Comunicação Interna na perspectiva da Informação Orgânica Digital Espontânea[1e 2]

Enoí Dagô LIEDKE[3]
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

RESUMO

Este *paper* tem como objetivo apresentar e descrever o Modelo de comunicação interna na perspectiva da informação orgânica digital espontânea. O Modelo centra-se na representação do fluxo info-comunicacional entre o público essencial de sustentação primário de informação orgânica, através de meios de comunicação digitais não disponibilizados pelas organizações. O mesmo foi estabelecido após a análise do estado da arte das áreas de Comunicação Organizacional e da Ciência da Informação, sendo constatada a inexistência de uma terminologia específica que abrangesse e categorizasse esta classe de informação. O Modelo permite compreender, utilizar ou minimizar o fluxo espontâneo, através de ações planejadas de Comunicação Organizacional, e reconhecer a existência de suportes de informações orgânicas distintos dos formais, permitindo a definição de estratégias de identificação e recolha daquela.

PALAVRAS-CHAVE: Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação, Comunicação Interna, Informação Orgânica Digital Espontânea

CONTEXTO

As duas primeiras décadas do Século XXI têm sido palco de significativas, irreversíveis e algo dramáticas alterações nas rotinas diárias dos indivíduos, tanto nas suas atividades profissionais como nas pessoais, nas universidades e na investigação, em consequência da inclusão, cada vez mais maciça, dos vários tipos de aplicações e *gadgets* resultantes do desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação ou, mais precisamente, como enfatiza Terra (2011, p. 161), das Tecnologias Digitais de Informação e de Comunicação – as chamadas TDIC's. Assim, visto dos constantes aperfeiçoamentos e adaptações destas tecnologias, novas formas de utilização e aplicação têm sido, constantemente e com uma regularidade sem precedentes, acrescidas aos hábitos diários do indivíduo, cidadão, investigador e profissional. Um exemplo representativo deste

[1] Trabalho apresentado no GP RP e Comunicação Organizacional do do XIII Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXVI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.
[2] Artigo extraído de Tese defendida em fevereiro de 2013 junto ao Programa Doutoral em Informação e Comunicação da Universidade do Porto/Universidade de Aveiro sob a orientação do Prof. Dr. Armando Malheiro da Silva , LIEDKE - INFORMAÇÃO ORGÂNICA DIGITAL ESPONTÂNEA - Estudo exploratório para a sua identificação e pesquisas posteriores.
[3] Docente da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, FABICO/UFRGS, Doutora em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais pela Universidade do Porto e Universidade de Aveiro. Email:enoidl@ufrgs.br

desenvolvimento e das consequentes mudanças de hábitos que introduziu, é o celular. Com efeito, durante anos, este instrumento apenas foi utilizado como meio para efetuar ligações telefônicas em mobilidade. Todavia, hoje, esse mesmo instrumento, devido à tecnologia digital cada vez mais convergente, é capaz de enviar mensagens de texto, obter, arquivar e enviar fotografias e vídeos, acompanhar os noticiários, receber e enviar mensagens de correio eletrônico, realizar videoconferências, sincronizar dados com outros aparelhos pessoais ou de terceiros, obter coordenadas de referenciação geográfica, comprar e vender, gerir negócios, entre outros. A lista é finita, mas sempre mais extensa a cada dia que passa.

Assim, tem-se assistido este modo, ao crescente protagonismo das TDIC's e, por conseguinte, dos equipamentos onde se inserem os chamados dispositivos digitais que vieram não só influenciar e modificar a rotina pessoal, social e profissional, propiciando uma maior facilidade de conexão entre os indivíduos, entre as empresas, e entre as empresas e os seus públicos e/ou *stakeholders*, mas, acima de tudo, disponibilizar a informação a todos aqueles que têm acesso a um destes mecanismos tecnológicos. Fora tudo isso, o uso das TDIC's possibilita uma comunicação autônoma, instantânea e imediata que, independentemente de distâncias geográficas, concede uma aparente aproximação que desencadeia novas formas de relacionamento. Pode dizer-se, então, que estas características das TDIC's (convergência, instantaneidade, velocidade, autonomia) causaram mudanças no campo social, pessoal e profissional, uma vez que a sua inclusão propiciou, entre outras transformações, a criação de novos segmentos profissionais, a alteração de rotinas de trabalho e, sobretudo, mudanças nas estruturas e procedimentos organizacionais.

