

PRÁTICAS INFORMACIONAIS NO TRABALHO¹

UMA ANÁLISE COMPARATIVA DE DOIS GRUPOS DE TRABALHADORES DO CONHECIMENTO

E-mail:
anderson.itaborahy@gmail.com
ivettek@unb.br
lillianalvares@unb.br

Anderson Itaborahy², Ivette Kafure³, Lillian Maria Araújo de Rezende Alvares⁴

RESUMO

Pesquisa em andamento que busca identificar o quadro de orientação das práticas informacionais de trabalhadores do conhecimento, partindo da perspectiva de que as práticas são o fundamento do mundo social e estudá-las é uma forma de compreender esse mundo. Nesse sentido, as organizações, assim como as equipes que as compõem, são construções sociais que influenciam as práticas de seus membros e são influenciadas por essas mesmas práticas, em especial aquelas relativas à informação. Dada a centralidade do trabalho do conhecimento nas organizações contemporâneas, estudar as práticas informacionais dos sujeitos nele envolvidos oferece uma perspectiva para melhor compreender as dinâmicas organizacionais em seus aspectos humanos e sociais. Trata-se de pesquisa social reconstrutiva, de natureza qualitativa, observacional e descritiva, com a aplicação do método documentário em dois grupos de discussão formados por equipes que trabalham com informação e conhecimento em organizações públicas federais brasileiras. Os resultados parciais contemplam a descrição do quadro de orientação e das práticas informacionais das duas equipes e uma análise comparativa entre elas. Como conclusão, até o presente estágio da pesquisa, pode-se afirmar que há uma relação entre o quadro de orientação de um grupo e suas práticas informacionais e que esta relação pode ser revelada por meio da interpretação dos discursos e análise comparativa entre grupos de discussão.

Palavras-chave: Práticas Informacionais. Trabalho do conhecimento. Método documentário.

ABSTRACT

Ongoing research that seeks to identify the orientation framework of knowledge workers' information practices, from the perspective that practices are the foundation of the social world and studying them is a way of understanding that world. In this sense, organisations, as well as the teams that make them up, are social constructions that influence the practices of their members and are influenced by these same practices, especially those relating to information. Given the centrality of knowledge work in contemporary organisations, studying the information practices of those involved in it offers a perspective for better understanding the human and social aspects of organisational dynamics. This is reconstructive social research of qualitative, observational, and descriptive nature, using the documentary method in two discussion groups formed by teams working with information and knowledge in Brazilian federal public organisations. The partial results contemplate a description of the orientation framework and information practices of the two teams and a comparative analysis between them. The conclusion, at the current point in the research, is that there is a relationship between a group's orientation framework and its information practices, and that this relationship can be revealed through the interpretation of discourses and comparative analysis between discussion groups.

Keywords: Information practices. Knowledge work. Documentary method.

¹ Pesquisa de doutorado em andamento no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília (PPGCInf/UnB). Qualificada em 19/08/2022.

² Universidade de Brasília. <https://orcid.org/0000-0001-7164-1575>

³ Universidade de Brasília. <https://orcid.org/0000-0002-5758-8226>

⁴ Universidade de Brasília. <https://orcid.org/0000-0002-8920-0150>

1 INTRODUÇÃO

Informação e conhecimento têm atualmente papel central no funcionamento de organizações públicas e privadas como nunca antes na história. Por meio do trabalho do conhecimento, informação é processada para produzir nova informação e conhecimentos que são incorporados a processos, produtos e serviços e fundamentam decisões em vários níveis.

A partir da percepção do conhecimento como um recurso valioso, as organizações investem em novas estratégias e competências, passando a buscar uma forma de gerir seus ativos informacionais e de conhecimento para extrair dali o máximo de benefícios, mas, tradicionalmente, o fazem segundo uma abordagem funcionalista que não considera adequadamente fatores humanos e sociais.

Na pesquisa no ambiente organizacional, aponta Araújo (2017b), estudos recentes em gestão da informação e do conhecimento tendem a observar mais atentamente a cultura organizacional para tratar os fenômenos informacionais.

O estudo das práticas informacionais tem essa perspectiva cultural e busca compreender o que está sob o comportamento dos indivíduos na sua relação com a informação, os processos por meio dos quais constroem sentido em suas ações, como utilizam e produzem informação nesses processos e como interagem com o grupo social a partir dos diferentes papéis que desempenham na sua vida cotidiana (ARAÚJO, 2017a).

