

## **REDES INFORMAIS NAS ORGANIZAÇÕES EM TEMPO DE PANDEMIA: UM ESTUDO SOBRE COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÃO NA DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO EM BELO HORIZONTE**

Christiane Duarte Rodrigues<sup>1</sup>

**Resumo** - O trabalho remoto se tornou a nova realidade para muitos com a pandemia. Organizações públicas, como a Defensoria Pública da União (DPU), instituíram o trabalho remoto para se manter atuante sem colocar em risco os servidores e a população. Este estudo busca analisar as redes informais utilizadas por esse órgão antes e durante o trabalho remoto. A metodologia utilizada foi revisão de literatura e estudo de caso, através de aplicação de pesquisa quantitativa. Os resultados apontaram que os canais informais foram mais utilizados que os canais formais para compartilhamento de informação entre os servidores, e que os canais formais não foram excluídos, mas complementados pelos informais.

**Palavras-chave:** Canais informais. Canais formais. Trabalho remoto. Gestão do conhecimento. Estudo dos usuários.

### **1 Introdução**

Os meios que o homem utiliza para se comunicar e se expressar acompanha o contexto histórico e evolui ao longo do tempo. Hoje vivemos inseridos em um mundo digital, bombardeados por informações disseminadas em diversos canais e utilizadas pelos mais diversos fins: gestão, educação, lazer etc. A reprodução dessas informações é facilitada pelos programas de computador, celulares, aplicativos, gratuitos ou não, que podem tornar qualquer pessoa um (re)produtor de conteúdo.

O trabalho remoto na DPU foi instituído em março de 2020 e o retorno gradual para a forma presencial iniciou-se em setembro de 2021. Durante esse período, a interação social que ocorria no ambiente organizacional foi suspensa, o que forçou uma busca por canais suplementares e alternativos que pudessem continuar trazendo dinamicidade e rapidez para o desenvolvimento dos serviços.

---

<sup>1</sup> Mestranda em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento pela Universidade Fumec. Assessora de Comunicação. E-mail: christidu@hotmail.com

Quando falamos em instituição pública, nos vêm à mente características como burocracia, dependência, processos engessados, dificuldade de mudança etc, mas a comunicação pública já não prioriza mais os modelos tradicionais de ferramentas de comunicação. A pandemia trouxe, mais ainda, mudanças nas rotinas e provocou um novo comportamento dentro das organizações, gerando novas formas de se comunicar. Nesse contexto, as redes informais tornaram-se tão importantes quanto as redes formais de compartilhamento de informação, promovendo uma adaptação dos usuários. O termo rede pode ser entendido como um sistema onde as pessoas intercambiam informações. E faz parte desse sistema a comunicação. Por isso ela possui uma relação clara e estreita com a gestão do conhecimento, pois é através da comunicação que grande parte do conhecimento é compartilhado.

Para contribuir para um melhor entendimento da pesquisa realizada, buscou-se abordar teorias relativas à gestão do conhecimento, informação e estudo dos usuários. Além disso, buscou-se verificar se as redes informais foram utilizadas, como foram utilizadas e quais foram os canais mais utilizados em comparação com os canais formais antes e durante o período do trabalho remoto na instituição.

## **2 Pandemia no Brasil**

Em janeiro de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou que o surto do coronavírus era uma situação de emergência de saúde pública internacional. No Brasil ainda não havia sido detectado nenhum caso de contaminação, mas todos estavam atentos ao que ocorria fora de nossas fronteiras.

Em fevereiro, durante o carnaval, foi divulgado o primeiro caso de coronavírus no país. Rapidamente o número de casos aumentou, ao mesmo tempo em que aumentava também nossas dúvidas acerca da doença, formas de contágio, sintomas, tratamento e cura.

No mês seguinte, a OMS definiu que o surto da doença havia se transformado em uma pandemia e afirmava que a contaminação se dava através do contato direto, indireto (superfícies e objetos), e secreções da boca e nariz de pessoas infectadas. Como uma forma de evitar a contaminação e tentar diminuir o número de infectados, foram fechadas as atividades comerciais, educacionais e todas aquelas que não se enquadravam como essenciais. Além

disso, foi solicitado que todos aqueles que pudessem, evitassem sair de casa. Nesse meio, as empresas públicas e privadas se viram obrigadas a adaptar suas formas de trabalho.

No mês de março, considerando a declaração de pandemia pela OMS, foram publicadas portarias que autorizavam o trabalho remoto dos servidores em todas as unidades da Defensoria Pública da União e a suspensão do atendimento presencial nas unidades. A decisão considerou a necessidade de prevenção e mitigação dos riscos de transmissão no ambiente de trabalho e aglomerações no atendimento presencial, mas sem trazer prejuízo na atuação da instituição e serviços prestados junto ao seu público.

