

# A RESILIÊNCIA INFORMACIONAL NO CONTEXTO DA MICROCEFALIA<sup>1</sup>

Emails:  
fellipesa@hotmail.com

Felipe Sá Brasileiro

## *Resumo*

Este artigo apresenta uma pesquisa em andamento desenvolvida no âmbito da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), cujo objetivo consiste em compreender as barreiras informacionais experimentadas por mães de crianças diagnosticadas com microcefalia, decorrentes do ambiente informacional virtual, bem como compreender as estratégias informacionais alternativas utilizadas por elas nos espaços de sociabilidade contemporâneos com vistas à construção da resiliência informacional. Parte de um estudo empírico envolvendo mães de crianças diagnosticadas com microcefalia, no município de João Pessoa (PB), atendidas pelo Centro de Referência Municipal de Inclusão para Pessoas com Deficiência (CRMIPD). A pesquisa se encontra em fase de revisão da bibliografia, aplicação das entrevistas e identificação das publicações sobre o tema Microcefalia/Zika Vírus nos espaços virtuais da plataforma Facebook. Em um segundo momento, os dados coletados serão analisados, interpretados e discutidos com base na literatura. Finalmente, serão elaborados os relatórios e as comunicações científicas acerca dos resultados alcançados no processo de investigação.

**Palavras-chave:** Resiliência Informacional. Microcefalia. Práticas Informacionais.

## *Abstract*

This paper presents an ongoing research carried out at the Federal University of Paraíba (UFPB), whose objective is to understand the informational barriers experienced by mothers of children diagnosed with microcephaly arising from the virtual informational environment, as well as to understand the alternative information strategies used by in the spaces of contemporary sociability with a view to the construction of information resilience. Part of an empirical study involving mothers of children diagnosed with microcephaly, in the city of João Pessoa (PB), attended by the Municipal Reference Center for Inclusion for People with Disabilities (CRMIPD). The research is in the process of reviewing the bibliography, applying interviews and identifying publications on the theme Microcephaly / Zika Virus in the virtual spaces of the Facebook platform. In a second moment, the data collected will be analyzed, interpreted and discussed based on the literature. Finally, scientific reports and communications will be prepared on the results achieved in the research process.

**Keywords:** Information Resilience. Microcephaly. Information Practices.

<sup>1</sup> Esta pesquisa em andamento integra o projeto de pesquisa “A construção da resiliência informacional em contextos de vida significativos, pessoais e de saúde”, aprovado pelo Edital 02/2017 da PROPESQ/UFPB.

## 1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa em andamento resulta da tese de doutorado intitulada “*Resiliência informacional: modelo baseado em práticas informacionais colaborativas em redes sociais virtuais*”, defendida por Brasileiro (2017), no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB). Desenvolve-se em torno de uma questão recém-introduzida no campo da informação e explorada pelos estudos relacionados com a temática das competências informacionais – a de como as pessoas que experimentam contextos de vida significativos, pessoais e de saúde, suscetíveis ao estresse e incertezas, se conectam com um novo ambiente informacional complexo e desconhecido. Ou seja, a de como as pessoas que experimentaram uma ruptura de suas bases de conhecimento (LLOYD, 2015) desenvolvem alternativamente as competências informacionais necessárias para a transição de ambientes informacionais complexos e, logo, efetivam o engajamento com novas informações, tomam decisões e operacionalizam o conhecimento prático adquirido.

Considerando que os modos contemporâneos de aprendizagem e de sociabilidade estão cada vez mais imbricados com a web, e que o processo de midiatização envolve uma “mutação sociocultural centrada no funcionamento atual das tecnologias da comunicação” que impacta o surgimento de “uma qualificação particular da vida”, quer dizer, um mundo virtual (SODRÉ, 2013, p. 24), entendemos que o ambiente informacional virtual exerce forte interferência no entendimento sociocultural da informação sobre determinados contextos. Ao mesmo tempo, esse ambiente potencializa o estado emocional e de incertezas experimentado por sujeitos que vivenciam contextos não familiares à medida que: desloca os sujeitos de suas normas, valores e realidades culturais ou, segundo González de Gómez (2004, p. 60), “de seus lugares de enunciação de ponto de partida, colocando-os em contextos heterológicos e polinômicos”; e suas práticas informacionais concorrem com objetivos conflitantes envolvendo o trabalho de face (GOFFMAN, 2011) nos espaços das redes sociais na internet (RECUERO, 2013).