Bohnsack (2020) descreve esse modo de ser de um grupo por meio do conceito de “quadro de orientação”, um conjunto de entendimentos compartilhados, que orienta as práticas do grupo. Para entender o funcionamento de um grupo social, como uma equipe trabalhando com informação e conhecimento em uma organização, é preciso compreender como se forma esse quadro de orientação, uma construção atórica e implícita, da qual o indivíduo não tem total consciência.

Dada a centralidade do trabalho do conhecimento nas organizações, estudar as práticas informacionais dos atores nele envolvidos, enquanto membros de um grupo, oferece uma perspectiva para melhor compreender as dinâmicas organizacionais, destacando seus aspectos humanos e sociais.

É o que se busca nesta pesquisa: compreender o quadro de orientação de equipes de trabalhadores do conhecimento, identificando como esse quadro é constituído e como influencia na forma como os trabalhadores constroem suas práticas informacionais. Espera-se com isso contribuir para um entendimento mais completo do trabalho do conhecimento em uma organização.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O sujeito desta pesquisa é o trabalhador do conhecimento, mais especificamente trabalhadores do conhecimento atuando em equipe. O contexto é o ambiente organizacional. O domínio estudado são as práticas informacionais e o objeto de pesquisa seu quadro de orientação.

O arcabouço teórico de referência adota uma visão praxiológica da vida social, ou seja, considera que as práticas são o fundamento da existência do mundo social e estudá-las é uma forma de compreender esse mundo. Nessa perspectiva, as organizações, assim como as equipes que as compõem, são construções sociais que influenciam as práticas de seus membros e são influenciadas por essas mesmas práticas, em especial aquelas relativas à informação.

Nas seções seguintes serão apresentados, de forma resumida em função da limitação de espaço, os principais fundamentos teóricos da pesquisa.

Na origem do que Capurro (2003) definiu como o paradigma social na Ciência da Informação, está um movimento mais amplo, ocorrido nas ciências sociais e humanas de forma geral no sentido de valorização da prática cotidiana como fundamento da vida social, o que origina uma série de diretrizes metodológicas e analíticas.

Peters (2020) descreve esse movimento como uma “virada praxiológica” em cuja base está a busca por uma solução para a dicotomia entre uma visão baseada na individualidade e outra na totalidade, ou seja, entre um indivíduo que molda a sociedade por sua vontade ou um que é moldado por uma estrutura que lhe é imposta externamente, contrapondo agência e estrutura.

Essa dicotomia agência-estrutura, prossegue Peters (2020), está presente quando se considera que o indivíduo é socializado em um grupo já constituído por uma série de estruturas estabelecidas ao longo do tempo, com crenças, valores e símbolos compartilhados, que condicionam o indivíduo. Este, por sua vez, também carrega o que experienciou ao longo de sua trajetória em vários grupos e, da mesma forma, exerce influência sobre aquelas estruturas.

A teoria social da prática, ao propor o caráter socialmente moldado da agência individual sem negar o caráter ativamente moldado das coletividades, permite evitar tanto a redução individualista de um mundo moldado pela vontade quanto a reificação coletivista, que trata as estruturas sociais como entes dotados de moto próprio, com leis autônomas de funcionamento e reprodução.

A ideia básica da praxiologia é a de que o indivíduo é moldado pelo meio social, mas também o molda por meio de suas práticas, numa relação reflexiva.

Bourdieu (2011, p. 162) utiliza o conceito de *habitus* como o “princípio gerador de práticas objetivamente classificáveis e, ao mesmo tempo, um sistema de classificação dessas práticas”. Esse *habitus* é formado por esquemas internalizados no sujeito via socialização e que orienta suas práticas. Esses esquemas são estruturas que existem e provocam ações, ainda que os indivíduos não tenham consciência disso. Por sua vez, as estruturas sociais não são estáticas nem autônomas, são construídas ao longo de um processo histórico a partir das práticas dos agentes.

O conceito de *habitus* está ligado à ideia de *campo*, um espaço estruturado a partir de posições distintas na distribuição de capitais, ou seja, de recursos que conferem poder, seja ele social, cultural, político ou econômico. A ação humana se origina na relação entre um *habitus*, a subjetividade criativa, e as estruturas objetivas das relações sociais, o *campo*. Desta forma, ação e estrutura representam duas faces da mesma realidade (PETERS, 2015).