Nos documentos da Defensoria, usou-se o termo trabalho remoto (em vez de home office). De acordo com a legislação brasileira, considera-se trabalho remoto aquele realizado fora das dependências da empresa, podendo ser executado de qualquer lugar, desde que o empregado cumpra com a carga horária e/ou produção estipulada.

## **2.1 Gestão do conhecimento e compartilhamento de informação**

Para falarmos de conhecimento e informação é importante trazermos a definição desses termos. No livro “Conhecimento empresarial: como as empresas gerenciam o seu capital intelectual”, DAVENPORT (1998) aborda as diferenças entre dado, informação e conhecimento. Dados seria um registro estruturado de grande importância para as organizações pois são a matéria prima para a informação, mas sem contexto não possuem propósito. Informação seria os dados somados a uma mensagem. Ela possui forma e possui a finalidade de provocar alguma mudança no receptor. Como diz o autor “[...] visa a modelar a pessoa que a recebe no sentido de fazer alguma diferença em sua perspectiva ou insight” (DAVENPORT, 1998, p.5). Já o conhecimento seria a informação recebida somada à experiência pessoal de quem está aplicando aquela informação.

DAVENTPORT (1998) afirma que, dentre eles, o conhecimento é mais valorizado, por estar mais próximo da ação. Ele pode ser o responsável pela melhoria de processos, de produto ou tomada de decisão.

TAKEUCHI E NONAKA (2008) nos traz informações acerca de como as empresas buscam criar conhecimento. A criação do novo conhecimento não se restringe a somente processar a informação recebida, mas aproveitar o conhecimento tácito ali existente. Os autores afirmam que o novo conhecimento surge sempre do indivíduo e tornar esse

conhecimento acessível é dever de uma empresa criadora de conhecimento. O conhecimento explícito é formal e pode ser compartilhado sem grandes dificuldades. Mas para TANAKA (2008), o principal está no conhecimento tácito: ele é inovador, mas extremamente pessoal, difícil de formalizar, o que dificulta seu compartilhamento.

BARBOSA (2008) também afirma que é difícil delimitar os conceitos de gestão da informação e a gestão do conhecimento. Ele destaca os trabalhos de Paul Otlet, Vanevar Bush e Frederick Hayek como precursores do que seria hoje a moderna gestão da informação e do conhecimento. Naquela época, esses estudiosos já ressaltavam a importância da informação e conhecimento como pontos para produtividade pessoal e empresarial, sendo necessário seu gerenciamento.

Por fim, BARBOSA (2008) afirma que informação e conhecimento são complementares. O processo de registrar um conhecimento, transformá-lo em informação, divulgar para que seja internalizado e voltar a ser conhecimento, sempre fez parte de qualquer organização. O que mudou foi o avanço das tecnologias usadas para essa troca. E essa troca (ou compartilhamento), pode ser feita utilizando diversos canais.

Os autores FILHO e NASSIF (2016) destacam que a informação hoje se tornou um ativo de grande importância dentro das organizações, sendo necessária sua divulgação de forma adequada, usando o recurso certo para o público certo. E para que o serviço de informação esteja em harmonia com a demanda é essencial saber como obter essa informação, processá-la, organizá-la e distribuí-la. Surge então o papel fundamental do compartilhamento da informação, que pode ser disposto usando diversas formas de divulgação.

Para CHOO (2003), umas das formas de converter conhecimento é através do processo de socialização (compartilhamento que pode utilizar canais formais e informais). O conhecimento é convertido em conhecimento tácito; pela exteriorização (traduzir o implícito para uma forma expressa), o conhecimento tácito é transformado em conhecimento explícito; pela combinação (utilizando várias fontes), que transforma o conhecimento explícito em conhecimento explícito; e pela internacionalização, que transforma o conhecimento explícito em tácito. Estes processos são cíclicos, formando uma espiral de construção do conhecimento.

Durante muito tempo as decisões foram tomadas baseando-se somente pelas informações obtidas pelos canais formais de compartilhamento. E os únicos inseridos no planejamento estratégico da empresa. As redes (ou canais) formais são caracterizadas por serem estruturas previstas nos organogramas das empresas. São redes gerenciadas,

controladas, documentadas e suas informações podem ser recuperadas. Por exemplo os relatórios, e-mail institucional, manuais, reuniões e intranet.

