Democrático de Direito. Nós lutamos para conquistar esse espaço. Temos uma democracia relativamente jovem, porém, já consolidada. E a gente não pode retroceder.</p> |
| <p>IC8: Informação de qualidade gera valor social nas inovações</p> | <p>DSC8: Sim. A gente percebe que a informação, quando bem difundida, quando bem entendida e, principalmente, as pessoas que estejam participando do processo informacional estejam pautadas por princípios éticos e princípios de valores morais minimamente responsáveis, tendem efetivamente a gerar valor social e, especialmente, a possibilitar que novas funcionalidades ou inovações sejam incorporadas em curto, médio e longo prazos, né? Nós vemos com bastante otimismo esse tema e percebemos que a gente não pode julgar este tipo de situação social pelas exceções, né? Porque no coletivo a gente percebe que avanço tem sido alcançado e muitas vezes a partir de inovações que nunca seriam pensadas em curto, nem médio, nem longos prazos. A competência em informação tem um pouco a ver com isso que falei agora há pouco. A gente vive numa era em que a informação é fundamental e nunca tivemos acesso a tanta informação. Mas, no meio de tanta informação, é preciso a gente saber extrair a informação de qualidade, a informação que venha agregar valor à nossa atuação. E a visão, multidisciplinar nos dá a possibilidade de fazer cruzamentos muito importantes de informações para potencializar as nossas ações. O que acontece hoje, é que a gente tem, vamos dizer, muitas informações. Quando a gente consegue ter habilidade para cruzar informações e, a partir desse cruzamento de informações, chegar a um novo conhecimento, a gente consegue visualizar novas formas de atuação, novas formas de enfrentamento dos problemas. E a gente consegue, vamos dizer, pensar fora da caixa. E alcançar soluções inovadoras para nossa atividade. Então, o bom uso da informação que produz inovação acaba gerando valor.</p> |
| <p>IC9: Informação desintegrada, algoritmos e poder</p> | <p>DSC9: Sem dúvida. Sem dúvida. Não há dúvida quanto a isso, assim. É possível gerar valor. Há possibilidade. Agora, o problema é que a gente pode gerar tanto valores bons quanto valores ruins. Sabe? Já ficou, né, muito evidente para todo mundo que as redes sociais conseguem manipular pessoas. Ou seja, os meios eletrônicos manipulam as pessoas. E é muito... é muito assustador. A instabilidade toda que a gente vive nesse momento, né? Que tem muito a ver com isso. A informação, ela está desintegrada. Então, ela chega às pessoas pela metade e até mesmo com o acesso a hábitos... Porque, com as redes sociais, nós temos também toda a percepção do que as pessoas fazem, do que elas gostam, o que elas comem, para onde elas vão. Então, quem tem acesso a isso, tem acesso a muita informação. Você muda, radicalmente, uma sociedade em pouquíssimo tempo através de seleção de conteúdos que você quer mandar. E os algoritmos fazem isso muito bem. Fazem porque entendem o que a gente quer, entendem a nossa necessidade e bombardeiam e a gente acaba comprando. Então, o tanto que é caro a informação mesmo, o tanto que é precioso, os dados sobre as pessoas estão disponíveis para um grupo que detém muito poder. Para quem tem acesso ao que as pessoas fazem, o que as pessoas comem, ao que elas compram... Então, é muita informação, é uma geração de valor gigantesca e que pode mudar o destino das nações, né?</p> |
| <p>IC10: Tecnologia é transformadora se chegar a todos</p> | <p>DSC10: A gente acha, mas, com aquela ressalva, desde que essa informação chegue aos menos favorecidos. Porque o que que nós temos hoje, né? A 5G, isso e aquilo. Aí vem a pergunta: "Será que a pessoa lá na ponta, aquela pessoa absolutamente excluída, ela tem acesso a essa informação?" As 3.000 pessoas que estão em situação de rua em Belo Horizonte não têm acesso a</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>essa informação. As milhares de pessoas que moram nos aglomerados de Belo Horizonte também não têm acesso a essa informação. Então, é preciso que a política pública... ela seja... de ponta a ponta. Então, quando a gente cria uma tecnologia, tem que pensar não na classe média, não na classe abastada, porque esses naturalmente vão acessar essa informação. Mas a preocupação é com aquelas pessoas menos favorecidas, que aliás, são as que mais precisam. Quem é que precisa do Ministério Público? São os menos favorecidos. Então, assim, é isso que nós precisamos focar. Então, há muitas iniciativas muito legais, né, como colocar rede sem fio nas favelas, rede sem fio nas escolas, fornecer celulares de boa qualidade para as pessoas, porque aí sim, aí sim, essa pessoa vai ter acesso à informação e essa informação operar nela uma mudança transformadora. Então, com essa ressalva, ou seja, de que a tecnologia chegue a todos... em especial aos menos favorecidos, sim. A tecnologia tem esse caráter transformador.</p> |
| <p>IC11: Depende de se conseguir lapidar a informação</p> | <p>DSC11: Se a gente conseguir vencer esse dilema de lapidar a informação, de forma a tornar ela limpa, cristalina e real, sim. Mas, aí, essa informação poderia ser útil para alguma coisa. Mas nós estamos ainda parados em como trabalhar a informação de forma a pegar esse mundo de coisas, sob todos os aspectos. Da falsa informação, da quantidade de informação que não é relevante. Quer dizer, você lapidar isso tudo, transformar numa coisa limpa e devolver para o público e para sociedade de um modo geral, sim. Mas nós ainda não chegamos nesse ponto não. Tem várias iniciativas. Por exemplo, você tem um monte de ferramentas de buscas... <i>BI</i> é uma delas.</p> |
| <p>IC12: Pessoas vulneráveis e dificuldade de acesso à informação</p> | <p>DSC12: Ah, com certeza. Não tem dúvida disso, porque hoje todos nós temos acesso à informação, desde as pessoas de baixíssima renda até as pessoas de alta renda, mas a gente precisa de uma informação pautada na ética. A gente pode se valer da informação para conscientizar melhor as pessoas, para gerar uma melhora mesmo do acesso à informação. Mas entre isso poder acontecer e de fato acontecer, existe um lapso, né? As pessoas mais carentes, né, mais vulneráveis, com menos acesso à informação têm mais dificuldade de ter os acessos. Muita coisa você resolve pelo <i>site</i>. Muita coisa você consegue pesquisar no <i>site</i>. Muitas vezes elas não conseguem esse acesso, assim... não acham... Não entendem... A linguagem é difícil. Às vezes, a gente explica, mostra o passo a passo, assim... "Você vai entrar aqui...". "Você não precisa ficar vindo aqui todos os dias, acompanha pelo <i>site</i>". "Ah, mas eu não sei olhar..." aí a gente mostra, né, tem um computador no balcão. Porque a gente não pode fazer esse tipo de atendimento por telefone. Então assim, né, é possível, é possível sim. Mas para executar não é tão fácil.</p> |
| <p>IC13: Ética, papel da imprensa e desinformação</p> | <p>DSC13: A gente acha que hoje é fundamental. Aquilo que você tentava desenvolver do espírito crítico em relação a quem detinha os poucos instrumentos de fazer circular informação de forma massificada, que era a população letrada com acesso a jornal. Né? E que acabava tendo mais informação, do ponto de vista formal, para dialogar com as pessoas e exercer convencimento sobre uma variada gama de assuntos. Então, hoje, quando você não tem, por exemplo, contextos éticos de veiculação de imprensa, você não tem mais... a força da imprensa formal não é mais a mesma de antigamente. Se é uma atividade profissional que não é regrada, e por exemplo... e, assim, não tem órgão de classe e não tem referencial ético. Formal, pelo menos. Como você tem a OAB. Mal ou bem, fala-se mal da advocacia, mas você tem um órgão de controle ético e um padrão legal para atuação normativa da instituição do ponto de vista deontológico. A atividade da liberdade de imprensa é atividade é... hoje... é, tipo, é livre. Mas é livre, inclusive, para desinformar. E para criar-se, inclusive, com um único objetivo de desinformação. Que é a grande discussão aí até dos casos do Supremo aí, em relação a ataques à própria estrutura democrática a partir de desinformação deliberada. Então, o desenvolvimento de senso crítico, hoje, em meio a essa gama de informações, para novas gerações, é um assunto para ontem. Porque a grande parte da população brasileira, mesmo com acesso à instrução formal, tem dificuldade crítica de diferenciar a informação fidedigna de informação falsa. A gente pode fazer qualquer coisa e colocar</p> |

