



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA  
"JÚLIO DE MESQUITA FILHO"  
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS



PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

ELIANE MARIA DA SILVA JOVANOVIČH

**A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO JURÍDICA:  
ESTUDO NA REDE SOCIAL JUSBRASIL**

MARÍLIA  
2021

ELIANE MARIA DA SILVA JOVANOVIH

**A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO JURÍDICA:  
ESTUDO NA REDE SOCIAL JUSBRASIL**

Tese apresentada para a Defesa ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação de Doutorado como parte dos requisitos para obtenção do título de Doutora em Ciência da Informação.

Área de Concentração: Informação, Tecnologia e Conhecimento.

Linha de Pesquisa: Gestão, Mediação e Uso da Informação.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Lidia Eugenia Cavalcante

MARÍLIA  
2021

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

J86m Jovanovich, Eliane Maria da Silva, 1971-  
A mediação da informação jurídica: estudo na rede social Jusbrasil / Eliane Maria da Silva Jovanovich ; revisão gramatical de Marcelo Silveira; normalização documental Vilma Ap. Feliciano Sanglard.– Marília, SP. : [s. e], 2021.  
274 f. : il., grafs., tabs., maps.

Tese (doutorado) – Universidade Estadual Paulista (Unesp), Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília.  
Orientadora: Profª Drª Lidia Eugênia Cavalcante.

1. Mediação informacional. 2. Mediação – Informação jurídica. 3. Comportamento informacional – Advogados. 4. Redes sociais. 5. Rede social jurídica. 6. Ambiente virtual. 7. Jusbrasil. 8. Análise de Redes Sociais (ARS). 9. Teoria do Mundo Pequeno. 10. Análise de conteúdo. I. Silveira, Marcelo. II. Sanglard, Vilma Ap. Feliciano. III. Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Filosofia e Ciências. IV. Título.

CDU 02  
CDD 020

**ELIANE MARIA DA SILVA JOVANOVIH**

**A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO JURÍDICA:  
ESTUDO NA REDE SOCIAL JUSBRASIL**

Trabalho apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI), da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP), Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC), campus de Marília, como requisito para obtenção do título de Doutora em Ciência da Informação.

Área de Concentração: Informação, Tecnologia e Conhecimento.

Linha de Pesquisa: Gestão, Mediação e Uso da Informação.

**BANCA EXAMINADORA**

*Lidia Cavalcante*

---

**Profª Drª Lídia Eugenia Cavalcante (Orientadora)**  
Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho"  
PPGCI/UNESP/Marília

---

**Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior (membro)**  
Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho"  
PPGCI/UNESP/Marília

*[Assinatura]*

---

**Profª Drª Henriette Ferreira Gomes (membro)**  
Universidade Federal da Bahia  
PPGCI/UFBA

*Marcia Cristina*

---

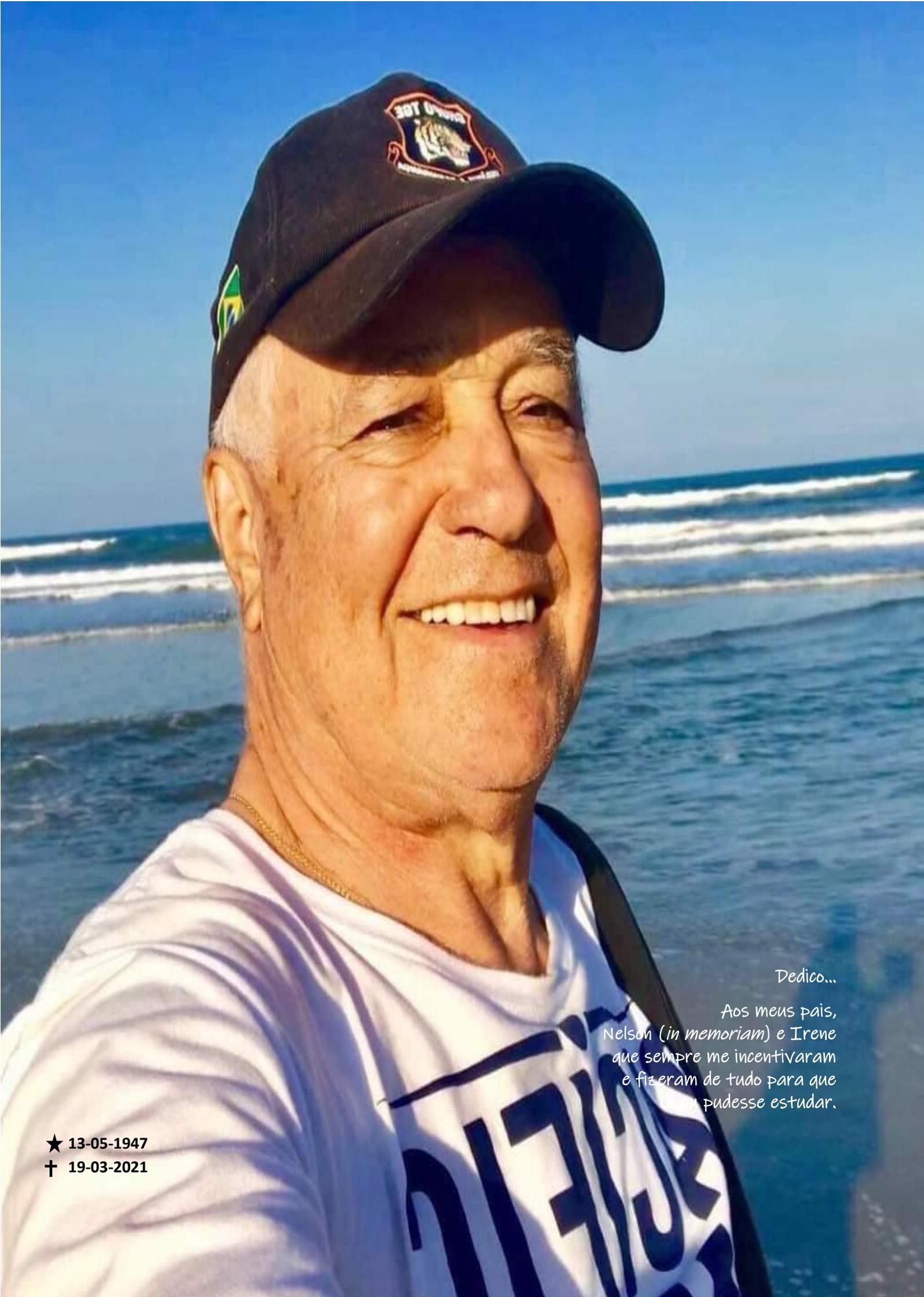
**Profª Drª Marcia Cristina de Carvalho Pazin Vitoriano (membro)**  
Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho"  
PPGCI/UNESP/Marília

*Sueli Bortolin*

---

**Profª Drª Sueli Bortolin (membro)**  
Universidade Estadual de Londrina  
PPGCI/UDEL

---



Dedico...

Aos meus pais,  
Nelson (*in memoriam*) e Irene  
que sempre me incentivaram  
e fizeram de tudo para que  
eu pudesse estudar.

★ 13-05-1947

† 19-03-2021

## AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo cuidado, principalmente pela minha saúde nesse momento de pandemia de Covid-19. Obrigada Meu Deus!

À minha orientadora, Profa. Dra. *Lídia Eugenia Cavalcante*, que mesmo distante geograficamente sempre esteve ao meu lado para todas as dúvidas e desabafos. Meu respeito, pela sua competência e dedicação, por todas as orientações, pelo compartilhamento do seu conhecimento, e principalmente por acreditar e me fazer acreditar mais ainda no meu sonho, me motivando com um extremo carinho e muita fé. Gratidão eterna, você foi um anjo na minha vida!

Aos professores *Oswaldo Francisco Almeida Junior* do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” - UNESP e *Henriette Ferreira Gomes* do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia - UFBA, pelas grandiosas contribuições e por fazerem parte da banca de defesa de doutorado.

À professora *Marcia Cristina de Carvalho Pazin Vitoriano* do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” - UNESP por fazer parte dessa equipe e por ter aceito fazer parte da banca. Gratidão!

Aos professores e amigos da Universidade Estadual de Londrina - UEL, do Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação e do Departamento de Ciência da Informação, *Sueli Bortolin* e *João Arlindo dos Santos Neto*, muito obrigada!

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará – UFC, *Maria de Fátima Oliveira Costa* e *Jefferson Veras Nunes* por terem concordado em fazer parte da banca. Obrigada!

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UNESP, por me proporcionarem o aprendizado e a desconstrução e construção do meu conhecimento.

A professora *Maria Inês Tomaél* pelo incentivo e por acreditar no meu potencial desde o mestrado. Muito obrigada!

A professora *Linete Bartalo* pelo incentivo e inspiração que me fizeram apaixonar e pesquisar o comportamento informacional. Muito obrigada!

Ao meu esposo *Michel*, que passou por momentos de insatisfação pelas minhas ausências durante esse período de estudo árduo. Obrigada pelos seus momentos de rompante e impaciência que me deixavam desesperada, entretanto mais forte!

Aos meus filhos *Wallace Wendell* e *Laiz Stephanny* pelas inúmeras vezes em que terceirizei minha função de mãe para o pai. Gratidão meus filhos, foi por vocês também!

Ao meu pai, *Nelson (in memorian)* que no decorrer do meu trajeto do doutorado teve um AVC e estava em tratamento, se recuperando, porém, a Covid 19 não o poupou, o levou e me deixou completamente sem chão. Onde estiver, meu pai, obrigada por tudo! Principalmente pelo seu amor incondicional e incentivo, continue cuidando de mim!

À minha mãe *Irene* que mesmo na dificuldade e sem entender muito bem a minha correria, esteve sempre ao meu lado e me colocou em suas orações. Obrigada, minha mãe, pelo seu amor, orações e incentivo!

Aos meus irmãos *Adriana*, *Cleverson* e *Nelson Junior* que, apesar das diferenças, como a irmã mais velha, tenho certeza que alguma coisa eu consegui ensiná-los, obrigada meus queridos!

Aos meus familiares que me acompanharam, mesmo de longe, e aqueles que nunca souberam o que eu realmente estava estudando, mas sempre torceram por mim.

Aos meus amigos do coração e de longa data que sempre me motivaram, mesmo sabendo que eu estaria muitas vezes ausente. Obrigada!

À minha amiga do coração que o mestrado nos apresentou, a bibliotecária *Eurides Costa Tavares Nogueira*, obrigada por tudo minha amiga!

À bibliotecária *Vilma Feliciano* da BSHU/UDEL, amiga do coração e irmã que a vida nos aproximou durante a caminhada acadêmica há mais de duas décadas. Gratidão “*Cumadi*”!

Ao meu cardiologista Dr. *Luciano Canônico* pelas diversas idas ao seu consultório achando que eu não ia suportar a pressão da vida e a hipertensão

arterial e ele com seus remédios fizeram com que eu olhasse a situação com um outro prisma. Obrigada pelos remédios para a ansiedade.

Ao meu endocrinologista Dr. *Marcos Sadao* que, durante as consultas, chamava a minha atenção para a qualidade de vida, que por causa do diabetes, fizeram com que as minhas medicações aumentassem. Obrigada por me fazer entender que a insulina é a minha última opção de vida e que não devo chegar nesse patamar.

À Universidade Estadual de Londrina, por entender a minha necessidade e garantir o meu direito de estudar e contribuir muito mais com a instituição.

Ao Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos (EAAJ), aos professores, na pessoa da Dra. *Marcia Teshima* pela compreensão e amizade, gratidão sempre!

Não poderia faltar a Dra *Juliana Kiyosen Nakayama* (EAAJ) que sempre me incentivou e me ajudou nas horas difíceis – *Ju*, como a chamo carinhosamente, te levo pro resto da vida, muito obrigada!

Aos funcionários do EAAJ e aos vários alunos que se tornaram amigos, muito obrigada por cada um de vocês que torceram por mim e sempre me apoiaram.

A *Suelen Souza Ribeiro*, bibliotecária e amiga por ter me acompanhado e me ajudado nessa caminhada, gratidão sempre!

Ao Sistema de Bibliotecas da UEL, na pessoa da bibliotecária *Maria Aparecida Letrari* que enquanto diretora do SB/UEL sempre me incentivou, motivou e defendeu os meus direitos para continuar estudando, me especializando. Di, gratidão!

Ao Sistema de Bibliotecas da UEL, mesmo com todas as dificuldades que me foram colocadas durante esses últimos anos, sobrevivi.

Aos meus *colegas* do Sistema de Bibliotecas, obrigada!

Aos meus *amigos* do Sistema de Bibliotecas, levo cada um de vocês no meu coração, gratidão por tudo!

Ao Dr. *Dawis Silva* por suas conversas amigáveis e que pelas diversas vezes me fez enxergar o quanto é gratificante a minha batalha. Obrigada por me acompanhar na carreira acadêmica.

Ao Jusbrasil, por ter me recebido e entendido a relevância da minha pesquisa e a importância do papel de um bibliotecário no seu quadro de colaboradores.

Apesar de tudo, valeu a pena! Não há sentimento melhor que concluir mais uma etapa de um grande sonho.

Enfim, aos que direta ou indiretamente colaboraram para que o **MEU** sonho se tornasse realidade. Gratidão sempre!

*“Por vezes sentimos que aquilo que fazemos  
não é senão uma gota de água no mar.  
Mas o mar seria menor se lhe  
faltasse uma gota.”  
(Madre Teresa de Calcutá)*

## RESUMO

A mediação da informação está presente na dinâmica dos estudos de usuários por tratar-se de fenômeno social e cultural que envolve as relações humanas e o acesso ao conhecimento. A mediação da informação jurídica é uma ação necessária, tanto para os operadores do Direito, quanto para a sociedade que, em algum momento, necessita desse processo informacional. A presente pesquisa aborda, inicialmente, as relações interdisciplinares entre a Ciência da Informação e as Ciências Jurídicas, de modo a compreender como elas interagem em contexto dinâmico e em constante movimento como é o campo jurídico. Em seguida, tece um diálogo com os estudos sobre mediação da informação, destacando as dimensões elencadas por Gomes (2014, 2016, 2017), quais sejam: dialógica, formativa, estética, ética e política para o entendimento da mediação no contexto do Direito. Destaca, ainda, as contribuições oriundas dos estudos de usuários para a mediação da informação jurídica nas redes sociais virtuais. O objetivo geral é verificar como ocorrem a mediação da informação e o comportamento informacional dos advogados que atuam com Direito de Família e interagem, buscam e compartilham informação jurídica na rede social Jusbrasil. O Jusbrasil é uma rede de pesquisa virtual e de compartilhamento de informações da área do Direito, possui uma comunidade expressiva de advogados que interagem por intermédio do site. Os objetivos específicos desta pesquisa são: Mapear, identificar e caracterizar o perfil dos advogados que são usuários da rede Jusbrasil e atuam na área de Direito de Família nos estados de São Paulo e Paraná; Identificar se existem percepções por parte dos advogados sobre a mediação da informação que ocorre na rede Jusbrasil; Verificar se as informações postadas no Jusbrasil contribuem para a prática informacional no fazer dos advogados; Identificar o comportamento informacional dos advogados no contexto das necessidades informacionais presentes no site do Jusbrasil. A pesquisa é de natureza quali quantitativa, descritiva e exploratória. O método usado é o estudo de caso combinado com a técnica de Análise de conteúdo, utilizando-se Análise das Escalas Tipo Likert, Análise de Redes Sociais e a Teoria do Mundo Pequeno, por ser uma forma de investigação empírica que analisa um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real. A amostra foi composta por advogados que atuam no Direito de Família nos estados do Paraná e de São Paulo. Os resultados obtidos e analisados comprovam as hipóteses, os advogados possuem um comportamento informacional muito próximo do Modelo de Wilson, porém com as suas especificidades, bem como o entendimento da mediação da informação, do mediador e também um superficial entendimento sobre as dimensões da mediação. O estudo contribui efetivamente com a temática na Ciência da Informação e na Ciência Jurídica, bem como possibilita que novos estudos sejam realizados. É evidente que a mediação da informação jurídica nas redes sociais virtuais seguirá como um campo apaixonante e dinâmico contemplando as características das áreas, esperamos que os resultados dessa pesquisa auxiliem outros profissionais interessados no tema.

**Palavra-Chave:** Mediação da informação. Comportamento informacional. Redes sociais virtuais. Informação jurídica. Compartilhamento de informação. Advogados. Jusbrasil.

## ABSTRACT

The mediation of information is present in the dynamics of user studies because it is a social and cultural phenomenon that involves human relationships and access to knowledge. The mediation of legal information is a necessary action, both for legal practitioners and for society that, at some point, needs this informational process. This research initially addresses the interdisciplinary relationships between Information Science and Legal Sciences, in order to understand how they interact in a dynamic and constantly changing context such as the legal field. Then, it creates a dialogue with studies on information mediation, highlighting the dimensions listed by Gomes (2014, 2016, 2017), namely: dialogic, formative, aesthetic, ethical and political for the understanding of mediation in the context of Law. It also highlights the contributions arising from user studies for the mediation of legal information in virtual social networks. The general objective is to verify how the mediation of information and the informational behavior of lawyers who work with Family Law and interact, seek and share legal information on the Jusbrasil social network occur. Jusbrasil is a virtual research and information-sharing network in the area of Law, with an expressive community of lawyers who interact through the website. The specific objectives of this research are: To map, identify and characterize the profile of lawyers who are users of the Jusbrasil network and work in the area of Family Law in the states of São Paulo and Paraná; Identify whether there are perceptions on the part of lawyers about the mediation of information that takes place in the Jusbrasil network; Check whether the information posted on Jusbrasil contributes to the informational practice in the lawyers' actions; Identify the informational behavior of lawyers in the context of informational needs present on the Jusbrasil website. The research is qualitative, quantitative, descriptive and exploratory in nature. The method used is the case study combined with the Content Analysis technique, using Likert Scale Analysis, Social Network Analysis and the Small World Theory, as it is a form of empirical investigation that analyzes a contemporary phenomenon within from its real context. The sample consisted of lawyers who work in Family Law in the states of Paraná and São Paulo. The results obtained and analyzed confirm the hypotheses, lawyers have an informational behavior very close to the Wilson Model, but with its specificities, as well as an understanding of the mediation of information, the mediator and also a superficial understanding of the dimensions of mediation. The study effectively contributes to the theme in Information Science and Legal Science, as well as enabling new studies to be carried out. It is evident that the mediation of legal information on virtual social networks will continue as an exciting and dynamic field contemplating the characteristics of the areas, we hope that the results of this research will help other professionals interested in the subject.