As redes informais são mais espontâneas, dinâmicas. Apesar da informação ser mais atualizada, não é documentada, o que dificulta sua recuperação, e pode não chegar a todos aqueles que possam precisar dela. Como elas trazem respostas mais rápidas, já se tornaram relevantes na busca por resolução de problemas internos e até mesmo nas tomadas de decisão. São exemplos de redes informais os contatos interpessoais (conversa em sala ou área comum da empresa), rede social pessoal, e-mail e aplicativo de mensagem particulares.

Segundo DAVENTPORT (1998) uma prática informal pode ser incorporada e tornar-se parte da rede formal.

*“Uma vez que seu produto é o próprio conhecimento, não é de admirar que muitas firmas de consultoria e de serviços tenham organizado suas comunidades informais da prática em redes formais, com orçamentos para a capacitação de tecnologias, coordenadores de conhecimento, bibliotecários, escritores e pessoal administrativo. (DAVENTPORT, 1998, p.34)*

Para a socialização do conhecimento e compartilhamento de informação, uma simples disponibilização de tecnologias que ajude no compartilhamento não é suficiente para que ela ocorra. É preciso fomentar uma cultura organizacional de intercâmbio de conhecimento.

### **2.3 Estudo do usuário**

A busca por informação tem uma natureza dinâmica, ainda mais no contexto de pandemia. O processo formal de se obter a informação passou por adaptação nessa nova realidade. Importante destacarmos que a busca por informação não se dá somente quando há um problema a ser resolvido. Ela se dá de diversas formas, em vários contextos, seja por uma busca ativa ou se deparando com a informação por acaso.

A Ciência da Informação (CI) é um campo de estudo interdisciplinar, que vai tratar da coleta, armazenamento e recuperação da informação. O objeto de estudo da Ciência da Informação é, fundamentalmente, a informação: o dado, que dentro de um contexto, vem trazer significado para quem o recebe.

Contudo, a CI também tem como seu foco de estudo, o usuário e os meios de transmissão, que realizam o efetivo compartilhamento de informação e conhecimento. Usuário pode ser definido como aquele que possui, de alguma forma, contato com a informação (ROCHA; GANDRA, 2018).

O campo de estudo do usuário da informação é uma subárea da CI, que surgiu na década de 1930. Esses estudos serviram de ferramenta para diagnosticar o comportamento dos usuários de bibliotecas (como buscam, o que buscam, e como obtêm a informação). Assim como a CI, outras áreas também possuem interesse em estudar as pessoas e sua relação com a informação.

No campo da CI, o estudo de usuários tem diferentes abordagens. A abordagem tradicional, focada mais no serviço do que no usuário da informação, a abordagem alternativa, surgida posteriormente, focando mais individualmente no usuário e não somente no sistema. A abordagem mais atual busca o enfoque nas práticas dos usuários. “Buscou-se ampliar o escopo dos estudos para além do indivíduo, tentando-se perceber em que medida os critérios de julgamento de relevância dos usuários são construídos coletivamente.” (ARAÚJO, 2018, p.55).

Ainda de acordo com Araújo (2018, p. 56, apud QAYYUM; WILLIAMNSON; LIU; HIDER,2010),

*“as tendências contemporâneas de estudo sobre usuário da informação têm buscado analisar as necessidades de informação presentes nas atividades cotidianas dos sujeitos, principalmente relacionadas com as mudanças tecnológicas”.*

Portanto é importante correlacionar essa teoria sobre estudo dos usuários com o tema pesquisado nesse artigo para entendermos melhor as interações sociais que são realizadas por intermédio das tecnologias de informação e comunicação.

## **2.4 Caracterização do objeto de estudo**

A Defensoria Pública da União (DPU) foi criada atendendo ao cumprimento de uma determinação da Constituição Federal de 1988. Em 1994, a Lei Complementar 80, instituiu a DPU. A Defensoria promove a cidadania e é instituição decisiva para o sistema judiciário ao garantir o conhecimento e a defesa dos direitos de quem não pode pagar por um advogado em

ações na justiça federal. Ela presta assistência jurídica integral e gratuita aos cidadãos hipossuficientes, conforme Resolução CSDPU nº134/2017, garantindo-lhes o amplo acesso à Justiça.

A DPU atua nas áreas de saúde, educação, militar, crimes federais, moradia, direitos humanos, aposentadorias, benefícios, auxílios sociais e assistência jurídica internacional. Também trabalha para garantir os direitos dos grupos vulneráveis específicos, como: comunidades indígenas, quilombolas, ribeirinhos, vazanteiros, pescadores artesanais, população em situação de rua, regiões fronteiriças, comunidades com alto índice de vulnerabilidade social, etc.

A Defensoria está presente em todos os estados federativos e em algumas cidades do interior, totalizando 70 unidades.