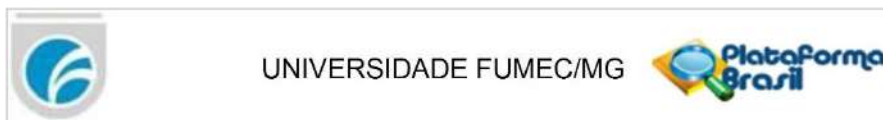
| | |
|--|---|
| | <p>agora disponível... Né? Então, isso pode ser usado também absolutamente para desinformar e causar um retrocesso danado.</p> |
| <p>IC14: Informação de serviços públicos e inclusão social</p> | <p>DSC14: A competência em informação um fator para a inovação social? Com certeza. A inovação social necessita de pessoas que desenvolvam uma forma de você, né... desenvolva uma forma de informar o outro, mas de forma mais eficaz. Hoje em dia a gente vive um problema de <i>fake news</i>, né? E isso é algo que impacta em todas as áreas também, né? Não é só na política não. Né? Na própria cidadania. Até por uma questão, assim, de saúde, por exemplo. Né? Mas, a informação chegando para as pessoas hoje, é um fator que... essencial para as pessoas saberem se posicionar em relação a vários temas do cotidiano nosso mesmo, para não ficarem alienadas, né? Digamos assim. Para interagir e se integrar mais com a sociedade, né? A gente viu isso. Na pandemia a gente viu sobre a covid. Mas é preciso ter <i>sites</i> confiáveis do Ministério da Saúde, por exemplo, que me informem. Todas doenças deveriam ter uma política de informação. Todas as áreas jurídicas. Então, isso precisava estar bem acessível para qualquer pessoa. Mas num local confiável. Porque, se jogar aqui agora no Google, vai aparecer um monte de informação. Mas em qual confiar? É preciso confiar numa que tem uma Instituição por trás dela, né? Um Poder Público... Uma fonte segura. A gente também orienta, né... É muito fácil hoje, por exemplo, tem ações ajuizadas que nem advogado você precisa. Nas ações no Juizado, ela pode, por conta própria ali, buscar os seus direitos se ela se sentiu lesada em alguma maneira, né? Então, mas às vezes, ela não tem essa informação. Não sabe disso. Acha que vai precisar de advogado. Advogado é caro. A gente orienta as pessoas a procurarem a Defensoria Pública, essas faculdades de Direito, né. Está à sua disposição e tal. Passo o endereço. Então, assim, essa transmissão de informação nesse sentido que a gente passa é fundamental para integrar as pessoas na sociedade mesmo e para elas exercerem nada mais do que o direito de ser cidadão, né? Para não ficar à margem aí da sociedade, né? Então, quer dizer, todas as áreas. A informação hoje é essencial. Então, é um fator de extrema importância de inovação social. Com certeza.</p> |
| <p>IC15: Dependência da vontade política da administração</p> | <p>DSC15: A gente acha que é possível. Né? Depende do interesse dos responsáveis, né, da Instituição enxergar a necessidade. É possível sim, mas depende de quem... de vontade política.</p> |
| <p>IC16: Priorizar direitos básicos das populações</p> | <p>DSC16: É. Acesso à justiça e cidadania. O acesso à justiça, ele além de indispensável, mas ele deveria ser secundário. Primeiro você tem que dar acesso à saúde, educação, tal e, eventualmente, na ausência de um desses pilares, né? Os direitos básicos das pessoas, buscar na via judicial, né? A gente tem que pensar a via judicial não como meta, né, mas como solução para conflitos, né? A gente tem que, primeiro, buscar garantir às pessoas o mínimo necessário para o crescimento de forma igualitária. Porque nós não temos, infelizmente, né? O Brasil é muito desigual em razão da ausência de investimento em educação, em saúde. Você vê: nós tivemos uma pandemia aí que escancarou como as oportunidades são distintas. Quem tinha o mínimo de condição material conseguiu continuar estudando. Agora, as pessoas que estavam em escolas públicas, que não tinham acesso a essa tecnologia, tiveram a educação das crianças suspensas em razão de não ter meios de dar continuidade. Foi muito triste. Aí ficou escancarada essa diferença. Esse abismo social que nós temos no Brasil, né? A gente continuou trabalhando normalmente. A pandemia não afetou em termos profissionais, muito antes pelo contrário. A gente continuou trabalhando e trabalhando muito mais. Porque, aí, a gente começou a ter uma ferramenta e trabalhava de casa. A produtividade não caiu. Em compensação, diversas outras pessoas não puderam trabalhar, não puderam estudar, né? Então, assim, nós vamos ter que repensar muito desse acesso das pessoas à tecnologia e à informação. Mas a gente tinha que facilitar o acesso.</p> |
| <p>IC17: Transformação social pelo trabalho constante de divulgar</p> | <p>DSC17: Ah, com certeza. Com certeza. Tem que ser um trabalho intenso e diário de fiscalização e de divulgação de métodos corretos de uso dessa informação, que é tão salutar e tão boa para a nossa vida. Né? Se for caminhar para uma postura ilegal e sem ética, não vai atingir os objetivos. Nenhuma</p> |

