



## **Tipos de informações orgânicas trocadas através de dispositivos digitais entre o público essencial de sustentação primário - primeiras constatações<sup>1</sup>**

Enoi Dagô LIEDKE<sup>2</sup>

Universidade do Porto e Universidade de Aveiro, Portugal

### **RESUMO**

Na busca da defesa do conceito de informação orgânica espontânea digital iniciou-se pesquisa para verificar como os componentes do público essencial de sustentação primário tem se comportado em relação as trocas informacionais orgânicas efetuadas através das Tecnologias da Informação e Comunicação. Devido ao caráter inicial do estudo este *paper* apresenta alguns dos aspetos e indicações, relacionadas ao tema, detetadas nos dois primeiros casos analisados. Defendendo, porém, que a nova conceituação se faz necessária para caracterizar a informação orgânica que circula de maneira espontânea, através das plataformas digitais, entre os integrantes do público essencial de sustentação das organizações, complementando o conceito de comunicação informal defendido pela área de Comunicação Organizacional.

**PALAVRAS-CHAVE:** Comunicação Organizacional; Troca e partilha de informação; Informação orgânica digital,

### **CONTEXTO**

As Tecnologias da Informação e Comunicação, ou mais precisamente, como enfatiza Terra (2011), as Tecnologias Digitais da Informação e da Comunicação (TIC's) modificaram, em muito, o comportamento e as rotinas dos indivíduos e das organizações. (TOUTAIN, 2007). Nesta sociedade atual, onde, praticamente, não há mais lugar para o isolamento informacional, novos conceitos têm sido estabelecidos e antigos paradigmas têm sido suplantados por novas propostas e ideias. Deixamos de ser meros coletores de informação para nos transformar em indivíduos produtores de informação, ou como defende Terra (2011), usuários-mídia,.

Reflexos desta nova forma de relacionamento com a informação também são sentidos no interior das organizações, onde se constata que novas rotinas são estabelecidas e as atividades tentem a se modificar, inclusive as relacionadas à Comunicação Organizacional. Campo onde as mudanças significativas, também estabeleceram a

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no GP RP e Comunicação Organizacional do XI Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXIV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

<sup>2</sup> Doutoranda do Programa Doutoral em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais, Universidade do Porto e Universidade de Aveiro, Portugal, email: [enoidago@ua.pt](mailto:enoidago@ua.pt) ; Professora Assistente da FABICO/UFRGS, Porto Alegre, licenciada para qualificação, email [enoidl@ufrgs.br](mailto:enoidl@ufrgs.br) .



necessidade de novos conceitos e modelos.

Na busca de uma melhor compreensão dessas mudanças, temos pesquisado estudos relacionados ao processo infocomunicacional em Comunicação Interna, sendo nosso campo de interesse, mais especificamente, a Comunicação Interna Informal. Detetamos, na análise do estado da arte, da área de Comunicação Organizacional, (LIEDKE, 2010) que a inserção das Tecnologias de Informação e Comunicação propiciou, novos canais de comunicação, permitindo troca de informações que suplantam as mais diversas barreiras, quais sejam físicas, geográficas e até mesmo hierárquicas. Estas novas mídias possibilitaram, em termos organizacionais, a migração da comunicação informal, para os ambientes virtuais, online, e estabeleceram espaços conquistados “pelos trabalhadores, quase sempre a revelia da empresa, ainda que possam por ela ser acompanhados” (ROMAN, 2005, p. 74), através de aplicativos e serviços oferecidos nas e para as plataformas digitais.

Estudos, como o de Dimicco et al (2008) ou o de Zhao e Rosson (2009), exploraram as motivações que levam o público essencial de sustentação primário<sup>3</sup> de uma organização, a utilizar os ambientes virtuais e propiciaram o estabelecimento de um inventário de tipos e características das informações compartilhadas, por aqueles, no ambiente online. Mas se por um lado são encontrados trabalhos científicos como o de Roman (2005) ou o de Garret e Danziger (2008), que analisam a troca de informações entre colegas de trabalho, e que detetaram que estas trocas, em várias oportunidades, agilizam a execução e o conhecimento das atividades profissionais desenvolvidas (GARRETT e DANZIGER, 2008), buscando reconstruir a sociabilidade (ROMAN, 2005). Na contramão, fora da academia, existem decisões e aconselhamentos, por parte dos mais diversos tipos de gestores de organizações, estabelecendo proibições ou sugerindo cuidados no uso dessas ferramentas, em locais de trabalho, por parte dos colaboradores<sup>4</sup>, demonstrando que muito ainda tem que ser pesquisado, avaliado, estudado e estabelecido sobre o tema.