## 2.5 A unidade da DPU em Belo Horizonte

A unidade da DPU em Belo Horizonte tem em seu quadro os Defensores Públicos da União, servidores concursados que fazem parte do Plano Geral de Cargos do Poder Executivo (PGPE), servidores requisitados de outros órgãos, colaboradores terceirizados e estagiários.



Figura 1 – Organograma da unidade da DPU em Belo Horizonte. (fonte: [www.dpu.def.br](http://www.dpu.def.br))

As unidades da DPU possuem grande variabilidade de formas de organização. Está em andamento um projeto de padronização da estrutura organizacional das unidades da DPU. O



organograma apresentado nessa pesquisa é o considerado oficial atualmente, mas poderá sofrer mudanças futuramente.

## 2.6 Metodologia da pesquisa

A metodologia utilizada nesse artigo foi a revisão de literatura e estudo de caso através de pesquisa quantitativa. A pesquisa se deu através de aplicação de formulário semiestruturado, enviado pelo e-mail institucional somente para os servidores da área administrativa da unidade.

O estudo buscou delimitar um grupo específico de servidores de forma que o perfil fosse o mais homogêneo possível, e que estivesse vivenciando um momento singular com a pandemia.

A escolha de realizar a pesquisa com os servidores concursados e/ou requisitados se deu pelo vínculo que possuem com a instituição. Dificilmente um servidor pede exoneração por causa de um problema enfrentado no órgão em que trabalha. As particularidades que envolvem um cargo público federal tornam seu vínculo com o órgão muito mais forte. Diferentemente do que acontece com os empregados contratados e estagiários. Esses podem possuir contratos com tempo de expiração, podem ter alta rotatividade, o que pode trazer mais desmotivação e menor identificação com o local em que trabalham. Esses elementos são considerados obstáculos quando se fala em gestão do conhecimento e compartilhamento de informação organizacional. Tanto os contratados e os estagiários foram excluídos da pesquisa.

Optou-se por excluir, também, os Defensores Públicos da União, pois não possuem a obrigatoriedade de registrar a jornada de trabalho de forma presencial, possuindo já o costume de trabalhar de forma remota.

Os servidores da área administrativa cumprem a jornada de trabalho de forma presencial e precisam registrar em ponto eletrônico na unidade. A pandemia trouxe uma nova experiência de trabalho para esses servidores, logo foram os que mais tiveram que se adaptar a esse novo formato.

A unidade possui 37 servidores concursados. A pesquisa foi enviada via e-mail institucional para todos eles, incluindo os que estavam em férias no período em que foi aplicada a pesquisa.



Conforme organograma, são 15 setores administrativos na unidade, sendo que desses, três não possuem servidores concursados e/ou requisitados. Portanto levou-se em consideração somente 12 setores. As coordenadorias também foram excluídas da pesquisa porque a coordenação é função exclusiva dos Defensores.

Responderam à pesquisa 14 servidores, de nove setores diferentes.

O conhecimento pode ser compartilhado tanto através dos canais formais como dos informais. Os canais selecionados para a pesquisa são os disponibilizados na estrutura da unidade e possíveis de utilização tanto antes quanto durante a pandemia para que pudesse ser feita a comparação. São eles:

<b>CANAIS FORMAIS</b>	<b>CANAIS INFORMAIS</b>
E-mail institucional	E-mail particular
Intranet (SEI, SISDPU)	Google Meet
Memorando	Rede social particular
Reunião	Socialização em áreas comuns (hall de entrada, corredores internos, refeitório, biblioteca etc.)
Telefone institucional	Socialização dentro da sala de trabalho
Videoconferência	Telefone particular
	WhatsApp particular

## 2.7 Apresentação e análise dos dados

O foco da pesquisa foi verificar se os canais informais foram utilizados, e quais foram utilizados durante o período de trabalho remoto especificado. Os resultados foram tratados estatisticamente, de forma agregada. Para representação dos resultados obtidos, foram utilizados gráficos.

As primeiras informações colhidas tratam-se de dados demográficos. Dentre os participantes, 71,4% são do gênero feminino e 28,6% do gênero masculino. A maioria possui entre 50 a 59 anos.

O órgão possui concursados que ocupam cargos em todos os níveis de escolaridade. Dentre os participantes, 57,1% possuem pós-graduação, e 70,4% trabalham a 6 anos ou mais na unidade. Portanto podemos concluir que o perfil da maioria que participou é de mulheres, com alta escolaridade, e que possuem muito tempo trabalhando na unidade.