É nesse contexto que alguns aspetos da utilização das TDIC's relacionados com as Relações Públicas e, mais diretamente com a Comunicação Organizacional[4], suscitaram o interesse da investigadora devido à sua atuação profissional e académica. Deste modo, trabalhando no campo das Relações Públicas ao longo dos anos deteve-se com maior ênfase nos aspetos relacionados aos colaboradores/funcionários então integrantes do anteriormente denominado genericamente de público interno, hoje classificado de maneira mais coerente como público essencial de sustentação primário (FRANÇA, 2003, 2009). Com o intuito de perceber como as TDIC's têm afetado os hábitos deste segmento de público procurou-se

[4]Para melhores esclarecimentos sobre amplitudes, semelhanças e/ou diferenças entre Relações Públicas e Comunicação Organizacional indicamos a leitura da publicação ORGANICOM - ORGANICOM: Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas. 2009. ISBN/ISSN 1807-1236 salienta-se que no Capitulo Um deste trabalho será efetuada a apresentação dos referidos conceitos e abrangência de cada uma das áreas. Contudo destaca-se que se utilizará as duas em vários momentos simultaneamente tendo em vista que a bibliografia utilizada provém de ambas e acredita-se que este trabalho interessa a ambas.

conhecer e analisar o estado da arte e os trabalhos publicados sobre o tema. A partir de uma primeira revisão da bibliografia da área, constatou-se que alguns dos aspetos relacionados com a troca de informações entre os membros do público essencial de sustentação primário, através das TDIC's, não tinham sido ainda abordados. Residiu neste contexto a gênese do campo de investigação de Tese de Doutorado defendida na Universidade do Porto e que abordou a troca de informação entre os integrantes das organizações, neste novo contexto organizacional, modificado pela inserção das Tecnologias Digitais de Informação e de Comunicação.

Para se chegar ao modelo ora exposto perpassou-se os conceitos e autores oriundos de três áreas, a saber: Comunicação Organizacional/Relaçãoes Públicas onde se desatacam os trabalhos de Kunsh (2003), Correa (2009a, 2009b), Simões (2006) e Sousa (2004); Ciência da Informação com os trabalhos de Le Coadic (2004) Barreto (2008), Silva e Ribeiro (2009), Silva (2011), Pinto (2009), Choo et al. (2006), Capurro e Hjorland (2007); e da área de Tecnologias Digitais de Informação e de Comunicação os autores Primo (2007), Recuero (2009), Terra(2011), White (2011), White, Van e Stafford (2010), Dabbish *et al*. (2005), Dimicco *et al*. (2008) e Mohamed *et al*. (2012). As atividades efetuadas pela investigadora foram complementadas pela elaboração, aplicação e análise de pesquisa prática exploratória aplicada junto dos colaboradores de três organizações, uma com sede em Portugal e duas com sedes no Brasil.

Estes subsídios permitiram o estabelecimento conceitual defendido pela autora de informação orgânica digital espontânea (LIEDKE, 2013a, 2013b) e a consequente construção do modelo em questão. Contido apesar do recorte estabelecido para ser apresentado neste trabalho reporta-se a exposição e descrição do Modelo info-comunicacional da comunicação interna na perspectiva da informação orgânica digital espontânea apresenta-se a seguir a classificação das informações que circulam através da comunicação interna nas organizações.

Classificação da informação que circula internamente nas organizações

Tendo como base os conceitos utilizados por autores da Ciência da Informação como Carvalho e Longo (2002) e Le Coadic (2004) foi verificada a carência de tipificação que abrangesse a informação trocada/partilhada pelos colaboradores num contexto organizacional expandido pelas TDIC's. Desta forma em função dos elementos que compõe

os tipos de informação que circulam através da comunicação interna formal e informal foram estabelecidos três tipos de informação, a saber:

Informação orgânica – é todo o conjunto de informações relacionadas às atividades organizacionais geradas na e pela organização e/ou pelos seus colaboradores no papel a eles estabelecido dentro da organização e que mantêm organicamente uma relação. Possuem como suporte meio de comunicação formais, podendo ser estes analógicos ou digitais, mas sempre estabelecidos pela organização e com capacidade de recuperação. Os elementos de comunicação de informação neste caso são formais, porém entende-se que esta informação não necessita de agregar o vocábulo formal a sua denominação, visto que os elementos que a caracterizam estão relacionados aos aspetos de organicidade e já trazem incutido no termo orgânico a sua formalidade;

Informação orgânica digital espontânea – esta informação possui em seu conteúdo relação orgânica, ou seja, diz respeito a organização e ao exercício profissional do usuário-midia (TERRA, 2011), indivíduo integrante do público essencial de sustentação primário. Neste caso o colaborador utiliza-se das TDIC's distintas das oferecidas pela organização de forma espontânea, mas o foco da informação é orgânico, uma vez que o faz no exercício de sua função/atividade profissional. Porém os elementos de comunicação de informação possuem certas particularidades por encontrar-se esta informação inserida em um contexto informal em ambiente digital, e consequentemente com as características das TDIC's. Assim agrega-se a esta informação orgânica além dos elementos de comunicação de informação informal outros elementos relacionados a capacidade destes suportes digitais, sendo os três principais: ser passível de recuperação, possuir uma audiência privada e direção de fluxo estabelecida pelo usuário-mídia;

Informação informal (digital ou analógica) – são todas as informações que circulam aparentemente no contexto organizacional, mas por meios não formais, em suportes analógicos (não recuperáveis) ou digitais(passiveis de recuperação). Entende-se que neste caso o termo orgânico é incoerente uma vez que conteúdo da informação poderá até vir a ter alguma relação com a organização. Contudo o verdadeiro contexto onde ela está circulando é o das relações pessoais, assim, os elementos de comunicação de informação são informais: não são passíveis de comprovação, exemplifica-se este tipo de informação com os boatos, as conversas de corredor, entre outras. Esta informação, quando trocada/partilhada através das TDIC's poderá ou não ter a ela associada os elementos que a tecnologia possibilita, a saber: registo, resgate, interação direta e a possibilidade de ser

direcionada a uma audiência pública, principalmente quando registrada em uma rede social, e ser trocada por usuário-mídia integrantes da organização, mas sempre em contextos não organizacionais.

Elucidada a classificação da informação que circula internamente nas organizações parte-se para a apresentação do Modelo comunicação interna na perspectiva da informação orgânica digital espontânea.

Apresentando o modelo

Os autores Martins e Theóphilo (2007, p. 30) esclarecem que para se construir um Modelo "não há um padrão a ser seguido", contudo ressaltam que se necessita de "habilidades analíticas, minuciosas", "pensamento convergente" e se deve entender o mesmo como um "trabalho engenhoso com categorias que auxiliam explicações, particularmente, análise-síntese e indução-dedução". Com estes propósitos e cuidados foi elaborado o Modelo apresentado a seguir que representa a info-comunicação organizacional interna num contexto digital.

O Modelo contém a representação gráfica da Comunicação Interna Formal e Informal em contexto expandido pelas Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação - TDIC's. Salienta-se que os fluxos da informação orgânica e da informação informal, neste Modelo levam em consideração as terminologias apresentadas e defendidas pela autora anteriormente (LIEDKE, 2013b). O Modelo possui caráter de fluxograma, e enfoca os fluxos info-comunicacionais possíveis de ocorrer entre os integrantes do público essencial de sustentação primário num contexto digital e representa os possíveis fluxos info-comunicacionais relacionados a partir de um colaborador – Colaborador A – que se encontra inserido num contexto organizacional expandido. Assim o Modelo representa um contexto que faz uso das TDIC's internamente e que por isso permite as possibilidades que se afiguram, em termos de comunicação interna, de fluxos de informação orgânica e de informação informal.