| | |
|---|---|
| informação de qualidade | sociedade quer isso. Quer que melhore, que sejam divulgadas coisas boas, e que são capazes de mudar uma realidade que hoje não é legal. Então, assim, nós estamos com um instrumento, um mecanismo maravilhoso para transformação social e esse vai ser o caminho e a salvação de uma sociedade mais digna e correta, né? |
| IC18: Ampliação do acesso à informação de qualidade para efetivar direitos | DSC18: A gente acha que sim. Porque hoje a população em geral está muito ligada nessa questão de publicidade mesmo das informações. A gente vê que todo mundo, em qualquer área, sempre conectado à internet, a algum Wi-Fi, de alguma forma, em todas as camadas da população. A gente vê que é cada vez maior o acesso mesmo à internet. Então, usar essa globalização da informação a favor de políticas que levem mesmo a informação a todas as camadas. Realmente tem que ser um objetivo mesmo, né? Então, usar essa arma aí que a gente tem na mão, que seria essa globalização mesmo do acesso à informação para informar no sentido de conscientizar mesmo as pessoas a se informar mesmo, né? Sobre os seus direitos, né, suas obrigações, sobre tudo. Sobre educação, né, informações úteis mesmo. |
| IC19: O serviço público existe para servir à sociedade | DSC19: É possível, né. Com certeza. Isso tem que... ir mudando, à medida que a gente vai caminhando como sociedade, vai entendendo, vai tirando um pouco essa distância, né, de determinadas classes ou profissões, ou desmistificando um pouco esse negócio de... ah, o Juiz, o Desembargador é uma pessoa superior às outras, ou o Ministro, ou... Não. Isso tem que ir acabando mesmo. À medida que a gente vai caminhando como sociedade, a gente tem que entender, principalmente, que o serviço público está aí para servir o público, para servir as pessoas, para dar às pessoas a prestação que elas precisam. E não para que o servidor tenha algum tipo de benefício, de carreira. Aqueles que ocupam os cargos e as funções mais exaltadas aí, né, dentro das instituições, precisam ter essa consciência de que eles estão lá para servir, e não para serem servidos. Né, não para se servirem daquela posição, daquele cargo. E servir o público, servir às pessoas. Então, dá para prestar o serviço de uma maneira satisfatória, célere, que é outra coisa... o serviço público, em geral, deixa muito a desejar. Assim, o Poder Judiciário peca muito, né, com relação à celeridade da prestação do serviço dele. |