**Keywords:** Mediation of information. Informational behavior. Virtual social networks. Legal information. Information sharing. Lawyers. Jusbrasil.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Faixa etária dos Advogados.....	26
Quadro 2 – Fases dos estudos sobre interdisciplinaridade.....	37
Quadro 3 – Conceito, sentido e significado da Jurisprudência.....	40
Quadro 4 – Atributos da qualidade da informação jurídica.....	53
Quadro 5 – Interferências no compartilhamento de informação.....	60
Quadro 6 – Tipologias de compartilhamento.....	62
Quadro 7- A mediação na visão de Almeida Junior (2008, 2015) .....	69
Quadro 8 – Significados das dimensões da mediação.....	77
Quadro 9 – Similaridade e diferenças da mediação na CI e na CJ.....	86
Quadro 10– Concepções sobre necessidades informacionais.....	97
Quadro 11 – Características das abordagens de estudos de usuários .....	99
Quadro 12 – Fases da necessidade de informação.....	101
Quadro 13 – Abordagens adotadas para os estudos de usuários.....	102
Quadro 14 – Grupos de Pesquisas no Brasil que Estudam os Temas: Informação, Usuários da Informação e Comportamento informacional.....	104
Quadro 15 – Evolução das abordagens sobre o comportamento informacional.....	109
Quadro 16 – Modelos de comportamento informacional.....	111
Quadro 17 – Etapa e sentimento do ISP.....	117
Quadro 18 – Métricas de estrutura da ARS.....	154
Quadro 19 – Cidades mais populosas por Estado.....	161
Quadro 20 – Amostra de advogados por cidade.....	163

Quadro 21 – Perfis dos advogados codificado.....	177
Quadro 22 – Atributos selecionados para a coleta de dados.....	185
Quadro 23 – Atributos analisados no perfil dos advogados.....	191
Quadro 24 – Perfis cadastrados nas mídias sociais.....	196
Quadro 25 – Seguidores codificados.....	200
Quadro 26 – Advogados mais influentes por Estado/Cidade.....	204
Quadro 27 – Grau de centralidade dos advogados por Estado/Cidade.....	205
Quadro 28 – Categorias criadas para Análise de Conteúdo.....	221
Quadro 29 – Dimensões da mediação.....	223

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Diagrama inter e trans da CI .....	36
Figura 2 – Tipos de informação jurídica .....	48
Figura 3 - Sistema de retroalimentação na mediação da informação .....	67
Figura 4 – Processo de mediação da informação jurídica.....	82
Figura 5– Representação das necessidades na Pirâmide de Maslow .....	95
Figura 6 – Informação na Pirâmide de Maslow .....	96
Figura 7 – Modelo das necessidades de informação – Modelo NEIN.....	100
Figura 8 – Modelo de comportamento informacional de Wilson.....	113
Figura 9 – Modelo de comportamento informacional de Dervin.....	114
Figura 10 – Modelo de comportamento informacional de Ellis.....	115
Figura 11 – Modelo de comportamento informacional de Kuhlthau.....	116
Figura 12 – Modelo de Savolaine.....	118
Figura 13 – Modelo revisado de Wilson e Walsh.....	119
Figura 14 – Modelo de Choo.....	120
Figura 15 – Modelos de áreas de pesquisa adaptado de Wilson.....	123
Figura 16 – Logo do Jusbrasil .....	136
Figura 17 – Tela principal do <i>site</i> de pesquisa do Jusbrasil .....	142
Figura 18 – Sofia a ajuda virtual do Jusbrasil.....	143
Figura 19 – Tela de boas-vindas da assistente virtual Sofia .....	143
Figura 20 – Tela de artigos postados .....	144
Figura 21 – Nova aparência da tela de artigos.....	145
Figura 22 – Tela principal logada .....	146
Figura 23 – Tela atual logada.....	146

Figura 24 – Fases da Análise de Conteúdo .....	152
Figura 25 – Divórcio no Brasil .....	157
Figura 26 – Pirâmide de Direito de Família .....	159
Figura 27 – Redes de conexões da cidade de Curitiba, PR .....	165
Figura 28 – Redes de conexões da cidade de Londrina, PR .....	167
Figura 29 – Redes de conexões da cidade de Maringá, PR .....	169
Figura 30 – Redes de conexões da cidade de Campinas, SP .....	171
Figura 31 – Redes de conexões da cidade de Guarulhos, SP .....	173
Figura 32 – Redes de conexões da cidade de São Paulo, SP .....	175
Figura 33 – Tela de pesquisa do diretório dos advogados no Jusbrasil.....	179
Figura 34 – Estratégia de pesquisa no Jusbrasil.....	180
Figura 35 – Tela de resultado de pesquisa .....	181
Figura 36 – Exemplo de perfil do Diretório Jusbrasil .....	182
Figura 37 – Frases existentes nos perfis dos advogados .....	197
Figura 38 – Advogados que se destacam na rede da cidade de Curitiba, PR .....	207
Figura 39 - Advogados que se destacam na rede da cidade de Londrina, PR ....	209
Figura 40 - Advogados que se destacam na rede da cidade de Maringá, PR .....	211
Figura 41 - Advogados que se destacam na rede da cidade de São Paulo, SP..	213
Figura 42 - Advogados que se destacam na rede da cidade de Campinas, SP ..	215
Figura 43 - Advogados que se destacam na rede da cidade de Guarulhos, SP..	217

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Pesquisa sobre “mediação da informação”.....	71
Gráfico 2 – Pesquisa sobre mediação da informação jurídica.....	80
Gráfico 3 – Representação na rede Jusbrasil .....	191
Gráfico 4 – Gênero.....	192
Gráfico 5 – Advogados que possuem o registro na OAB .....	193
Gráfico 6 – Comunicação por telefone .....	194
Gráfico 7 – Disponibilização de endereço físico.....	194
Gráfico 8 - Uso das tecnologias de comunicação .....	195
Gráfico 9 – Advogados inseridos nas mídias sociais .....	196
Gráfico 10 – Publicações escritas e postadas no Jusbrasil.....	198
Gráfico 11 – Respostas as perguntas enviadas aos advogados.....	199
Gráfico 12 – Advogados que foram avaliados.....	200
Gráfico 13 – Perfis certificados pelo Jusbrasil.....	201
Gráfico 14 – Veiculação do nome do advogado nos Diários Oficiais .....	202
Gráfico 15 – Quantidade de recomendações realizada pelos advogados .....	203
Gráfico 16 – Comentários feitos pelo advogado nos perfis .....	203
Gráfico 17 – Grau de importância dos atributos da informação jurídica .....	219
Gráfico 18 – Redes sociais que os advogados participam .....	224
Gráfico 19 – Motivações para salvar documentos no Jusbrasil.....	225

## LISTA DE FOTOS

Foto 1 – Ambiente de trabalho do Jusbrasil .....	137
Foto 2 – Ambiente diferenciado de trabalho.....	138
Foto 3 – Ambientes chamados de “Aquários” .....	138
Foto 4 – Diferentes ambientes “Aquários” .....	139
Foto 5 – Vestes usados no ambiente do Jusbrasil.....	140
Foto 6 – Ambientes descontraídos.....	140
Foto 7 – Ambientes descontraídos.....	141

## LISTA DE MAPAS

Mapa 1 – Mapa do Estado do Paraná.....	162
Mapa 2 – Mapa do Estado de São Paulo.....	163

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Seleção dos advogados por cidade.....	176
--	-----

## LISTA DE SIGLAS

AC	Análise de Conteúdo
ARS	Análise de Redes Sociais
BDTD	Base de Dados de Teses e Dissertações
BRAPCI	Base de Dados em Ciência da Informação
CI	Ciência da Informação
CJ	Ciência Jurídica
CNB	Colégio Notarial do Brasil
CNPQ	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
EAAJ	Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ISP	Information Source Process
JUSBRASIL	Justiça Brasileira
LISA	Library Information Science Abstracts
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
PPGCI	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
RSV	Redes Sociais Virtuais
RSVE	Redes Sociais Virtuais Especializadas
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TDIC	Tecnologias Digitais de Informação e de Comunicação
TIC	Tecnologia de Informação e de Comunicação
TRF4	Tribunal Regional Federal da 4ª Região
UC	Unidade de Contexto
UR	Unidade de Registro
UEL	Universidade Estadual de Londrina
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFPA	Universidade Federal do Pará
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFSCAR	Universidade Federal de São Carlos
UNB	Universidade de Brasília

UNESP	Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
UNIR	Fundação Universidade Federal de Rondônia
UT	Unidade Temática

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>21</b>
<b>2</b>	<b>A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E A CIÊNCIA JURÍDICA.....</b>	<b>31</b>
2.1	CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E CIÊNCIA JURÍDICA: RELAÇÕES INTERDISCIPLINARES .	31
2.2	DA INFORMAÇÃO À INFORMAÇÃO JURÍDICA E O COMPARTILHAMENTO NO AMBIENTE VIRTUAL .....	42
<b>3</b>	<b>A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DA INFORMAÇÃO JURÍDICA.....</b>	<b>62</b>
3.1	ESTUDOS SOBRE A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO .....	62
3.2	A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO JURÍDICA .....	77
<b>4</b>	<b>PERCORRENDO CAMINHOS SOBRE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO E COMPORTAMENTO INFORMACIONAL .....</b>	<b>90</b>
4.1	COMPORTAMENTO DOS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO JURÍDICA .....	104
<b>5</b>	<b>INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E A REDE SOCIAL VIRTUAL JURÍDICA .....</b>	<b>123</b>
5.1	AS MÍDIAS SOCIAIS E O ACESSO À INFORMAÇÃO.....	123
5.2	O ACESSO À INFORMAÇÃO JURÍDICA POR MEIO DAS MÍDIAS SOCIAIS: O JUSBRASIL, SUA CRIAÇÃO, CONTEXTOS E PARTICULARIDADES.....	128
<b>6</b>	<b>TRAJETÓRIA METODOLÓGICA.....</b>	<b>146</b>
6.1	UNIVERSO DA PESQUISA E CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA .....	154
6.2	PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS .....	175
6.3	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS.....	184
6.4	LIMITAÇÕES DA PESQUISA .....	186
<b>7</b>	<b>APRESENTAÇÃO DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS....</b>	<b>187</b>
7.1	MAPEAMENTO E CARACTERIZAÇÃO DOS PERFIS .....	187
7.2	RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS: MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DA REDE JUSBRASIL .....	215
<b>8</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>223</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>229</b>
	<b>APÊNDICES .....</b>	<b>263</b>
	APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO .....	264
	APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO .....	265
	APÊNDICE C – FORMULÁRIO DE COLETA DOS DADOS PARA ANÁLISE DE CONTEÚDO ....	269

## 1 INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação (CI), desde a sua constituição histórica e social, apresenta diversas características de interdisciplinaridade, resultantes do fato de que seu objeto de estudo – a informação – também pertence aos domínios de pesquisa de outras áreas.

Nesse sentido, exemplo importante a ser destacado é o dos advogados Paul Otlet e Henri La Fontaine. Eles foram citados por Mattelart (2002) como visionários na organização do conhecimento humano quando, em 1895, criaram o Instituto Internacional de Bibliografia e, em 1910, organizam o I Congresso Mundial de Associações de Documentação em Bruxelas.

Anos mais tarde, em 1934, surge o Tratado de Documentação que, na concepção de Figueiredo (1996, p. 16), é a “[...] primeira sistemática e moderna discussão dos problemas gerais da organização da informação [...]”. Considerado um dos primeiros textos de Ciência da Informação.” Diante desses acontecimentos, o tratado é tido como marco para a CI, considerada oriunda da documentação otletiana (MATTELART, 2002). Nesta perspectiva, esta pesquisa se desenvolve no contexto da Ciência Jurídica<sup>1</sup> (CJ) e de sua interdisciplinaridade com a CI.

A questão fundamental do estudo, por conseguinte, emerge das reflexões e inquietações provenientes das observações sobre o processo que envolve as interações e a dinamicidade das redes jurídicas nas redes sociais virtuais (RSV). Além disso, é importante destacar, como ponto de interesse por essa temática, o fato de esta pesquisadora desenvolver atividades profissionais como bibliotecária no Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos (EAAJ) da Universidade Estadual de Londrina (UEL) e atuar diariamente na gestão de conteúdo do *Facebook* do EAAJ, o que despertou encantamento e interesse científico.

Diferentemente das postagens que fazemos em nossas redes sociais pessoais e privadas, em uma rede especializada na área jurídica não basta

<sup>1</sup>Nesta pesquisa vamos usar a expressão *Ciência Jurídica* e não *Ciência do Direito* como alguns autores (DINIZ, 1988; FERRAZ JUNIOR, 2010; TELLES JUNIOR, 2011) costumam usar.

selecionar as informações que serão compartilhadas. Além de postar informações de interesse da rede e do público, é necessário certificar-se da qualidade dessas informações e, ainda, verificar atributos como: precisão, clareza, relevância, credibilidade, fonte, ordem, completeza, atualidade e tempestividade.

Dentre os motivos que me instigaram a pesquisar essa temática, inclusive sobre o comportamento informacional dos advogados na rede, destaco as diversas idas e vindas entre o pensamento profissional e científico e a experiência obtida em anos de atuação na área como bibliotecária jurídica, após, por várias vezes, ficar observando a forma como os indivíduos se comportam no seu dia a dia no espaço virtual e, ainda, o desenvolvimento dos estudos do mestrado voltados para a área das mídias sociais jurídicas.

Ademais, acabava por fazer uma análise superficial de como os advogados se conectam e interagem em cada postagem, seja ela com relação às mudanças na legislação ou quando alguma jurisprudência inédita é disponibilizada nessas redes.

Outro ponto observado é a maneira como a informação se movimenta nesses grupos, e na análise do discurso dos comentários e discussões que tomam forma, volume e encorpam a ponto de contribuírem no fazer das atividades cotidianas dos advogados.

Nessa perspectiva, verificamos que o processo de mediação e compartilhamento dessas informações na rede pode interferir a ponto de modificar diretamente a interação e o comportamento informacional dos indivíduos que se apropriam e fazem uso dessas informações.

Tais inquietações nos fizeram recorrer a autores como Choo (2003). Esse autor relata que estudar o comportamento das pessoas na busca e na utilização da informação é algo que acontece desde a década de 1950. Ele ainda, destaca que o desenvolvimento de habilidades para essa atividade tem grande impacto no desempenho desses profissionais, principalmente na capacidade e na competência de acessar, selecionar, avaliar e utilizar a informação.

O intuito deste estudo é verificar como os advogados se comunicam e interagem nesse ambiente virtual especializado, na tentativa de identificar elementos dessa comunicação e interação que possam vir a ser explorados para o desenvolvimento de uma mediação consciente da informação jurídica na perspectiva da CI, bem como analisar o comportamento informacional e o compartilhamento da informação jurídica na rede social virtual jurídica Jusbrasil.

Na atual conjuntura, é primordial, para estar em sintonia com a nova demanda e a complexidade dos indivíduos, entender como funciona o processo informacional dos advogados na rede virtual Jusbrasil. Trata-se de uma organização composta por operadores de Direito<sup>2</sup>, indivíduos das mais diversas áreas do conhecimento e outros profissionais com necessidades informacionais específicas e, ainda, por leigos e curiosos sobre a área do Direito. Assim, concordamos com Fialho e Andrade (2007) quando ressaltam que, por analisar elementos como sentimentos, percepções em ambientes variados, o comportamento informacional humano é um processo complexo.

As RSV oportunizam uma integração social do mundo real com o mundo virtual almejando quebrar as barreiras existentes nas conexões entre as pessoas, principalmente a barreira geográfica.

Essa nova sociedade virtual emergente possui características próprias. Grupos com interesses comuns vão se formando em busca de aprendizado e conhecimento. Grupos especializados surgem a todo momento com o intuito de compartilhar informação e conhecimento, buscando na coletividade um meio de atualização e de colaboração.

Dentre os operadores de Direito, o mais conhecido é o advogado, bacharel em Direito, que atua nas práticas jurídicas, e os indivíduos que podem receber a nomenclatura são: advogados já aprovados na Ordem dos Advogados do Brasil (OAB)<sup>3</sup>, promotores de justiça, juízes, desembargadores e delegados. (BRAGA, 2010).

De acordo com o Conselho Federal da OAB ([2021]), existem, atualmente no Brasil mais de 1.220.000 advogados registrados na OAB, distribuídos nas 27

<sup>2</sup>“Do modismo que corriqueiramente impera na área jurídica, passou-se a utilizar a palavra “operador” como designação de todos aqueles profissionais que militam na referida área. Com isto, já não se chama advogado o bacharel em Direito, mas, contudo, operador do Direito – homem ou mulher que, detendo o título de formando em Ciências Jurídicas, faz o seu trabalho na ação e nas lides correlatas.” (OLIVEIRA, 2016, p. 1).

<sup>3</sup>A Ordem dos Advogados do Brasil é a entidade máxima de representação dos advogados brasileiros e a responsável pela regulamentação da advocacia e pela aplicação do Exame de Ordem dos advogados no país.

seccionais existentes. Os dados ainda revelaram que o número de advogadas é superior ao número de advogados no país.

Segundo a OAB, outro dado relevante é que a faixa etária varia de acordo com o gênero: até 40 anos, o gênero feminino predomina e a partir dos 41 anos o gênero masculino está em maior número, como podemos confirmar no quadro 1.

Quadro 1– Faixa etária dos advogados

<b>Faixa Etária</b>	<b>Feminino</b>	<b>Masculino</b>	<b>Total</b>
Até 25 anos	35.492	18.650	54.142
De 26 a 40 anos	311.971	235.526	548.497
De 41 a 59	193.292	210.205	403.497
60 anos ou mais	72.738	145.695	217.433

Fonte: Elaborado pela autora, baseado na OAB [2021].

Todas as atividades dos advogados e dos operadores do Direito, na concepção de Ibaixe Júnior (2007), é uma leitura da realidade, um dado, fato ou uma situação (porque envolve espaço, tempo, atores ou partes). Uma causa necessita ser lida no todo em que ela se nos apresenta, ou seja, em seu todo de realidade que inclui a norma social que a regulamenta.

O advogado tem uma postura a zelar. No código de conduta desta profissão, o cuidado com as roupas é sempre muito cobrado: o advogado veste-se de acordo com a formalidade que a sua profissão exige, de preferência com roupas que respeitem a moral e os bons costumes; as advogadas devem evitar o uso de blusas com decotes ou roupas curtas. Os advogados devem primar pela pontualidade, nas audiências cíveis de conciliação ou de instrução e julgamento; inclusive, existe uma padronização nos lugares utilizados, o advogado do autor se senta à direita do magistrado, à mesa, e o advogado do réu se senta à esquerda. O Código de Ética e conduta do advogado norteia a postura e o comportamento dos advogados, orienta para que não se usem gírias, expressões que não sejam técnicas e, principalmente, palavras de baixo calão. Esses profissionais precisam transmitir confiança nas suas atitudes, pois é o conjunto de atributos que levará o advogado ao convencimento favorável do magistrado.

As atividades jurídicas desenvolvidas pelos operadores de Direito exigem informações atualizadas, de confiabilidade, principalmente quanto a autoria e

fonte. Recuperar informações relevantes na área, seja para tomada de decisões ou para sanar uma curiosidade informacional, está cada vez mais difícil na internet, devido ao volume informacional disponível na *Web*. Nesse sentido, a qualidade da informação é importante no desempenho das atividades profissionais do advogado, para que tenha sucesso nos seus processos.

As Tecnologias Digitais de Informação e de Comunicação (TDIC) propiciaram novas práticas no processo informacional de produção, acesso, transferência e uso da informação, de forma que se tornou emergente a criação de ambientes informacionais virtuais (JARDIM, 1999). Com a explosão informacional, a era digital emergiu na sociedade atual como um fenômeno revolucionário no que diz respeito à produção, armazenamento, recuperação e disseminação da informação. As mudanças são resultantes dos novos instrumentos tecnológicos utilizados para armazenamento e recuperação da informação, bem como ao acesso a ferramentas modernas de compartilhamento de informação.

A *internet* facilitou a disseminação e compartilhamento de informação por intermédio dos indivíduos pertencentes às redes sociais. O ambiente virtual é um local complexo mantido pelas interações e propício para que as pessoas possam dialogar e compartilhar informação através dos canais de comunicação, ou seja, é um ambiente de muita procura informacional por parte dos indivíduos que lá frequentam e com interesses específicos.

Nas RSV, os indivíduos desempenham diversos papéis, e os relacionamentos ocorrem de diferentes formas. Os sujeitos ora são produtores de informação, ora são consumidores, ora colaboradores, a exemplo do que acontece nas redes sociais.

Os poderes legislativo, executivo e judiciário produzem inúmeras informações jurídicas, elaboram e editam um número expressivo de leis, decretos, instruções, medidas provisórias, emendas constitucionais, súmulas e jurisprudências, originando grande volume de informações a ser compartilhado.

O Jusbrasil é um exemplo de rede social virtual onde as informações e o conhecimento são compartilhados em diversos formatos, como artigos, notícias, jurisprudência, legislação e diários oficiais. É uma empresa de tecnologia e, na sua concepção, é “[...] considerada a primeira rede social orientada a conteúdo jurídico e o portal jurídico mais visitado do mundo.” (JUSBRASIL, 2014, p. 1).

A empresa agrega pessoas com *background* jurídico assessorando no compartilhamento e disseminação das informações jurídicas no país, seja por intermédio do seu *site* ou pela rede social na sua página do *Facebook*. Disponibiliza aos cidadãos, portanto, milhões de documentos que podem ser acessados a partir das buscas efetuadas em suas redes sociais (JUSBRASIL, 2014).

Considerado um profissional social, de acordo com o artigo 133 da Constituição Federal, “O advogado é indispensável à administração da justiça sendo inviolável por seus atos e manifestações no exercício da profissão, nos limites da lei.” (BRASIL, 2016, p. 62). Nesse sentido, o Jusbrasil disponibiliza um diretório de advogados com o objetivo de facilitar a busca por profissionais atuantes nas diversas áreas do Direito.

Os espaços virtuais foram fomentados pelas TIC com especificidades próprias no que tange à questão da produção, fluxo e acesso à informação. Consequentemente, a internet representa o que se pode chamar de “um não lugar” com fluxo extremamente grande de informações que sofrem mutações e multiplicidade (JARDIM, 1999).

Gomes (2002, p. 33), ao se basear nos estudos de Augé (1994), assevera que “a noção de ‘não lugar’ permite abordar alguns aspectos relevantes do mundo de nossos dias, incluindo-se, ao nosso ver, o fenômeno da internet (ou ciberespaço<sup>4</sup>) como espaço universal que integra um oceano de informações, porém de navegação solitária.”

Diante desta contextualização, as RSV especializadas passaram a ter papel importante, sendo, muitas vezes, comparadas aos colégios invisíveis<sup>5</sup> por se assemelharem em algumas características, como a comunicação informal entre os pesquisadores que tinham o interesse por uma mesma temática (MUELLER, 1994). Naquela época, as interações eram mais lentas e dificultadas

<sup>4</sup>Ciberespaço remete ao espaço nas redes de computação/internet, onde necessariamente não precisamos estar fisicamente nesse ambiente para que exista uma comunicação ou relacionamento.

<sup>5</sup> São grupos de pesquisadores que não estão reunidos geograficamente no mesmo ambiente e troca informações sobre pesquisas em determinada área, são informais e desestruturadas.

pelas formas de comunicação existentes. Hoje, as inter-relações ainda são baseadas na troca de informações e conhecimentos; apesar disso, no ambiente virtual, esse fluxo é muito mais ágil e dinâmico.

Para que a sociedade evolua e se desenvolva, gerar conhecimento é um fator preponderante à construção da sociedade de informação, vislumbrando a sociedade do conhecimento e em rede. Todo esse conhecimento humano é produzido e mediado, de modo a possibilitar, no ambiente virtual, o seu uso e acesso por aqueles que dele necessitam.

Principalmente por se tratar de um ambiente diferenciado, complexo, necessita de estudos, de aplicação dos métodos de pesquisa de maneira a subsidiar e fortalecer o objeto de pesquisa da CI, principalmente nesse momento no qual vivenciamos o paradigma emergente e pós-custodial da CI.

Por se tratar de uma ciência social, a CI tem na sua essência a pesquisa, com foco nas investigações que se preocupam também com os fenômenos infocomunicacionais (origem, recuperação, disseminação, compartilhamento, mediação, interpretação, o uso e a apropriação).