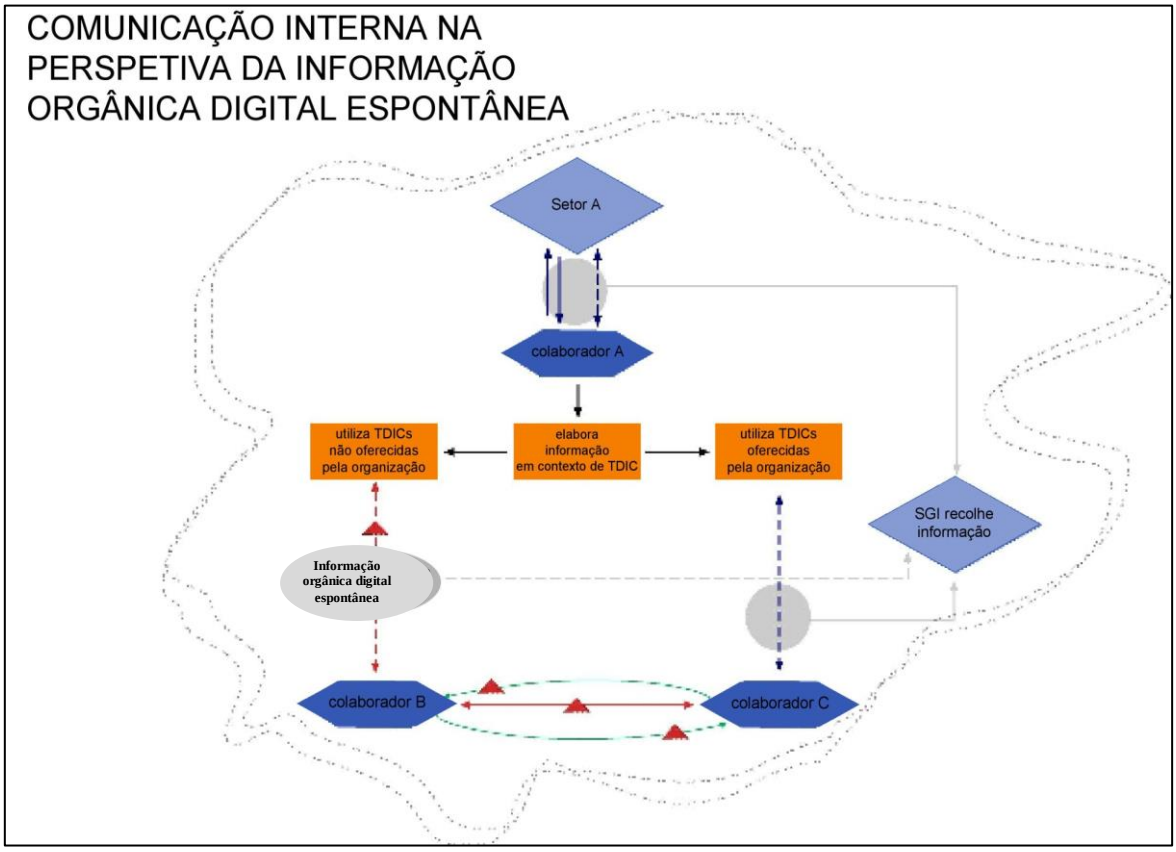

Figura 1 - Fluxograma da Comunicação Interna na perspectiva da informação orgânica digital espontânea

Legendas da Figura 1

	Fluxo informação orgânica formal em comunicação formal em suporte analógico
	Fluxo de informação orgânica formal em comunicação formal via TDCI's
	A recolha de informação orgânica para o sistema de gestão de informação faz parte das rotinas organizacionais
	Fluxo de informação orgânica digital espontânea em comunicação informal
	Fluxo de informação informal em comunicação informal em TDIC's
	Fluxo de informação informal em comunicação informal em suportes analógicos
	Indicação de possibilidade do fluxo da informação e das ações de comunicação informal gerarem ruído à comunicação formal
	A recolha de informação orgânica digital espontânea para o Sistema de Gestão de Informação é dependente da decisão dos envolvidos na troca de a encaminharem para o sistema de gestão de informação
	Ações mentais de elaboração da informação e da tomada de decisão do suporte a ser utilizado para a troca da informação com os colegas de trabalho
	Contexto organizacional interno expandido via TDIC's

Quadro 1- Legendas relativas a Figura 1

Descrevendo e explicando o modelo proposto

A seguir identifica-se e efetua-se a explanação de cada um dos elementos que compõem a **Figura 1**. Destaca-se que este Modelo representa apenas uma pequena fração dos componentes que integram uma organização: um setor, aqui denominado de Setor A, e três colaboradores – Colaborador A, Colaborador B e Colaborador C, além disso, o Modelo tem como elemento central o Colaborador A e as possibilidades de trocas info-comunicacionais relacionadas ao mesmo.