Perguntado se os participantes consideram os processos de comunicação entre as pessoas do seu setor burocráticos, 71,5% não concorda ou discorda totalmente. Isso pode demonstrar que há uma cultura de socialização entre os servidores que fazem parte do setor, que os dá liberdade de se comunicar sem, necessariamente, seguir protocolos. Como forma de corroborar essa análise, a mesma porcentagem, 71,5%, disse que concorda ou concorda totalmente que o setor é flexível nos processos de comunicação entre os servidores.

Os dados relativos aos canais formais utilizados durante o trabalho remoto, o e-mail institucional e o WhatsApp institucional foram apontados como os mais usados para troca de informação com seus pares. Considerando os canais formais utilizados antes da pandemia, no trabalho presencial, 42,9% utilizava o e-mail institucional como principal meio para compartilhamento de informação do setor, seguido das reuniões e intranet, e por último o telefone institucional.

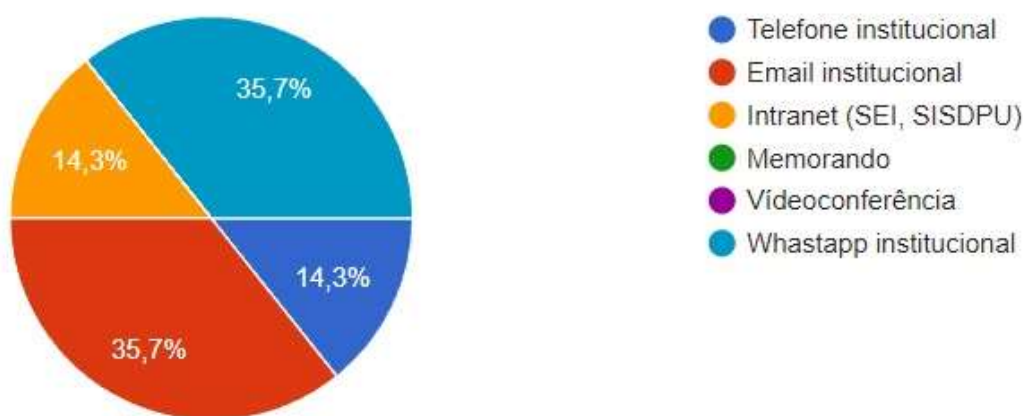


Figura 2 – Canais formais utilizados durante trabalho remoto. (fonte: dados da pesquisa)

Considerando os canais informais utilizados durante o trabalho remoto, 92,9% afirmaram que usaram o WhatsApp particular para compartilhar informação, mas no período de trabalho presencial, a socialização dentro do setor foi apontada por 57,1% como a forma mais utilizada.

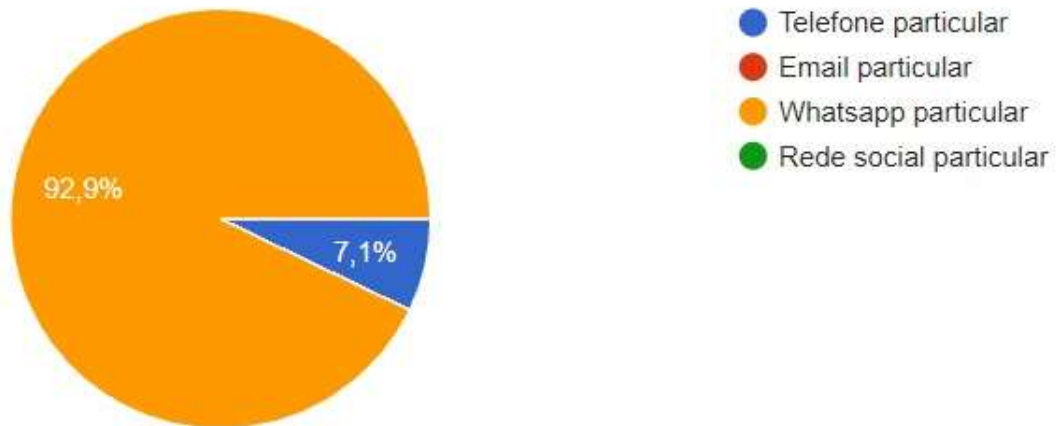


Figura 3 – Canais informais utilizados durante trabalho remoto. (fonte: dados da pesquisa)

É o que destaca Nonaka e Takeuchi (2008), quando afirmam que “a criação do conhecimento inicia com o processo de socialização, no qual o novo conhecimento tácito é convertido através das experiências compartilhadas na interação social do dia-a-dia”.