No contexto vivenciado por mães de crianças diagnosticadas com Microcefalia, que, segundo a perspectiva informacional de Clemens e Cushing (2010), se configura como um contexto de vida não familiar, estranho, desconhecido ou incomum, as informações disseminadas e compartilhadas no ambiente informacional virtual podem complexificar os impactos desse evento na vida dessas pessoas à medida que se caracterizam como descontextualizadas, desordenadas e/ou contraditórias. Diante disso, a presente pesquisa, enquadrada no Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica do CNPq (PIBIC/CNPq), visa explorar as dificuldades e barreiras informacionais experimentadas por estas pessoas decorrentes do ambiente informacional virtual, e, ao mesmo tempo, explorar as estratégias informacionais alternativas realizadas nos espaços de sociabilidade contemporâneos com vistas à superação das barreiras e ao esforço de construção da resiliência informacional.

## 2 SOBRE A RESILIÊNCIA INFORMACIONAL

O conceito de resiliência informacional é introduzido na Ciência da Informação por Lloyd (2014; 2015) para se referir aos processos de conexão com novos ambientes informacionais estabelecidos por sujeitos que experimentam rupturas em suas bases de conhecimento – envolvendo os cenários de informação, as redes sociais, as fontes de informação e os modos

habituais de conhecimento. Esta transição de um ambiente informacional familiar para um outro ambiente informacional (complexo e desconhecido) requer o desenvolvimento do letramento informacional (novos conhecimentos, habilidades, cenários informacionais etc.) a fim de possibilitar o engajamento com as informações encontradas e a navegação no novo ambiente. Contudo, conectar-se a um novo ambiente informacional não corresponde a um trabalho fácil, uma vez que, geralmente, a transição envolve uma série de barreiras pessoais, sociais e estruturais que dificultam a conexão e interação com as fontes de informação – aumentando as incertezas (LLOYD, 2014; 2015).

Nesse contexto, Lloyd (2014; 2015) argumenta que a “resiliência informacional” emerge como a capacidade de orientação, ajustamento e ressignificação frente às adversidades e incertezas de modo a desenvolver as competências informacionais necessárias para uma transição ambiental. A autora chama atenção para o fato de que os processos de orientação, ajuste e ressignificação são experimentados no âmbito das práticas informacionais colaborativas (conscientes ou não). A esse respeito, Lloyd (2014) desenvolve um estudo empírico com refugiados que experimentam um novo ambiente informacional de saúde a fim de explorar como se desenvolve, coletivamente, o letramento informacional em contextos de transição e, assim, a resiliência informacional. Partindo de algumas questões específicas do contexto de transição de refugiados, a exemplo das diferenças culturais e das barreiras linguísticas e de letramento, Lloyd (2014) identificou diferentes temas/elementos-chave que servem para explicar a associação das práticas informacionais com a construção da resiliência informacional – a orientação; o ajustamento; a ressignificação; a construção de cenários; as informações sobre saúde em espaços cotidianos; e o agrupamento de informações.