Como pode ser visualizado o **contexto** recebe a representação gráfica de duas linhas bem tênues, tracejadas e disformes que envolvem todo o Modelo, e que têm como objetivo demonstrar que atualmente uma organização não se encontra fechada dentro de seu espaço físico, mesmo quando nos referimos a comunicação interna. Isto porque a inserção das TDIC's expandiu o limite das organizações sendo necessário apenas estar-se ligado a dispositivos, serviços ou aplicações digitais disponibilizadas, ou não, pela própria organização, como se demonstrou através de investigação e que se ilustra com este Modelo.

Salienta-se que a figura do Setor A – representa uma parte da **organização** – aparece como uma unidade separada dos colaboradores apenas para permitir a identificação dos fluxos info-comunicacionais que dele se originam e se direcionam ao **Colaborador A**, quando em termos práticos se entende que os três colaboradores (A, B e C) podem integrar o mesmo ou fazerem parte de outros setores.

Verifica-se que entre o **Setor A** e o **Colaborador A** existem três linhas azuis, duas com linhas contínuas e flechas em apenas uma direção e uma terceira com linha tracejada contendo flechas em ambas as direções. As duas primeiras com as **linhas contínuas e flecha em uma única direção** representam o fluxo de informação orgânica através da comunicação formal em mídia analógica. Devido ao caráter das mídias analógicas, para ocorrer à comunicação são utilizados fluxos diferenciados uma vez que, neste tipo de mídia, o emissor e o receptor não se encontram sincronizados. Normalmente neste tipo de comunicação os fluxos ocorrem em momentos diferenciados e às vezes através de mídia também diferenciada. Pode citar-se como exemplo deste tipo de fluxo a emissão por parte do supervisor do Setor A de uma ordem de execução de uma determinada tarefa por parte

do Colaborador A, enquanto este, posteriormente, entregaria um relatório em resposta à referida ordem[5].

A terceira indicação de fluxo, interligando o Setor A com o Colaborador A, é representada por **uma linha azul tracejada, com flechas em ambas as extremidades**, e representa o fluxo da informação orgânica formal através de TDIC's estabelecidas pela organização, ou seja, através de comunicação formal e, por conseguinte, mídia digital formal. As flechas em ambas as extremidades visam representar o diferencial que as TDIC's inseriram a comunicação, quer seja, a possibilidade de as trocas/partilhas de informações ocorrerem através da mesma mídia de forma síncrona, independente de distâncias físicas, no caso em representação de informações orgânicas. Exemplos deste tipo de troca ocorrem através dos serviços e aplicações digitais oferecidas pela organização através da Intranet.

Note-se que sob as linhas que representam os fluxos de informação orgânica em comunicação formal, entre o Setor A e o Colaborador A, encontra-se um **círculo acinzentado interligado ao sistema de gestão da informação** (SGI) por um traço contínuo, também acinzentado; este conjunto de círculo e traço representa a possibilidade de atuação do setor encarregado do sistema de gestão da informação. Isto porque, ao se efetuarem trocas/partilhas através de mídia formal ocorre, consequentemente, a possibilidade de reconhecimento, de captura e de recolha da informação orgânica registrada em suportes formais, para posterior avaliação da sua necessidade de armazenamento conforme estabelece o Ciclo da Gestão da Informação (PINTO, 2009).

Dando continuidade à explanação do Modelo**,** verifica-se que, em outra direção, sai do Colaborador A uma **linha preta com uma flecha direcionada para um retângulo** localizado abaixo do Colaborador A e que representa a ação deste colaborador de elaborar uma informação orgânica. Como o mesmo se encontra inserido num contexto onde ocorrem as TDIC's, afiguram-se duas possibilidades, a saber: a primeira é a de utilizar as mídia formais estabelecidas pela organização, opção à direita, ou de optar pela segunda possibilidade que consiste em, espontaneamente, utilizar outra mídia que julgue mais adequada à situação, a opção à sua esquerda.