Para Schatzki (1997, 2005), a vida social é uma conexão de práticas. A maioria do que as pessoas fazem é feito como parte de alguma prática e, desta forma, fenômenos sociais, como instituições, família, religião, profissões e poder, devem ser entendidos a partir de relações entre práticas.

Uma prática, define aquele autor, é uma rede de ações humanas, incorporando fazeres e dizeres executados com o corpo, diretamente ou por meio de extensões. As práticas incorporam entendimentos, conhecimentos, identidades e significados, indicam formas de dar sentido ao mundo, de responder a ações de outros e de provocar ações nos outros. Arranjos materiais complementam as práticas, formando a arena onde pessoas, organismos, artefatos, coisas, leiautes, espaços etc. coexistem e se relacionam, ganhando uma identidade, no caso das pessoas, ou um significado, para os demais elementos.

Garfinkel (2018) propôs a etnometodologia, que se refere à investigação das ações práticas como realizações contínuas da vida cotidiana. Para ele, a realidade objetiva dos fatos sociais é uma realização contínua de atividades concertadas entre os membros do grupo social. A etnometodologia estuda essas atividades, ou o método usado para realizá-las, a que designa

etnométodos, os quais, ainda que sejam muitas vezes tácitos e não formalizados pelos atores, como devem ser coordenados entre eles, são observáveis (RAWLS, 2018).

Fatos sociais, na perspectiva de Garfinkel (2018), só existem quando criados em cooperação. As motivações, valores e metas do ator não são acessíveis ao observador, que pode ver apenas o que os atores fazem ou dizem em suas interações, e é daí que se alcança o entendimento dos etnométodos.

Para Goffman (1986), os indivíduos definem o que é a realidade a partir de enquadramentos (*frame*, em inglês), que são conjuntos de princípios de organização da experiência que definem para o sujeito o que esperar de uma determinada situação e orienta a decisão de que ações tomar.

A ideia de enquadramento inverte o senso comum de que primeiro se vê algo e depois se interpreta. Para Goffman (1986) primeiro vem a interpretação, quando se projeta o quadro esperado e procura-se encaixar nele a realidade observada. É o enquadramento que define a situação, mas este só tem sentido se for compartilhado com outras pessoas, pois só assim pode servir de referência para uma interação. É o compartilhamento de enquadramentos que permite definir, sem a necessidade de uma negociação, a forma de conduzir uma determinada interação.

Quando a situação transcorre dentro do enquadramento atribuído, tudo faz sentido, caso contrário, o sentido se perde e essa dissonância gera uma sensação de insegurança, por isso é frequente considerar uma leitura da situação verdadeira apenas porque ela está de acordo com o enquadramento previamente escolhido.

2.2 PRÁTICAS INFORMACIONAIS

O conceito de práticas informacionais é usado para investigar e descrever diversos fenômenos da relação entre as pessoas e a informação, distinguindo-se por uma orientação social e contextual, que vai além de motivações individuais, para compreender as interações entre os sujeitos. A partir dessa abordagem construcionista, considera que a relação com a informação é um processo construído socialmente e não apenas resultado de uma necessidade individual.

O termo “prática” remete a ações recorrentes, regulares e repetidas, realizadas por membros de uma comunidade, materialmente delimitadas e situadas num contexto (SAVOLAINEN, 2007).

São as teorias sociais da prática, da ação dos sujeitos como base do estudo dos fenômenos sociais, que fundamentam a ideia de práticas informacionais conforme descreve Araújo (2017a):

[...] estudar as práticas informacionais constitui-se num movimento constante de capturar as disposições sociais coletivas (os significados socialmente partilhados do que é informação, do que é sentir necessidade de informação, de quais são as fontes ou recursos adequados) e também as elaborações e perspectivas individuais de como se relacionar com a informação (a aceitação ou não das regras sociais, a negociação das necessidades de informação, o reconhecimento de uma ou outra fonte de informação como legítima, correta, atual), num permanente tensionamento entre as duas dimensões, percebendo como uma constitui a outra e vice-versa (ARAÚJO, 2017a, p. 221)

Savolainen (1995) propôs o modelo ELIS (acrônimo do original em inglês *Everyday Life Information Seeking*) que, como apontam Rocha, Sirihal Duarte e Paula (2017), embora não possa ainda ser considerado exatamente um modelo de práticas informacionais, é um precursor do conceito e chama a atenção para questões que não eram consideradas anteriormente, como a noção de vida cotidiana e a percepção de que fatores sociais, culturais, individuais e temporais influenciam a resolução de problemas pelos sujeitos e sua relação com a informação.