A *orientação* é compreendida como uma experiência física e visual com as fontes de informação relevantes, que além de permitir conhecer como as informações estão situadas no cenário, reduz os efeitos estressantes da incerteza – resultante da experimentação de uma mudança significativa do cenário de informação ou de uma sobrecarga de informação (LLOYD, 2014). Para a autora, neste processo, os mediadores têm o papel de introduzir as pessoas às informações das fontes relevantes de modo a orientá-las no que tange a navegação pelo novo ambiente informacional. O *ajustamento* consiste na modificação dos métodos de conhecimentos, habilidades e estratégias informacionais prévios a fim de se adequar ao contexto de transição e, a partir de então, superar as barreiras que dificultam a conexão com o novo ambiente informacional. A *ressignificação*, por sua vez, é catalisada pela orientação e ajustamento, e consiste em reconciliar/rearranjar/reformular o conhecimento (envolvendo as experiências prévias e o entendimento cultural a respeito do contexto informacional específico) com a realidade sociocultural que permeia o novo ambiente informacional (LLOYD, 2014).

Ambos os processos são fundamentados e viabilizados, segundo Lloyd (2014), pelos três outros temas (elementos) restantes: a *construção do cenário*; as *informações sobre saúde em espaços cotidianos* e o *agrupamento de informações*. A construção do cenário se refere às conexões dos sujeitos com as fontes de informação e métodos de conhecimento relevantes à situação particular – permitindo conhecer o local das coisas, com quem falar, os recursos informacionais disponíveis. Neste ponto, Lloyd (2014) chama atenção para a participação importante das outras pessoas por quatro razões: *instrucional*, relacionada ao provimento de informações sobre como fazer algo, como, por exemplo, acessar um serviço de saúde; *mediação*, referente a auxiliar o desenvolvimento dos sujeitos no entendimento das peculiaridades do novo ambiente; *confirmação*, que consiste em confirmar se determinada informação ou entendimento

estão corretos; e *local*, que envolve o ato de interpretar o conteúdo e conhecimentos locais associados ao contexto vivenciado. Estas pessoas agem como “intermediários formais, informais ou contingentes”. Enquanto os intermediários formais correspondem às “fontes institucionais ou domínios do conhecimento como médicos e provedores de serviços”, os intermediários informais correspondem às conexões entre amigos e família. Já os intermediários contingentes abrangem tanto os “formais quanto informais e representam uma fonte de informação contingente que pode apenas ser oferecida no momento da prática ou ser incidental à necessidade de informação pretendida” (LLOYD, 2014, p. 59).

As informações sobre saúde em espaços cotidianos referem-se aos espaços para buscar informações e confirmar sua veracidade; a exemplo de grupos religiosos, comunitários e bibliotecas. Segundo Lloyd (2014), estes espaços cotidianos são reconhecidos como fontes significativas de informação, uma vez que podem atender mais que a propósitos primários. Ao mesmo tempo em que servem para certo propósito social (a exemplo dos serviços dominicais e religiosos de um grupo religioso), podem servir como fontes de informação e/ou oportunidades para a confirmação das informações encontradas (propósito secundário). Já o agrupamento de informações tem a ver com a estratégia informacional de enfrentamento coletivo. O conceito se refere às práticas que envolvem a reunião de pessoas (que enfrentam certas barreiras à informação) para a divisão ou compartilhamento de partículas/fragmentos de informações visando criar um quadro mais compreensivo da questão ou desafio. Para Annemaree Lloyd, agrupar informações em espaços cotidianos permite informar as pessoas a respeito do contexto vivenciado e, ao mesmo tempo, apoiá-las nos processos de tomada de decisão, principalmente quando as habilidades para o entendimento das informações são limitadas (LLOYD, 2014).

Este agrupamento de informações – que corresponde à resposta estratégica de pessoas que enfrentam barreiras, dificuldades e incertezas – é concebido por Lloyd (2014) na perspectiva de um *pooling* de informações. O *pooling* de informações é compreendido como um ato de coletar fragmentos de informações de uma ampla rede de fontes visando construir um cenário informacional (LLOYD, 2014; 2015). O *pooling* pode ocorrer tanto de forma proposital, “quando as pessoas dividem informações sobre um assunto particular deliberadamente” (LLOYD, 2015, p. 1036), como de forma incidental nos espaços cotidianos (envolvendo grupos comunitários e familiares) que expressam confiança. Como resultados desta estratégia, a autora ressalta a ocorrência em dois níveis: o primeiro relacionado com o entendimento de onde as informações estão localizadas e de como acessá-las; e o segundo relacionado com a compreensão das informações e o conhecimento sobre operacionalizar as habilidades informacionais. Ao mesmo tempo, esse *pooling* permite o alívio do estresse criado por rupturas do conhecimento, bem como a redução das incertezas (LLOYD, 2015).