Com o desenvolvimento e o uso das tecnologias, as formas de mediação e de apropriação da informação por indivíduos e por grupos também sofreram modificações, inclusive quanto aos suportes informacionais.

A inter-relação entre a CI e a CJ compreende percurso interdisciplinar que estabelece um diálogo entre ambas as áreas e auxilia na produção do conhecimento para o fortalecimento dos estudos desses campos.

Diante dessas reflexões, surge o seguinte questionamento: como ocorre o processo de mediação da informação entre os advogados e como o comportamento informacional dos advogados contribui para uma possível apropriação da informação e do conhecimento nas redes sociais especializadas em informação jurídica?

Para buscar responder a essas questões, a pesquisa tem como objetivo geral: Verificar como ocorre a mediação da informação jurídica e o comportamento informacional dos advogados que fazem parte da rede social Jusbrasil e que atuam na área do Direito de Família.

Portanto, apresentamos os seguintes objetivos específicos da pesquisa:

- a) mapear, identificar e caracterizar o perfil dos advogados que são usuários da rede Jusbrasil e atuam na área de Direito de Família nos estados de São Paulo e Paraná;
- b) identificar se existem percepções por parte dos advogados sobre a mediação da informação que ocorre na rede Jusbrasil;
- c) verificar se as informações postadas no Jusbrasil contribuem para a prática informacional no fazer dos advogados;
- d) identificar o comportamento informacional dos advogados no contexto das necessidades informacionais presentes no *site* do Jusbrasil e se existe uma relação com o modelo de Wilson.

É uma pesquisa relevante socialmente, dada a constatação de que a informação jurídica é necessária na promoção da cidadania. Além disso, os operadores do Direito, por se tratar de um grupo especializado, geram conhecimentos que serão pilares para suas análises e tomam decisões que passam a regular a vida em sociedade. O estudo ainda aponta características das mediações e do comportamento informacional dos advogados nas redes sociais especializadas em informações jurídicas no ambiente virtual.

A área jurídica possui forte significado para a sociedade e seus diferentes contextos, por isso o estudo ainda pode ser um instrumento de avaliação da gestão dos conteúdos digitais da plataforma, além de ajudar a conhecer o comportamento informacional dos indivíduos que fazem parte da rede.

Sendo assim, o estudo também pode contribuir com outras redes virtuais jurídicas existentes, bem como trazer subsídios para a CI sobre esse ambiente diferenciado de pesquisa de grande complexidade, que necessita de investigações e de aplicação de novos instrumentos de pesquisa por ser um tema escasso de estudos na área.

Trata-se de uma pesquisa aplicada, de natureza quali-quantitativa, que se caracteriza como descritiva e exploratória. Os participantes da pesquisa são os advogados selecionados do universo integrante da rede social do Jusbrasil, especificamente dos estados de São Paulo e Paraná.

O segundo passo foi selecionar qual a área do Direito a ser estudada, decidindo pelo Direito de Família, por ser uma área que está passando por várias mudanças na legislação e por ser a base da sociedade de acordo com a

Constituição Federal (BRASIL, 1988, p. 159) no seu Art. 226, Capítulo VII, que trata Da Família, da Criança, do Adolescente, do Jovem e do Idoso: “A família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado.”

A primeira hipótese levantada era de que o *Facebook* fosse o ambiente virtual de maior interação entre os advogados, por isso a coleta aconteceria nas postagens dessa mídia social do Jusbrasil. Todavia, quando se iniciou a parte empírica do estudo, constatou-se que a interação maior entre os participantes da rede acontecia no próprio *site*, pois as postagens realizadas no *Facebook* eram, na sua maioria, sobre a promoção da profissão do advogado, enquanto no *site* eram postadas diversas informações jurídicas.

A tese está dividida em oito seções. Na primeira seção, faz-se uma introdução sobre o tema e se discorre sobre as motivações da pesquisa. Além disso, são apresentados os questionamentos e os objetivos do estudo, assim como algumas considerações sobre a metodologia.

Na segunda seção apresenta abordagem teórica da Ciência da Informação e da Ciência Jurídica, com foco nas relações interdisciplinares entre ambas. Faz um recorte acerca das origens da CI, desde a Documentação até os dias atuais, incluído a CJ, apresentando alguns dos seus precursores e principais estudiosos. Aborda também o compartilhamento da informação jurídica que perpassa o ambiente físico e é obtida no ambiente virtual.

A terceira seção é dedicado aos estudos sobre mediação da informação no contexto geral e, mais especificamente, à mediação da informação jurídica.

Estudos de usuários e comportamento informacional são as temáticas abordadas na quarta seção. Esta seção da tese apresenta o comportamento informacional dos usuários da informação, especificamente o comportamento informacional dos advogados atuantes no Jusbrasil, que é abordagem mais específica da pesquisa ora realizada.

A seção cinco apresenta a rede social virtual jurídica, abordando mais especificamente o Jusbrasil, com o objetivo de apresentar a rede através do seu *site* e descortinar as possibilidades informacionais que as mídias sociais oportunizam para os advogados e para os cidadãos em geral que buscam informação jurídica.

A sexta seção dedica-se a apresentar a trajetória metodológica deste estudo, discorrendo sobre as abordagens e métodos para a pesquisa, definindo os

instrumentos de coleta de dados. Além disso, revela as limitações da pesquisa no momento crucial de Pandemia de Covid-19.

A sétima seção discute os resultados da pesquisa, apresentando o mapeamento realizado e os resultados do questionário enviado aos advogados que compuseram a amostra do estudo.

A oitava seção aponta as considerações finais da pesquisa; nele destacamos o cumprimento dos objetivos propostos e, ainda, fazemos algumas reflexões sobre o desenvolvimento do estudo, mais especificamente das relações entre a Ciência da Informação e a Ciência Jurídica.

## 2 A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E A CIÊNCIA JURÍDICA

Nesta seção explanamos as relações interdisciplinares que aproximam a Ciência da Informação e a Ciência Jurídica. Tais semelhanças convergem e colaboram para que as duas áreas conversem entre si.

### 2.1 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E CIÊNCIA JURÍDICA: RELAÇÕES INTERDISCIPLINARES

Com base nos estudos de Pinheiro (1998), Shera (1968) e Taylor (1966), é inegável apontar como marco importante para o surgimento da Ciência da Informação (CI) a Conferência do *Georgia Institute of Technology*, em 1960. Podemos citar ainda que, na concepção de Bougnoux (1999), a Ciência da Informação e da Comunicação tem as suas origens na década de 1960, justamente no período em que acontecia referida conferência. Oito anos depois, num artigo clássico intitulado: *Information Science – what is it?*, Shera e Cleveland (1977, p. 265), baseados nos trabalhos apresentados no evento, a CI é tida como

A disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem o fluxo informacional e os meios de processamento da informação para otimização do acesso e do uso. Está relacionada com um corpo de conhecimento que abrange a origem, coleta, organização, armazenamento, recuperação e interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação.

Borko ([2019]), analisando os trabalhos apresentados na Conferência, delineou, naquele momento, uma definição para a CI como ciência, tratando-a como uma ciência interdisciplinar, como é até os dias de hoje, por estar imbricada com os diversos campos do conhecimento. Referido autor afirma que a CI tem “[...] tanto um componente da ciência pura, que indaga o assunto sem ter em conta a sua aplicação, como componente de ciência aplicada, que desenvolve serviços e produtos.” (BORKO, [2019], p. 4).

No conceito clássico sobre a disciplina CI, o autor descreve pontos relativos ao comportamento informacional, o fluxo de informações, o acesso e o uso da informação como sendo,

A disciplina que investiga as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação, e os significados do processamento da informação, visando à acessibilidade e à usabilidade ótima. A Ciência da Informação está preocupada com o corpo de conhecimentos relacionados à origem, coleção, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação, e utilização da informação. Isto inclui a pesquisa sobre a representação da informação em ambos os sistemas, tanto naturais quanto artificiais, o uso de códigos para a transmissão eficiente da mensagem, bem como o estudo do processamento e de técnicas aplicadas aos computadores e seus sistemas de programação. É uma ciência interdisciplinar derivada de campos relacionados, tais como a Matemática, Lógica, Lingüística, Psicologia, Ciência da Computação, Engenharia da Produção, Artes Gráficas, Comunicação, Biblioteconomia, Administração, e outros campos científicos semelhantes. Têm ambos componentes, de ciência pura visto que investiga seu objeto sem considerar sua aplicação, e um componente de ciência aplicada, visto que desenvolve serviços e produtos (BORKO, [2019], p. 1). (tradução livre).

Em seu texto intitulado “O que é a Ciência da Informação”, Araújo (2014b) faz uma compilação da trajetória histórica da CI com o olhar voltado para autores como Capurro (2003), Borko (1968), Hjørland e Albrechtsen (1995).

Na concepção de Capurro (2003), a informação é matéria que pode ser transmitida de um emissor para um receptor, informação esta que está relacionada com conhecimento a partir do momento em que modifica e altera o conhecimento do indivíduo. A CI desponta com um paradigma social em seus processos informacionais com uma forte crítica ao antigo modelo que tinha o usuário como um indivíduo isolado e passa a olhá-lo não somente numa dimensão cognitiva, mas sim engajá-lo como “parte do mundo”, de Heidegger, ou as “comunidades de discurso”, estudadas por Hjørland e Albrechtsen a partir de uma inspiração em Wittgenstein. (ARAÚJO, 2014).

A CI tem, em sua trajetória, diversos sinais de interdisciplinaridade, resultantes do fato de que seu objeto de estudo, a informação, também pertence ao domínio de outras áreas, exemplo dado por Barreto (2012) ao salientar o importante papel de Paul Otlet e Henri La Fontaine, advogados, que organizaram em 1910, o I Congresso Mundial de Associações de Documentação em Bruxelas. Para estudiosos da área, a CI surgiu da documentação otletiana. “Com o intuito de estabelecer sua teoria a partir de estudos bibliográficos, Otlet utilizou a Bibliologia como base conceitual, ampliou o objeto de estudo do livro para documento e

desenvolveu novos métodos voltados para seu objeto de estudo.” (MIRANDA, 2015, p. 67).

A CI é considerada uma área de conhecimento interdisciplinar, especialmente no âmbito da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. Nesse sentido, apresenta três características importantes a serem ressaltadas. A primeira, é justamente a interdisciplinaridade, apresentada por Borko ([2019]) e Saracevic (1970), por ter o envolvimento e a atuação de profissionais oriundos das mais diferentes disciplinas científicas. “Entre os pioneiros havia engenheiros, bibliotecários, químicos, linguistas, filósofos, psicólogos, matemáticos, cientistas da computação, homens de negócios e outros, vindos de diferentes profissões ou ciências”, afirma Saracevic (1992, p. 12) (tradução livre).

A segunda característica é a proposta da CI enquanto ciência pós-moderna, apontada por Wersig e Windel (1985), pelo fato de a informação não se constituir como um objeto empírico. E a terceira característica é ser uma ciência humana e social.

Nessa perspectiva, destaca-se que foi no final da II Guerra Mundial que ocorreram as grandes mudanças nesse campo. As ciências clássicas, com a divisão do conhecimento científico em várias disciplinas e as novas ciências, com características e práticas interdisciplinares, surgem no pós-guerra. Araújo (2014, p. 3) considera que “A história da Ciência da Informação tem sido, pois, a história da diversidade. Modelos de compreensão distintos, campos de estudo diversos, variados objetos empíricos têm evidenciado a inexistência de um corpo teórico unificado e acabado.”

Silva (2006) apresenta um diagrama da construção transdisciplinar e interdisciplinar da CI, o qual consideramos significativo para vislumbrar essa concepção dinâmica da área, como vemos a seguir:

Figura 1 – Diagrama inter e transdisciplinar da CI



Fonte: Baseado em Silva (2006, p. 28).

De modo dinâmico, a CI tem buscado pontos de aproximação de suas abordagens e metodologias de pesquisa com outras áreas do conhecimento como na Educação, que no Brasil, a interdisciplinaridade ganhou força a partir da Lei nº 5.692/71, criada para fixar Diretrizes e Bases para o ensino de 1º e 2º graus. No ano de 1996 surge uma nova lei, a Lei nº 9.394 de Diretrizes e Bases, que fortalece ainda mais a questão interdisciplinar na educação.

Refletindo com Japiassú (1976), as ciências são interdisciplinares por interagirem com outras disciplinas ou áreas do saber e acontecem em níveis diferentes. Klein (1990, p. 11) ressalta que a interdisciplinaridade

Tem a finalidade de responder questões complexas, abordar questões gerais, explorar as relações disciplinares e profissionais, solucionar problemas que estão além do escopo de qualquer disciplina única e buscar a unidade de conhecimento em uma grande ou limitada escala.

As interações e a reciprocidade contribuem para o enriquecimento das disciplinas, o que nos reporta para a interdisciplinaridade, como colaboração entre diversas disciplinas. Em indagação feita por Pombo (2005, p. 1) sobre a interdisciplinaridade, a autora assim se pronuncia: “eu não sei como se faz interdisciplinaridade. Aliás, indo um pouco mais longe, atrevo-me a pensar que

ninguém sabe. A interdisciplinaridade é mesmo capaz de não ser qualquer coisa que se faça.” Para essa autora, a interdisciplinaridade é uma resposta à tendência de especialização na ciência que surgiu a partir das ideias de Galileu e de Descartes, em meados do século XVII. Na contemporaneidade, as relações interdisciplinares continuam se fortalecendo, especialmente por meio das inovações tecnológicas.

Na concepção de Fazenda (2002), o significado da palavra *interdisciplinaridade* é a relação entre as disciplinas. O todo é igual à soma das partes, ou seja, é possível ter uma visão total do conhecimento por meio do exame das disciplinas isoladas. Ao ampliar o conceito de *interdisciplinaridade* debatido por Pombo (2008), são visíveis as relações interdisciplinares existentes entre Ciência da Informação e Ciência Jurídica, principalmente no cruzamento de ambas as disciplinas e no quanto uma contribui com o crescimento da outra em termos de pesquisas científicas.

A produção científica nacional e internacional contemplam muitos estudos sobre interdisciplinaridade e a CI. Destacamos os estudos de Bicalho e Oliveira (2011), Borko ([2019]), Higino (2011), Le Coadic (1996), Oliveira (1998, 2001), Pinheiro (1997, 1998, 1999, 2006) e Saracevic (1992). Desta forma, o conceito de *interdisciplinaridade* está muito bem associado à CI onde podemos ver essa associação por intermédio das publicações científicas nesse campo.

Pinheiro (1997, 2005, 2006) apresenta no quadro 2 as fases de estudo sobre interdisciplinaridade que contribuíram para uma história cronológica da interdisciplinaridade na CI.

Quadro 2 - Fases dos estudos sobre interdisciplinaridade

Período	1ª Fase – (de 1961/62 a 1969)	2ª Fase – (1970-1989)	3ª Fase – (a partir de 1991)
Fase	Conceitual e de reconhecimento interdisciplinar.	De delimitação do terreno epistemológico: princípios, metodologia e teorias próprios e influência de novas tecnologias.	De consolidação da denominação e de alguns princípios, métodos, teorias e aprofundamento da discussão sobre interdisciplinaridade com outras áreas.
	Dá ênfase à natureza	O período em que são	Teve como temas aspectos relativos à

<b>Processo</b>	disciplinar da área e discute as denominações iniciais, a confusão terminológica com a Informática, suas origens e interfaces, principalmente com a documentação, a biblioteconomia e a informática. Foi observada, também, a preocupação quanto à cientificidade da área que estava surgindo.	estudados, com maior profundidade, o objeto e a natureza da CI, a presença da tecnologia no processo da área e o contexto de desenvolvimento científico daquele momento.	organização interna da área e sua institucionalização cognitiva.
-----------------	--	--	--

Fonte: Adaptado de Pinheiro (1997, 2005, 2006).

Autores como Borko ([2019]) e Saracevic (1970) já vislumbravam uma CI totalmente interdisciplinar e, no Brasil, autores como Pinheiro e Loureiro (1995), Gomes (2001), Mostafa (1996), Souza (2007) e Targino (1995) comungam desse pensamento e apresentam importantes contribuições para os estudos dessa temática.

Para esse grupo de autores, a interdisciplinaridade se firma quando existem pesquisadores envolvidos em duas ou mais áreas de conhecimento com o mesmo objetivo. A CI, por estar debruçada nas questões de produção, organização e disseminação da informação para as demais áreas, mantém relação estreita com as outras áreas do conhecimento.

Targino (1995, p. 12) nos esclarece que a

Ciência da Informação emergiu como decorrência natural do processo de evolução da Biblioteconomia e Documentação e configura-se, portanto, como o conjunto de conhecimentos relativos à origem, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transferência, transformação e utilização da informação, ou seja, refere-se a todo o ciclo informacional.

A CI surge como proposta de uma ciência inovadora, mudando o cenário da área, inclusive nacional, pois as instituições responsáveis pelos cursos nesse domínio sentiram a necessidade da mudança.

A Ciência da Informação designa o campo mais amplo, de propósitos investigativos e analíticos, interdisciplinar por natureza, que tem por objetivo o estudo de fenômenos ligados à produção, organização e difusão e utilização de informações em todos os campos do saber (OLIVEIRA, 1998, p. 25).

Se, por um lado, a CI está cada vez mais interligada com outras áreas do conhecimento, tornando-a uma ciência com características fortes de interdisciplinaridade. Por outro, a Ciência Jurídica (CJ) ou Ciência do Direito, como também é denominada, traz em seu bojo grandes complexidades.

A CJ, assim como a CI, levou muito tempo para se consolidar. Isso só ocorreu no século XIX, mesmo que para alguns autores como “Chamberlain, Nussbaum, Max Rumpf e Julio Hermann Von Kirchmann”, citados por Bobbio (1950, p. 53), a Ciência do Direito não era considerada uma ciência. Para esses autores, o seu objeto (o direito) passa por alterações no decorrer do tempo e do espaço, o que impossibilita ao jurista fazer uma construção científica (BOBBIO, 1950).

Em contrapartida, para Rickert (1922), Wundt (1963), Siches (1956) e Lorenz (1997), Diniz (2003) e vários estudiosos do Direito, a jurisprudência seria a ciência. Uma questão para salientar no âmbito da Ciência do Direito é o seu “ponto de mutação” onde, em determinados momentos, é considerada como uma ciência (*scientia*), vista pelo seu aspecto teórico e, em outros momentos, é vista como *ars*, ou seja arte, técnica, habilidade (adquirida pelo estudo ou pela prática)” (ARS, [2019], p. 1).

Ferraz Junior (1973) salienta que a ciência não é unívoca, não existe apenas um critério para determinar sua extensão, natureza e característica, considerando que os fundamentos filosóficos estão presentes na prática científica.

Para o tema *ciência jurídica*, encontramos diversos conceitos. Ao revisitar a história da Ciência Jurídica ou da Ciência do Direito, como é chamada, e toda a complexidade que envolve a área, encontramos duas doutrinas muito relevantes: de Hans Kelsen (1881-1973) e de Carlos Cossio (1903-1987).

O pensamento de Kelsen, jurista e filósofo austríaco, está relacionado com sua teoria pura do direito, e a teoria egológica, de Carlos Cossio (1945, 1947, 1954,

1964, 1965), que de acordo com Rodrigues Junior (2012, p. 1), Cossio “além de ser um gigante desconhecido no Brasil” foi um militante universitário reformista, conceituado advogado, um grande filósofo do Direito e professor argentino. Não pretendemos aqui esgotar o tema, visto tratar-se de ampla discussão, ainda assim apresentamos um pouco dessas duas teorias.

Por muitos anos, a Ciência do Direito era chamada de Jurisprudência por ser a designação dada pelos juriconsultos romanos. No entanto, na Ciência do Direito não existe um consenso entre os autores sobre o conceito do direito. Montoro (2016) nos apresenta três tipos de significado para a palavra *jurisprudência* conforme apresentado no quadro 3.

Quadro 3 – Conceito, sentido e significado da Jurisprudência

	Conceito	Sentido	Significado
Jurisprudência	“Ciência Jurídica”	sentido amplíssimo	conjunto de sentenças
		sentido amplo	abrange a jurisprudência uniforme e a contraditória
		sentido estrito	conjunto de sentenças uniforme

Fonte: Baseado em Montoro (2016).

Considerando o quadro 3, observamos que o objeto da jurisprudência é o conhecimento do direito, o que na realidade se apresenta como grande complexidade, haja vista que o conhecimento do direito exige que o conceituemos. Entretanto, Vilanova (1973, p. 6) salienta que a universalidade do conceito só acontece quando se abstrai de todo o conteúdo,

[...] pois o único caminho possível será não reter, no esquema conceitual, o que é variável, contingente, heterogêneo, determinado *hic et nunc*, mas somente as essências que são permanentes e homogêneas. Ante a multiplicidade do dado, o conceito deve conter apenas a nota comum, a essência que se encontra em toda multiplicidade.

Na afirmação de Diniz (2003, p. 7), “A ciência jurídica é uma inquietude ante o problemático [...]”; a autora ressalta que “É imprescindível que a pesquisa jurídico-científica adote um método apropriado, porque a segurança e a validade do resultado do pensamento científico dele advêm.” Diante de tal afirmativa, o

pesquisador tem total autonomia para escolher seus métodos em função do ponto de vista escolhido para o estudo do seu objeto.