Figura 4 – Canais informais utilizados durante trabalho presencial. (fonte: dados da pesquisa)

Ainda sobre o período de trabalho remoto, 50% concorda ou concorda totalmente que os canais formais apresentaram eficiência e agilidade para solução de problemas e dúvidas do trabalho. Mas essa porcentagem aumentou para 57,1% que concordam ou concordam totalmente quando foram questionados sobre o aumento na eficiência e agilidade na troca de informação quando utilizaram os canais informais. Esses dados corroboram a afirmação de Gomes (2019) quando afirma que

*“cada rede tem uma característica e um foco de atuação diferente. Nesse caso, a organização formal é bastante eficiente para lidar com os problemas previstos, enquanto que a organização informal tem melhor capacidade para lidar com situações inesperadas. Ao se integrarem, ambas as redes conseguem resolver os problemas comunicacionais da empresa em conjunto, cada uma valorizando a sua força e respeitando o espaço de atuação da outra”.*

Ao questionar qual a maior mudança percebida durante esse período, a maioria respondeu o aumento na utilização do aplicativo WhatsApp (institucional e particular). O uso do aplicativo trouxe mais celeridade na comunicação, acarretando aumento de produção.

Podemos observar que não houve uma mudança profunda na forma de compartilhamento de informação, mas uma migração para um canal que trouxe mais agilidade. A interação e colaboração entre os servidores permaneceu mesmo diminuindo o contato presencial, pois já havia sido criada uma rede de relacionamento. Segundo Macedo (1999), somente disponibilizar as ferramentas tecnológicas não garantem uma cultura organizacional de compartilhamento. “Para isso, é necessário que elas façam parte do conjunto das relações “híbridas” que incluem as redes de relacionamentos ou redes informais que constituem os ambientes onde essa transferência se dá naturalmente”. (Macedo, 1999, p. 5)

Por fim, 42,9% afirmou que gostaria que essa adaptação permanecesse no retorno ao trabalho presencial.

### 3 Considerações finais

Este trabalho buscou identificar se as redes informais que foram utilizadas pelos servidores administrativos da DPU em Belo Horizonte durante o trabalho remoto que ocorreu no período da pandemia.

Segundo CHOO (2003), as fontes informais são tão importantes quanto as formais quando se trata de buscar informação. Diversos motivos podem fazer uma pessoa escolher um ou outro, mas a acessibilidade é fator primordial nessa escolha.

Foi possível observar que o trabalho remoto realmente modificou hábitos e formas de compartilhamento de informação nos setores do órgão. Houve uma real adaptação nas ferramentas utilizadas.

A tecnologias da informação e comunicação são essenciais na gestão do conhecimento e a pesquisa mostrou que as ferramentas mais utilizadas foram aquelas que ofereciam maior velocidade de resposta. Davenport e Prusak (1998) defende que as tecnologias da informação devem ser vistas como ferramenta de apoio no uso e gestão da informação, e não como solução única para compartilhamento de informação. É necessário criar e estimular um ambiente de compartilhamento. A motivação que o servidor tem de seguir compartilhando informação depende do incentivo e estímulo que ele recebe na organização. Quanto mais motivado, mais cooperação haverá entre os servidores.

A rede informal destacou-se como principal ferramenta no trabalho remoto para que fossem concluídos os objetivos da organização, mas podemos dizer que a integração das redes formais e informais pode ser o melhor caminho para haver cada vez mais compartilhamento de informação e conhecimento entre os servidores da unidade.

## Referências Bibliográficas

AGUIAR, Armando S.; TEOTÔNIO, Ítalo D. *Ambientes digitais como canais de compartilhamento de informação e conhecimento no processo de aprendizagem organizacional*. 2019. Disponível em: <https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/view/845>. Acesso em: 04 de out. de 2021.

AGUIAR, Armando S., NASSIF Monica E. *Os Grupos de Apoio como Canal de Compartilhamento da Informação e do Conhecimento*. Londrina, v. 21, n. 3, p. 286 – 305, set./dez., 2016. [www.uel.br/revistas/informação](http://www.uel.br/revistas/informação).

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. *Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos*. 2008.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila de. *O que é a Ciência da Informação?* Belo Horizonte: KMA, 2018. Disponível em: [https://issuu.com/bibliotecadigital-esramada/docs/o\\_que\\_\\_\\_ci\\_ncia\\_da\\_informa\\_\\_o](https://issuu.com/bibliotecadigital-esramada/docs/o_que___ci_ncia_da_informa__o). Acesso em; 04 de out. de 2021.

BARBOSA, Ricardo R. *Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas*. Inf. Londrina, v.13, n.esp,2008.