Todo este processo se desenvolve no âmbito da coletividade/colaboração. Nesse contexto, alguns outros aspectos das redes sociais devem ser considerados. Inicialmente, importa saber que Lloyd (2014) compreende a teoria proposta por Mark Granovetter (1973), relacionada com a Força dos Laços Fracos, como central ao funcionamento das bases informacionais e espaços cotidianos, considerando que, com conexões próximas (laços fortes, a exemplo da família e amigos), há um potencial para os membros desenvolverem as mesmas bases informacionais. Por outro lado, com base em Mark Granovetter (1973), David Johnson e Donald Case (2013), a autora ressalta que os laços fracos podem ser mais benéficos no que tange informações em saúde, uma vez que transcendem a base de laços fortes e oferecem “perspectivas únicas de informação” (LLOYD, 2014). Isso é evidenciado no estudo realizado com os refugiados que, ao se conectarem

com pessoas pouco conhecidas nos espaços cotidianos, passam a ter acesso às informações de saúde e às fontes relevantes do ambiente.

Em um segundo momento, Lloyd (2015) ressalta a necessidade de reconstrução dos capitais social e cultural quando as bases de conhecimento são desestruturadas, uma vez que, geralmente, o desenvolvimento de relações e redes sociais é considerado como uma característica central ao desenvolvimento da resiliência. A esse respeito, a autora parte da definição de Bourdieu (1986, p. 248) sobre capital social – “conjunto dos recursos reais ou potenciais que estão ligados à posse de uma rede durável de relações mais ou menos institucionalizadas de interconhecimento e de inter-reconhecimento mútuos” – para relacionar, dentro de uma perspectiva informacional, os recursos com as “informações e conhecimentos sobre a natureza, fluxo e localização de informações e a operacionalização de habilidades informacionais em um sistema social” (LLOYD, 2015, p.1038). A partir de então, a autora enfatiza a importância do acesso aos relacionamentos (e aos capitais a esses incorporados) para o aumento do capital cultural. Utilizando como exemplo o contexto de refugiados, ela aponta que ao chegarem a novos países sem conexões ou apoio imediato de redes sociais, os refugiados carecem de capitais social e cultural. Por isso, devem aprender a criar suas relações sociais com grupos estabelecidos e situados, que servirão como ponte para a construção de cenários e formação de redes. Neste ponto, a autora considera que a noção de “capital de ligação e de pontes”, de Putnam (2000), possa contribuir para o entendimento de como a resiliência informacional se constrói. Com base em Putnam (2000), Lloyd (2015) esclarece que o “capital de ponte” diz respeito às condições que possibilitam tanto a conexão com pessoas que não são semelhantes como a identificação de locais que ajudam as pessoas a se conectarem. Já o “capital de ligação” se refere aos elementos que as aproximam de seus grupos e mantêm as redes.

Tanto no primeiro momento como no segundo, observamos que Lloyd (2014; 2015) evidencia as *relações e redes sociais* como elementos centrais à construção da resiliência informacional. Importa, contudo, ressaltarmos que cada contexto sociocultural experimentado apresenta suas próprias condições, possibilidades e restrições às conexões com outras pessoas, grupos e/ou instituições imprescindíveis para o acesso às informações relevantes. Afinal, de acordo com Hicks e Lloyd (2016, p. 334), “estruturas de apoio familiar podem não estar disponíveis”, por exemplo. Assim, cada contexto necessita ser compreendido frente às dinâmicas situacionais que envolvem as interações em detrimento das estruturas sociais mais amplas, quer dizer, considerando a experiência informacional como uma prática sociocultural coletiva que emerge da negociação de significados e não simplesmente como influência de um corpo de conhecimento unificado e crenças imutáveis (HICKS; LLOYD, 2016).