As práticas informacionais são instâncias da participação dos sujeitos na vida social em diferentes papéis, tanto nos contextos de trabalho quanto na vida cotidiana, e acontecem em comunidades de praticantes, tendo relação com a infraestrutura sociotécnica e a linguagem. Nelas estão presentes diversos elementos de comunicação, não havendo uma fronteira clara entre estes e os aspectos informacionais (SAVOLAINEN, 2007).

O estudo das práticas informacionais sugere um sujeito informacional que é agente no mundo, que usa, busca, produz e dissemina informação, que a recebe e se apropria dela, que constrói conhecimento e atribui significados nas relações com outros agentes (ARAÚJO, 2013).

Práticas informacionais relativas à busca, ao uso e ao compartilhamento de informações, são moldadas pelo estoque de conhecimento do indivíduo, pelas regras e normas sociais que indicam o que é adequado ou aceitável no contexto.

Práticas de busca por informações envolvem a identificação e escolha de fontes e o acesso a essas fontes. Práticas de uso incluem avaliar o valor da informação, filtrar a informação de interesse e avaliar sua aplicação. Práticas de compartilhamento incluem dar informação a outros ou receber informação de outros, seja em único evento ou numa interação de troca (SAVOLAINEN; THOMSON, 2022).

Essas práticas não acontecem de forma estanque ou sequencial. Elas permeiam as atividades cotidianas dos sujeitos conectando-se em cadeias de ações e em projetos compartilhados, que evoluem também a criação de conhecimento.

3 METODOLOGIA

Conforme a classificação proposta por Gil (1999), a natureza da pesquisa aqui descrita é qualitativa, observacional e descritiva ao tratar de um grupo de profissionais, mas também explicativa ao buscar identificar o que forma o quadro de orientação desse grupo de trabalhadores e como esse quadro determina suas práticas informacionais.

A abordagem adotada é a da pesquisa social reconstrutiva com a aplicação do método documentário no objetivo de identificar as práticas informacionais de grupos de trabalhadores e interpretar seu quadro de orientação.

A pesquisa social reconstrutiva, como definida por Bohnsack (2020), reforça o vínculo com a experiência cotidiana, de cuja observação metódica o pesquisador, a partir de uma pergunta de pesquisa, deixa que a teoria surja da realidade em lugar de levar a campo uma hipótese elaborada *a priori* para confirmar ou negar.

O método documentário (BOHNSACK, 2020) segue as premissas da pesquisa reconstrutiva e tem sua base teórica e conceitual numa perspectiva praxiológica da sociologia do conhecimento de Mannheim (1971), que considera determinação existencial do conhecimento, sua criação social.

Um dos objetivos da sociologia do conhecimento é analisar a construção da visão de mundo de um grupo social. Para isso Mannheim (1986) propõe a análise de objetos culturais, seja uma obra de arte, um discurso ou uma conversação, que teriam três níveis de significado.

O primeiro, dito objetivo, é dado pelas características do objeto em si, o segundo, expressivo, decorre da intenção de quem o produziu, já o terceiro nível, o significado documentário, evidencia o caráter essencial do ato e documenta o espírito do grupo social, a visão de mundo em que o produtor do objeto cultural estava imerso.

Os dois primeiros níveis de significado, objetivo e expressivo, são resultados de uma ação consciente e estão ligados ao agente. O terceiro nível não é necessariamente consciente, mas transparece no objeto cultural e pode ser interpretado por meio de observação e análise.

A partir dessas ideias, Bohnsack (2020) elaborou uma leitura do método documentário para aplicação na pesquisa social reconstrutiva, enfatizando a reconstrução do sentido documentário para interpretar o contexto social em que a ação está inserida.