Em função dessas posições controversas, ainda não totalmente acordadas entre a academia e as organizações, impedindo o estabelecimento de uma posição unânime

---

<sup>3</sup> Conceituação estabelecida por FRANÇA - A releitura dos conceitos de público pela conceituação lógica

<sup>4</sup> Várias decisões tem sido implantadas gerando notícias e discussões sobre o tema, seguem alguns links ilustrativos  
<http://veja.abril.com.br/blog/vida-em-rede/facebook/florida-proibe-redes-sociais-facebook-advogados-juize/> ;  
<http://economia.ig.com.br/carreiras/proibicao+a+redes+sociais+pode+ser+prejudicial/n1237821680097.html> ;  
<http://www.techlider.com.br/2011/05/como-aplicar-as-redes-sociais-no-ambiente-corporativos/> ;  
<http://www.realprotect.net/blog/?p=57>; [http://sol.sapo.pt/inicio/Tecnologia/Interior.aspx?content\\_id=21879](http://sol.sapo.pt/inicio/Tecnologia/Interior.aspx?content_id=21879)



sobre o tema, não nos sentimos plenamente satisfeitos com os conceitos e estudos encontrados no campo da Comunicação Organizacional. Constatamos determinadas lacunas conceituais, motivo pelo qual, recorremos a conceitos oriundos da Ciência da Informação, mais especificamente os estabelecidos por autores que defendem o Paradigma Pós-custodial (PINTO e SILVA, 2005, RIBEIRO, 2008, SILVA, 2006, SILVA e RIBEIRO, 2002) e a partir deles procuramos melhor entender o que vem a ser, conceitualmente, a Informação e a Informação Orgânica. Para estes autores Informação é um

(...) conjunto estruturado de representações mentais codificadas (símbolos significantes) socialmente contextualizadas e passíveis de serem registradas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multidirecionada,(..). (SILVA e RIBEIRO, 2009, p. 291)

Por sua vez, a Informação Orgânica, segundo Carvalho e Longo (2002, p. 115), são aquelas “informações que mantêm relações orgânicas entre si e foram produzidas no cumprimento das atividades e funções da organização”. Com base nestes conceitos compreendemos que as trocas informacionais, sobre temas vinculados a organização, que antes ocorriam informalmente boca-a-boca, sem um suporte material, ao serem divulgadas, passaram, com a introdução das Tecnologias de Informação e Comunicação, a serem trocadas através de diferentes aplicativos e distintas plataformas digitais. Perdendo, assim, a nosso ver, o caráter de informal, antes utilizado e assumindo, a marca da espontaneidade<sup>5</sup>, ou seja da exposição ou distribuição de determinado tipo de informação de maneira espontânea, através de suporte material (TIC’s) escolhido pelo usuário-mídia, independente da conotação informal da comunicação.

Assim, com base nestas posições defendemos o conceito de informação orgânica espontânea digital<sup>6</sup> e buscamos compreender como tem ocorrido este processo infocomunicacional, entre os componentes do público essencial de sustentação primário das organizações. Consideramos que a compreensão deste fenômeno é de crucial importância para quem se dedica a estudar ou trabalhar com o Planejamento da Comunicação Organizacional, no que se refere a Comunicação Interna. Conhecer os

---

<sup>5</sup> Espontaneidade - Qualidade do que procede voluntariamente –Infopédia – Enciclopédia e Dicionário Porto Editora Disponível em <<http://www.infopedia.pt/>>

<sup>6</sup> O conceito de Informação Orgânica Espontânea Digital está sendo trabalhado e será apresentado e defendido em Tese em elaboração junto ao Programa Doutoral em Informação e Comunicação da Universidade de Aveiro e Universidade do Porto /Portugal



hábitos dos colaboradores, mais especificamente dos integrantes do público essencial de sustentação primário, é o primeiro passo para poder elaborar um diagnóstico eficaz e consequentemente estabelecer propostas eficientes no planejamento comunicacional.