O austríaco Hans Kelsen foi professor visitante em Harvard e Berkeley. Durante a Segunda Guerra foi perseguido pelo nazismo alemão, vindo a falecer em 1973. Esse autor é tido como um dos maiores teóricos do Direito do século XX, cuja teoria normativista é consolidada na sua obra *Teoria Pura do Direito*. É considerado importante referência para a reflexão sobre a adequação e profundidade das normas jurídicas e do fenômeno jurídico. Sua obra é relevante, principalmente no que tange às questões da Teoria do Direito com um conceito universalista.

A base da Teoria pura do Direito é a filosofia de Kant, que é focada na Crítica da Razão Pura, excluindo a doutrina do direito natural com referência ao direito positivo.

O Direito tem relações estreitas com outras ciências, entretanto a Teoria Pura do Direito trata da norma positiva, das relações entre a justiça e o Direito e das aproximações e distinções entre o Direito e Moral.

Para Kelsen, o objeto da Ciência do Direito positivo é conceituado como sistema de normas com método de pureza que foi muito criticado e acusado de tentativa de purificação do Direito, excluindo-o dos fatos morais, políticos e sociais.

Kelsen é o principal representante da escola Positivista do Direito. Valorizando o conteúdo normativo, o Direito se preocupa com o “dever ser” e não com o “ser” (fatos). A interpretação regulamentará o que é o “dever ser” e o “ser” que é aplicado somente se se enquadrar no dever ser.

A norma prevê de forma abstrata que “deve ser” a atitude, então, se há enquadramento, haverá fundamento. Seus estudos são primordiais para se compreender o positivismo jurídico, bem como a análise no ordenamento jurídico.

O Positivismo Jurídico surgiu da transposição das linhas mestras do Positivismo Filosófico ao Direito, como reação ao Idealismo de Hegel, e recebendo grande influência do Formalismo de Kant. A primeira ideia juspositivista foi a rejeição de todos os elementos de abstração na área jurídica, a iniciar-se pelo Direito Natural, por julgá-lo metafísico (FREITAS, 2016, p. 1).

Sua obra é um importante conteúdo que fundamenta a CJ; ela “reduz o Direito à norma e causa uma certa insustentabilidade por ter um conteúdo abrangente.” (FREITAS, 2016, p. 1). Na visão de Kelsen (1988, p. 84), “a ciência

jurídica é uma ciência social normativa, uma vez que tem como objeto as normas de conduta”; a teoria identifica o estudo da validade voltada para a norma jurídica. Direito é norma que consiste em um dever ser lógico.

Por outro lado, temos o *jusfilósofo* argentino Carlos Cossio (1903-1987) com a Teoria Ecológica do Direito. Ele concebe o direito como objeto cultural. A teoria ecológica reconhece a importância de Kelsen para a Ciência do Direito e admite a importância de Cossio, apesar de ser um pensador com menor repercussão no ensino jurídico brasileiro.

O objeto da CJ foi delimitado por Cossio a partir do “ser” do direito, com base nas investigações de Edmund Husserl que contribuíram no novo enfoque à indagação ontológica do direito. O “direito ecológico considera a conduta enquanto interferência intersubjetiva, razão pela qual sempre haverá, no mínimo, dois sujeitos, dois egos, em qualquer relação jurídica.” (COSSIO, 1945, p. 76).

Carlos Cossio (1903-1987) é considerado o pai da Teoria Ecológica do Direito e fundador da Escola Jurídica Argentina. No Brasil, seus representantes são: o jurista, sociólogo, filósofo, professor e advogado brasileiro, Antonio Luís Machado Neto, e o jurista, advogado e filósofo brasileiro, professor da Universidade Federal do Ceará e da Universidade de Fortaleza, Arnaldo Vasconcelos.

Diante desse contexto histórico, a CI e a CJ estreitam suas relações por terem na sua área de atuação o documento, que é a base da informação registrada, desde a criação da Bibliografia por Paul Otlet e Henri La Fontaine. Além da informação e do conhecimento, a documentação está presente nas duas ciências.

Para Frohmann (2004), os objetos instituem documentos informativos onde o documento é a materialidade da informação. A CI e a Arquivologia possuem aproximações importantes; assim, na concepção de Geraldo e Pinto (2019, p. 3),

Uma aproximação das noções de documento encontradas na Ciência da Informação e Arquivologia aponta duas direções. Na primeira, o documento é colecionado em função da informatividade de seu conteúdo os itens recebem um tratamento individualizado. Na Arquivologia, os documentos são acumulados pelo indivíduo ou instituição no decurso de sua vida ou atividade.

Os estudos elaborados por Miranda (2015) destacam que “Em 1971, a Documentação Jurídica torna-se oficialmente reconhecida com a criação da Comissão Brasileira de Documentação Jurídica – CBDJ.” A autora ainda faz uma

ressalva: “Partindo do entendimento que o documento faz parte do quadro conceitual da CI que por sua vez abriga a Documentação Jurídica como área de informação especializada.” (MIRANDA, 2015, p. 66).

Para Nascimento e Guimarães (2007, p. 33-34), o documento jurídico, “revela uma efetiva interface entre as dimensões arquivísticas e biblioteconômicas da informação”, por “nele residirem aspectos tanto relativo ao binômio proveniência/organicidade quanto ao binômio forma/conteúdo.” Ou seja, o documento jurídico não é apenas um registro de informações históricas para o Direito, mas seu principal meio de efetivação.

A CJ ou Ciência do Direito, como também é conhecida, é uma ciência interdisciplinar por se relacionar com várias áreas do conhecimento, inclusive com a CI. Trata-se de ciência de caráter normativo, de onde todo fato social é estruturado normativamente, em que o formalismo centra seu objeto na atividade sistemática de estudar as normas positivas reguladoras do “dever ser” da sociedade em que está presente. Reale (1998, p. 17) destaca que “a Ciência Jurídica tem sido definida como ciência positivada no tempo e no espaço.”

Tanto as expressões *Ciência Jurídica* ou *Ciência do Direito* são amplamente utilizadas pelos autores; para a teoria pura do direito, o que a caracteriza é o seu conteúdo. É uma ciência interdisciplinar por se relacionar com várias áreas do conhecimento, inclusive com a CI.

Entendemos que a CJ é um tema complexo diante da “pluralidade de concepções epistemológico-jurídicas que pretendem dar uma visão da Ciência Jurídica.” (DINIZ, 1996, p. 11).

A consolidação da CJ só aconteceu no século XIX, e, assim como na CI, não existe um consenso sobre o objeto da CJ, que é considerado por alguns autores como sendo o Direito. Torres e Almeida (2013, p. 43) argumentam que a Ciência do Direito tem seu foco nos estudos dos conteúdos dos documentos jurídicos, enquanto a “Ciência da Informação tem a missão de gerar conhecimento para organizar a documentação jurídica.”

Tanto a CJ quanto a CI possuem base histórica em outras áreas do conhecimento, e essa relação interdisciplinar entre ambas é recente, pois a própria CI é também é recente.

## 2.2 DA INFORMAÇÃO À INFORMAÇÃO JURÍDICA E O COMPARTILHAMENTO NO AMBIENTE VIRTUAL

A informação é um atributo que modifica o ser humano. Toda e qualquer informação, em algum momento, terá um significado transformador, dependendo da necessidade e do contexto de cada indivíduo. Consequentemente, não podemos falar de informação jurídica sem antes conceituar e esclarecer um pouco sobre os conceitos de informação, pois ela está presente intrinsecamente na vida das pessoas, em suas ações e na tomada de decisões, permeando as relações sociais.

É fato que a informação tem caráter relacional e está ligada às experiências e às vivências dos indivíduos. Para González de Gómez (1995) é nesse processo concatenado que a informação passa a ter significado, transformando-se em conhecimento.

Wurman (1991, p. 42) esclarece que

A palavra informação sempre foi ambígua e liberalmente empregada para definir diversos conceitos. Os dicionários nos mostram que a palavra tem sua raiz no latim *informare*, que significa a ação de formar matéria, tal como pedra, madeira, couro, etc. [...] a definição mais comum é a ação de informar, formação ou moldagem da mente ou do caráter, treinamento, instrução, ensinamento, comunicação de conhecimento instrutivo.

Historicamente, o conceito de informação tem sido continuamente estudado em diferentes áreas do conhecimento. Assim, suas dimensões epistemológicas ganham atributos e características de acordo com o campo estudo e os objetivos de pesquisa.

Na contemporaneidade, a informação adquiriu propriedades e passou a ser autônoma e, por conseguinte, objeto de diversas reflexões principalmente pelos pesquisadores e estudiosos da CI.

A teoria da informação surgiu em fins da década de 1940, baseada em estudos matemáticos, desenvolvida por Shannon e Weaver (1949). Esses autores trouxeram importantes contribuições para a CI quando, em 1949, produziram um modelo de comunicação que, na época, era especificamente para emitir e receber sinais telefônicos; tratava-se, no entanto, de um modelo de comunicação humana. Até os dias atuais é considerada uma abordagem importante sobre a transmissão das mensagens.

Tratava-se de um modelo composto por seis elementos utilizados na transferência de informações, os quais eram: uma fonte geradora, um codificador, uma mensagem, um canal, um decodificador e um receptor. O modelo rendeu o reconhecimento de “pai da teoria da informação” ao defini-la como uma mensagem que é enviada de um emissor para um receptor e se estabelece como um parâmetro de redução de incertezas.

Em 1969, MacKay afirma que “A informação é uma distinção que faz a diferença.” Diante dessa perspectiva, autores como Capurro e Hjörland (2003) descrevem que a informação depende das interpretações feitas por um agente cognitivo, que é a partir das interpretações que dão sentido para o indivíduo com um propósito relevante. Assim, a informação pode ter um significado diferente para cada pessoa.

Do ponto de vista do paradigma social da informação (CAPURRO, 2003), a construção social é a principal característica dos processos informacionais, em que as redes sociais e o contexto influenciam nos estudos que tratam da produção, recuperação, compartilhamento e usos da informação.

A informação tem papel importante na vida do ser humano e para o desenvolvimento das sociedades, por isso o crescente número de estudos e pesquisas sobre essa temática, nas mais diversas áreas do conhecimento, fazendo emergir distintas abordagens e conceitos. Na atualidade, ainda se discute uma ou várias possibilidades de definição de informação, e, apesar de não existir consenso entre os estudiosos da CI sobre o seu objeto de estudo, o termo é continuamente empregado em diferentes dimensões de pesquisa da área, no âmbito das representações, das mediações e das tecnologias, por exemplo.

Barreto (2005, p. 2) ressalta que

A informação, quando adequadamente assimilada, modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive. É como agente mediador na produção do conhecimento, que a informação mostra as suas qualidades, de forma e substância, como: estruturas simbolicamente significantes com a (in)tensão de gerar conhecimento no indivíduo em seu grupo e na sociedade.

Nas palavras de Oliveira (2005, p. 18), “[...] a informação é uma representação, tornando-se assim um objeto complexo, flexível, mutável, de difícil apreensão, sendo que sua importância e relevância estão ligadas ao seu uso.”

Lara (2006, p. 1) reforça que,

[...] de um modo geral, a informação é reconhecida como uma inscrição organizada, fruto de uma construção institucional intencional que tem nos valores simbólicos e funcionais a condição para a construção do sentido como para circular socialmente, desencadeando processos de conhecimento.

O conceito de informação proposto por Buckland (1991) é composto por três aspectos: o primeiro é informação-como-processo, que é o ato de informar; o segundo é a informação-como-conhecimento, ou seja, o conhecimento comunicado; e o terceiro é a informação-como-coisa, funcionando como atributo para objetos, dados ou documentos.

Brookes (1980) apresenta o entendimento de que a informação é um elemento que provoca transformação social. Ela ultrapassa qualquer limite físico e está disponível nos mais diversos suportes e tecnologias, principalmente por meio da internet onde podemos acessar um volume expressivo de informação que independe da sua localização geográfica.

De acordo com Dobelin (2004), diversos autores defendem que existem conceitos distintos para diferentes usos da informação, assim como o entendimento de Messias (2005) ao mostrar que a literatura nos aponta que o termo *informação* pode ser a ação de informar(-se) ou a de averiguar, buscar, inquirir ou investigar.

A informação na concepção de Octaviano, Rey e Silva (1999, p. 175) ocupa um lugar, assim como na pirâmide das necessidades de Maslow, pois acreditam que “[...] a informação é considerada a quinta necessidade do homem, precedida por ar, água, alimentação e abrigo. Inclui-se entre os recursos básicos da sociedade, juntamente com materiais, alimentos, energia, espaço vital e mão de obra.”

Nos tipos de informação apresentados por Buckland (1991) podemos inferir que, como processo, consideramos a informação que, num momento específico, modifica de alguma forma o conhecimento de um indivíduo. É o ato de informar por meio de um objeto, documento, dado, fato, evento.

A informação como conhecimento é aquela que em algum momento atenua de certa forma as dúvidas e incertezas. O dado e os documentos expressos, descritos ou representados por alguma forma física como o sinal, o texto ou a comunicação desses, tratam a informação como coisa, pois fazem referência aos

objetos que são considerados informativos em suas características físicas (BUCKLAND, 1991).

Para Araújo (2002, p. 13), “A informação é uma prática social que envolve ações de atribuição e comunicação de sentido, que, por sua vez, podem provocar transformações nas estruturas pois geram novos estados de conhecimento.”

Com olhar direcionado para a área jurídica, Souza (2014, p. 233) destaca que “[...] a informação é tratada como direito e garantia constitucional [...]”. Nessa mesma direção, Araújo (1999, p. 155) salienta que a informação é um bem social, ou seja, “[...] um direito coletivo como qualquer outro sendo tão importante como o direito à educação, à saúde, à moradia, à justiça e tantos outros direitos do cidadão.”

Do ponto de vista de uma abordagem pragmática, Marteleto (1987) conceitua informação como aquela que pode auxiliar o receptor a tomar uma decisão. Logo, a informação basilar para a tomada de decisões dos operadores do Direito é a informação jurídica.

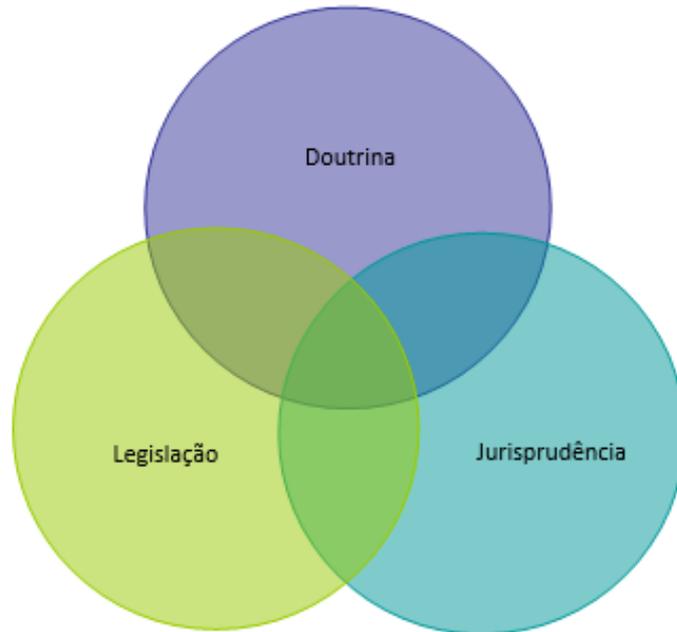
A CJ tem características que não se assemelham com as demais áreas do conhecimento. É também chamada de Ciência do Direito, pois tem características que não se assemelham com as demais áreas, conforme Campello e Campos (1993, p. 131) destacam:

Uma área de assunto com características bem diferentes das demais é a jurídica. Por suas peculiaridades intrínsecas mais dependente de fontes nacionais, a informação jurídica tem-se distinguido, e seu desenvolvimento já alcançou, em alguns casos, o estágio comercial, o que não ocorre nas outras áreas ainda subsidiadas pelo governo [...].

Divergente dos demais tipos de informações, a informação jurídica, perpetuada em um documento jurídico, carrega consigo uma densa particularidade que a difere de qualquer outro tipo de informação. A informação jurídica é específica e está relacionada aos direitos fundamentais da pessoa, considerando que a informação é um direito garantido pela Constituição e distinto quanto ao seu conteúdo e formato.

A informação jurídica é gerada, registrada e recuperada em três tipos distintos: doutrina (descritiva), legislação (normativa) e a jurisprudência (interpretativa) e está firmada nestas fontes do Direito que, mesmo estando intrinsecamente ligadas ou separadas, representam a informação jurídica, conforme apresentada na figura 2.

Figura 2 – Tipos de informação jurídica



Fonte: Elaborada pela autora.

Diferentemente da CI, no contexto da área das Ciências Jurídicas, temos diversos conceitos para fontes de informação jurídica. O jurista Reale (1984, p. 140) define fonte do Direito como sendo “[...] apenas os meios de expressão do Direito, produzindo normas jurídicas vigentes e eficazes.” São elas: a Legislação, a Doutrina e a Jurisprudência.

De acordo com Sarmento, Rosa e Ferreira (2000, p. 3):

Legislação é a normatização do fato social, elaborada pelo Poder Legislativo dos Municípios, Estados e União. A doutrina é o pensar o Direito, dele participando todos os produtores do mundo jurídico, como uma das Ciências Sociais. E a jurisprudência é resolução do conflito social pelo Estado, através de um Juiz, que produz decisões, sentenças, no primeiro grau, ou acórdãos nos Tribunais. A legislação é a reunião ou um agrupamento de leis (ordinárias<sup>6</sup> ou

<sup>6</sup> Lei ordinária: “Complementa as normas constitucionais que não forem regulamentadas por lei complementar, decretos legislativos e resoluções. Deve ser aprovada por maioria simples, ou seja, pela maioria dos presentes à reunião ou sessão da Casa Legislativa.”  
<https://www.direitonet.com.br/busca?palavras=Lei+ordin%C3%A1ria>.

complementares<sup>7</sup>) e de atos normativos originário das autoridades competentes do Poder Executivo ou do Poder Legislativo. A legislação, na concepção de Miranda (2004, p. 138), é o “[...] conjunto normativo que regula a convivência social.”

Existe uma relação hierárquica entre as diferentes espécies normativas que integram o ordenamento jurídico brasileiro. É necessário ter uma ideia dessa hierarquia ou subordinação existente entre as normas, pois é importante no que diz respeito ao controle de constitucionalidade das leis, bem como para resolver eventual conflito intertemporal. “Ressalte-se que por vezes, como há normas sucessivas no tempo, haja vista que a norma só pode ser revogada por outra norma de igual ou superior hierarquia.” (LEITE; CRUZ, 2018, p. 2).

Em estudos realizados em 2004, Andreta hierarquizou a legislação da seguinte maneira: Constituição, Emendas Constitucionais, Leis, Leis Complementares, Leis Delegadas, Leis Ordinárias, Medidas Provisórias, Decretos, Decretos Legislativos, Decretos Reservados, Decretos sem número, Resoluções, Portarias, Códigos, Consolidações, Estatutos, Regulamentos, Regimentos, Ordens de Serviço, Circular, Despachos e Deliberações.

Venosa (2017, p. 10) apresenta outro conceito ao descrever a lei como “[...] uma regra geral de direito, abstrata e permanente, dotada de sanção, expressa pela vontade de uma autoridade competente, de cunho obrigatório e de forma escrita.”

O mesmo autor define a doutrina como sendo “o trabalho dos juristas, dos estudiosos do direito dentro dos campos técnico, científico e filosófico.” A doutrina, atualmente, não é tão citada ou tão utilizada como era na Antiga Roma, mas não podemos esquecer que o Direito é inspirado pelas doutrinas e elas estão o tempo todo visíveis nos textos o que nos leva a admitir que o trabalho doutrinário é fonte subsidiária de Direito. A CJ é compreendida pelos vocabulários e pelos conceitos jurídicos que são elaborados pela doutrina, composta por diversas disciplinas.

<sup>7</sup> Lei Complementar: “É a lei criada para complementar as normas constitucionais. Deve ser aprovada por maioria absoluta, ou seja, pela maioria do total de membros que integram a respectiva Casa Legislativa votante (Senado ou Câmara de Deputado)”.  
<https://www.direitonet.com.br/busca?palavras=Lei+complementar>

Quanto à jurisprudência, que é o conjunto das decisões dos tribunais, Venosa (2017, p. 19) acrescenta que “a jurisprudência pode ser também uma série de decisões similares sobre uma mesma matéria”, ou seja, ela “nunca é constituída de um único julgado, mas de uma pluralidade de decisões.”

No direito antigo, esse conjunto de decisões tinha o significado da CJ e, atualmente, é considerado o próprio direito vivo. É ela que orienta o legislador na interpretação de uma norma e tem o papel de atualizar o entendimento da lei, já que as leis envelhecem, perdem a atualidade e distanciam-se dos fatos sociais para as quais foram editadas.

Venosa (2017, p. 20) destaca que “O juiz deve ser um arguto pesquisador das necessidades sociais, julgando como um homem de seu tempo, não se prendendo a ditames do passado não tentando adivinhar o futuro.”

Esse tripé basilar da informação jurídica, citado anteriormente, independente da instituição ou da categoria de usuários. Silva (2010a) afirma que todos farão uso da doutrina, legislação e jurisprudência, sejam entidades docentes como as faculdades de Direito, os institutos de pesquisas, as entidades vinculadas ao Poder executivo, Poder Judiciário, associações profissionais ou escritórios de advocacia. Professores, estudantes, pesquisadores, advogados, magistrados, juízes, ministros, a tríade: o advogado, o juiz e o promotor “promana a prestação jurisdicional, que é a justiça concreta, *ratioultima*, do Direito.” (SARAIVA, 1996, p. 50).