BARBOSA, Ricardo R.; SEPÚLVEDA, Maria I. M.; COSTA, Mateus U. P. *Gestão da informação e do conhecimento na era do compartilhamento e da colaboração*. Inf. & Soc.:Est., João Pessoa, v.19, n.2, p. 13-24, maio/ago. 2009. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/2378>. Acesso em: 07 de out. de 2021.

BASSETO, Clemilton Luís. *Redes de conhecimento: espaço de competência em informação nas organizações contemporâneas*. Bauru/SP: Ide@ Editora, 2013.

BASTOS, Antônio V. B.; SANTOS, Mariana. Viana. *Redes sociais informais e compartilhamento de significados sobre mudança organizacional*. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/Z47wmzKygNMbCy9FV8ZYWcL/?lang=pt>. Acesso em: 07 de out. de 2021.

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

DAVENPORT, T. H., PRUSAK, L. *Conhecimento empresarial: como as empresas gerenciam o seu capital intelectual*; tradução Lenke Peres. Rio de Janeiro:Campus,1998.

FERNANDES, Geni C. *O objeto de estudo da Ciência da Informação*. INFORMARE-CadProg.Pós-Grad.Ci.Inf., Rio de Janeiro, v.1, n. 1, p. 25-30, jan/jun. 1995.

FIGUEIREDO, Nice M. *Estudo de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT,1994.

GOMES, Rafael de Jesus. *Integração entre as redes formais e informais na Secretaria de Estado da Administração de Sergipe: um estudo de caso*. Revista Comunicação Cultura e Sociedade N.09, Vol. 9, ed.001 2019, Ano 2018-19.

MACEDO, Tonia M. B. *Redes informais nas organizações: a co-gestão do conhecimento*. Resumo de monografia apresentada em 20 de abril/1999.

ROCHA, Janicy A. P.; GANDRAB, Tatiane K. *Práticas Informacionais: elementos constituintes*. Londrina, v. 23, n. 2, p. 566 – 595, maio/ago. 2018. <http://www.uel.br/revistas/informacao/>

SARACEVIC, Tefko. *Ciência da informação: origem, evolução e relações*, Perspect. Ci. Inf., Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.



TAKEUCHI, H., NONAKA, T. *Gestão do conhecimento*; tradução Ana Thorell. Porto Alegre: Bookman, 2008.

TONET, Helena Correa; PAZ, Maria das Graças Torres da. Um modelo para o compartilhamento de conhecimento no trabalho. Rev. adm. contemp. vol.10. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552006000200005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552006000200005&script=sci_arttext). Acesso em: 07 de out de 2021.

ZIVIANI, Fabrício; OLIVEIRA, Josmária L. R.; FERREIRA, Marta A. T.; DUFLOTH, Simone C. *Estratégias Formais e Informais de Compartilhamento de Informação e Conhecimento na Produção de Pesquisas Científicas*. Revista Questões em Rede, ano 2013. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/1513>. Acesso em: 07 de out de 2021.

Defensoria Pública da União. Disponível em: [www.dpu.def.br](http://www.dpu.def.br). Acesso em: 09 de out. de 2021.

Organização Mundial da Saúde. Disponível em: <https://www.paho.org/>. Acesso em: 11 de out. de 2021.

## Questionário aplicado na pesquisa

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Caro colega, você está sendo convidado(a) como voluntário a participar de uma pesquisa externa, intitulada **COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES EM TEMPOS DE TRABALHO REMOTO**, sob responsabilidade da servidora Christiane Duarte Rodrigues e autorizada pela chefia conforme SEI 08139.000626/2021-03.

Essa pesquisa é parte de uma atividade das disciplinas **Gestão do Conhecimento e Fundamentos Teóricos da Informação** que estou cursando no mestrado em Sistema de Informação e Gestão do Conhecimento, da Universidade Fumec.

#### Justificativa

A DPU instituiu o trabalho remoto como forma de se manter atuante sem colocar em risco os seus servidores e o público atendido, o que levou os servidores a buscar formas de obter uma comunicação interna imediata e eficaz.

O objetivo do estudo é verificar quais formas de compartilhamento de informação foram utilizadas pelos servidores administrativos durante o período de trabalho remoto. Esse grupo foi escolhido por precisar de maior adaptação na pandemia, pois antes trabalhava de forma totalmente presencial e com registro de ponto.

Para as respostas, considerar:

- o trabalho remoto no período de março de 2020 a setembro de 2021;
- canais formais: canais em que a informação é transmitida por vias formalizadas;
- canais informais: canais que não fazem parte da estrutura formal da instituição, incluindo as relações interpessoais.

A participação na pesquisa é totalmente livre e consciente, podendo deixar de participar dela em qualquer momento, sem que seja penalizado ou que tenha prejuízos decorrentes de sua recusa. Caso decida retirar seu consentimento, você não será mais contatado(a) pela pesquisadora.