Os grupos de discussão são um elemento de destaque na pesquisa reconstrutiva pelo método documentário. Na análise das discussões no grupo, o método documentário destaca, especialmente, a dramaturgia e a densidade metafórica. Por dramaturgia entende-se a forma de interação entre os participantes, os papéis assumidos por eles na condução do discurso, a intensidade e o ritmo. O discurso produzido pelo grupo será objeto do trabalho de reconstrução, que se divide em quatro fases.

A primeira fase é a **interpretação formulada**, na qual o pesquisador parte da identificação dos temas e subtemas mais relevantes para a pergunta de pesquisa e aqueles aos quais o próprio grupo atribuiu maior ênfase. Nessa fase o pesquisador não interpreta de fato, apenas busca reconstruir a estrutura temática da conversa, organiza o texto e prepara-o para a fase seguinte.

Na segunda fase, a **interpretação refletida**, o pesquisador irá reconstruir o contexto em que se deu a discussão, observando o desenvolvimento do discurso tanto do ponto de vista dos indivíduos e sua dramaturgia como das interações que indicam a orientação coletiva. A busca é por momentos de maior densidade, onde os indivíduos passam para um segundo plano e destaca-se o grupo na construção de um discurso coletivo.

A terceira fase trata da **descrição do caso**, aponta as orientações gerais do discurso e a forma como este se desenvolve, destacando o quadro de orientação e demonstrando como o grupo se articula e desenvolve o discurso comum, sua visão de mundo. É nessa fase que o pesquisador lança mão de teorias que possam explicar o que foi percebido na observação das práticas.

Na quarta fase acontece a **construção de tipos** que são identificados por meio da comparação entre horizontes referenciais opostos, ou seja, entre diferentes grupos de discussão, identificando relações que apontem para a origem das orientações dos grupos analisados.

Um tipo no método documentário representa um quadro de orientação relevante em determinado contexto, cuja gênese foi identificada e que apresenta potencial de se reproduzir em outros grupos, podendo ser considerado acima dos casos específicos. Não se trata de uma característica generalizável na forma tradicional, mas se um quadro de orientação é identificado em um conjunto de grupos, é provável que ele venha a se apresentar também em novos grupos que sejam observados, sendo, assim, um quadro de orientação típico.

4 RESULTADOS PARCIAIS

A seguir serão apresentados os resultados preliminares da análise comparativa de dois grupos de discussão formados por trabalhadores em instituições ligadas ao setor público federal brasileiro. Os grupos serão caracterizados e os resultados das fases de descrição do caso e da análise comparativa entre eles, com a finalidade de identificar quadros de orientação ou práticas típicas, serão brevemente apresentadas.

A condução da discussão teve por base um protocolo de temas direcionados pela pergunta de pesquisa que buscava investigar as práticas informacionais nos grupos. Os grupos serão designados Grupo Cultura e Grupo Emoção.

4.1 GRUPO CULTURA

O grupo foi formado por quatro pessoas, dois homens e duas mulheres, na faixa dos 30 e 40 anos, que trabalham numa equipe de comunicação interna em um departamento de uma empresa pública de grande porte do setor financeiro. A sessão de discussão teve a duração de uma hora e foi realizada de forma virtual, uma vez que a equipe está em trabalho remoto, e gravada em vídeo com a devida autorização para posterior transcrição e análise.

Ao longo das discussões o próprio grupo trouxe o assunto da diferença entre as culturas da equipe e de seu departamento, de um lado, e a das demais áreas da organização, de outro. Esse tema voltou à discussão recorrentemente, estando subjacente mesmo ao tratar de outros tópicos.

O grupo se percebe como agindo no encontro dessas duas dimensões, o contexto da própria equipe e seu departamento e o que ela enxerga nas demais áreas da organização. Enquanto o contexto próprio é percebido como mais aberto, acessível e horizontal, o contexto corporativo é mais burocrático, formal e hierárquico. É a partir desse enquadramento que a equipe orienta suas práticas informacionais.

Na relação interna, a prática é de discussões abertas e constantes, onde todo assunto pode ser tratado livremente e todos podem opinar igualmente. As práticas de busca por informação no departamento incluem o monitoramento constante das possíveis fontes e uma abertura permanente para receber informações do ambiente, mantendo canais sempre prontos para isso e divulgando essa disposição.

Na relação externa, com outros departamentos, as práticas são muito mais formais, em geral dirigidas por um tema específico e seguindo canais oficiais. Nessas interações, o grupo indica ser muito mais cuidadoso e usar de estratégias e subterfúgios para contornar barreiras e conduzir as negociações com as instâncias de poder da organização.