Diante do exposto, utilizamos também o conceito de Passos (1994, p. 363), que define a informação jurídica como

[...] toda a unidade de conhecimento humano que tem a finalidade de embasar manifestações de pensamento de juriconsultos, tratadistas, escritores jurídicos, advogados, legisladores, desembargadores, juízes e todos aqueles que lidam com a matéria jurídica, quando procuram estudar (do ponto de vista legal) ou regulamentar situações, relações e comportamentos humanos, ou ainda quando interpretam e aplicam dispositivos legais.

Além disso, destaca-se que “A informação legislativa e jurídica, de forma especial, caracteriza-se por um alto grau de relacionamentos. As normas jurídicas, proposições legislativas, acórdãos e doutrina interligam-se de várias formas, criando uma rica rede de informações.” (LIMA, 2008, p. 1).

Os poderes Legislativo, Executivo e Judiciário produzem, diariamente, um exorbitante conteúdo informacional. Elaboram e editam muitas leis, decretos,

jurisprudências, emendas constitucionais, súmulas, medidas provisórias e instruções, que se acumularão e gerarão um conteúdo expressivo de informações, tornando-se talvez o maior responsável pela produção no Brasil, inclusive se considerarmos o universo de advogados brasileiros, o expressivo número de cursos graduação em Direito e, também, a rápida obsolescência desse tipo de informação, em decorrência da constante desatualização da legislação (CUNHA, 2010).

Passos (1994, p. 364) destaca que “O fato de a informação jurídica não ser usada durante certo tempo, mesmo que seja um longo tempo, não significa que a informação não tenha valor ou utilidade ou que não seja eficaz.” A informação jurídica difere dos demais tipos de informação por possuir características próprias, como a interdisciplinaridade, a rápida obsolescência dessas informações, a grande diversidade de fontes de informação, entre outras (MARTINHO, 2006).

Porém, em Passos e Barros (2009) tratam a longevidade em se tratando da legislação pode ser considerada uma característica da informação jurídica, ou seja, a obsolescência não se torna um fator desfavorável, pois, além de possuir interdisciplinaridade com outras áreas, pode ser aplicada, ainda que revogada, conforme destacam Passos e Barros (2009).

A informação jurídica é aquela que trata de conteúdos especializados e, sob a ótica do seu gerenciamento, tem a responsabilidade de nortear as decisões dos magistrados e demais operadores de Direito nos processos e atividades jurisdicionais, com a finalidade de prestar serviços de informação com a maior especificidade e eficiência possível, como relata Oliveira (2006).

Na definição de Silva (2010a, p. 3), informação jurídica é “[...] todo e qualquer conhecimento produzido pelo homem, com o intuito de fundamentar as atividades profissionais desenvolvidas pelos operadores do Direito.” Passos e Barros (2009, p. 94) afirmam que “[...] a informação jurídica pode ser gerada, registrada e recuperada, basicamente, em três formas distintas: analítica (por meio da doutrina); normativa (pela legislação) e interpretativa (com o emprego da jurisprudência)”.

Nos escritórios de advocacia, os advogados processam, interpretam informações e transferem conhecimento com o intuito de fundamentar os processos e solucionar os casos de seus clientes. Fullin (2006, p. 4) salienta que “[...] a essência do trabalho é a manipulação, reelaboração e transferência de informações.”

A transferência dessas informações no ambiente desses escritórios envolve tecnologia, conteúdo informacional e, principalmente, interação entre pessoas. Ainda de acordo com Fullin (2006, p. 4), “[...] para materializar essas informações em resultados palpáveis e úteis, o advogado depende da informação como matéria-prima básica de seu dia a dia, especialmente informação jurídica.”

Por conseguinte, os operadores do Direito necessitam de informações encontradas em diversas fontes além das fontes primárias e secundárias de recursos legais, precisam também de bases de dados que atendam assuntos relacionados ao meio ambiente, direito digital, à segurança, assuntos técnicos e científicos variados (BRESNICK, 1988).

Assim, podemos inferir que informação jurídica é toda e qualquer informação relacionada à área do Direito. Logo, toda informação relacionada com doutrina, jurisprudência e legislação é considerada “informação jurídica”.

Muitas vezes, o termo *informação legislativo* é utilizado como sinônimo de *informação jurídica*. A informação legislativa, entretanto, é a lei propriamente dita, e Passos e Barros (2009, p. 93) a definem como

Aquela que resulta do processo legislativo federal, estadual ou municipal: as proposições legislativas, substitutivos, pareceres, emendas, relatórios, entre outros. A informação legislativa assemelha-se à informação jurídica normativa (legislação): ambas são públicas, emanam do poder público competente e são insubstituíveis.

A expressão *informação legal* também é utilizada, sendo que, na maioria das vezes, é empregada como sinônimo do termo *informação jurídica*. Esse emprego é considerado como uma tradução inapropriada de *legal information* que, em muitos casos, significa apenas a base legal ou legislação que sustenta determinado ato ou decisão (PASSOS; BARROS, 2009).

Na explicação de Fullin (2006, p. 32), “No setor jurídico brasileiro, há uma abundante produção de informação jurídica, começando pela proliferação de atos normativos, de hierarquia superior e inferior, passando pela jurisprudência e a doutrina [...]”. A informação jurídica atua de forma contundente nos ambientes jurídicos; é uma informação consistente, útil, de credibilidade e de mudança contínua, e, em alguns casos, momentânea.

Como já foi mencionado, para que a informação seja útil, é preciso que ela seja relevante e confiável. Uma informação jurídica é importante quando ela

influencia as decisões. “As informações confiáveis estão livres de erros materiais e preconceitos e podem ser confiáveis pelos usuários para representar fielmente em termos de descrição válida que pretende representar ou pode-se razoavelmente esperar que representem.” (GLAUTIER; UNDERDOWN, 1994, p. 384).

Por se tratar de informação que tem um grau de exigência quanto à qualidade, algumas lhes são atribuídas de acordo com os atributos apresentados no quadro 4 têm o foco de contribuir para que a informação jurídica seja percebida como informação de qualidade.

Quadro 4 – Atributos de qualidade da informação jurídica

Atributos	Explicação do atributo
<b>Fonte</b>	<b>Fonte</b> produtora da informação
<b>Credibilidade</b>	A informação é considerada <b>verdadeira</b> .
<b>Precisão</b>	Informação <b>precisa</b> , livre de erros.
<b>Clareza</b>	<b>Entendimento</b> da informação
<b>Relevância</b>	<b>Importância</b> da informação
<b>Completeza/Integralidade</b>	Informação <b>completa</b>
<b>Atualidade</b>	Informação <b>atualizada</b>
<b>Confiabilidade</b>	O quanto a informação está <b>correta</b> .
<b>Ordem</b>	Apresentação <b>coerente</b> da informação
<b>Tempestividade</b>	Informação <b>dentro do tempo</b> de execução da decisão
<b>Longevidade</b>	Tempo de duração, <b>obsolescência</b>

Fonte: Elaborado pela autora, baseado em Trindade, Oliveira e Becker (2011).

A avaliação, quanto à qualidade da informação, consiste em processos para identificar: autoridade e reputação, atualização da fonte, consistência, validade, fidedignidade, confiabilidade da fonte, singularidade, completeza e cobertura. E se estivermos nos referindo à informação disponível na internet, ainda temos que avaliar *links* internos e externos atualizados, facilidade para explorar o *site*, facilidade de uso, *layout* da fonte e suporte ao usuário (TOMAÉL *et al.*, 2001).

Para Miranda (2004, p. 138), “A informação jurídica é elemento imprescindível para que se alcancem os objetivos no âmbito jurídico”, por isso deve

ser uma informação pautada na qualidade, ou seja possuir os atributos citados acima.

Alonso (1998, p. 26) faz uma abordagem mais ampla sobre o tema *Informação jurídica* e esclarece que,

sob o aspecto genérico, pode ser conceituada como qualquer dado ou fato, extraído de toda e qualquer forma de conhecimentos da área jurídica, obtido por todo e qualquer meio disponibilizado e que pode ser usado, transferido ou comunicado sem a preocupação de estar integrado a um contexto. É um dado ou qualquer elemento identificado em sua forma bruta que por si só não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação.

Os meios através dos quais a informação e a documentação jurídica se apresentam são muito variados. Desde o seu suporte impresso, como os diários oficiais, relatórios, jornais, revistas, monografias, livros, enciclopédias e dicionários, e os diversos dispositivos de socialização da informação jurídica disponíveis por intermédio da internet, como os diários oficiais *online*, relatórios, jornais, revistas, monografias, livros, enciclopédias e dicionários digitais, bases de dados na Internet, correio eletrônico, redes sociais, por exemplo.

Os estudos e pesquisas sobre informação jurídica no Brasil dão maior ênfase no documento, nas fontes formais em que as informações jurídicas estão registradas e disponíveis. No ambiente jurídico, as fontes do direito são a base de origem do nascimento do direito.

Podemos reforçar tal afirmativa com a argumentação da bibliotecária jurídica Cecília Atienza (1979), especialista na área, que possui vasta experiência com informação jurídica e é autora do clássico *Documentação jurídica: introdução à análise e indexação de atos legais*, obra importante que norteou o trabalho de diversos outros bibliotecários jurídicos.

Outros bibliotecários contemporâneos da área jurídica no Brasil, como Passos (1994), Passos e Barros 2009) e Silva (2010a), tratam de informação jurídica e concentram-se na questão dos documentos jurídicos, quiçá por ser característica da própria informação jurídica que é resultado das legislações, das doutrinas e das jurisprudências.

Silva (2010a), baseada em autores como o jurista Reale (1984), reforça tal questão quando considera que esses três tipos de informação jurídica – legislação, doutrina e jurisprudência – são também fontes de informação jurídica; reconhecidas

por Rezende (2004, p. 175) como “[...] pertinentes nas peças processuais, são fundamentais como resultados registrados do exercício do Direito são bússolas e regulamentos para toda a comunidade jurídica.” Outros autores da área jurídica como Diniz (2019), Montoro (2016) também congregam da mesma afirmativa.

Em pesquisa desenvolvida por Jovanovich e Tomaél (2014) sobre informação jurídica em mídias sociais, especificamente em *blogs*, os resultados demonstraram, nitidamente, que a expressão de busca “informação jurídica” não contempla as especificidades com conteúdos mais consistentes para o âmbito jurídico, isto porque o documento como suporte da informação na referida área é de grande relevância.

Martinho (2006, p. 91) caracteriza a informação jurídica a partir dos seguintes itens:

[...] grandes volumes de informação e rapidez da sua desatualização, face a um constante crescimento e criação de novas fontes (novas leis, novas áreas do Direito, constante produção de doutrinas); b) grande diversidade de fontes de informação; c) proliferação de suportes de informação (bases de dados, CDROMs, WWW); Interação com outras áreas do conhecimento (Filosofia, Sociologia, Economia, História, Informática, Política, etc.); d) público-alvo exigente e diversificado (pluralidade de finalidades da informação pretendida); e) necessidade de grande rigor e precisão da sua conservação no documento jurídico, qualquer que seja o seu suporte; f) necessidade de grande rapidez e rigor na sua transmissão, de modo a assegurar a sua correta utilização e aplicação, de acordo com as últimas alterações ocorridas e a garantir a confiabilidade da mensagem transmitida.

Com as caracterizações apresentadas por Martinho (2006), é evidente que, com o surgimento da internet, órgãos produtores de informação jurídica passaram a disponibilizar informações com maior rapidez através dos *sites* dos Tribunais, Senado Federal, Ministérios Públicos, Câmara de Deputados, entre outros.

As fontes de informação jurídica estão disponíveis em diversos ambientes informacionais, sejam nos mais tradicionais espaços físicos como as bibliotecas universitárias, bibliotecas especializadas, escritórios ou nos mais modernos ambientes virtuais como bibliotecas digitais, virtuais, banco de dados, bases de dados, grupos especializados em redes sociais, *sites*, *fanpages* etc. – lugares característicos estudados pela CI.

Vimos que a informação permeia as relações humanas e está presente na vida das pessoas cotidianamente, permitindo resolver problemas, minimizar e sanar dúvidas e curiosidades e, geralmente, é a base para a tomada de decisões.

Capurro e Hjörland (2003) descrevem a informação como sendo algo que depende das interpretações feitas por um agente cognitivo que, a partir de um dado, faz as interpretações que dão sentido para o indivíduo. Destarte, esses autores abordam a “informação como coisa” e, na análise de Buckland (1991), é inserido o conceito de documento, de informação como coisa, o que remete para a natureza subjetiva da informação conforme constatação de Capurro e Hjörland (2007, p. 192).

Souza (2014, p. 233) assevera que “[...] a informação é tratada como direito e garantia constitucional [...]”. Desta forma, Araújo (1999, p. 155) afirma que a informação é um bem social, ou seja “[...] um direito coletivo como qualquer outro sendo tão importante como o direito à educação, à saúde, à moradia, à justiça e tantos outros direitos do cidadão.”

Diante do crescente uso da informação pelas mais diversas áreas do conhecimento, emergem distintas abordagens e conceitos; para autores como Brookes (1980), por exemplo, a informação é um elemento que provoca transformação.

Nas palavras de Oliveira (2005, p. 18), “[...] a informação é uma representação, tornando-se assim um objeto complexo, flexível, mutável, de difícil apreensão, sendo que sua importância e relevância estão ligadas ao seu uso.” Na área jurídica, as informações ocupam um grau de importância justamente pelo seu uso.

Na contemporaneidade, a informação excede qualquer limite, seja físico ou virtual, está disponível nos mais diversos suportes e, principalmente, através da internet, que proporciona o acesso à informação na ponta dos dedos. Independentemente da localização geográfica, podemos acessar um volume expressivo de informação. No ambiente virtual é incalculável a quantidade de informação existente, o que contribui para que tenhamos sobrecarga informacional.

Os estudos sobre informação têm sido cada vez mais frequentes, principalmente com a utilização das tecnologias e da grande quantidade de informações necessárias para o desenvolvimento de atividades produtivas do homem, o que favorece o avanço científico e tecnológico e motiva vários estudiosos

e pesquisadores das diversas áreas a investigar as relações entre a sociedade, a informação e o conhecimento humano em toda sua complexidade (MESSIAS, 2005).

Octaviano, Rey e Silva (1999, p. 175) acreditam que:

[...] a informação é considerada a quinta necessidade do homem, precedida por ar, água, alimentação e abrigo. Inclui-se entre os recursos básicos da sociedade, juntamente com materiais, alimentos, energia, espaço vital e mão de obra.

Para ser importante e de valor para os usuários, a informação deve ser pertinente às necessidades deles, pois muitas vezes, esses usuários precisam de informação que pode ser suprida com uma simples notícia de jornal ou revista, por exemplo.

Enfatizando o valor da informação, Klintoe (1991, p. 56) afirma que,

[...] quando o fluxo de informação é organizado de modo a atingir cada um dos membros de uma equipe, ocorre o aumento do valor potencial da comunidade da entidade. A informação mantém a sua capacidade intelectual e estimula o pensamento inovador. O fluxo de informação e a transformação do conhecimento em resultados práticos é a chave para o progresso.

A definição de *informação como coisa* proposta por Buckland (1991) é o viés visualizado nesta pesquisa, considerando que a informação jurídica possui os aspectos de tangibilidade e mensurabilidade; desta forma, pode ser considerada “informação como coisa”, estando registrada em documentos que, após o processamento dos dados e das informações, geram um novo documento (jurisprudências, leis etc.) pela própria particularidade e finalidade da área.

A CI caracteriza-se pelos seus paradigmas. Para Kuhn (2003), podemos considerar que um paradigma é um complexo de realizações científicas que são reconhecidas por determinado grupo, por tempo determinado, possibilitando resolver problemas a partir de soluções que passam a ser modelos identificados em um campo de atuação.

Após diversas leituras de textos oriundos da CI, podemos verificar que o campo científico é caracterizado pela existência de no mínimo três paradigmas epistemológicos diferenciados, porém interligados e que se complementam, como apresenta Capurro (2003): paradigma físico, cognitivo e social.

Quando falamos do paradigma social, não podemos excluir o compartilhamento de informações, que é uma peculiaridade da vida em sociedade, que está fundamentada na confiança (AGUIRRE, 2011).

Para Marteleto (1994, p. 133), o fenômeno informacional pode ser também uma forma de “[...] construir a cultura, de levar à ruptura, admitindo-se que existem tantas formas de lidar com o mundo, quantas existem de experiências e de condições de vida.”

Se considerarmos que a informação também é um produto da chamada “Era Digital”, logo temos que aceitar que a internet é seu maior meio de transporte, de fluxos e nós. Hodiernamente, uma enorme quantidade de informação pode ser compartilhada e transformada em conhecimento pelos fluxos e compartilhamentos que ocorrem na *Web*.

Nesse ambiente, é importante analisar a qualidade da informação disponibilizada. É complexo localizar informações precisas em meio a esse mar de informação que está disponível no ciberespaço, o que torna ainda mais indispensável conhecer tanto a qualidade das fontes de informação como os processos e a precisão da mediação disponibilizada. Volumes exorbitantes de informações são compartilhados, disseminados a todo instante, contribuindo para a explosão informacional. A máxima “procurar uma agulha no palheiro” exemplifica muito bem o cenário atual.

Nesse contexto, a informação jurídica aparece numa infinidade de fontes, e, segundo o Jusbrasil (2014), essas informações, muitas vezes, ficam invisíveis a diversos buscadores, pois o tratamento necessário para que elas sejam recuperadas, em alguns casos, não é adequado, tornando assim a informação jurídica brasileira de difícil acesso ao cidadão brasileiro vindo na contramão do direito fundamental ao acesso à informação, previsto no inciso XXXIII do art. 5º da CF/88, disciplinado pela Lei Federal 12.527/12.<sup>8</sup>

<sup>8</sup>A Lei nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas dos três poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. A Lei institui como princípio fundamental que o acesso à informação

Pesquisas demonstram que os profissionais da área de Direito ainda possuem grandes dificuldades em mapear as informações na internet para montar suas peças e teses. Muitos deles optam por bases de dados caríssimas, de conteúdo limitado, ou despendem muito tempo que, na maioria das vezes, o profissional não tem, para efetuar as buscas nos tribunais, por jurisprudência relacionada à sua pauta.

Davenport (1998) destaca que compartilhar informação é o ato de partilhar, é “[...] um ato voluntário”, que visa colocar as informações à disposição dos outros. Para o autor, “o vocábulo compartilhamento implica vontade” por parte do emissor (DAVENPORT, 1998, p. 115).

O significado da palavra “*compartilhamento*” no Dicionário Aurélio (1999, p. 511) é apresentado como “ato ou efeito de compartilhar”. O Dicionário Priberam *online* descreve compartilhamento como “partilhar algo com alguém” e ainda existem diversos termos que são utilizados como sinônimos, como disseminação, troca, divulgação, distribuição, transferência de informações, por exemplo. Autores como Alcará *et al.* (2009) e Davenport (1998) adotam o termo *compartilhamento da informação*, o qual também é empregado nesta pesquisa justamente pelo fato de acreditar que a ação de compartilhamento se inicia no tomar partido, na disposição em compartilhar.

Na concepção de Di Chiara, Alcará e Tomaél (2010, p. 105), “[...] o compartilhamento da informação e do conhecimento é um processo que depende das pessoas da organização, mais especificamente, da interação e das relações entre essas pessoas.” Considerando a interação e a relação entre as pessoas, Capurro e Hjörland (2007, p. 174) destacam que “[...] não é a informação compartilhada, mas a interpretação compartilhada, que mantém as pessoas unidas.”

Talja (2002) ressalta que o compartilhamento de informação é uma prática habitual e as pessoas são fundamentais para tal ação. No estudo sobre compartilhamento de informação feito por Di Chiara, Alcará e Tomaél (2010) foi

identificado que existem diferentes tipos de relacionamentos e cada um deles possui os seguintes tipos de compartilhamentos: Relacionamentos para a aprendizagem – intencional e unilateral; relacionamento para aliança – com os líderes, multi e interdisciplinar e obrigatório; relacionamento para colaboração – não intencional, é mediado, é contínuo, entre grupos.

Alcará *et al.* (2009, p. 172) mencionam que “[...] compartilhar não implica ceder a posse do conhecimento, e sim usufruir dele juntamente com os pares”, o que é totalmente aceito por Davenport (1998, p. 115) ao fazer a seguinte afirmação:

Compartilhar não deve ser confundido com relatar, que é uma troca involuntária de informações de maneira rotineira ou estruturada. O vocabulário compartilhamento implica vontade. Aquele que compartilha pode passar a informação adiante, mas não é obrigado a isso.

Com esse mesmo raciocínio, Guimarães (2009, p. 23) compreende que “[...] a informação e o conhecimento adquirido e armazenado por um indivíduo é transmitido de maneira clara para outro indivíduo ou grupo de indivíduos, por meio de um processo de compartilhamento de experiências.”

Os relatos de Alcará *et al.* (2009) tratam da existência de fatores que podem interferir no compartilhamento da informação, tais como motivação, barreira, obrigatoriedade; eles estão retratados no quadro 5.

Quadro 5 – Interferências no compartilhamento de Informação

<b>Fatores</b>	<b>Interferências no Compartilhamento de Informação</b>
<b>Motivação</b>	Recebe a interferência de alguns elementos: confiança, amizade, afinidade, harmonia e doação.
<b>Barreira</b>	Recebe a influência de elementos que retardam ou impedem o compartilhamento: de ordem estrutural, logística, cultural e psicológica.
<b>Obrigatoriedade</b>	Quando há a necessidade de cooperação para concluir uma ação, ou seja, precisa-se de auxílio para a continuidade de uma atividade.
<b>Meios</b>	Podem ser diretos ou indiretos, os meios diretos ocorrem pela interação entre as pessoas e os indiretos pela literatura.