[5] Outros exemplos podem ser consultados em textos de DUTERME - A comunicação interna nas empresas: A abordagem de Palo Alto e a análise das organizações, KUNSCH - Planejamento de relações públicas na comunicação integrada ou SOUSA - Planificando a comunicação em Relações Públicas

No caso do Colaborador A optar pelo uso das TDIC's oferecidas pela organização, opção à direita, a troca efetuada será de **informação orgânica** através de uma comunicação formal. Desta forma a troca efetuada entre o Colaborador A e o Colaborador C será de igual teor da já explicitada entre o Setor A e o Colaborador A, com o fluxo representado pela **linha tracejada de cor azul com flechas em ambas as pontas**. Sob esta linha de cor azul também é encontrado o **círculo acinzentado que possui linha de ligação continua** no sentido do SGI, ou seja, este fluxo info-comunicacional que ocorre entre o Colaborador A e o Colaborador C, por se dar através de mídia estabelecida pela organização, possibilita que as informações, independente da distância que os envolvidos na comunicação estejam da organização, sejam também registradas em suportes formais, permitindo o reconhecimento, a captura e as demais etapas que estabelece o Ciclo de Gestão da Informação (PINTO, 2009). Pode-se considerar, como exemplo destas trocas/partilhas, a utilização de aplicações oferecidas pela organização para efetuar as trocas/partilhas de mensagens instantâneas, de *e-mails* e de ficheiros e para a construção coletiva de documentos e de projetos com os colegas de trabalho (LIEDKE, 2013b).

Retornando ao Colaborador A explica-se agora a opção indicada à esquerda e que se caracteriza pelo Colaborador A optar por utilizar outras mídias, que não as estabelecidas pela organização, para efetuar troca de informações orgânicas. Após sua decisão o fluxo info-comunicacional que ocorre entre o Colaborador A e o Colaborador B encontra-se identificado por uma **linha vermelha tracejada e com flechas em ambas as direções**. Este fluxo representa uma comunicação informal através de TDIC's cujo canal é escolhido espontaneamente pelo Colaborador A, mas pelo qual efetua uma troca/partilha de informação orgânica, com o Colaborador B, aspecto que caracteriza esta informação, conforme especificado no tópico **Classificação da informação que circula internamente nas organizações**, como uma **informação orgânica digital espontânea**. As flechas em duas direções representam a possibilidade de comunicação síncrona permitida pelas TDIC's. Sobre esta linha vermelha tracejada estão colocadas duas figuras, a primeira delas, **oval de cor acinzentada,** visa representar a própria informação orgânica digital espontânea partilhada entre os colaboradores que efetuam esta troca info-comunicacional. Esta figura oval encontra-se interligada por uma **linha tracejada também acinzentada** à outra figura que, por sua vez, possui formato de losango e é de cor azul com a nomenclatura "SGI recolhe informação". Esta ligação tracejada representa a possibilidade do serviço de gestão da informação de identificar, reconhecer e possivelmente capturar esta informação orgânica

digital espontânea que se encontra registrada em suportes informais. No entanto, destaca-se o termo possibilidade uma vez que estas ações por parte do SGI somente ocorrerão caso os colaboradores envolvidos na troca/partilha desta informação disponibilizem a mesma, isto porque estes fluxos ocorrem em serviços e aplicações digitais não tutelados pela organização, logo não acessíveis diretamente pelo SGI.

A segunda figura que se sobrepõe à linha vermelha tracejada é um pequeno **triângulo vermelho**, e corresponde à identificação de provável existência de ruído que pode vir a gerar obstáculo à comunicação formal, ponto que será retomado mais adiante neste tópico. Antes serão ainda esclarecidos outros aspetos que envolvem o fluxo info-comunicacional da informação orgânica digital espontânea. Destaca-se que a pesquisa prática executada (LIEDKE, 2013b) pode-se constatar que vários são os serviços e as aplicações digitais, não oferecidas pelas organizações, utilizadas pelos respondentes para efetuar as trocas/partilhas com seus colegas de trabalho. As respostas obtidas também indicaram que os temas preferenciais das informações trocadas/partilhadas pelos respondentes dizem respeito às informações orgânicas.