Desta forma, para podermos comprovar nossa tese foi iniciada de pesquisa que tem por objetivo principal buscar subsídios que sustentem nossa proposta conceitual. No momento em função do andamento dos trabalhos optamos por apresentar apenas algumas das situações já detetadas, para isso aqui estamos, respondendo a dois objetivos específicos:

- Identificar quais os dispositivos digitais utilizados por integrantes do público essencial de sustentação primário para a transmissão de informações orgânicas espontâneas digitais;
- Identificar o tipo de informação que circula, através das TIC's, de maneira espontânea entre integrantes do público essencial de sustentação primário das organizações pesquisadas;

### **TROCAS INFORMACIONAIS ENTRE COLABORADORES ATRAVÉS DAS TIC's – PRIMEIRAS IMPRESSÕES**

Como já especificado estamos apresentando resultados parciais da pesquisa<sup>7</sup> que está sendo executada. Apresentamos algumas das questões já analisadas referente aos resultados obtidos junto a colaboradores de duas organizações pesquisadas: uma portuguesa e uma brasileira. Sendo que cada organização integra uma das três categorias<sup>8</sup>, previstas para a pesquisa global. Estamos em fase de negociações, com outras organizações, para compor a amostra que nos interessa, esperamos em breve poder contar com dados mais representativos.

Contudo, mesmo que tenhamos ainda informações incipientes, consideramos que alguns indicativos já sustentam nossos argumentos. Apresentaremos a seguir nossas considerações em relação as questões que consideramos relevantes para alcançarem os objetivos aqui propostos e contextualizar os respondentes à pesquisa.

Em relação as negociações efetuadas, junto às organizações a serem pesquisadas,

---

<sup>7</sup> Links da pesquisa : Versão de Portugal: <http://questionarios.staging.ua.pt/index.php?sid=37626&lang=pt>; Versão do Brasil: <http://questionarios.staging.ua.pt/index.php?sid=59396&lang=pt>

<sup>8</sup> A amostra que está prevista para a tese será constituída de três organizações no Brasil e três em Portugal com as seguintes características: Organização que tenha na sua atividade principal um envolvimento direto com as TIC's ; Organização que tenha na sua atividade a prestação de serviços cujo envolvimento com as novas tecnologias seja parcial; Organização que tenha como atividade de serviço operacionais não tão envolvidos com as plataformas



algumas questões têm causado entraves na aplicação plena da pesquisa: uma vez que buscamos conhecer o tipo de informação trocada pelos colaboradores de maneira espontânea, as organizações consideram que estamos entrando na seara pessoal dos mesmos, motivo pelo qual estabelecem parâmetros para esta aplicação, não abrindo o contato direto; passamos então a trabalhar com a distribuição de link de pesquisa via internet, por parte da organização, que repassa o referido link aos colaboradores, por não poderem por questões jurídicas disponibilizar contato direto com o público essencial de sustentação primário; ao não se ter acesso direto aos colaboradores não podemos reforçar o convite de participação, dependendo das organização para o fazê-lo. Entendemos, no entanto, que estas questões não invalidam nosso estudo pois apuramos que, outros trabalhos relacionados à Comunicação Interna e às TIC's, também se limitam a apresentar pequenas amostras, devido às dificuldades de acesso aos indivíduos a ser pesquisados (EFIMOVA e GRUDIN, 2007, ZHAO e ROSSON, 2009) A amostra aqui apresentada diz respeito, no caso da empresa portuguesa de advocacia, somente aos integrantes de um setor. Já a empresa brasileira que trabalha com o desenvolvimento de softwares distribuiu o link, como nos foi informado, apenas para “a (...) relação de líderes, conforme orientação recebida do nosso RH”<sup>9</sup>. Obtivemos, assim, uma participação de sete (07) respondentes do escritório de advocacia e doze (doze) respondentes da empresa de softwares.

Em relação ao gênero dos respondentes, enquanto a empresa de software apresenta um equilíbrio de representativa de 50% de cada gênero, os respondentes do escritório de advocacia foram representados por um índice maior de mulheres, 57% (4 respondentes), 14% masculino (2 respondentes), sendo que um respondente não indicou gênero.