Fonte: Elaborado pela autora.

O compartilhamento de informação é um processo social complexo e depende muito da motivação, isto é, envolve a boa vontade e o interesse em

partilhar. Na concepção de Kalman, Monge e Fulk (2002), a informação é um recurso que não conseguimos extrair com facilidade das pessoas; por outro lado, é algo que não se pode forçar.

Pesquisas desenvolvidas por Cross, Parker e Borgatti (2002) revelaram que os indivíduos compartilham informações com maior facilidade com pessoas que já conhecem e interagem, o que demonstra a confiabilidade entre eles.

Com a propagação da internet, o ato de compartilhar informações tornou-se um ato frequente e com maior rapidez nas redes sociais, justamente por não precisar, necessariamente, estar *online* o tempo todo, ou seja, os indivíduos postam informações e, num dado momento em que se acessa a página, recebe todos os conteúdos postados. Em consequência disso o uso da internet e das redes sociais se alastrou facilitando o compartilhamento de informações para diferentes partes do mundo.

Pesquisadores como Marteleto, Oliveira e Silva (2004, p. 44) destacam que “O interesse partilhado pelos atores da rede social é o capital social, definido como normas, valores, instituições e relacionamentos compartilhados que permitem a cooperação dentro ou entre os diferentes grupos sociais.”

No atual cenário, a relevância da tecnologia em todo o processo de compartilhamento da informação é inegável e reconhecida por vários autores como Davenport e Prusak (1998), quando afirmam sobre a transferência de conhecimento, e garantem que, sem o uso das tecnologias, esse processo não poderia ocorrer com tanta intensidade, como acontece com o uso das ferramentas propiciadas pela tecnologia de informação e comunicação.

Aqueles que compartilham não precisam estar presentes no local e podem ser relativamente desconhecidos entre si ou ser conhecidos apenas pelo compartilhamento de informações.

Neste sentido, Talja (2002) realizou alguns estudos com o objetivo de descrever os tipos e níveis de compartilhamento da informação, desenvolveu conceitos para descrever a colaboração de estudiosos na recuperação de documentos. Diante dos resultados empíricos obtidos no estudo, a autora instituiu uma classificação dos tipos de compartilhamento representado no quadro 6.

Quadro 6 - Tipologias de compartilhamento

Tipos de Compartilhamento	Significado
<b>Compartilhamento Estratégico</b>	Compartilhamento da informação jurídica como uma estratégia consciente para maximizar a eficácia em um grupo de pesquisadores jurídicos.
<b>Compartilhamento Paradigmático</b>	Compartilhamento da informação jurídica como meio de se descobrir novidades e distinguir abordagens de pesquisa ou áreas dentro de uma disciplina do Direito ou disciplinas relacionadas.
<b>Compartilhamento Diretivo</b>	Compartilhamento da informação jurídica entre professores e estudantes de Direito.
<b>Compartilhamento Social</b>	Compartilhamento da informação jurídica para estabelecer relações com a comunidade acadêmica de Direito.

Fonte: Elaborado pela autora, adaptado de Tajla (2002).

Analisando o quadro 6, podemos constatar que o compartilhamento de informação nas redes sociais digitais perpassa por esses quatro tipos e, em cada momento, ocupa um papel diferente na rede.

Outros estudos, inclusive os realizados por Wu (2008), identificaram que o compartilhamento de informação exerce a figura do mediador nas relações entre a rede de confiança criada e as ligações que um indivíduo mantém com os seus pares, por meio do respeito e admiração, “[...] é sabido que a confiança apresenta um destacado fundamento ético, enquanto valor fundamental das relações privadas.” (AGUIRRE, 2011, p. 58).

O compartilhamento de informação deve resultar em benefícios e melhorias, decorrentes da confiança entre as partes, considerando que o ato de compartilhar depende principalmente dos indivíduos que fazem parte das redes. Considerando os diversos autores, percebe-se que compartilhar informação é o ato natural de tornar um conteúdo informacional acessível a outros, permitindo que, por intermédio da socialização, externalização, combinação e internalização possam ser compreendidas, apropriadas e utilizadas coletivamente (IPE, 2003).

Como relatam Tomaél, Di Chiara e Alcará, (2005, p. 95),

As redes sociais ultrapassaram o âmbito acadêmico/científico, conquistando e ganhando espaço em outras esferas. E podemos observar esse movimento chegando à Internet e conquistando cada vez mais adeptos, aglutinando pessoas com objetivos específicos, ou apenas pelo prazer de trazer à tona ou desenvolver uma rede de relacionamentos.

Sugahara e Vergueiro (2011, p. 180) compreendem que “[...] a vasta trama de relacionamentos entre pessoas com atividades comuns propicia uma aproximação entre os integrantes periféricos e centrais da rede e que a inversão desses papéis leva ao compartilhamento de informações.”

Consequentemente, para que se efetive essa disseminação de informação nas redes sociais, seja através das mídias sociais ou nos *sites*, é necessário que as redes sejam organizadas e colaborativas, favorecendo o compartilhamento de informação.

### 3 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DA INFORMAÇÃO JURÍDICA

Abordamos nesta seção a mediação da informação com o olhar para a informação jurídica e o advogado na condição de protagonista social. Um processo mediacional que revela comportamentos diferenciados por parte dos advogados.

#### 3.1 ESTUDOS SOBRE A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

*Mediação* é um conceito utilizado e empregado em diversas áreas do conhecimento, na representação de diferentes fenômenos, especialmente, sociais, culturais e informacionais. Na CI, o fluxo informacional é um dos focos dos estudos desenvolvidos sobre essa temática, não somente com relação aos meios, mas também sobre as mediações e suas relações, inclusive no diálogo e interlocuções entre os sujeitos (usuário e mediador), para que seja possível a interação.

O constante uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) proporcionou uma maior discussão sobre o tema, inclusive oportunizando um leque maior de oportunidades de mediação.

Estamos diante de grandes mudanças nos processos de interação entre os indivíduos e os fluxos informacionais. No que tange à comunicação e à mediação, são questões complexas, principalmente por envolver as interações sociais, como destaca Martín-Barbero (2009).

A informação agrega valor de acordo com os significados que lhe são atribuídos e às necessidades dos usuários. Sob o ponto de vista de Tarapanoff, Araújo Júnior e Cormier (2000), a informação é passível de ser expandida, completada, substituída, difundida e compartilhada.

O compartilhamento com diversas pessoas, todavia, desenha um expressivo e dinâmico fluxo informacional nos mais variados tipos de plataformas tecnológicas e redes sociais.

Em perspectiva genérica, uma mediação corresponde a um processo em que um elemento é intercalado entre sujeitos e/ou ações diversas, organizando as relações entre estes. Esse conceito básico parece se manter em todas as situações em que a expressão é chamada a nomear o processo. Os sentidos específicos variam segundo o elemento mediador; conforme os sujeitos cuja relação é

intermediada; e de acordo com seu modo de atuação. Em perspectiva epistemológica, trata-se do relacionamento do ser humano com a realidade que o circunda, que inclui o mundo natural e a sociedade. A ideia de mediação corresponde à percepção de que não temos um conhecimento direto dessa realidade – nosso relacionamento com o “real” é sempre intermediado por um “estar na realidade” em modo situado, por um ponto de vista – que é social, cultural, psicológico (BRAGA, 2012, p. 33).

Apresentamos, na sequência, algumas definições de mediação, pesquisadas na literatura e ancoradas em autores que discutem o tema sob diferentes olhares.

Historicamente, de acordo com Vianna (2009, p. 1), existem relatos que, desde 3000 a.C., na Assíria, Babilônia, Egito, Grécia e Ketha, já se falava sobre mediação. A mediação está presente no dia a dia das pessoas, envolve os grupos sociais e é relevante para a interação entre os indivíduos. Moore (1988) traz um conceito que se aplica à sociedade, em diferentes dimensões, ao afirmar que é uma alternativa de solucionar conflitos e facilitar acordos entre as partes.

No *Dicionário Técnico e Crítico da Filosofia*, o verbete *mediação* é conceituado como sendo “originário do adjetivo inglês *mediate* do qual resultou o substantivo *mediation* e seus derivados, como *intermediation*”, apresentado por Lalande (1993, p. 656).

De acordo com o filólogo, gramático e professor de língua portuguesa Celso Pedro Luft, a definição de mediação, de uma maneira mais abrangente, é tida como o “ato ou efeito de mediar” ou ainda “intercessão, intervenção” (LUFT, 2000, p. 449), o que nos leva a pensar que a mediação é uma ação de interferência a ser realizada entre os sujeitos.

Lascoux (2006, p. 1) esclarece que:

A palavra mediação antes de derivar de uma palavra latina (*medius*, *mediator*) terá aparecido na enciclopédia francesa em 1694, cujo aparecimento é identificado nos arredores do século XIII, para designar a intervenção humana entre duas partes.

Outros dicionários (a exemplo do Dicionário *Houaiss*), apresentam o termo *mediação* como sendo oriundo do latim “*mediatio, onis*” com referência ao “ato de servir de intermediário entre pessoas ou grupos.” Na sua versão eletrônica, *mediação* é “ação ou efeito de mediar; ação de auxiliar como intermediário entre indivíduos ou grupo de pessoas; intervenção.” (HOUAISS, 2019, p. 622).

A mediação, na concepção de Japiassú (1976, p. 182), “liga-se ao problema da necessidade de explicar a relação entre duas coisas, sobretudo entre duas naturezas distintas [...]”. Na filosofia clássica, na lógica de Hegel, na lógica aristotélica, na dialética hegeliana e na dialética marxista, a mediação está presente (GONTIJO, 2013).

A história da mediação, à luz da filosofia, é apresentada também por Signates, em 1998, num estudo que resgatava a questão histórica e filosófica da mediação.

O conceito de mediação procede principalmente de duas vertentes filosóficas: a idealista, de origem cristã, e a hegeliana, bem como a tradição marxista. Tais vertentes são obviamente distintas, a primeira ligando-se sobretudo à herança teológica (mediação do Cristo entre Deus e o mundo; mediação dos santos entre os pecadores e Deus) e, em seguida, tomando-se corrente no existencialismo, e a segunda, numa preocupação específica de explicar os vínculos dialéticos entre categorias separadas. Ambas as orientações, contudo, às vezes se tocam, como parece ser o caso do quase insuperável problema do dualismo, que o conceito implica (SIGNATES, 1998, p. 38).

Em 1997, o significado de mediação, encontrado com maior frequência, era a ideia do intermediário que a epistemologia behaviorista trata como “elos intermediários” entre o estímulo inicial e a resposta, gerando “[...] ao mesmo tempo, as respostas aos estímulos que os precedem e, por sua vez, estímulos para os elos que seguem.” (DUBOIS, 1997, p. 405).

Algumas áreas do conhecimento apontadas por Varella, Barbosa e Farias (2014), estariam empenhadas nos estudos sobre mediação. Nesses estudos, foram identificadas as áreas de Comunicação Social, Psicologia, Sociologia, Direito e Ciência da Informação.

Na CI, o processo de comunicação entre um sujeito, a ação, a informação e outro sujeito é chamado de mediação da informação e vai além do conhecimento técnico. É por meio das ações de comunicação que participamos das práticas relacionais na mediação, cuja ação vai além de transferir conhecimento (CASTRO; SILVA; OLIVEIRA, 2020).

Os estudos e práticas envolvendo a mediação da informação tem gerado muitas discussões. Os debates são recorrentes na CI e na Biblioteconomia desde meados da década de 1990, quando se iniciou o interesse pelo tema.

No ambiente científico da CI, os estudos sobre mediação vêm conquistando espaço na academia. Está cada vez mais presente nas discussões epistemológicas da área e suas práticas. Os pesquisadores estão empenhados nos estudos que abordam a temática, principalmente em relação às questões que envolvem ambientes diferenciados onde acontece a mediação da informação e da leitura.

No passado, a abordagem da mediação na CI estava relacionada à ideia de ponte ligando a informação e o usuário. Uma abordagem considerada ultrapassada na atualidade, de acordo com estudos mais recentes, que veem toda a complexidade das relações que ocorrem entre os sujeitos e a informação no processo mediado. Os sujeitos atuantes que se relacionam diretamente com a informação ocupam papel de protagonistas da ação mediadora do acesso, uso e apropriação da informação.

Os conceitos teóricos sobre a mediação da informação na CI vêm sendo consolidados e contribuem com as práticas e reflexões para que a ação de mediar não seja compreendida como a tríade: emissor – mensagem – receptor, mas, sim, composta pelo mediador, a ação, o objeto, sujeito e suas relações ativas, exposto na figura 3.

Figura 3 - Sistema de retroalimentação na mediação da informação



Fonte: Elaborada pela autora.

Por meio da revisão de literatura sobre mediação da informação na CI, recorreremos aos teóricos da área, no intuito de fundamentar e buscar contribuições dos pesquisadores e estudiosos em âmbito nacional e internacional. Como salienta Thomas (1999, p. 9), “A mediação dos saberes constitui um domínio quase específico, que reenvia, por um lado, à mediação da informação e, por outro, aos aspectos sociais ou semióticos da comunicação.”

No entendimento de Orozco Gómez (2000), a mediação é o espaço de aprovação do sentido ao processo da comunicação e acontece em diferentes âmbitos, o que pode ser descrito por Almeida Junior (2009a, p. 99) como “[...] do usuário, do profissional da informação, do suporte informacional, do produtor da informação, das mídias, dos meios, dos equipamentos informacionais etc.”

Davallon (2007) aborda mediação como categoria profissional onde dispositivos, gestos, ações, negociações são ferramentas no processo de mediação e comunicação da informação; tal ação é referenciada pelo autor como sendo as quatro características.

(i) Esta ação produz sempre, em maior ou menor grau, um “efeito” sobre o destinatário da comunicação: ele vai aceder, aprender, passar, etc. Esta acção é, além disso, modalizada: o destinatário é um beneficiário respeitado, valorizado como sujeito, e não instrumentalizado. (ii) O objecto, o actor ou a situação de partida sofrem uma modificação devido à integração num outro contexto. Por exemplo, o objecto técnico posto em contexto de uso funciona de forma diferente da mediação, mesmo se não é transformado enquanto tal. O fenómeno é semelhante para a obra de arte, o saber ou o actor sob a acção de uma mediação. (iii) O operador da acção (o terceiro elemento enquanto mediador) é, certamente, quer acção humana, quer operador objectivado sob forma de dispositivo, quer por vezes ambos; mas, seja como for, há quase sempre polémica sobre a sua forma e a sua natureza. (iv) A acção do elemento terceiro tem sempre um impacto sobre o ambiente (mais frequentemente o ambiente social) no qual ela se situa (DAVALLON, 2007, p. 9).

O conceito de *mediação*, abordado de maneira genérica, de acordo com Davallon, está muito mais ligado à área jurídica, como afirma: “pressupõe um conflito e comporta uma ideia de conciliação ou de reconciliação, está relativamente pouco presente na literatura científica das ciências da informação e da comunicação” (DAVALLON, 2007, p. 5).

A partir de Davallon (2007) a noção de *mediação* se apresenta como uma ação que implica na transformação de determinadas situações, e não apenas consiste na simples interação entre elementos.

Na década de 90, as pesquisas de Almeida Júnior foram de significativa relevância para os estudos sobre mediação no âmbito da CI no Brasil. Trouxeram contribuições ricas à discussão, pois, a partir desses estudos, surgiu a definição que, segundo o autor, mesmo de caráter embrionária, a mediação seria conceituada naquele momento como

[...] toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional. (ALMEIDA JÚNIOR, 2008, p. 92).

Enquanto isso, no terreno da Educação, sob o ponto de vista da educadora Mallmann (2010, p. 65), “um mediador é sempre um aspecto, um elemento, uma entidade, uma ferramenta capaz de mobilizar, modificar, potencializar ações dentro de um universo.” Na opinião dessa autora, a mediação como conceito, possuía divergências entre diversos autores e entre as diversas áreas, o que torna as discussões sobre a temática mais fluída e acrescenta olhares críticos sobre as diferentes abordagens, enriquecendo os debates.

Crippa e Carvalho (2012) salientam o fato de que a mediação apresenta do seu ponto de vista intelectual e político certos desafios que devem ser considerados, inclusive no que diz respeito ao conceito, que pode ter variações e incoerências, podendo até ser impraticável devido a sua ampla área de abrangência.

De maneira prática, visualizamos a mediação nas discussões de Arruda (2013, p. 83) ao afirmar que “se entende a mediação como a ação desenvolvida para promover o encontro entre o usuário e a informação.” Logo, o mediador exerce atividades de aproximação entre a informação e o indivíduo em processo de retroalimentação.

Em 2015, Almeida Junior revisou a definição, de mediação da informação por ele proposta. Nas suas elucubrações, sentiu a necessidade de inovar e revolucionou o conceito com a atualização que agregou outros conteúdos àquela definição de 2008, acrescentando e esclarecendo alguns pontos, inclusive acrescentando que uma necessidade informacional não é estável nem definitiva.

O conceito de *mediação* foi reformulado por ele e se faz presente na consolidação da temática na área. Ao compararmos o conceito de 2008 com o de 2015, visualizamos o acréscimo de elementos destacados no quadro 7.

Quadro 7– A Mediação na visão de Almeida Júnior (2008, 2015)

2008	2015
[...] toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de	[...] toda ação de interferência – realizada <b>em um processo, por</b> um profissional da informação e <b>na ambiência de equipamentos informacionais</b> –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; <b>singular ou</b>

informação que satisfaça, <b>plena</b> ou parcialmente, uma necessidade informacional. (ALMEIDA JÚNIOR, 2008, p. 92).	<b>plural</b> , individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente <b>e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais.</b> (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 25).
---	--

Fonte: Almeida Júnior (2008, p. 92, 2015, p. 17, grifo nosso).

Com a atualização do conceito realizada por Almeida Júnior (2015), a ação passou a ser percebida como um processo e agregou outras características à questão do singular e do plural. O nível de satisfação do usuário passou a ser mensurado onde o sujeito passa a ter a sua necessidade informacional satisfeita momentânea ou em partes e que possa gerar conflitos e, conseqüentemente, novas necessidades informacionais.

Nas palavras de Almeida Junior (2016, p. 4), “O conceito atualizado abriga alguns pontos que devem ser destacados: interferência; processo; profissional da informação; ambiência; equipamentos informacionais; apropriação; satisfação momentânea; necessidade informacional; conflito.” Além consolidar o conceito sobre mediação da informação, contribuiu para algumas discussões do autor com relação ao objeto de pesquisa da área.

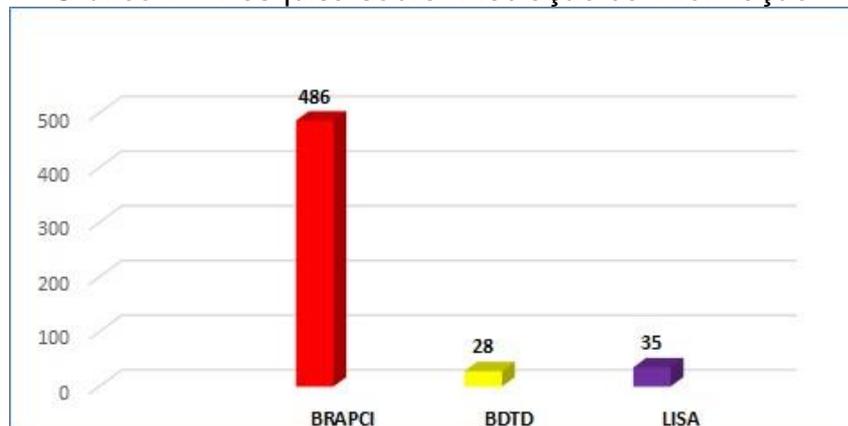
Bortolin e Lopes (2016, p. 131), em suas pesquisas sobre mediação, concluíram que “Pensar a mediação enquanto conceito é fundamental para que os pesquisadores passem a se preocupar com o corpus.”

Santos Neto (2019), em sua tese intitulada *O estado da arte da mediação da informação: uma análise histórica da constituição e desenvolvimento dos conceitos*, faz um apanhado histórico sobre a mediação e sua representatividade na CI. O autor relata em suas pesquisas que a mediação que é estudada na área da Biblioteconomia e da CI desde a década de 90, no título de um artigo de uma revista especializada. Ele apresenta mais de 50 modalidades de mediação existentes, dentre elas: Mediação corporal, Mediação cultural, Mediação custodial, Mediação pós-custodial, Mediação da informação, Mediação de conflito, Mediação de conciliação, Mediação de leitura, Mediação digital, Mediação do conhecimento, Mediação familiar, Mediação jurídica, Mediação profissional, Mediação mediática, Mediação para a paz entre outras (SANTOS NETO, 2019).

A partir dos resultados de pesquisa apresentados por Santos Neto (2019), resolveu-se, então, realizar pesquisa bibliográfica sobre o termo específico “mediação da informação” nas bases e repositórios nacionais da área, de modo a compreender como o conceito de mediação se insere nesta pesquisa.