Retomando a explicação do Modelo nota-se que na parte inferior da **Figura 1** encontram-se o **Colaborador B** e o **Colaborador C** interligados por duas **linhas contínuas verdes** e uma **linha contínua vermelha**, e todas representam o fluxo de informações informais através da comunicação informal. A diferença existente entre as linhas verdes e a linha vermelha consiste no tipo de mídia utilizado. Enquanto as linhas verdes possuem flechas em apenas uma das extremidades e representam a comunicação informal através de mídia analógica, a linha vermelha representa a comunicação informal efetuada através de TDIC's e por isso possui flechas nas duas extremidades uma vez que permite a comunicação síncrona. Destaca-se que nestes três fluxos apenas ocorrem trocas/partilhas de informações informais e os mesmos não são de interesse do SGI da organização, motivo pelo qual não possuem nenhum tipo de ligação com o mesmo. Entretanto estes tipos de fluxos info-comunicacionais informais, muitas vezes, podem acarretar ruídos à comunicação formal da organização, razão pela qual aparecem os **triângulos vermelhos** sobre os fluxos e neste sentido são de interesse dos planejadores da Comunicação Organizacional / Relações Públicas.

Esta possibilidade de existência de ruído à Comunicação Formal pode, como destaca Baldissera(2009), vir a causar alguns tipos de distorções, de resistências e por vezes de confusões de entendimento da informação orgânica. A mesma situação, também pode vir a

ocorrer no fluxo de comunicação informal por onde circula a informação orgânica digital espontânea, que por circular em fluxos não oficias poderá, inclusive, em algumas circunstâncias, não ser suficientemente credível por parte dos colaboradores que a recebem.

Desta maneira o conhecimento deste Modelo e dos fluxos info-comunicacionais nele apresentado permite por parte dos planejadores da Comunicação Organizacional/Relações Públicas criar ações de conscientização de não uso de Comunicação Informal para troca de informação orgânica, eliminando a troca de informação orgânica digital espontânea.

Considerações finais

Acredita-se que com a construção, a defesa e a divulgação deste Modelo está se contribuindo para que os envolvidos nas questões relacionadas quer seja com a comunicação e ou a informação das e nas organizações possam ter um novo subsídio teórico para a aplicação prática no desenvolvimento das suas atividades. Isto porque de posse deste modelo, os profissionais das áreas da Comunicação Organizacional/Relações Públicas, Ciência da Informação e TDIC's interpessoais poderão passar a ter uma visão mais abrangente da realidade info-comunicacional existente internamente na sua organização, em particular, e num contexto organizacional, no geral, possibilitando assim o planejamento de ações e de estratégias que considerem todos os fluxos representados no modelo para a otimização dos mesmos. Através da compreensão do Modelo os profissionais das referidas áreas poderão usar a energia despendida na veiculação e partilha de informação pelos colaboradores da organização em prol da otimização dos objetivos e metas da organização e do êxito de seus colaboradores. Se aceitar-se que toda a ação implica energia e que esta não pode nem deve ser desperdiçada, a energia deverá justamente ser convertida em algo útil para a organização. Sem perda, apenas transformação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BALDISSERA, R.- Reflexões sobre comunicação e relações públicas: tensões , encontros e distanciamentos. In: **Anais do Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação XXXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**_Curitiba, 2009. [Consult. 16 de setembro de 2009]. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação XXXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Disponível em WWW:URL:http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2009/index.htm .

BARRETO, ALDO DE ALBUQUERQUE - Uma quase história da ciência da informação. In: **DataGramaZero–Revista de Ciência da Informação**. Vol. 9, n.º 2 (2008).

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O. - Conceito de informação. In: **Perspectivas em Ciência da Informação**. ISSN 1981-5344. Vol. 12, n.º 1 (2007), p. 148-207.

CARVALHO, ELIZABETH LEÃO DE ; LONGO, ROSE MARY JULIANO - Informação orgânica: recurso estratégico para tomada de decisão pelos membros do conselho de administração da UEL. In: **Informação & Informação.** 2002. [Consult. 15.01.2010]. Disponível em WWW:URL:http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/1703/1454 . ISBN/ISSN 1981-8920 (versão online).