Essa diferença se mostra também na seleção dos temas que serão divulgados e nos canais e formatos em que isso será feito. Quando trabalha no âmbito do departamento, a equipe se sente mais livre para propor estratégias e exercitar diferentes formatos. Entretanto, quando a interação deve ser feita externamente, utiliza-se preferencialmente dos canais e formatos definidos institucionalmente pela organização, embora se arrisque a algumas ousadias, apoiando-se na força de seu departamento.

A percepção da diferença de culturas, tendo o departamento como horizonte positivo e a organização como negativo, marca o quadro de orientação da equipe.

4.2 GRUPO EMOÇÃO

O grupo de discussão foi formado a partir de uma equipe que trabalha com divulgação de informação científica em um instituto federal de pesquisa. A sessão de discussão teve a duração de cerca de duas horas e meia e foi realizada utilizando uma plataforma virtual, sendo gravada para transcrição e análise. Dos 14 membros da equipe, 11 participaram da sessão, sendo sete mulheres e quatro homens, com idades variando entre 20 e 50 anos.

Uma característica desse grupo é que a maioria dos membros tem vínculos temporários de trabalho, com contratos por tempo determinado em projetos específicos, ainda que, com certa frequência, sejam recontratados para diferentes períodos. Por outro lado, um núcleo mais estável, de membros mais antigos, assegura a transmissão do *habitus* e dos métodos do grupo.

A equipe forma seu quadro de orientação a partir de duas dimensões principais. O contexto interno da relação entre seus membros e o externo, tanto com relação a outras áreas na organização quanto além dela.

No contexto interno, há a ênfase em acolhimento e integração, com uma preocupação significativa em criar um ambiente onde as individualidades são respeitadas e a troca de informações é estimulada, buscando envolver a todos e eliminar barreiras ao fluxo de informação. A ligação dos membros com a equipe e o objeto do trabalho é bastante emocional, com frequentes manifestações nesse sentido durante a discussão.

No contexto externo a percepção é bem diferente. O serviço do grupo tem um público razoavelmente estabelecido, mas não consegue avançar além dele. A equipe se sente isolada, entende que não recebe o devido reconhecimento pelo seu trabalho e pela importância que acreditam ter para a sociedade. Essas duas dimensões levam a práticas informacionais distintas.

Internamente à equipe essas práticas envolvem comunicação aberta, troca livre de mensagens e reuniões frequentes, onde todos podem opinar, e busca-se decisões por consenso, sempre com uso intensivo de soluções tecnológicas como suporte de compartilhamento e comunicação de informações.

Externamente, ainda que procurem manter canais abertos e se apresentem como receptivos à informação, sua estratégia se apoia principalmente na prática de busca ativa, seja por meio de pesquisas em repositórios na Internet ou pelas redes de relações de seus membros, principalmente dos mais experientes. Essa prática demanda bastante esforço e não produz, ao menos até o momento, os resultados esperados.

O quadro de orientação da equipe é marcado pela conexão emocional, voltada ao contexto interno, à ideia de acolhimento, de que todos são parte da equipe e são tratados com cuidado com relação a suas individualidades. A equipe forma um grupo que se entende coeso e se apoia mutuamente. A ideia de cooperação é forte a partir de sua ênfase no espaço interno e no valor que atribuem ao objeto do seu trabalho. Desta forma procuram superar o desconforto de não serem valorizados como esperam.

4.4.1 ANÁLISE COMPARATIVA

Os dois grupos têm seus métodos internos de condução das atividades cotidianas bem definidos e se expressam de forma coesa. Em ambos os casos os membros dominam os métodos e a linguagem do grupo. Cada grupo apresenta um *habitus* definido, que se revela nos respectivos quadros de orientação marcados, num caso, pela diferença de culturas e, em outro, pela ligação emocional com o trabalho.

Novos membros devem aderir a esse *habitus*, com pouco espaço para modificações, que deverão ser sempre graduais. Mesmo no caso do Grupo Emoção, onde a rotatividade é muito maior, a permanência de um núcleo estável assegura a transmissão do *habitus*.