Para tanto, foram selecionadas a Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) e a Base de Dados de Teses e Dissertações (BDTD) que são nacionais, e a *Library Information Science Abstracts* (LISA) para que se tenha um referencial internacional. Os termos utilizados foram: **mediação da informação** e **mediation of information** e o recorte temporal é de janeiro de 2000 a maio de 2020, conforme resultados demonstrados no gráfico 1.

Gráfico 1 – Pesquisa sobre “Mediação da informação”



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Os dados demonstram que o termo **mediação da informação** é encontrado em 486 ocorrências na BRAPCI, donde podemos inferir que seja pelo fato de essa base abranger os diversos periódicos científicos nacionais da área de CI; a BDTD apresenta um número menor, 28 ocorrências, o que nos leva a crer que, por se tratar de uma base de teses e dissertações defendidas, representa as linhas de pesquisa dos programas de pós-graduação em CI das diversas universidades brasileiras. Já a pesquisa efetuada na LISA resultou em 35 ocorrências.

Esses resultados demonstram que os estudos sobre mediação estão se consolidando na CI no Brasil. A mediação da informação interage com as práticas de comunicação e, por conseguinte, com os processos informacionais e a tecnologia. Os veículos de compartilhamento se tornaram muito mais acessíveis de maneira que os indivíduos pudessem ressignificar as informações.

Pieruccini (2004, p. 31), ao tratar sobre mediação, salienta que ela

[...] passa por processos tão revolucionários quanto aqueles originados pelo advento das 'antigas' tecnologias de registro e circulação, não apenas com intensidade certamente mais contundente, em razão da natureza e da abrangência que as tecnologias eletrônicas permitiram (sobretudo depois da Segunda Guerra), mas também face às estruturas e circuitos pelos quais a informação passa a ser organizada e mediada.

Não obstante, Braga (2012) acrescenta que a especificidade em uma mediação varia segundo o mediador e depende dos indivíduos, para quem ocorrerá as ações mediacionais. O mediador, muitas vezes, utiliza-se do próprio conhecimento e competência para transmitir, de forma mais entendível, as informações ao usuário/receptor, o que pode contribuir no melhor acesso e uso da informação.

Além disso, na concepção de Almeida Junior e Santos Neto (2014), a mediação está inserida inclusive no ato de organizar uma informação para ser acessível para os usuários, que seria na indexação dos assuntos para o catálogo. Esses autores defendem que a informação é algo que pode gerar dúvidas, propiciar lapsos cognitivos e conflitos, pois cada ser humano constrói o seu conhecimento nas relações que envolvem o indivíduo e o mundo. "Não há como se construir conhecimento sem a relação. Estamos sempre em relação dialógica com o mundo." (ALMEIDA JUNIOR, 2016, p. 1). Assim, destacamos que a mediação da informação tem uma dimensão dialógica, ou seja, o sujeito que participa da ação mediadora possui condições de desconstruir, reconstruir ou construir novos conhecimentos e saberes, conforme salienta Gomes (2017).

Concordando com a afirmativa desses autores, a informação pode se transformar em conhecimento à medida que é bem apropriada. É a partir da mediação que o sujeito fará o processo de construção, desconstrução e reconstrução, podendo discorrer sobre a importância do processo de apropriação da informação. Na visão de Carvalho (2016a, p. 47),

É preciso considerar que o conceito de mediação ainda não é concebido por uma apropriação crítica na Biblioteconomia e na Ciência da Informação em face dos estudos recentes e da importação conceitual de mediação, especialmente na área de comunicação e cultura, o que causa uma inflação semântica da mediação.

Três anos após os estudos de Carvalho (2016a), a pesquisa realizada por Santos Neto (2019, p. 15) revelou que “Houve um aumento expressivo na produção científica sobre mediação, mas que ainda requer um aprofundamento teórico sobre ela, visto que há uma tendência em utilizar o termo sem atentar-se a sua complexa dimensão conceitual.” O pesquisador mapeia a produção científica e os autores da área da CI que estudam o tema *mediação*. Sua pesquisa foi efetuada nas seguintes fontes: anais do ENANCIB (1994 a 2017), artigos científicos, periódicos nacionais e internacionais (Qualis Capes A1, A2 e B1 da avaliação de 2015) e nas teses e dissertações até o ano de 2017 dos programas de pós-graduação em CI.

Os resultados apontaram os autores que mais pesquisaram e continuam pesquisando sobre mediação no âmbito da CI desde 2010, apresentados em ordem alfabética:

Aida Varela, Elaine Cristina Lopes, Elmira Luzia Melo Soares Simeão, Giulia Crippa, Henriette Ferreira Gomes, Isa Maria Freire, João Arlindo dos Santos Neto, Jonathas Luiz Carvalho Silva, Lídia Eugênia Cavalcante, Marco Antônio de Almeida, Maria Giovanna Guedes Farias, Mariany Toriyama Nakamura, Marilene Lobo Abreu, Barbosa, Marta Lígia Pomim Valentim, Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, Raquel do Rosário Santos, Regina Maria Marteleto, Sueli Bortolin e Valdir Jose Morigi (SANTOS NETO, 2019, p. 355).

Também merece destaque a pesquisa realizada por Silva, Nunes e Cavalcante (2018), que buscaram identificar os autores citados e suas abordagens em pesquisas sobre a mediação no campo da CI brasileira. Os resultados desse estudo apontaram que o autor mais citado nos artigos sobre mediação é Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, e o conceito definido por ele é encontrado em quase 50% das 166 publicações analisadas, ou seja, 80 ocorrências, das quais 72 são de autoria individual e oito em coautoria. O conceito de mediação de Almeida Junior é consolidado e difundido na CI. Em seguida, aparece Davallon, com 32 ocorrências, como único autor e, posteriormente, Gomes, com 24 ocorrências, sendo 19 em autoria individual e cinco em coautorias.

Na CI, a mediação é tema em constante evolução, com discussões e abordagens sempre em atualização, o que permite, de acordo com Nunes e Cavalcante (2017, p. 4), “[...] uma inserção cada vez maior, em quantidade e qualidade, do conceito de mediação na CI, exercendo forte interferência sobre os

quadros teórico conceituais da área, auxiliando, inclusive, numa reorientação de seu objeto de estudo.”

Dentre os aspectos ou tipologias da mediação existem a implícita e a explícita, que são estudadas nas pesquisas da área. Por um lado, a mediação implícita é intercorrente em espaços dos equipamentos informacionais, sem a necessidade da presença física dos usuários; por outro lado, a mediação explícita acontece na presença do usuário, mesmo que virtual, como nos acessos a distância. (ALMEIDA JUNIOR, 2009).

Nos estudos sobre mediação da informação realizados por Gomes (2019), a autora aborda o tema *protagonismo social*, que é resultante do protagonismo, definido por Perrotti (2017, p. 15) como

[...] protagonismo implica uma dimensão existencial inextricável. Significa resistência, combate, enfrentamento de antagonismos produzidos pelo mundo físico e/ou social e que afeta a todos. Significa tomada de posição dianteira face a obstáculos que ameaçam a espécie (causados por pessoas, animais, circunstâncias, sentimentos, ideias, preconceitos etc.).

O protagonismo é a qualidade da pessoa que se destaca pelo próprio empoderamento. É a característica do personagem principal, do elemento central que participa ativamente de um procedimento e que tenha legítima participação social no contexto em que está inserido.

O protagonismo ao qual nos referimos torna as pessoas autônomas<sup>9</sup> no sentido de sujeitos políticos da ação, comprometidas socialmente, solidárias e capazes de colaborar com o próximo e com a sociedade, o qual chamamos de *protagonismo social*.

Segundo estudos de Gomes (2019), o protagonismo social é

Potencializado em ações de mediação consciente. Isso porque na mediação consciente, busca-se promover o processo de problematização, de intensificação do debate, do exercício da crítica,

<sup>9</sup>A autonomia citada é a de Paulo Freire, aquela que emancipa o ser humano. Tratamos do princípio de autonomia freireano, que deve conduzir as ações humanas, e do que ele representa para a ação libertadora em questão, não no sentido restrito de autonomia como individualismo.

do debate, do exercício de expressão, de modo que os envolvidos iniciem o processo de expansão dos seus entendimentos e possam se apropriar da informação. O sujeito da ação, sujeito que toma consciência de si, do seu meio e do mundo e toma uma posição, passando a se colocar no mundo como um protagonista social. [...]. Ação de resistência contra a opressão, discriminação, *apartheid* social, a rejeição, desrespeito e negação ao diferente desrespeito e negação ao diferente, por esta razão, não se pode falar em protagonismo, omitindo-se que este ao mesmo que resulta da ação mediadora também a impulsiona e, por conseguinte, também reflete na dimensão política desta ação (GOMES, 2019, p. 2).

No processo de mediação da informação, o mediador deve atuar como facilitador do desenvolvimento do protagonismo social de maneira a proporcionar o fortalecimento da ação protagonista. Nas RSV, por exemplo, o mediador, além de contribuir para o fluxo informacional, deve colaborar na busca, acesso e uso da informação.

Quando nos referimos à ação mediadora dos advogados nas RSV, entendemos que eles exercem protagonismo social no processo que leva à apropriação da informação por parte dos indivíduos, além de possibilitar que os sujeitos se tornem competentes na busca e usos da informação de que necessitam, reforçando o comprometimento com o processo de apropriação da informação e desenvolvimento protagonista (GOMES, 2019).

É interessante perceber que nesse ambiente diferenciado que são as RSV surgem novos tipos de leitores. Santaella (2003, 2004) identifica três perfis cognitivos diferentes de leitores contemporâneos de mídia: o leitor contemplativo, o leitor movente e o leitor imersivo.

O leitor contemplativo, na concepção de Santaella (2003), é o que lê pausadamente, necessita parar e se concentrar para fazer sua leitura. Já o leitor movente é “Um leitor de fragmentos, leitor de tiras de jornal e fatias de realidade.” (SANTAELLA, 2004, p. 29). É inegável que os meios de comunicação de massa do século XXI são responsáveis na formação do comportamento dos leitores moventes. “Este leitor aprende a transitar entre linguagens, passando dos objetos aos signos, da imagem ao verbo, do som para a imagem com familiaridade imperceptível. Isso se acentua com o advento da televisão: imagens, ruídos, sons, falas, movimentos e ritmos na tela se confundem e se mesclam com situações vividas.” (SANTAELLA, 2004, p. 31).

Santaella (2004) apresenta ainda o leitor imersivo, que surge para o consumo das mídias digitais e cujas características são: a prontidão sensorial, a não linearidade e a interatividade; “é um leitor em estado de prontidão, conectando-se entre nós e nexos, num roteiro multilinear, multissequencial e labiríntico que ele próprio ajudou a construir ao interagir com os nós entre palavras, imagens, documentação, música, vídeo etc.” (SANTAELLA, 2004, p. 33).

Em 2013, surge em seus estudos um quarto tipo de leitor, o leitor oblíquo, um leitor da atualidade, com muita afinidade com as tecnologias e com a internet, com habilidades para manusear os dispositivos móveis, capaz de manter-se conectado, seja com o intuito de comunicar-se ou de disseminar e compartilhar conteúdos com o objetivo de interagir.

É o tipo de leitor que transita pela informação enquanto ela se movimenta, “também chamada de hipermobilidade, porque nós somos móveis, porque nosso corpo é móvel, ele se locomove no mundo, e ao mesmo tempo nós estamos nos movimentando na informação que vem pela rede.” (SANTAELLA, 2013).

Esse perfil de leitor está inserido nas redes sociais e, por inúmeras vezes, atua como mediador, mesmo que inconscientemente. O leitor oblíquo nasceu na era digital e é também conhecido como nativo digital, que tem grande facilidade com as tecnologias e o processo de movimentação da informação pelas redes.

Nesse processo de construção de conhecimento, o leitor oblíquo pode atuar ou não como mediador, como afirma Silva (2015, p. 2):

[...] relevância da mediação para construção do conhecimento, de sorte que se configura como elemento histórico e social de ligação, intervenção, interferência, solução de conflitos, transformação, interação tão necessária em áreas do conhecimento [e mais amplamente na sociedade], visando auxiliar em uma realidade comumente enviesada por uma modernidade/pós-modernidade fragmentada e passível de incertezas e inseguranças.

Incetezas e inseguranças que, muitas vezes, são minimizadas com informação de qualidade e fidedigna. No que concerne a essa discussão, destacamos a presença do conceito de *práticas informacionais*, que, em pesquisas recentes da área da Ciência da Informação, caracteriza-se como uma abordagem para os estudos de usuários da informação, em que todo processo de busca de informação é considerado uma prática social (SAVOLAINEN, 2007).

Estudos desenvolvidos por Rocha, Gandra e Rocha (2017, p. 2) revelam que,

Para apreender as práticas informacionais, é preciso estudar as práticas sociais. E seria inviável desvelar as práticas informacionais sem que o contexto social seja investigado. É por meio do estudo das práticas sociais ou culturais que são reveladas as práticas informacionais. E o estudo das práticas sociais não escapa das metodologias de pesquisa das ciências sociais e da antropologia. O debate acerca do que são práticas sociais e como elas devem ser estudadas não se inicia com o estudo das práticas informacionais na CI.

Na concepção de Marteleto (1995), toda prática social é também uma prática informacional, pois ambas passam por processos de construção que asseguram vivências e aprendizagens por parte dos sujeitos. A mediação da informação pode ser considerada uma ação informacional que está relacionada às práticas sociais e ao protagonismo social, de maneira que possibilita a produção, a circulação e a apropriação da informação. Além disso, oportuniza ações em comunidades, motivando cada indivíduo a exercer o seu papel de protagonista de maneira a interferir positivamente na sociedade, deixando um legado que possa servir de exemplo para as gerações futuras.

Gomes (2014, 2016, 2017) ampliou os debates sobre as ações mediadoras que visam ao acesso, uso e apropriação da informação, formulando a defesa da existência de cinco dimensões da mediação da informação. De acordo com a autora, a mediação terá efetividade e será responsável pelo exercício do protagonismo social quando completar o ciclo das cinco dimensões: *dialógica*, *estética*, *formativa*, *ética* e *política*, conforme o quadro 8.

Quadro 8 – Significado das dimensões da mediação

Dimensão	Conceito
<b>Dialógica</b>	“A <b>dimensão dialógica</b> é alcançada quando há o estímulo ao debate e ao espaço de interlocução impulsionador do pensamento crítico e reflexivo promissores para o desenvolvimento do sujeito ativo. A ação comunicativa pode favorecer o desenvolvimento humano, já que nesse processo o sujeito tem a possibilidade do autoconhecimento e de conhecer o outro com o qual dialoga, o que é fortalecedor das relações sociais transformadoras.”
<b>Estética</b>	“[...] <b>na dimensão estética</b> a mediação da informação promove relações de cumplicidade e empatia, onde os sujeitos se sentem participantes do processo colaborativo e criativo, o que só ocorre quando se proporciona condições de acolhimento e

	reconhecimento de si e dos demais interlocutores como sujeitos ativos, que também podem agir no processo mediador e criador, o que gera a experiência do prazer da criação e da ação.”
<b>Formativa</b>	“É por meio da <b>dimensão formativa</b> , que ocorrerá a busca pelas respostas que poderão potencializar o diálogo, a reflexão e a mudança de pensamento no e com o outro, a dimensão formativa pode ser identificada quando há discussões quanto à leitura de textos e aos conteúdos informacionais lidos e/ou estudados; quando nas discussões surgem novas indicações de leituras e eventos literários ou científicos. Desse modo, os impactos resultarão em conhecimento sobre o tema tratado nas ações leitoras, além de impulsionar os participantes a usarem informações que tiveram acesso nessas ações para transformar suas próprias vidas, refletindo sobre suas próprias atitudes e estabelecendo uma relação de prazer pela leitura. Em relação ao prazer, na mediação da leitura é identificado na satisfação de aprender algo que está para além das palavras.”
<b>Ética</b>	“[...] a <b>dimensão ética</b> é identificada com o respeito à alteridade e com o reconhecimento da possibilidade de aprender com o outro, explorando as divergências e diferenças no diálogo. Tal identificação ocorre em função do próprio caráter alteritário que a autora defende ter a informação.”
<b>Política</b>	“É na tomada de consciência que se alcança a <b>dimensão política</b> da mediação da informação, quando o profissional assume a condição de protagonista social, atuando em respeito aos fundamentos do trabalho informacional, aos interesses sociais e aos princípios de humanização do mundo.” “Tanto o mediador quanto os sujeitos envolvidos na ação de interferência acabam por tomar consciência da condição de sujeitos políticos. Ao alcançar a sua dimensão política, a mediação da informação proporciona condições à tomada de consciência por parte de todos que fazem acontecer essa ação, uma consciência da condição de sujeitos políticos que, ao abandonarem a máscara da neutralidade, acabam assumindo a condição de protagonistas sociais e o compromisso com a construção do processo humanizador do mundo”

Fonte: Gomes (2019, p. 5-7), Gomes (2020, p. 17-18).

Essas dimensões são identificadas em outros textos de Gomes (2014, 2016, 2017) como elementos existentes da interação humana e que podem interferir no entendimento da informação.

A mediação da informação tem o propósito de promover a apropriação da informação de modo crítico, para que a necessidade informacional do indivíduo seja satisfeita, mesmo que parcialmente ou até mesmo momentânea, o que poderá gerar novas dúvidas e novas necessidades de informação. Na percepção de Ortega (2015, p. 2), “A mediação da informação implica intervenção, ação propositiva, intencionalidade, cujo objetivo é a apropriação da informação.”

No processo de mediação podem existir interferências, ruídos internos ou externos no percurso entre o mediador e o mediado. Essas interferências dependerão também do indivíduo que recebe a informação, visto as questões individuais, de visão de mundo, de cultura, do conhecimento implícito de cada um, considerando o contexto socioinformacional no qual está inserido.

O uso das tecnologias da informação para a prática da mediação possibilita várias formas de realizar a mediação com o usuário, facilitando o uso de outras plataformas, tempos e espaço, além do contato direto e muitas vezes em tempo real com o usuário. Nessa perspectiva, Costa e Almeida Júnior (2012, p. 66) recomendam que “[...] não devemos fazer uso das tecnologias sem levar em consideração o que for ao encontro dos interesses dos usuários [...]”

Jenkins, Reen e Ford (2014, p. 205) refletem que

A mudança dos meios dominantes de comunicação, de radiodifusão para o digital, pode, nesse processo, reduzir o domínio do controle corporativo sobre muitos tipos de conteúdo, resultando na circulação ativa de maior diversidade de perspectivas.

Nas plataformas de mídias sociais surgiram as redes sociais virtuais. Nelas, a mediação da informação representa uma oportunidade de atuar junto a comunidades virtuais, de maneira a favorecer o aumento de opções das ações dos sujeitos dessas comunidades e motivar cada um a contribuir para a coletividade.

E, na sequência dessas mudanças, destacamos as RSV especializadas em Direito, existentes nas mídias sociais. O ambiente virtual propicia uma maior dinâmica e aprendizagem na busca pela informação em diferentes plataformas digitais, bem como uma melhor construção de relacionamento entre os participantes da rede, oportunizando a mediação da informação jurídica.

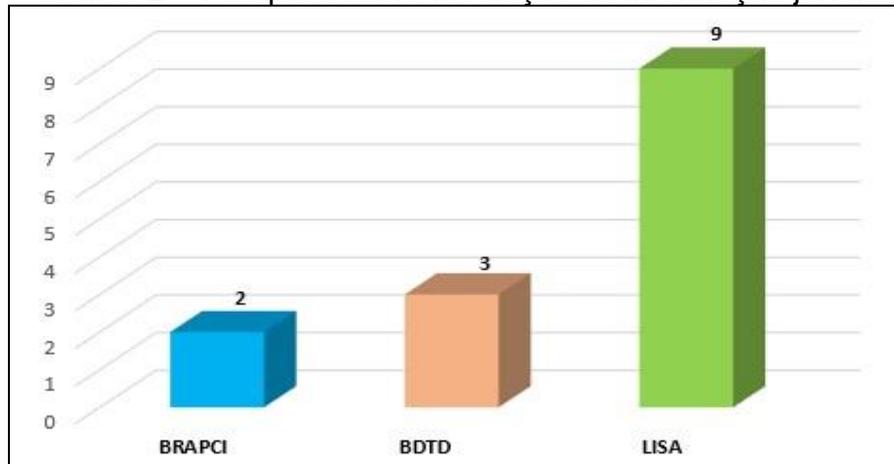
### 3.2 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO JURÍDICA

Como discorremos anteriormente, a mediação da informação está em constante atualização conceitual na CI, bem como se fortalece na interdisciplinaridade com outras áreas do conhecimento, a exemplo das Ciências Jurídicas, especificamente com o Direito, área que é objeto desta pesquisa.

No processo de pesquisa, buscou-se na literatura a fundamentação do estudo sobre mediação da informação jurídica. Houve certa dificuldade para recuperar documentos que tratassem especificamente do tema. De modo geral, existe escassez de estudos na área da CI que contemplem a informação jurídica e suas interpelações.

Em relação à mediação no âmbito da informação jurídica, para se ter a dimensão da quantidade de produções referentes a esse tema, fez-se levantamento pelo termo nas mesmas fontes de pesquisa apresentadas anteriormente: BRAPCI, BDTD e LISA. O recorte temporal é de janeiro de 2000 a maio de 2020, conforme resultados demonstrados no gráfico 2.

Gráfico 2 – Pesquisa sobre mediação da informação jurídica



Fonte: Dados da pesquisa.