Em relação as faixas etárias, a empresa de software teve uma presença dividida entre as três faixas mais jovens com 42% (5 respondentes) até 24 anos, 42% na faixa de 25 a 34 anos e 17% (2 respondentes) na faixa de 35 a 44 anos. Já os respondentes do escritório de advocacia ficaram entre as faixas de 25 a 34 anos – 42% - (3 respondentes); 42% de 35 a 44 anos; e 14 %, (1 respondente), de 45 a 54 anos.

Indagados sobre possuir dispositivos digitais próprios e quais os tipos de dispositivos usados para o exercício profissional se constatou que apesar de 100% dos respondentes do escritório de advocacia possuírem notebook o uso para o exercício profissional se

---

<sup>9</sup> Informação concedido pelo contato que possuímos na organização, destaca-se que os nomes das organizações trabalhadas, bem como dos contatos, não serão divulgados, conforme acordado com as mesmas.



concentra, 100%, nos Desktop oferecidos pelo local de trabalho. Por sua vez o mesmo não ocorre com os respondentes da empresa relacionada as TIC's, onde 83% dizem possuir Notebook pessoais, mas na atuação profissional dividem o uso tanto em Desktop, 50%, e em Notebook, 75%.

Em relação a possuírem e a usarem equipamentos de telefonia móvel ambos os grupos repetiram os mesmos índices de posse e uso dos dispositivos, para exercício profissional: 42% respondentes do escritório de advocacia e 50% da empresa de desenvolvimento de software.

Em relação a troca de informações, via diapositivos digitais fora do horário de trabalho 42% dos respondentes do escritório de advocacia disseram que efetuam, enquanto 75% dos pesquisados da empresa de tecnologia também confirmaram essa prática.

Constata-se que se por um lado ao exercer a atividade profissional os pesquisados utilizam-se mais dos computadores oferecidos pela organização, por outro, ao efetuarem trocas fora do horário de trabalho utilizam-se dos aparelhos de telefonia ou de seus computadores pessoais. Este aspeto é reforçado pela resposta de que 67% dos respondentes da empresa de TIC's confirmaram a troca de informações com seus colegas de trabalho em suas residências, e 58% em mobilidade. Enquanto os integrantes do escritório de advocacia possuem índices mais baixos de troca com colegas de trabalhos fora do escritório, 28% em mobilidade e 28% de casa.

Na busca de identificar quais os tipos de informação trocada de forma espontânea entre os pesquisados e seus colegas de trabalho utilizamos como parâmetro inicial os tipos de informações detetados no estudos de Dimicco e al. (2008) e de Zhao e Rosson (2009), acrescentando alguns tipos específicos representando a informação orgânica.

Com esses parâmetros estabelecemos três grupos de informações: informações sobre o respondente; informações de pessoas e situações de trabalho; e imagens e vídeos pessoais, sobre o trabalho ou em geral. Os resultados obtidos são apresentados e comentados a seguir.



**Com seus colegas de empresa você costuma trocar/ partilhar através de dispositivos digitais, que tipos de informações sobre si?**

	<b>Escritório advocacia</b>	<b>Empresa de desenvolvimento de software</b>
Atividades que exerce	57%	83%
Projetos em que está envolvido	85%	83%
Rotinas de trabalho	42%	75%
Educação/Estudos - (informações de que cursos frequentou e onde )	57%	50%
Experiência e atividades passadas (atividades e locais onde trabalhou)	14%	50%
Objetivos de carreira profissional	0	33%
Outros interesses profissionais	42%	42%
O que costuma fazer quando não está no trabalho	0	17%
Hobbies (esporte, pintura, outros)	28%	42%
Interesses ( bebida, comida, livro, estilo musical, filme, ator/atriz,)	0	33%
História de vida (Onde nasceu, cresceu)	0	25%
Outros, cite:	Histórias passadas no local de trabalho	0

**Tabela 1- Pergunta sobre troca de informações sobre si**

Esta primeira tabela apresenta o grupo de informações trocadas e/ou partilhadas que tem relação direta com o respondente, sendo as primeiras perguntas relacionadas às atividades profissionais e as demais relacionadas aos hábitos pessoais.