### 3 METODOLOGIA DA PESQUISA

O desenho metodológico utilizado na presente pesquisa segue a mesma estrutura empregada na tese de Brasileiro (2017). De acordo com Maria Cecília Minayo (2004, p. 16), “embora seja uma prática teórica, a pesquisa vincula pensamento e ação”, ou seja, “nada pode ser intelectualmente um problema, se não tiver sido em primeiro lugar, um problema da vida prática”. É com base neste argumento que o planejamento metodológico destinado à elucidação do problema que envolve o objeto foi elaborado. Assim, partimos de uma problemática que emerge

da “vida prática” de sujeitos informacionais em contextos de incertezas e, em contrapartida, se configura relevante para o alargamento do campo teórico da informação.

### *3.1 ABORDAGEM DA PESQUISA*

Acreditamos que a epistemologia social proposta por Jesse Shera (1970), atrelada à pesquisa qualitativa (FLICK, 2009), seja adequada ao planejamento/desenho metodológico deste estudo, tendo em vista entender a produção da informação e do conhecimento como proveniente dos contextos socioculturais específicos relacionados com os processos da comunicação humana. Seguindo esta linha, consideramos que este estudo está situado no paradigma social da informação (CAPURRO, 2003), e tem como perspectiva metodológica a abordagem interacionista para os estudos da informação (ARAÚJO, 2010; 2012). Lançando mão da interação como conceito-chave para a abordagem dos fenômenos informacionais, essa abordagem “volta-se para a percepção da dimensão reciprocamente referenciada dos fenômenos e dos elementos que o compõem”, superando “algumas dicotomias que têm, historicamente, marcado o campo: sujeito ativo/sujeito passivo, significado na mensagem/na mente do usuário, usuário cognitivo/emocional e cultural” (ARAÚJO, 2012, p. 150).

### *3.2 CAMPO SOCIAL EMPÍRICO E SUJEITOS DA PESQUISA*

Como campo empírico da pesquisa, entendendo-o como o recorte espacial da realidade onde o fenômeno que se pretende estudar se manifesta, delimitamos os casos de mães de crianças diagnosticadas com Microcefalia no município de João Pessoa – cadastradas no banco de dados do Sistema Único de Saúde (SUS). Para a seleção dos sujeitos da pesquisa foram realizadas visitas no Centro de Referência Municipal de Inclusão para Pessoas com Deficiência (CRMIPD) de João Pessoa, localizado no bairro Pedro Gondim, considerado pela Secretaria Municipal de Saúde (SMS) como o espaço de referência para o suporte e tratamento em saúde de Mães e Crianças Diagnosticadas com Microcefalia. Durante as visitas no CRMIPD, solicitamos as informações básicas sobre os contatos e endereços dos sujeitos da pesquisa, que, por sua vez, estão sendo contatados e convidados para participar do projeto conforme o interesse pessoal e a disponibilidade. Preservamos a participação de sujeitos maiores de 18 anos de idade e voluntários. Consideramos, portanto, como critério de determinação dos sujeitos da pesquisa, a originalidade ou a recorrência das informações obtidas. Nesse sentido, seguindo a orientação de Minayo (2004) sobre amostragem qualitativa, a quantidade dos sujeitos não foi determinada previamente, mas de acordo com o grau de saturação dos dados obtidos após as entrevistas. Contudo, partimos de um número mínimo de entrevistadas - 6 sujeitos de pesquisa.