A pesquisadora se compromete a resguardar seus dados e respostas durante todas as fases da pesquisa, inclusive após finalizada e, caso, publicada.

Em caso de dúvidas, poderá contatar a pesquisadora através do email [christidu82@gmail.com](mailto:christidu82@gmail.com), telefone (38)99977-5547.

Ao clicar em iniciar a pesquisa, declaro que fui informado e esclarecido sobre o presente documento, entendendo todos os termos acima expostos, e que voluntariamente aceito participar deste estudo.

<p>1. Qual seu gênero?</p> <p>( ) Feminino</p> <p>( ) Masculino</p> <p>( ) Prefiro não responder</p>
<p>2. Qual sua faixa etária?</p> <p>( ) 18 a 29 anos</p> <p>( ) 30 a 39 anos</p> <p>( ) 40 a 49 anos</p> <p>( ) 50 a 59 anos</p> <p>( ) 60 anos ou mais</p>
<p>3. Qual o nível de escolaridade?</p> <p>( ) Fundamental completo</p> <p>( ) Ensino médio completo</p> <p>( ) Ensino superior completo</p> <p>( ) Pós-graduação</p> <p>( ) Mestrado e/ou doutorado</p>
<p>4. Há quanto tempo trabalha na unidade da DPU em Belo Horizonte?</p> <p>( ) Menos de 2 anos</p> <p>( ) 2 a 5 anos</p> <p>( ) 6 anos ou mais</p>
<p>5. Qual setor você trabalha?</p>
<p>6. Você considera os processos de comunicação entre pessoas do seu setor burocráticos.</p> <p>( ) Concordo totalmente</p> <p>( ) Concordo</p> <p>( ) Neutro</p> <p>( ) Não concordo</p> <p>( ) Discordo totalmente</p>

7. Você considera os processos de comunicação entre pessoas do seu setor mais flexíveis

- Concordo totalmente
- Concordo
- Neutro
- Não concordo
- Discordo totalmente

8. Considerando a necessidade de troca de informação com seus colegas durante o trabalho remoto, quais canais formais de comunicação foram mais utilizados:

- Telefone institucional
- Email institucional
- Intranet (SEI, SISDPU)
- Memorando
- Vídeoconferência

9. Considerando a necessidade de troca de informação com seus colegas durante o trabalho remoto, quais canais informais de comunicação foram mais utilizados:

- Telefone particular
- Email particular
- Whatsapp particular
- Rede social particular

10. Considerando a necessidade de troca de informação com seus colegas antes do trabalho remoto, quais canais formais de comunicação eram mais utilizados:

- Telefone institucional
- Email institucional
- Intranet (SEI, SISDPU)
- Memorando
- Reuniões

11. Considerando a necessidade de troca de informação com seus colegas antes da pandemia e do trabalho remoto, quais canais informais de comunicação eram mais utilizados:

- Telefone particular

- Email particular
- Whatsapp particular
- Socialização dentro da sala de trabalho
- Socialização em áreas comuns (hall de entrada, corredores internos, refeitório, biblioteca etc.)

12. Considerando o período de trabalho remoto, percebeu mais eficiência e agilidade na solução de problemas e/ou dúvidas do setor quando utilizou os canais informais de comunicação.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Neutro
- Não concordo
- Discordo totalmente

13. Qual maior mudança na comunicação e troca de informação entre os colegas você percebeu durante o trabalho remoto?

14. Gostaria que essa mudança permanecesse no trabalho presencial?

- Sim
- Não
- Não se aplica

## **INFORMAL NETWORKS IN ORGANIZATIONS IN A TIME OF PANDEMIC: A STUDY ON SHARING INFORMATION IN THE PUBLIC DEFENSE OF THE UNION IN BELO HORIZONTE**

**Abstract:** Remote work has become the new reality for many with the pandemic. Public organizations, such as the Federal Public Defender's Office (DPU), instituted remote work to remain active without putting servers and the population at risk. This study seeks to analyze the informal networks used by this body before and during remote work. The methodology used was a literature review and a case study, through the application of quantitative research. The results showed that informal channels were used more than formal channels for sharing information between servers, and that formal channels were not excluded, but complemented by informal channels.

**Keywords:** Informal networks. Formal networks. Remote work. Knowledge management. User studies.

Christiane Duarte Rodrigues

Mestranda em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento

Universidade Fumec

Assessora de Comunicação

Rua Cravinas, 327, ap 201, bairro Esplanada, Belo Horizonte (MG)

(38) 99977-5547

christidu@hotmail.com