Destacam-se as respostas relacionadas ao tópico *projetos em que está envolvido* indicado por 85% dos respondentes do escritório de advocacia e por 83% dos respondentes da empresa de software. Segue-se, a este, o tópico *atividades que exerce* obtendo 57% das indicações dos integrantes do escritório de advocacia e 83% dos integrantes da empresa de desenvolvimento de softwares. Em relação ao baixo índice de troca destaca-se o tópico *o que costuma fazer quando não está no trabalho* com 0 (zero) respostas dos colaboradores do escritório de advocacia e apenas 17% dos respondentes da empresa de desenvolvimento de software.

As respostas obtidas neste grupo de tipos de informações sobre si demonstra que o uso dos dispositivos digitais é utilizado, entre os respondentes, para troca e/ou partilha de informações relacionadas as atividades profissionais, ocorrendo pouca ou quase nenhuma troca de informações pessoais.



**Com seus colegas de empresa você costuma trocar/ partilhar através de dispositivos digitais, que tipos de informações sobre pessoas e/ou situações de trabalho?**

	Escritório advocacia	Empresa de desenvolvimento de software
Comentários positivos sobre colegas	14%	75%
Comentários negativos sobre colegas	0	17%
Comentários positivos sobre superiores/chefes	0	25%
Comentários negativos sobre superiores/chefes	0	17%
Comentários sobre projetos e ações da organização	42%	83%
Comentários sobre as confraternizações com os colegas de trabalho	14%	67%
Piadas sobre aspectos relacionados ao trabalho	14%	17%
Outros, cite:		

**Tabela 2- Pergunta sobre troca de informações sobre pessoas e/ou situações de trabalho**

O grupo de informações sobre pessoas e/ou situações de trabalho possuiu um maior índice de respostas por parte dos colaboradores da empresa de desenvolvimento de software destacando-se os *comentários sobre projetos e ações da organização* com 83% de indicações e *comentários positivos sobre colegas de trabalho* com 75%. Os respondentes do escritório de advocacia declararam não efetuar partilha de *comentários negativos sobre colegas, comentários positivos e negativos sobre chefias*, ao não indicarem os três itens (zero respostas). O maior índice de troca/partilha de informação desses respondentes aparece nos *comentários sobre projetos e ações da organização*, 42%, demonstrando que os integrantes do escritório de advocacia utilizam, entre si, os dispositivos digitais para atividades vinculadas ao exercício profissional do que a troca de opiniões ou comentários sobre pessoas e atividades.

**Com seus colegas de empresa você costuma trocar/ partilhar através de dispositivos digitais, que tipos de Imagens e vídeos?**

	Escritório advocacia	Empresa de desenvolvimento de software
De eventos da organização (cursos, seminários)	71%	83%
De eventos profissionais externos à organização (cursos, seminários)	57%	67%
De temas relacionados às experiências profissionais	42%	58%
Das confraternizações com os colegas de trabalho	28%	50%
Fotos das suas férias	14%	25%
Fotos de encontros e festas familiares	0	8%
Fotos da sua infância	0	8%
Ilustrações ou fotos divertidas (campanhas publicitárias)	28%	50%
Vídeos pessoais	0	8%
Vídeos de música	14%	33%
Traillers de filmes	0	25%
Outros, cite		

**Tabela 3 - Pergunta sobre troca de imagens e vídeos**





O mesmo aspeto identificado na tabela 2, no que diz respeito a troca e/ou partilha de informações pessoais, se repete na tabela 3, onde as trocas *de imagens e vídeos pessoais, de festas familiares e da infância*, não são indicados pelos respondentes do escritório de advocacia, repetindo assim a ausência de uma troca de assuntos pessoais. A diferença é que neste grupo de informações os colaboradores da empresa de desenvolvimento de software também apresentaram baixo índice de utilização para os mesmos tópicos, apenas 8% de indicação.

Já quando indagados sobre a troca e/ou partilha de *imagens e vídeos de eventos da organização* ocorreu uma grande incidência de respostas, 83%, para os respondentes da empresa de software e 71% para os do escritório de advocacia. Seguem-se os *eventos profissionais externos à organização* com 67% (software) e 57% (advocacia) e *as experiências profissionais* com 58% (software) e 42% (advocacia).