### *3.3 INSTRUMENTOS, TÉCNICAS E MÉTODOS DE COLETA E ANÁLISE DOS DADOS*

O conjunto dos dados está sendo coletado por meio da utilização de três instrumentos: o questionário sociodemográfico – voltado para a caracterização da amostra (idade, escolaridade, formação, região de domicílio, fase vivenciada no contexto, entre outras); a entrevista

semiestruturada – voltada para a construção dos Discursos dos Sujeitos Coletivos (DSC) (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2006) a respeito das dificuldades experimentadas pelas mulheres e das estratégias informacionais alternativas criadas; e a análise documental (nos modos do *clipping*) – voltada para a apreensão das informações compartilhadas sobre a “Microcefalia” e o “Zika Vírus” em determinados espaços públicos das redes sociais formadas no ambiente informacional virtual, que versam sobre o tema da Microcefalia/Zika Vírus.

Os dados coletados por meio das entrevistas semiestruturadas serão analisados na perspectiva do método do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) desenvolvido por Lefèvre e Lefèvre (2003). Já os dados coletados por meio do *clipping* – das publicações nas páginas públicas das redes sociais – serão analisados com base na análise de conteúdo de Bardin (2000).

### 3.4. ASPECTOS ÉTICOS

O presente estudo está sendo realizado com base nos aspectos éticos pertinentes ao desenvolvimento de pesquisa envolvendo seres humanos. Para tanto, uma proposta foi submetida à apreciação e anuência do Comitê de Ética do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da UFPB, conforme o comprovante de envio de número 040849/2017. Além disso, é apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) aos participantes da pesquisa, cujo modelo foi elaborado de acordo com a Resolução no 466, de 12 de dezembro de 2012 (BRASIL: MINISTÉRIO DA SAÚDE, CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE, 2012).

Este documento compreendeu, de forma clara, a finalidade da participação das envolvidas no estudo, contendo tanto informações sobre os objetivos e procedimentos da pesquisa como explicações sobre a garantia do anonimato. Após a obtenção da aquiescência – escrita e assinada – para a participação, as entrevistadas estão sendo informadas de que este consentimento lhes garantirá o direito de interromper a colaboração na pesquisa, em qualquer momento, caso venham a julgar necessário, sem que isto implique em quaisquer prejuízos.

### 3.5 PLANOS DE TRABALHO

Os objetivos do projeto de pesquisa foram distribuídos em 2 (dois) planos de trabalho, os quais estão sendo desenvolvidos por 2 (dois) alunos de graduação inscritos no Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica do CNPq (PIBIC/CNPq) e no Programa Institucional de Voluntários de Iniciação Científica (PIVIC/UFPB), respectivamente. Ambos os programas estão vinculados à Pró-Reitoria de Pesquisa (PROPESQ/UFPB) - Edital 2017.

#### 3.5.1 Plano de trabalho I: A construção da resiliência informacional de mães de crianças com microcefalia no município de João Pessoa

Com vistas ao alcance de nosso objetivo geral, três objetivos específicos foram delineados de modo a operacionalizar as etapas inerentes à referida pesquisa: 1) Traçar o perfil sociodemográfico das mães de crianças diagnosticadas com microcefalia; 2) Compreender as barreiras informacionais experimentadas pelas entrevistadas, que emergem de suas práticas no ambiente informacional virtual; 3) Analisar as estratégias informacionais utilizadas para o enfrentamento das barreiras informacionais e para a construção da resiliência informacional.

Nesse sentido, ao termino da pesquisa delimitada por esse plano de trabalho, pretendemos alcançar como resultados a serem comunicados por meio da publicação de artigos em periódicos e da apresentação em encontros/congressos: as características do perfil sociodemográfico das mães de crianças diagnosticadas com microcefalia no município de João Pessoa – PB; as dificuldades e barreiras informacionais experimentadas por elas, que emergem das práticas no ambiente informacional virtual; e as estratégias informacionais utilizadas para o enfrentamento dessas barreiras e, assim, para a construção da resiliência informacional.