CHOO, C. W. [et al.] - Working with information: information management and culture in a professional services organization. In: **Journal of Information Science**. Vol. 32, n.º 6 (2006), p. 491.

CORRÊA, E. S - Comunicação digital e novas mídias institucionais. In: KUNSCH, M. M. K. - **Comunicação Organizacional - Histórico, fundamentos e processos**. São Paulo: Saraiva, 2009a. ISBN 978-85-02-08313-4,

CORRÊA, E. S- A comunicação digital nas organizações: tendências e transformações. In: **ORGANICOM: Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas**. Nº 10/11- Edição especial São Paulo: Gestcorp-ECA-USP, Abrapcorp, 2009b. ISBN/ISSN 1807-1236.

DABBISH, L. A. [et al.]- Understanding email use: predicting action on a message. In: **Anais do SIGCHI conference on Human factors in computing systems**. Portland, Oregon, USA: ACM New York, NY, USA, 2005. [Consult. 15 de janeiro de 2010]. Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems. Disponível em WWW:URL:http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1055068 .

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

FRANÇA, F. - Conceituação lógica de públicos em relações públicas. In: **Estudos de Jornalismo e relações públicas**. ISSN 1679-1371. Vol. 1, n.º 1 (2003), p. 17-31.

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.

KUNSCH, M. M. K. - **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada: Novas buscas em comunicação**. 4ª ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Summus editorial, 2003. ISBN 85-323-0263-7.

LE COADIC, Y. F. - **A ciência da informação**. Briquet de Lemos, 2004. ISBN 8585637080.

LIEDKE, E.- Identificando a informação orgânica digital espontânea. In: **Anais do VI Encontro Ibérico EDICIC 2013.** Porto, Portugal: No prelo, 2013a.

LIEDKE, E. - **INFORMAÇÃO ORGÂNICA DIGITAL ESPONTÂNEA - Estudo exploratório para a sua identificação e pesquisas posteriores**. Porto, Portugal: Universidade do Porto, 2013b.

MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. - **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas. 2007.

MOHAMED, C. [et al.] - Brainstorming+: Towards a tool for decision-making In the Web 2.0. In: **Anais do IJCSI International Journal of Computer Science Issues**. Vol. 9, n.º 2 (2012).

PINTO, M. A. - **PRESERVMAP Um roteiro da preservação na era digital**. Porto, 2009. ISBN 978-972-36-1070-3.

PRIMO, A. - **Interação mediada por computador**. Porto Alegre: Sulina, 2007. ISBN 978-85-0465-9.

RECUERO, R. C. - **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. ISBN 978-85-205-0525-0.

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

SILVA, A.M. - Modelos e modelizações em Ciência da Informação: o modelo eLit. pt e a investigação em literacia informacional. In: **Revista Prisma. com** [em linha]. n.º 13 (2011), p. 56. [Consult. Disponível na internet:URL:http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/785/710 . ISSN 1646-3153.

SIMÕES, R.P. - **Informação, inteligência e utopia: contribuições à teroria de relações públicas**. São Paulo: Summus Editorial, 2006. ISBN 8532302955.

SOUSA, J. P. - **Planificando a comunicação em Relações Públicas.** Florianópolis: Letras Contemporâneas, 2004. ISBN 85-85775-91-2.

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

WHITE, C.; VANC, A.; STAFFORD, G. - Internal communication, information satisfaction, and sense of community: The effect of personal influence. In: **Journal of Public Relations Research**. ISSN 1062-726X. Vol. 22, n.º 1 (2010), p. 65-84.

WHITE, JON- Making networks work: themes in the management of internal communication emerging from case studies of a multinational company, a national government department and the European Commission. In: **Anais do 18th International Public Relations Research Symposium BledCom. Bled**, Slovenia: Pristop d.o.o., 2011. Disponível em WWW:URL:http://bledcom.renderspace.net/_files/193/BledCom_Zbornik2011_E_verzija_final_LOW.pdf . ISBN/ISSN 978-961-90484-8-1.