Numa visão geral verifica-se que os respondentes que atuam na empresa de Software, mostrou-se mais representativo ao uso dos dispositivos digitais para efetuarem a troca e/ou partilha em todos os três grupos de informações. Por sua vez os respondentes do escritório de advocacia não indicaram efetuar troca de vários tipos de informações, principalmente aquelas diretamente relacionadas a vida pessoal ou a emissão de opinião sobre colegas de trabalho, conforme pode ser verificado nas tabelas anteriormente apresentadas. Pode-se entender que este tipo de postura esteja relacionado com a própria atividade exercida, a advocacia, bem como a faixa etária um pouco mais elevada destes respondentes.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este *paper* traz os primeiros resultados obtidos em pesquisa, integrante da Tese de Doutorado, que busca defender o conceito de Informação Orgânica Espontânea Digital, não são ainda conclusivos, como já esclarecemos, mas apresentam alguns indicativos em relação a troca e a partilha de informações orgânicas pelos integrantes do público essencial de sustentação primário. Consideramos que apesar da amostra ser pequena alguns hábitos podem ser destacados.

Os respondentes indicaram possuir dispositivos digitais pessoais, mas ao exercerem suas atividades profissionais utilizam-se dos equipamentos oferecidos pela organização, com um maior índice de respostas indicando os computadores de mesa. Por outro lado apontaram que efetuam trocas em mobilidade e de casa com seus colegas de trabalho,



com uma maior incidência de indicações deste hábito pelos colaboradores da empresa de software, logo, nestas ocasiões, utilizam-se não mais dos computadores de mesa e sim, de notebooks e aparelhos de telefonia móvel inteligentes. O que caracteriza o uso dos dispositivos pessoais como hábito, aspecto que para muitas organizações pode ser considerado um problema quando se estabelece critérios de segurança ou controle do tipo de informação trocada entre colaboradores.

Esta situação de troca e partilha de informações relacionadas às atividades e aos temas profissionais, ou seja a Informação Orgânica, “informações que mantêm relações orgânicas entre si e foram produzidas no cumprimento das atividades e funções da organização” (CARVALHO e LONGO, 2002, p. 115) fica bem especificada através da maior incidência de indicação dos respondentes. Na contramão chama atenção que os temas pessoais, pelo menos para estes dois grupos de respondentes, não são compartilhados de forma relevante.

Estas primeiras constatações em relação as trocas e/ou partilhas de informação orgânica através das TIC's proporcionam os primeiros parâmetros balizadores de nossa tese que defende uma nova conceituação para enquadrar este tipo de informação. Acreditamos que muitas das vezes estas trocas ocorram de forma espontânea, sendo estabelecido pelo integrante do público essencial de sustentação primário, o suporte, o dispositivo e o momento da troca e/ou partilha ocorrer, aspecto que denota a necessidade desta nova conceituação, pontos esses que buscaremos reforçar na continuidade de nosso estudo.

Para o momento entendemos que para estabelecer um eficiente planejamento de Comunicação Organizacional, conhecer os hábitos de utilização dos dispositivos digitais por parte dos integrantes do público essencial de sustentação primário é de extrema importância. Pois assim, poderão melhor ser traçadas as escolhas de estratégias e táticas pelos planejadores da Comunicação Organizacional em relação ao público essencial de sustentação primário.

Acreditamos que muito ainda necessita ser estudado neste campo mas entendemos que os objetivos aqui propostos de identificação da tipologia da informação orgânica trocada, por ora, foram alcançados.

## **REFERÊNCIAS**

CARVALHO, E.L.de; LONGO, R.M.J. - Informação orgânica: recurso estratégico para tomada de decisão pelos membros do conselho de administração da UEL. Informação & Informação.



ISSN 1981-8920 (versão online). Vol. 7, n.º 2 (2002), p. 113-133. Disponível em WWW:<<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/1703/1454>>

DIMICCO, J. [et al.]- Motivations for social networking at work: ACM 2008 conference on Computer supported cooperative work. ACM New York, NY, USA, 2008. [Consult. 28 de janeiro de 2009]. Proceedings of the ACM 2008 conference on Computer supported cooperative work. Disponível em WWW:<URL:<http://portal.acm.org/toc.cfm?id=1460563>>.