### *3.5.2 Plano de trabalho II: O conteúdo das publicações sobre o contexto da Microcefalia/Zika Vírus na rede social Facebook*

Ainda visando o alcance do objetivo geral, outros dois objetivos específicos foram delineados de modo a operacionalizar as etapas inerentes à referida pesquisa: 1) Identificar e selecionar as publicações nos espaços públicos da rede social Facebook que fazem referência ao contexto da microcefalia/zika vírus; 2) Analisar o conteúdo das publicações nos espaços públicos da rede social Facebook referentes ao contexto da microcefalia/zika vírus.

Ao termino da pesquisa delimitada por este plano de trabalho, portanto, pretendemos alcançar como resultado a ser comunicado por meio da publicação de artigos em periódicos e da apresentação em encontros/congressos: os conteúdos informacionais das publicações sobre o contexto da microcefalia/zika vírus que circulam nos espaços da rede social Facebook.

## *4 CONSIDERAÇÕES FINAIS*

A pesquisa se encontra em fase de revisão da bibliografia, aplicação das entrevistas semiestruturadas e identificação das publicações sobre o tema Microcefalia/Zika Vírus nos espaços virtuais da plataforma Facebook. Em um segundo momento, os dados coletados serão analisados, interpretados e discutidos com base na literatura. Finalmente, serão elaborados os relatórios e as comunicações científicas acerca dos resultados alcançados no processo.

## *REFERÊNCIAS*

ARAÚJO, C. A. A. O conceito de informação na Ciência da Informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 20, n. 3, p. 95-105, 2010.

ARAÚJO, C. A. A. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 145-159, 2012.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

BOURDIEU, P. **O poder simbólico**. Tradução Fernando Tomaz. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, Cap. 1, 2 e 3, p.7-16, 1989.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós Graduação em Ciência da Informação, 2003.

FLICK, U. **Desenho da pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009. (Col. Pesquisa Qualitativa)

GOFFMAN, E. **Ritual de interação**: ensaios sobre o comportamento face a face. Trad. Fábio Rodrigues Ribeiro da Silva. Petrópolis: Vozes, 2011.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Novas fronteiras tecnológicas das ações de informação: questões e abordagens. **Ciência da Informação**, v. 33, n. 1, 2004.

GRANOVETTER, M. S. The Strength of Weak Ties. **American Journal of Sociology**. v. 78, n. 6, p. 1360-1380, 1973.

\_\_\_\_\_. The strength of weak ties: a network theory revisited. In: **Sociological Theory**. Ed. Randall Collins. San Francisco, Califórnia, série Jossey-Bass, v.1. p. 2001-2233, 1983.

HICKS, A.; LLOYD, A. It takes a community to build a framework: Information literacy within intercultural settings. **Journal of Information Science**, v. 42, n. 3, p. 334-343, 2016.

JOHNSON, D. J.; CASE, D. O. **Health Information Seeking**. New York: Peter Lang, 2013.

LEFÈVRE, F.; LEFÈVRE, A. M. C. **O discurso do sujeito coletivo**: um novo enfoque em pesquisa qualitativa (Desdobramentos). Caxias do Sul: UDUCS, 2003. (Col. Diálogos).

LLOYD, A. Building Information Resilience: How do Resettling Refugees Connect with Health Information in Regional Landscapes – Implications for Health Literacy. **Australian Academic & Research Libraries**, v. 45, n. 1, p. 48–66, 2014.

LLOYD, A. Stranger in a strange land; enabling information resilience in resettlement landscapes, **Journal of Documentation**, v. 71, n. 5, p. 1029 – 1042, 2015.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2004.

PUTNAM, R. **Bowling Alone**: the Collapse and Revival of American Community, Simon Schuster, New York, NY, 2000.

RECUERO, R. Atos de ameaça à Face e à Conversação em Redes Sociais na Internet. In: Primo, Alex (Org). **Interações em Rede**. Porto Alegre: Sulina. (pp. 51 -69), 2013.

SHERA, J. **Sociological foundations of librarianship**. New York: Asia Publishing House, 1970.

SODRÉ, M. **Antropológica do espelho**: uma teoria da comunicação linear e em rede. Petrópolis: Vozes, 8. ed., 2013.