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

APÊNDICE VII

PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: A PERSPECTIVA TRANSFORMACIONAL DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO COMO FATOR DE INOVAÇÃO SOCIAL

Pesquisador: ALESSANDRA DE SOUZA SANTOS

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 57137822.0.0000.5155

Instituição Proponente: FUNDAÇÃO MINEIRA DE EDUCAÇÃO E CULTURA

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 5.342.963

Apresentação do Projeto:

O projeto pretende desenvolver competências de busca, acesso, análise e uso de informações (que o autor chama de "competência em informação") de maneira crítica e analítica para reduzir assimetrias e vulnerabilidades em relação ao acesso e ao uso eficiente da informação para permitir uma forma de inovação social (promoção de transformações sociais positivas, como o fortalecimento da cidadania e a garantia do bem estar social). Pretende-se então propor um modelo de competência em informação como fator de inovação social no sistema de justiça observando os processos pelos quais a competência em informação se alinha à inovação social.

O problema de pesquisa elaborado pelo autor é: "As experiências e práticas referentes aos processos de competência em informação podem ser percebidas como uma inovação social, por promoverem a transformação social no ecossistema de instituições que compõem o sistema de justiça?"

Foi realizada revisão bibliográfica sobre os temas da inovação social, competência em informação e Teoria da Atividade de Engeström para compor a fundamentação teórica deste projeto de tese. A metodologia proposta é exploratória-descritiva, com caráter qualitativo. O percurso metodológico consiste de revisão sistemática da literatura sobre a relação entre os conceitos da inovação social e os da competência em informação; pesquisa documental buscando correlacionar marcos políticos

Endereço: Rua Cobre, 200, Edifício Sede 2, 4º andar 2, sala D408
Bairro: Cruzeiro **CEP:** 30.310-190
UF: MG **Município:** BELO HORIZONTE
Telefone: (31)3269-5235 **E-mail:** cep@fumec.br



Continuação do Parecer: 5.342.963

e técnicos de inovação social à competência em informação; assim como a realização de pesquisa qualitativa.

O método de coleta de dados consistirá de entrevistas semi estruturadas envolvendo um estudo de caso múltiplo, em que o lócus de pesquisa são organizações ligadas ao sistema de justiça, consistindo especificamente do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, o Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, o Ministério Público do Estado de Minas Gerais por meio de sua Procuradoria-Geral de Justiça e o centro jurídico de atendimento gratuito à população mantidos pela Universidade FUMEC. Pretende-se usar uma amostra intencional não-probabilística e não aleatorizada dos entrevistados (36 entrevistas). A análise dos dados da pesquisa documental será executada por meio de software de análise qualitativa. As entrevistas serão analisadas por meio da técnica do Discurso do Sujeito Coletivo e da Teoria da Atividade de Engeström.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo geral: propor um modelo de competência em informação como fator de inovação social no sistema de justiça, a partir da percepção de atores desse sistema a respeito dos processos pelos quais a competência em informação se alinha à inovação social.