Ambos passaram pela experiência de trabalho remoto durante a pandemia de COVID-19, o que levou a diversas modificações nos elementos que compõem seus arranjos materiais, às quais se ajustaram e que foram mantidas posteriormente. Os membros das duas equipes veem com bons olhos o trabalho remoto e se sentem à vontade com as novas tecnologias que foram introduzidas nos seus arranjos. O Grupo Emoção, em particular, percebe o arranjo material com a combinação de trabalho remoto e soluções tecnológicas de comunicação, como um fator fundamental para que possa contar com pessoas em diferentes áreas do país e coordenar diversos projetos em paralelo, o que, entende, lhe possibilita um importante ganho de qualidade.

Nos dois grupos pode-se observar a construção de enquadramentos distintos para as esferas com que se relacionam.

Para o Grupo Cultura, seu departamento é mais aberto e acessível, enquanto os demais são formais e hierárquicos. O grupo se sente apoiado pelo departamento e isso lhe dá confiança para agir. O ambiente externo, para além da organização, não tem um enquadramento claro.

Para o Grupo Emoção, o enquadramento da organização é de distância e pouca cooperação, enquanto o ambiente externo, por sua vez, é enquadrado como pouco receptivo às ações do grupo, não valorizando seu trabalho adequadamente. A partir dessa percepção, o grupo se volta a seu ambiente interno, com os membros apoiando-se mutuamente e cooperando pelo valor que veem em seu trabalho, mas com dificuldade para avançar além de suas fronteiras e públicos consolidadas.

Os enquadramentos desenvolvidos pelos grupos não necessariamente correspondem a uma realidade objetiva, mas respondem a seus respectivos quadros de orientação. Talvez o departamento do Grupo Cultura não seja tão mais aberto que os demais, talvez o valor do trabalho do Grupo Emoção não seja percebido da mesma forma pela sua organização ou externamente. De qualquer forma, será a partir dessas orientações, desse enquadramento da

realidade, que os grupos definirão suas ações e escolherão, mesmo que inconscientemente, as práticas mais apropriadas a cada caso.

As práticas informacionais internas são, nos dois casos, abertas e de comunicação intensa e constante. Evita-se a imposição de ideias pela gestão, estimula-se o pensamento criativo e a cooperação. Os membros podem apresentar propostas e ideias inovadoras que serão consideradas, ainda que não possam ser levadas adiante por algum motivo. Na relação externa, as práticas serão mais formais e, em geral, conduzidas pelos gestores.

O Grupo Cultura estende ao seu departamento suas práticas internas, cultivando uma atitude sempre receptiva. O Grupo Emoção, ao contrário, estende à sua organização suas práticas externas, sendo mais formal e cuidadoso.

4.1.2 IDENTIFICAÇÃO DE TIPOS

Da análise apresentada, pode-se inferir alguns possíveis aspectos típicos. Nos dois casos os quadros de orientação são definidos a partir da comparação entre os enquadramentos dos ambientes interno, imediato e externo. Para o Grupo Cultura, o ambiente imediato é o próprio departamento e o externo as demais áreas da organização. Para o Grupo Emoção, o ambiente imediato é a organização e o externo o ambiente além dela.

Quando o grupo se sente apoiado pelo ambiente imediato, tem mais desenvoltura para agir externamente. Ao contrário, quando se sente inseguro quanto a esse apoio, será mais reticente e se fechará mais em si mesmo, mas buscará se validar externamente.

Os dois grupos cultivam, internamente, um ambiente aberto, de interação constante, empoderamento e conforto no uso de tecnologias e nos arranjos de trabalho remoto. Independentemente dessa abertura, os grupos constroem um *habitus* forte, cuidando de sua transmissão aos novos membros.

Conforme o enquadramento que atribuem aos outros ambientes, adotarão práticas informacionais mais abertas, em ambos os sentidos, colocando-se como sempre receptivos a interações, ou mais formais, com busca ativa pelo que lhes for mais interessante e importante.

Não se pode, entretanto, no estágio atual da pesquisa, afirmar que estes sejam aspectos típicos de grupos de trabalhadores do conhecimento, para isso é necessário aprofundar e ampliar as análises, incluindo a comparação com outros grupos de forma a identificar o fator genético, ou seja, o que dá origem aos quadros de orientação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As análises conduzidas até o momento permitem concluir que há uma relação entre o quadro de orientação de um grupo e suas práticas informacionais e que esta relação pode ser revelada por meio da interpretação dos discursos em grupos de discussão e de análise comparativa entre diferentes grupos.