EFIMOVA, L.; GRUDIN, J.- Crossing boundaries: A case study of employee blogging. 2007. [Consult. 15 de janeiro de 2010]. System Sciences, 2007. HICSS 2007. 40th Annual Hawaii International Conference on. Disponível em WWW:<URL:<https://doc.telin.nl/dsweb/Get/Document-65836/>>.

FRANÇA, F. - A releitura dos conceitos de público pela conceituação lógica. In: KUNSCH, M. M. K. O. - Relações Públicas - História, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas. São Paulo: SARAIVA, 2009. ISBN 978-85-02-08184-0, p. 209- 239.

GARRETT, R. K.; DANZIGER, J. N. - IM= Interruption management? Instant messaging and disruption in the workplace. Journal of Computer-Mediated Communication. Vol. 13, n.º 1 (2008), p. 23-42. Disponível em WWW <<http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/garrett.html>>

LIEDKE, E. D.- As tecnologias de informação e comunicação e o público essencial – tendências detetadas Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas - Abrapcorp, 4. Porto Alegre, RS: Abrapcorp, 2010. Disponível em WWW:<URL:<http://www.abrapcorp.org.br/anais2010>>.

PINTO, M. A. ; SILVA, A. M.- Um modelo sistémico e integral de gestão da informação nas organizações: 2º Congresso Internacional de Gestão da Tecnologia e Sistema de Informação São Paulo, 2005. [Consult. 22-01-2010]. Disponível em WWW:<URL:<http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/13461/2/modelo000071239.pdf>>.

RIBEIRO, F.- A formação dos profissionais de informação na Universidade do Porto: um modelo teórico-prático inovador assente numa perspetiva integrada: Informação e Comunicação nos Mass Media: a produção noticiosa-atores e papéis. 2008. Disponível em WWW:<URL:<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/5786.pdf>>.

ROMAN, ARTUR - O e-mail nas organizações: reconstrução da sociabilidade perdida. Organicom-Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas. São Paulo: Gestcorp-eca-usp, a. ISSN 1807-1236. Vol. ano 2 - n.º 3- 2º semestre de 2005 (2005), p. 184.

SILVA, A. M. DA; RIBEIRO, F. - Perspetivar a avaliação como operação metodológica no âmbito da ciência da informação: IX CONGRESO ISKO CAPÍTULO ESPAÑOL (, marzo 2009). Valencia: Editorial UPV, 2009.

SILVA, A. M.DA - A informação: da compreensão do fenómeno e construção do objeto científico: Porto: Afrontamento. Porto, 2006. ISBN 972-36-0859-6.

SILVA, A. M.DA ; RIBEIRO, F. - Das "ciências" documentais à ciência da informação. Ensaio epistemológico para um novo modelo curricular.: Biblioteca das Ciências do Homem/Plural. Porto: Edições Afrontamento, 2002. ISBN 972-36-0622-4.

TERRA, C. F. - Usuário-mídia: a relação entre a comunicação organizacional e o conteúdo gerado pelo internauta nas mídias sociais. São Paulo Universidade de São Paulo, 2011. 217 f.



Disponível em WWW <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27154/tde-02062011-151144/en.php>>

TOUTAIN, L. M. (ORG) - Para entender a ciência da informação. Salvador: EDUFBA, 2007 ISBN 978-85-2320477-8.

ZHAO, D.; ROSSON, M. B.- How and why people Twitter: the role that micro-blogging plays in informal communication at work: Conference on Supporting Group Work Proceedings of the ACM 2009 international conference on Supporting group work Computer-mediated communication I. Sanibel Island, Florida, USA May 10 - 13, 2009: ACM New York, NY, USA, 2009. [Consult. 12 de janeiro de 2010]. Proceedings of the ACM 2009 international conference on Supporting group work. Disponível em WWW:<[URL:http://portal.acm.org/citation.cfm?doid=1531674.1531710](http://portal.acm.org/citation.cfm?doid=1531674.1531710)>. ISBN/ISSN 978-1-60558-500-0.