Objetivos Secundários:

- Verificar a possível correlação entre a competência em informação e a inovação social, fornecendo um arcabouço teórico-conceitual para esse alinhamento;
- Identificar convergências e conflitos entre teoria e prática sobre os temas competência em informação e inovação social na atividade dos atores no sistema de justiça;
- Identificar fatores de promoção da competência em informação como elemento de inovação social;
- Identificar os canais de compartilhamento de informações no sistema de justiça, para verificar a sua potencial influência no desenvolvimento da competência em informação como fator de inovação social;
- Propor modelo generalizável de competência em informação como fator de inovação social no ecossistema de instituições que compõem o sistema de justiça.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos: podem ser relacionados ao constrangimento em responder a alguma das perguntas formuladas, constrangimento em ser gravado por meio de áudio e/ou vídeo e o cansaço em responder às perguntas. Nenhum dos procedimentos usados oferece riscos à dignidade do

| |
|--|
| Endereço: Rua Cobre, 200, Edifício Sede 2, 4º andar 2 sala D408 |
| Bairro: Cruzeiro CEP: 30.310-190 |
| UF: MG Município: BELO HORIZONTE |
| Telefone: (31)3269-5235 E-mail: cep@fumec.br |



Continuação do Parecer: 5.342.963

participante da pesquisa.

Benefícios: a pesquisa é importante porque apresentará em seus resultados benefícios advindos a partir do entendimento dos processos relativos ao alinhamento da competência em informação à inovação social nas práticas informacionais realizadas para a atividade funcional de agentes pertencentes ao sistema de justiça. A sociedade se beneficiará em razão do aprofundamento do conhecimento sobre a realidade de processos informacionais e a competência em informação dos agentes mencionados.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa é pertinente e desejável já que claramente o acesso à informação e o adequado uso da mesma é bastante deficiente no que diz respeito ao cidadão comum. Claro também é o fato de que a melhoria na competência em informação é um fator importante no fortalecimento da cidadania.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Todos os termos de apresentação obrigatória foram enviados

Recomendações:

Recomenda-se que o termo de compromisso dos realizadores da pesquisa, logo que seja assinado, seja enviado para o CEP

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Sem pendências ou inadequações

Considerações Finais a critério do CEP:

Projeto aprovado na plenária do dia 8 de abril de 2022

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

| Tipo Documento | Arquivo | Postagem | Autor | Situação |
|--------------------------------|---|------------------------|----------------------------|----------|
| Informações Básicas do Projeto | PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1909678.pdf | 22/03/2022 12:05:13 | | Aceito |
| Folha de Rosto | Folha_Rosto_Pesquisa_Alessandra_de_Souza_Santos.pdf | 22/03/2022 12:03:36 | ALESSANDRA DE SOUZA SANTOS | Aceito |
| Outros | Curriculo_Lattes_Alessandra_de_Souza_Santos.pdf | 22/03/2022 12:03:10 | ALESSANDRA DE SOUZA SANTOS | Aceito |
| TCLE / Termos de | AUTORIZACAO_INSTITUCIONAL_COL | 21/03/2022 | ALESSANDRA DE | Aceito |

Endereço: Rua Cobre, 200, Edifício Sede 4º andar sala D408
 Bairro: Cruzeiro CEP: 30.310-190
 UF: MG Município: BELO HORIZONTE
 Telefone: (31)3269-5235 E-mail: cep@fumec.br



Continuação do Parecer: 5.342.963

| | | | | |
|---|---|------------------------|-------------------------------|--------|
| Assentimento / Justificativa de Ausência | ETA_DADOS_TREMG.pdf | 22:20:12 | SOUZA SANTOS | Aceito |
| TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência | AUTORIZACAO_INSTITUCIONAL_COL ETA_DADOS_TJMG.pdf | 21/03/2022 22:19:20 | ALESSANDRA DE SOUZA SANTOS | Aceito |
| TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência | AUTORIZACAO_INSTITUCIONAL_COL ETA_DADOS_PGJMG.pdf | 21/03/2022 22:19:04 | ALESSANDRA DE SOUZA SANTOS | Aceito |
| TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência | AUTORIZACAO_INSTITUCIONAL_COL ETA_DADOS_FUMEC.pdf | 21/03/2022 22:18:36 | ALESSANDRA DE SOUZA SANTOS | Aceito |
| Outros | MODELO_TERMOS_COMPROMISSO_C UMPRIMENTO_RES_466_E_510.pdf | 21/03/2022 22:15:37 | ALESSANDRA DE SOUZA SANTOS | Aceito |
| Outros | MODELO_AUTORIZACAO_INSTITUCI ONAL_COLETA_DADOS.pdf | 21/03/2022 22:13:42 | ALESSANDRA DE SOUZA SANTOS | Aceito |
| Outros | MODELO_TERMOS_AUTORIZACAO_G RAVACAO_DEPOIMENTO.pdf | 21/03/2022 22:12:36 | ALESSANDRA DE SOUZA SANTOS | Aceito |
| Outros | MODELO_TERMOS_CONSENTIMENTO LIVRE_ESCLARECIDO.pdf | 21/03/2022 22:11:34 | ALESSANDRA DE SOUZA SANTOS | Aceito |
| Outros | ROTEIRO_MAPA_MENTAL.pdf | 21/03/2022 22:09:35 | ALESSANDRA DE SOUZA SANTOS | Aceito |
| Outros | ROTEIRO_ENTREVISTAS.pdf | 21/03/2022 22:09:01 | ALESSANDRA DE SOUZA SANTOS | Aceito |
| Outros | CARTA_APRESENTACAO.pdf | 21/03/2022 22:05:43 | ALESSANDRA DE SOUZA SANTOS | Aceito |
| Projeto Detalhado / Brochura Investigador | Projeto_Tese_Alessandra_de_Souza_S antos_V_05_03_22.pdf | 21/03/2022 22:02:30 | ALESSANDRA DE SOUZA SANTOS | Aceito |
| Orçamento | ORCAMENTO.pdf | 21/03/2022 22:01:17 | ALESSANDRA DE SOUZA SANTOS | Aceito |
| Cronograma | CRONOGRAMA.pdf | 21/03/2022 21:59:16 | ALESSANDRA DE SOUZA SANTOS | Aceito |