Uma vez identificados o quadro de orientação e as práticas dele decorrentes, a organização poderá gerir de forma mais assertiva seus fluxos informacionais internos e externos.

Os próximos passos da pesquisa seguem na direção de aprofundar e ampliar as análises comparativas entre grupos de discussão a fim de e aperfeiçoar o processo de aplicação do método e evidenciar de forma mais consistente os quadros típicos.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O que são Práticas Informacionais? **Informação em Pauta**, Fortaleza (CE), v. 2, n. especial, p. 217–236, 2017a. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/20655>.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O sujeito informacional no cruzamento da Ciência da Informação com as Ciências Humanas e Sociais. *In: XIV ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 2013. **ANAIS** [...]. Florianópolis: ANCIB, 2013. p. 20. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/184429>.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Teorias e tendências contemporâneas da ciência da informação. **Informação em Pauta**, v. 2, n. 2, p. 9–33, 2017b. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/20162>.

BOHNSACK, Ralf. **Pesquisa Social Reconstitutiva: introdução aos métodos qualitativos**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2020.

BOURDIEU, Pierre. **A Distinção: Crítica social do julgamento**. Porto Alegre, RS: Zouk, 2011.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da Informação. 2003. **V Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação** [...]. Belo Horizonte: ANCIB, 2003. p. 1–14. Disponível em: www.capurro.de/enancib_p.htm.

GARFINKEL, Harold. **Estudos de etnometodologia**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo/SP: Atlas, 1999.

GOFFMAN, Erving. **Frame analysis: an essay on the organization of experience**. Boston: Northeastern University Press, 1986.

MANNHEIM, Karl. **From Karl Mannheim**. New York: Oxford Press, 1971.

MANNHEIM, Karl. **Sociologia do conhecimento**. Porto: Rés Editora, 1986.

PETERS, Gabriel. A virada praxiológica. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, Coimbra, Portugal, n. 123, p. 167–188, 2020. DOI 10.4000/rccs.11308. Disponível em: <https://journals.openedition.org/rccs/11308>.

PETERS, Gabriel. **Percursos na teoria das práticas sociais - Anthony Giddens e Pierre Bourdieu**. São Paulo: Annablume, 2015.

RAWLS, Anne Warfield. Garfinkel's studies in ethnomethodology: Exploring the moral foundations of modern public life. **Sociedade e Estado**, v. 33, n. 2, p. 443–464, 2018. DOI 10.1590/s0102-699220183302008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/se/a/FFPbNN9hmxj7Vf3wJc9wZ6p/?lang=pt>.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo; PAULA, Claudio Paixão Anastácio De. Modelos de práticas informacionais. **Em Questão**, v. 23, n. 1, p. 36–61,

1 jan. 2017. DOI 10.19132/1808-5245231.36-61. Disponível em: <https://www.seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/67014>.

SAVOLAINEN, Reijo. Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of “way of life”. **Library and Information Science Research**, Amsterdam, NED, v. 17, n. 3, p. 259–294, 1995. DOI 10.1016/0740-8188(95)90048-9. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0740818895900489>.

SAVOLAINEN, Reijo. Information Behavior and Information Practice: Reviewing the “Umbrella Concepts” of Information-Seeking Studies. **The Library Quarterly: Information, Community, Policy**, v. 77, n. 2, p. 109–132, 2007. DOI 10.1086/517840. Disponível em: <http://www.jstor.org/stable/10.1086/517840>.

SAVOLAINEN, Reijo; THOMSON, Leslie. Assessing the theoretical potential of an expanded model for everyday information practices. **Journal of the Association for Information Science and Technology**, v. 73, n. 4, p. 511–527, 2022. DOI 10.1002/asi.24589. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.24589>.

SCHATZKI, Theodore R. Practices and Actions A Wittgensteinian Critique of Bourdieu and Giddens. **Philosophy of the Social Sciences**, v. 27, n. 3, p. 283–308, 1997. DOI 10.1177/004839319702700301. Disponível em: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/004839319702700301>.

SCHATZKI, Theodore R. The sites of organizations. **Organization Studies**, v. 26, n. 3, p. 465–484, 2005. <https://doi.org/10.1177/0170840605050876>.