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Endereço: Rua Cobre, 200, Edifício Sede e 4º andar e sala D408
Bairro: Cruzeiro **CEP:** 30.310-190
UF: MG **Município:** BELO HORIZONTE
Telefone: (31)3269-5235 **E-mail:** cep@fumec.br



Continuação do Parecer: 5.342.963

BELO HORIZONTE, 11 de Abril de 2022

Assinado por:
Eduardo Carlos Tavares
(Coordenador(a))

Endereço: Rua Cobre, 200, Edifício Sede, 4º andar, sala D408
Bairro: Cruzeiro **CEP:** 30.310-190
UF: MG **Município:** BELO HORIZONTE
Telefone: (31)3269-5235 **E-mail:** cep@fumec.br

ANEXOS

ANEXO I

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: AGENDA 2030 DA ONU

FIGURA 26 – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.



Fonte: Organização das Nações Unidas, 2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91863-agenda-2030-para-o-desenvolvimento-sustentavel>. Acesso em: 25 set. 2021.

ANEXO II
CARTA DE APRESENTAÇÃO

Belo Horizonte, _____

_____(Vocativo)___ Senhor _____(Cargo)_____,

Sou aluna do Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento da Universidade FUMEC e venho, por meio desta carta de apresentação, solicitar a autorização para o desenvolvimento de pesquisa no âmbito da _____(Instituição)_____. Estou desenvolvendo o meu projeto de tese de doutorado intitulado “A perspectiva transformacional da competência em informação como fator de inovação social”, realizada sob a orientação do Prof. Dr. Luiz Cláudio Gomes Maia.

O estudo visa compreender como se dão as percepções de magistrados, membros do Ministério Público, servidores e docentes, responsáveis pela condução de centros de atendimento jurídico gratuito à população, acerca da competência em informação para o uso de tecnologias emergentes e como a relação desses atores com a informação pode promover inovações sociais, tais como os programas para o fortalecimento da Agenda 2030 de Desenvolvimento Sustentável, Inclusão Verde Mundo – Rede em Proteção e o Programa Permanente de Enfrentamento à Desinformação no âmbito da Justiça Eleitoral. Pretende-se realizar essa pesquisa nas instituições do sistema de justiça do Estado de Minas Gerais, sendo imprescindível para a sua realização a participação da _____(Instituição)_____.

A pesquisa empírica será uma pesquisa de campo realizada no âmbito das Instituições do sistema de justiça e consistirá em entrevistas semiestruturadas e a confecção de mapas mentais. A participação dos respondentes na pesquisa é voluntária, sendo assegurado o sigilo em relação à identificação dos participantes em todas as etapas do trabalho. Os materiais e as informações obtidos no desenvolvimento da pesquisa somente serão utilizados para se atingir os objetivos previstos na pesquisa, que será submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade FUMEC antes do início de quaisquer etapas da pesquisa de campo. O termo de autorização de coleta de dados na Instituição encontra-se em anexo.

Coloco-me à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas que possam surgir pelos e-mails: alessandra@mpmg.mp.br, ou pelo telefone (XXX) XXXX.

Respeitosamente,

Alessandra de Souza Santos
Analista do Ministério Público, Procuradoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais
Mestre em Gestão Social, Educação e Desenvolvimento Local

ANEXO III**TERMO DE COMPROMISSO DE CUMPRIMENTO DAS RESOLUÇÕES 466/2012 E 510/2016**

Nós, Alessandra de Souza Santos e Luiz Cláudio Gomes Maia, responsáveis pela pesquisa intitulada “**A PERSPECTIVA TRANSFORMACIONAL DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO COMO FATOR DE INOVAÇÃO SOCIAL**” declaramos que:

- Assumimos o compromisso de zelar pela privacidade e pelo sigilo das informações que serão obtidas e utilizadas para o desenvolvimento da pesquisa;
- Os materiais e as informações obtidas no desenvolvimento deste trabalho serão utilizados para se atingir o(s) objetivo(s) previsto(s) na pesquisa;
- O material e os dados obtidos ao final da pesquisa serão arquivados sob a nossa responsabilidade;
- Os resultados da pesquisa serão tornados públicos em periódicos científicos e/ou em encontros, quer sejam favoráveis ou não, respeitando-se sempre a privacidade e os direitos individuais dos sujeitos da pesquisa, não havendo qualquer acordo restritivo à divulgação;
- Assumimos o compromisso de suspender a pesquisa imediatamente ao perceber algum risco ou dano, conseqüente à mesma, a qualquer um dos sujeitos participantes, que não tenha sido previsto no termo de consentimento;
- O CEP da Universidade FUMEC será comunicado da suspensão ou do encerramento da pesquisa, por meio de relatório apresentado anualmente ou na ocasião da interrupção da pesquisa;
- As normas da **Resolução 466/2012** e da **Resolução 510/2016** serão obedecidas em todas as fases da pesquisa.

Belo Horizonte, ____/____/_____.

Alessandra de Souza Santos
CPF XXX

Prof. Dr. Luiz Cláudio Gomes Maia
CPF XXX

ANEXO IV

AUTORIZAÇÃO PARA COLETA DE DADOS

Eu,

_____,
ocupante do cargo de

_____,
AUTORIZO a realização de coleta de dados do Projeto de Tese “**A PERSPECTIVA TRANSFORMACIONAL DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO COMO FATOR DE INOVAÇÃO SOCIAL**”, pelos pesquisadores Alessandra de Souza Santos e do Prof. Dr. Luiz Cláudio Gomes Maia (orientador), nas instalações físicas do/a

após aprovação do referido projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade FUMEC.

Belo Horizonte, ____/____/_____.

ASSINATURA:

ANEXO V

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título da Tese: **A PERSPECTIVA TRANSFORMACIONAL DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO COMO FATOR DE INOVAÇÃO SOCIAL**

Nome do Pesquisador Orientador: Prof. Dr. Luiz Cláudio Gomes Maia

Nome da Pesquisadora Aluna: Alessandra de Souza Santos

1. Natureza da pesquisa: o(a) sr(a) está sendo convidado(a) a participar desta pesquisa que tem por finalidade propor uma matriz generalizável de competência em informação como fator de inovação social no sistema de justiça, a partir da percepção de atores do sistema de justiça a respeito dos processos pelos quais a competência em informação se alinha à inovação social. A pesquisa consistirá em pesquisa documental e entrevista e construção de mapas mentais.

2. Participantes da pesquisa: participarão desta pesquisa magistrados, membros do Ministério Público, servidores do Poder Judiciário e do Ministério Público, além de professores universitários envolvidos com atividades em centros de práticas jurídicas de atendimento gratuito à população.

3. Envolvimento na pesquisa: ao participar deste estudo o(a) sr(a) permitirá que a pesquisadora o(a) entreviste. O(A) sr(a) tem liberdade de se recusar a participar e ainda se recusar a continuar participando em qualquer fase da pesquisa, sem que ocorra qualquer prejuízo decorrente dessa recusa para o(a) sr(a). Sempre que quiser poderá pedir mais informações sobre a pesquisa através do telefone da pesquisadora do projeto e, se necessário através do telefone do Comitê de Ética em Pesquisa.

4. Sobre a coleta de dados: As entrevistas e a construção dos mapas mentais serão realizadas com a utilização de um roteiro. As entrevistas serão registradas por meio de gravação digital de áudio e/ou vídeo. O áudio será posteriormente transcrito para análise.

5. Riscos e desconforto: a participação nesta pesquisa não traz complicações legais. Os riscos previstos decorrentes da participação na presente pesquisa são o constrangimento em responder a alguma das perguntas formuladas no roteiro da entrevista, constrangimento em ser gravado por meio de áudio e/ou vídeo e o cansaço em responder às perguntas. Os procedimentos adotados nesta pesquisa obedecem aos Critérios da Ética em Pesquisa com Seres Humanos conforme Resolução no. 466/2012 e 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde. Nenhum dos procedimentos usados oferece riscos à sua dignidade.

6. Benefícios da pesquisa: Acreditamos que a pesquisa seja importante porque apresentará em seus resultados benefícios advindos a partir do entendimento dos processos relativos ao alinhamento da competência em informação à inovação social nas práticas informacionais realizadas para a atividade funcional de agentes pertencentes ao sistema de justiça. A sociedade se beneficiará em razão do aprofundamento do conhecimento sobre a realidade de processos informacionais e a competência em informação dos agentes mencionados. A pesquisadora se compromete a divulgar os resultados obtidos na presente pesquisa.

7. Confidencialidade: todas as informações coletadas neste estudo são estritamente confidenciais. Somente a pesquisadora e o orientador terão conhecimento dos dados. Os materiais e as informações obtidas no desenvolvimento deste trabalho serão utilizados somente para se atingir o(s) objetivo(s) previsto(s) na pesquisa.

8. Forma de Acompanhamento e Assistência: A presente pesquisa não gera a necessidade de acompanhamento e/ou assistência aos participantes.

9. Pagamento: o(a) sr(a) não terá nenhum tipo de despesa para participar desta pesquisa, bem como nada será pago por sua participação, sua participação constará como participação voluntária.

Após estes esclarecimentos, solicitamos o seu consentimento de forma livre para participar desta pesquisa.

Consentimento Livre e Esclarecido

Tendo em vista os termos expressos nos itens acima apresentados, eu, de forma livre e esclarecida, manifesto meu consentimento em participar da pesquisa. Declaro que estou suficientemente informado, ficando claro para mim que minha participação é voluntária e que posso retirar este consentimento a qualquer momento sem penalidades ou perda de qualquer benefício. Estou ciente também dos objetivos da pesquisa, dos procedimentos aos quais serei submetido, dos possíveis danos ou riscos deles provenientes e da garantia de confidencialidade e esclarecimentos sempre que desejar. Declaro ainda que recebi cópia deste termo de consentimento, e autorizo a realização da pesquisa e a divulgação dos dados obtidos neste estudo.

Belo Horizonte, ____/____/____

Nome e assinatura do Participante da Pesquisa

Alessandra de Souza Santos - Pesquisadora

Luiz Cláudio Gomes Maia - Orientador

Pesquisadora: Alessandra de Souza Santos, e-mail: alessandra@mpmg.mp.br, tel. residencial: (XX) XXXX-XXXX, cel.: (XX) XXXXX-XXXX.

Pesquisador Responsável: Prof. Dr. Luiz Cláudio Gomes Maia, e-mail: luiz.maia@fumec.br, tel.: (XX) XXXX-XXXX.

Em caso de dúvidas, com respeito aos aspectos éticos desta pesquisa, você poderá consultar:

CEP - Comitê de Ética em Pesquisa Universidade FUMEC
Rua Cobre, 200 – 4º andar (Edifício Sede - Sala D408) Cruzeiro
CEP: 30.310-190 - Belo Horizonte / MG
Contatos: (31) 3269-5235/5259
E-mail: cep@fumec.br

ANEXO VI**TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA GRAVAÇÃO DE DEPOIMENTO****(USO DE IMAGEM E VOZ DE PARTICIPANTES NÃO VULNERÁVEIS)**

Eu, _____ (nome do participante de pesquisa), portador(a) do CPF nº _____, endereço eletrônico _____, depois de entender os riscos e benefícios que a pesquisa intitulada **A PERSPECTIVA TRANSFORMACIONAL DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO COMO FATOR DE INOVAÇÃO SOCIAL** poderá trazer e entender, especialmente os métodos que serão usados para a coleta de dados, assim como, estar ciente da necessidade da gravação de minha entrevista, AUTORIZO, por meio deste termo, os pesquisadores, a acadêmica Alessandra de Souza Santos, acadêmica do curso de Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento da Universidade FUMEC, sob orientação do professor orientador/pesquisador responsável, Prof. Dr. Luiz Cláudio Gomes Maia, responsáveis pela pesquisa, a realizar a gravação de minha entrevista e utilizar minha imagem e/ou voz captados, sem quaisquer custos financeiros a nenhuma das partes.

Esta **AUTORIZAÇÃO** foi concedida mediante o compromisso dos pesquisadores acima citados em garantir-me os seguintes direitos:

- a) O responsável pela pesquisa providenciará uma cópia da transcrição da entrevista para meu conhecimento;
- b) os dados coletados serão usados exclusivamente para gerar informações para a pesquisa aqui relatada e outras publicações dela decorrentes, quais sejam: revistas científicas, congressos e jornais;
- c) minha identificação não será revelada em nenhuma das vias de publicação das informações geradas;
- d) qualquer outra forma de utilização dessas informações somente poderá ser feita mediante minha autorização;
- e) os dados coletados serão guardados por 5 anos, sob a responsabilidade da pesquisadora Alessandra de Souza Santos, e após esse período, serão destruídos e,
- f) serei livre para interromper minha participação na pesquisa a qualquer momento e/ou solicitar a posse da gravação e transcrição de minha entrevista e que tenho ciência de que não receberei nenhum pagamento ou vantagem pecuniária por esta participação.

Ao mesmo tempo, ficam os pesquisadores acima especificados plenamente autorizados a utilizarem os depoimentos (a voz e/ou imagem) do AUTORIZANTE, participante da pesquisa, no todo ou em parte, editado ou integral, para fins científicos e de estudos (livros, artigos, slides e transparências), obedecendo ao que está

previsto nas Leis que resguardam os direitos das pessoas com deficiência (Decreto Nº 3.298/1999, alterado pelo Decreto Nº 5.296/2004).

Por ser verdade, assino e rubrico o presente documento em duas vias de igual teor e forma, ficando uma em minha posse.

Belo Horizonte, ____/____/____

Nome e assinatura do Participante da Pesquisa

Alessandra de Souza Santos - Pesquisadora