Os dados revelaram um número inexpressivo de pesquisas sobre o tema em específico. Foram recuperadas duas referências na BRAPCI, três na BDTD e nove na LISA tratando da informação jurídica e não intrínseco da mediação da informação jurídica. Esses dados nos motivaram à realização desta pesquisa, pois acreditamos que possa trazer contribuições para a CI, bem como para a área do Direito.

É por meio da mediação que as informações são percebidas por outros olhares, mediadas por outros indivíduos, outras mídias, outras redes etc. Na rede virtual existe grande possibilidade de apropriação de informação, que pode ser moldada dependendo dos interesses, valores, desejos e intenções (ALMEIDA JUNIOR, 2015).

O operador do Direito necessita das informações em todas as instâncias, por exemplo: quando um advogado redige uma peça para petição inicial<sup>10</sup>, ele faz uso das doutrinas, das legislações e das jurisprudências para fundamentar seus argumentos e simultaneamente informar o respectivo juiz.

Na petição inicial arrolam documentos comprobatórios que servirão de provas para justificar por que se está abrindo aquele processo. O processo judicial costuma ocorrer nas seguintes fases: petição inicial, conhecimento, citação do réu, contestação, audiência de conciliação, especificação de provas, produção de provas (perícia), audiência, sentença.

Os advogados buscam informações nas mais variadas fontes, desde os livros doutrinários, as leis ordinárias, as bases de dados especializadas, as bibliotecas, e, ainda, em *sites* jurídicos para sustentar as suas teses diante dos juízes. Sob o ponto de vista do Dr. Dawis Silva, advogado paulistano com mais de 20 anos de atuação na área, é comum e muito pertinente o uso das fontes jurídicas nas petições feitas pelos advogados. É nesse momento que a mediação da informação jurídica acontece. Em suas palavras, “utilizamos as jurisprudências e as doutrinas nos recursos de argumentação de autoridade<sup>11</sup>” (SILVA, 2020).

Com o acesso às tecnologias, a busca por informações realizada pelo advogado passa por mudanças. Atualmente, os advogados acessam de suas próprias residências os bancos de dados jurídicos que arrolam as doutrinas, as jurisprudências e as legislações municipais, estaduais, federais e internacionais.

Estudos realizados por Cortes (2013), Jovanovich e Bartalo (2014, 2015), Jovanovich e Cavalcante (2018), Romagnoli e Bartalo (2015) revelaram que os advogados possuem competência informacional para a busca da informação principalmente na internet. Mesmo deparando-se com certas dificuldades, são

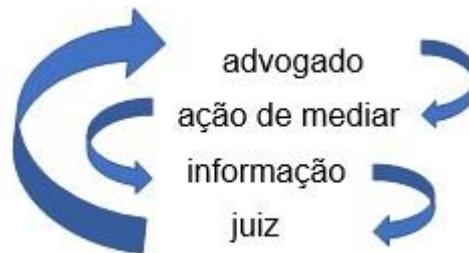
<sup>10</sup>É o primeiro ato para a formação do processo judicial. É um pedido por escrito onde são apresentadas a causa diante da justiça, levando ao juiz informações relevantes para a análise do direito.

<sup>11</sup>O argumento de autoridade é quando a conclusão se sustenta pela citação de uma fonte confiável; pode ser um especialista no assunto ou dados de instituição de pesquisa, uma autoridade no assunto abordado.

autônomos e realizam as pesquisas e buscas por informações jurídicas das quais necessitam.

Posteriormente, na fase de conhecimento, o juiz toma ciência dos fatos e fundamentos jurídicos dos envolvidos na causa, com o objetivo de reunir informações necessárias para análise. Nessa fase, encontramos a mediação da informação jurídica, de acordo com a representação da figura 4.

Figura 4 – Processo de mediação da informação jurídica



Fonte: Elaborado para a pesquisa.

O primeiro sujeito, representado pelo advogado, exerce a ação de mediar a informação como principal elemento para o juiz. Nessa fase, as provas de ambos os lados são apresentadas e o objetivo é que, de posse de todos os elementos disponíveis, o magistrado possa proferir a sentença e tomar a decisão após analisar os argumentos (informação) objetiva e subjetivamente baseado nas informações que lhe foram mediadas (apresentadas) e estão registradas no processo, com base nas quais o juiz tomou a sua decisão judicial.

Em suma, nesta ação ocorre a mediação da informação entre o advogado e o juiz, quando a informação jurídica é utilizada para explicar e fundamentar o caso no processo, informações estas que respaldarão e embasarão as justificativas.

É com base nas informações jurídicas que o advogado tem o papel de convencimento, e quanto mais o advogado tiver conhecimento sobre o assunto e argumentar, maior será seu poder. Assim, o advogado medeia informações e fontes de informação para que o juiz leia, interprete, julgue e dê a sua sentença.

De acordo com Fachin (2013, p. 34), as formas,

[...] de mediar informação quando não havia as tecnologias de comunicação eram mais voltadas para captar e disponibilizar a informação de interesse geral de forma igual para todos. Com a diversidade de informação disponível na web, a função do mediador

tornou-se mais ampla, voltada mais para o filtro, pois as necessidades dos usuários também ampliaram.

Numa análise mais reflexiva sobre a relação entre o protagonismo, a informação e as redes virtuais jurídicas, podemos pensar numa advocacia protagonista e social se considerarmos que os advogados que fazem parte da rede estão de alguma maneira disponíveis para contribuir na resolução de problemas dos cidadãos que os procuram através da rede.

Diante disso, analisando a relação do protagonismo social com a informação, temos a mediação como ato principal em que a informação é o elemento primordial para o desenvolvimento do protagonismo.

Associando o conceito de *mediação implícita e explícita* apresentado por Almeida Junior (2009) para as RSV, visualizamos os dois tipos de mediação nesse ambiente virtual. As redes sociais virtuais especializadas (RSVE) em informações jurídicas possuem dinâmica diferenciada. Os sujeitos pertencentes à rede estão em busca de suprir necessidades informacionais profissionais e se apropriar da informação de que necessitam, uma vez que a apropriação é considerada o cerne da mediação.

Na concepção de Silva e Gomes (2013, p. 40), “é preciso perceber que considerar o usuário como sujeito significa em dialogar e perceber suas necessidades de informação, a fim de que a mediação contribua para uma efetiva apropriação da informação [...]”. Assim, é no dialogismo e nas interações entre os sujeitos que a possibilidade de apropriação é efetivada.

Como destaca Almeida Junior (2009, p. 97), “A mediação da informação permite e exige concepção de informação que desloque o usuário da categoria de mero receptor, colocando-o como ator central do processo de apropriação”, ou seja, o advogado, ao se apropriar da informação, fará uso dela em suas petições e processos, atuando de forma crítica e interpretativa no contexto de sua atuação profissional.

Nas redes sociais especializadas, as informações jurídicas que são disponibilizadas advêm de fontes governamentais confiáveis, o que na área jurídica é de suma importância; por exemplo, uma jurisprudência, um acórdão e até mesmo uma lei promulgada, alterada, atualizada.

Outra facilidade é que, quando se compartilha uma informação na rede social, não é necessário que o advogado esteja *online*; posteriormente, esse advogado poderá acessar a rede em qualquer momento e ter acesso à informação. Em uma rede social especializada, a dinâmica das postagens e acesso às informações é diferenciada em relação a outras mídias sociais de caráter geral.

A mediação é imprescindível para construção do conhecimento, e o “[...] mediador desempenha um papel mais ambicioso, acompanhando a construção de sentido.” (SILVA, 2010b, p. 2). No processo de mediação da informação, conhecer as necessidades informacionais dos usuários e suas expectativas é fundamental para compreender o comportamento de busca e uso das informações.

Na mediação da informação jurídica, as práticas informacionais representam a busca por informação pautada na relação informacional influenciada pelas interações sociais, de modo que compreendem os usuários e a informação em espaços diferentes, independentes, contudo, recíprocos.

Isso é confirmado e reforçado na argumentação de Fachin (2013, p. 34), ao afirmar que, “com o fácil acesso à *web*, todos podem ser produtores, mediadores e usuários de informação. Cada vez mais, essa massa informacional cresce e está em constante mutação.”

A internet tem características próprias, uma linguagem diferenciada por se tratar de um ambiente diferente que, na opinião de Almeida Junior (2010), é um ambiente de compartilhamento de informações efêmeras de difícil recuperação.

Nesse cenário tecnológico, as mídias sociais possibilitam um ambiente diferenciado de interações, pois são ambientes dinâmicos, onde as informações compartilhadas vão se renovando constantemente visto que a facilidade para compartilhar e acessar é muito maior do que nos ambientes convencionais.

No caso do Jusbrasil, que é nosso ambiente de pesquisa, observamos que as informações jurídicas compartilhadas são de credibilidade. O Jusbrasil disponibiliza: consulta processual, jurisprudência, artigos, notícias, diários oficiais, modelos e peças e legislação; esse tipo de informação especializada precisa passar pelo crivo dos responsáveis da empresa para que, através de uma curadoria, certifiquem-se da veracidade e da confiabilidade das informações.

A ação de mediar a informação está relacionada com o comportamento informacional do mediador e dos sujeitos envolvidos na ação, o que pode resultar em comportamentos diferenciados e mutáveis em ambas as posições.

Existe uma relação do comportamento informacional do mediador para com a própria mediação. Podemos elencar as ações que ilustram esse processo, tais como: o comportamento quanto ao uso das fontes e canais de informação, incluindo informação ativa, que é aquela verbalizada, e a passiva, que é decorrente da falta de interação entre emissor e receptor. Também está relacionada ao comportamento de busca de informações para sanar uma necessidade ou ao comportamento de pesquisa que ultrapassa o processo de busca, quando é necessário um nível maior de refinamento, com envolvimento intelectual, adoção de estratégias de pesquisa e julgamento de relevância dos resultados obtidos.

Além do comportamento de uso da informação que abarca todos os atos físicos e mentais procedentes da base de conhecimento existente da pessoa, este comportamento parte de um “[...] amplo processo no qual a informação é percebida como uma construção social, criada pela interação de indivíduos e mensagens dentro de contextos organizacionais e sociais diversos.” (ROMANOS DE TIRATEL, 2000, p. 7, tradução nossa).

A mediação incide a todo o momento, em diferentes lugares e situações, abrangendo diferentes objetos e sujeitos. A mediação envolve a ação de alguém que interfere por algo ou por um outro; implicando em vários caminhos, opções e escolhas. Constatamos que na mediação alguém está entre duas ou mais pessoas/coisas, facilita uma relação, serve de intermediário, sugere algo, sem agir pela pessoa ou lhe impor alguma coisa (BICHERI, 2008, p. 93).

A mediação é, portanto, o ato de interferência em um processo informacional e comunicacional, seja ele direto ou indireto, podendo ser consciente ou inconsciente, singular ou plural, para um indivíduo ou um grupo de indivíduos. Isso possibilita a utilização de uma informação que atenda em partes ou na sua totalidade uma necessidade informacional e ainda engendrar situações conflitantes, ocasionando uma nova necessidade de informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2009). Diante dessa definição, podemos identificar o advogado como um mediador em sua atividade profissional, quer seja de modo presencial ou nas redes sociais. Quando um advogado busca uma informação jurídica, geralmente é intencional, pelo fato de que essa informação sanará uma necessidade, seja do advogado, seja do cliente ou do juiz ou para o juiz, com relação ao processo.

Nas palavras de Bicheri (2008, p. 94),

O mediador e a mediação não estão restritos a uma categoria profissional nem a uma atividade específica. O mediador pode ser um professor, um padre, um pastor, um escritor, um jornalista, um apresentador de tv ou rádio, um bibliotecário, um crítico de cinema e outros. Cada mediador tem sua importância. Os mediadores do conhecimento favorecem a interação entre a pessoa e objeto do conhecimento, propiciando a construção, divulgação, disponibilização e reconstrução do conhecimento. Tais mediadores podem se dividir em incontáveis profissões nos diferentes estratos sociais e culturais de uma comunidade, seja ela letrada ou popular.

Com base na citação de Bicheri (2008), podemos refletir sobre a importância do mediador no contexto social e contemporâneo, quando as interações tomaram uma proporção significativa no que tange ao processo de construção do conhecimento. Cavalcante e Belluzzo (2015, p. 238) comungam da mesma opinião de Bicheri (2008) ao destacarem que a “mediação da informação pode ser exercida por qualquer pessoa e existem várias formas e meios de o fazer [...]”.

Dentre os profissionais cujo campo de atuação envolve a mediação da informação, destacamos o fazer bibliotecário. Porém, cabe-nos ressaltar também o papel exercido pelos advogados enquanto mediadores da informação jurídica, principalmente por se tratar de uma área de informação especializada.

No quadro 9, apresentamos a mediação na CI e na CJ baseada no conceito de Almeida Junior (2015, p. 15), já discutido anteriormente, que destaca a ação de interferência, realizada em processo, de forma direta ou indireta, “[...] visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais.” De acordo com esse conceito, apresentamos as diferenças e similaridades do termo *mediação* nas duas áreas do conhecimento, buscando a relação entre elas.

Quadro 9 – Similaridades e diferenças da mediação na CI e na CJ

Mediação			
	Ciência da Informação Mediação da informação	Ciência Jurídica Mediação de conflitos      Mediação jurídica	
Quem realiza?	Profissional da Informação = <b>bibliotecário.</b>	Operadores de Direito = <b>mais comum advogado.</b>	Operadores de Direito = <b>advogado.</b>
O que é?	É toda <b>ação de interferência.</b>	É toda <b>ação de pacificação</b> pessoal e social entre as partes.	Toda <b>ação de compartilhamento</b> de informação, seja entre os operadores do direito ou entre advogados e clientes.

<b>Objetivo</b>	Visa à <b>apropriação</b> de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando <b>conflitos</b> e novas necessidades de informação.	Fomentar o <b>diálogo</b> entre as partes, levando-as a <b>entenderem</b> a origem do <b>conflito</b> para resolvê-lo, a fim de reestabelecer um relacionamento amigável.	<b>Esclarecer os fatos</b> , no caso dos advogados, para os juizes e entre advogados e clientes é <b>explicar o processo</b> de maneira entendível, visto que muitos clientes são leigos.
<b>Papel do agente mediador?</b>	Satisfazer, parcial ou momentaneamente, uma necessidade informacional, gerando <b>conflitos</b> e novas necessidades informacionais.	Facilitar a comunicação dos participantes na resolução do <b>conflito</b> , pois é o responsável por fazer com que as partes se entendam.	<b>Mediar</b> o processo entre o cliente e a justiça.
<b>Onde?</b>	Nos <b>equipamentos informacionais</b> <sup>12</sup> .	Nas relações, nas <b>interações</b> .	Na <b>relação</b> entre o <b>cliente</b> (representado pelo <b>advogado</b> ) e os órgãos do <b>Poder Judiciário</b> .
<b>De que maneira</b>	Por meio do <b>diálogo</b> (do debate e do exercício da crítica).	Por meio do <b>diálogo</b> .	Por meio do <b>diálogo</b> e de <b>documentos</b> .
<b>Realização</b>	Realizada em um <b>processo</b> .	Realizada em um <b>processo</b> .	Processo formal onde as informações são registradas num processo (documentos).
<b>Formas</b>	<b>Direta</b> e indireta, <b>consciente</b> e inconsciente. Singular ou <b>plural</b> , individual ou <b>coletiva</b> .	<b>Direta, consciente, plural, coletiva</b> .	Pode ser considerada <b>indireta</b> (não é o cliente propriamente dito), <b>direta, consciente, plural, coletiva</b> .
<b>Resultados</b>	<b>Satisfazer</b> momentaneamente a <b>necessidade informacional</b> , promovendo condições ao surgimento de novos questionamentos (conflitos)	<b>Satisfazer</b> a <b>necessidade</b> da solução do conflito dos indivíduos através da <b>informação</b> .	<b>Satisfazer</b> a <b>necessidade</b> , desejo do cliente.

Fonte: Elaborado pela autora.

As similaridades e as diferenças da mediação no âmbito da CI e da CJ nos levam a inferir que, por mais que existam ambientes díspares, a mediação possui

<sup>12</sup>A expressão *equipamentos informacionais* é uma forma alternativa usada para referenciar os locais onde a informação é prioritária nas ações a serem desenvolvidas e que oportuniza as relações com a informação de diversos locais e de várias formas. (ALMEIDA JUNIOR, 2009a).

semelhanças e divergências, no fazer de ambas as áreas, de acordo com os destaques apresentados no quadro.

Na concepção de Gomes (2010, p. 87), a mediação está associada “à vida, ao movimento, ao processo de produção de sentidos, a mediação é a ação central entre o protagonismo social e a informação.”

O processo de mediação no campo do Direito oportuniza ao sujeito fazer reflexões sobre o mundo e sobre si mesmo, pois, ao mediar uma informação, o advogado potencializa a formação consciente por meio da leitura, que “[...] faz nascer um ser humano comprometido e capaz de intervir e interferir na realidade, enfim, contribuir para o protagonismo social.” (GIRÃO, 2018, p. 167).

O papel mediador de informação do advogado não finaliza nas instâncias jurisdicionais; sua missão não se completa com a sentença judicial, vai muito além dos expedientes tipicamente judiciais. O “[...] advogado é, essencialmente, o profissional recomendado para conduzir, de forma parcial, o processo de construção de soluções para as desavenças enfrentadas por seus clientes.” (BRASIL, 2014, p. 7).

Diante dessa assertiva, podemos dizer que os operadores do Direito são mediadores de informação e, na maioria das vezes, especificamente de informação jurídica, o que valida a premissa de que somos todos mediadores em algum momento; tudo depende da ocasião, da situação e do objetivo.

Após dissertarmos sobre a mediação da informação jurídica, da mediação exercida pelos operadores do Direito e em especial, do advogado, aproveitamos o contexto para explanar sobre a mediação jurídica existente no Direito.

A mediação jurídica é um método usado no Direito com a finalidade de solucionar conflitos de maneira dialogada. É considerada uma alternativa de baixo custo e sigilosa quando comparada ao litígio no Poder Judiciário. A mediação jurídica pode ser usada em duas situações: judicial ou extrajudicialmente.

Tem como objeto um conflito que trate dos direitos disponíveis ou indisponíveis que admitam transação. Os conflitos podem abordar, por exemplo, o direito do consumidor, relações contratuais e algumas questões familiares. Assim, o objetivo da Mediação é a resolução rápida, barata e sigilosa desses conflitos, ao mesmo tempo em que desafoga os Tribunais

Na Mediação Jurídica existe uma relação entre os três polos envolvidos: o requerente, o requerido e o mediador. O requerente é a parte que faz um

requerimento, é quem solicita algo a alguém, especificamente a alguma autoridade judicial. O pedido precisa estar presente em um documento, que recebe o nome de requerimento, que, por sua vez, deve ser imparcial e auxiliar as partes para que a melhor solução seja alcançada.

No Direito, Almeida e Pantoja (2019, p. 90) conceituam a mediação jurídica no sentido de resolução de um conflito. Assim, “a mediação pode ser definida, em síntese, como um processo dinâmico de negociação assistida [...]” O mediador desempenha papel de um terceiro elemento, imparcial e que não possui poder de decisão.

O mediador pode se valer das leis, mas também dos costumes praticados no lugar ou nicho em que está acontecendo a mediação. De qualquer forma, o mediador usa várias técnicas para alcançar um acordo entre as partes. Algumas dessas técnicas são: escuta ativa, parafraseamento, formulação de perguntas, resumo seguido de confirmações, *brainstorming* (tempestade de ideias), Caucus<sup>13</sup>, teste de realidade etc.

O mediador, neste caso, auxiliará às partes envolvidas a refletir sobre os seus interesses e direitos – estamos falando da mediação jurídica. Da mesma forma como o termo *mediação* é utilizado e empregado em diversas áreas do conhecimento, no Direito temos a mediação jurídica, mediação de conflito e a mediação de conciliação.

Nesses casos, o mediador desempenha a função de conciliador, regido pela Lei da Mediação, Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. A referida lei

Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. (BRASIL, 2015, p. 1).

<sup>13</sup>Segundo Débora Barbieri (2019, p. 1), advogada, mediadora e facilitadora de práticas restaurativas, além de ser uma técnica, “o caucus é um espaço de escuta mais qualificado que pode tornar a sessão de mediação mais objetiva e benéfica. A ideia é que, individualmente, o mediador tem a oportunidade de aprofundar o seu entendimento não apenas sobre o problema que é objeto da mediação, mas também sobre os aspectos emocionais que podem estar por trás do conflito.”

Na mediação jurídica temos o mediador judicial e o extrajudicial. O mediador extrajudicial de “precisa ser capacitado, com reputação ilibada e conhecimentos sólidos sobre o tema da Mediação em que trabalhará. É muito importante, também, fazer cursos de qualidade em mediação. Isso influenciará positivamente na carreira do profissional.” (ASENSI, 2017, p. 1).

Ainda segundo o autor, o mediador judicial, conforme o art. 11 da Lei nº 13.140/15,

[...] é preciso ser capaz, graduado há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo MEC e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM) ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça. (ASENSI, 2017, p. 1).

Em 2015, a Lei nº 13.140/15 estruturou vários aspectos da mediação jurídica. De acordo com esta Lei, para que aconteça a Mediação é necessário que as duas partes estejam interessadas. Quando apenas uma delas insiste na conciliação, não é possível realizar a Mediação Extrajudicial.

Como podemos verificar anteriormente, a mediação que é abordada no Direito assume um papel diferente daquela que é discutida na CI. É um recurso extrajudicial específico para resolução de conflitos, utilizado para solucionar ou prevenir situações de litígio ou de impasse na comunicação ou na negociação, quando cada mediador tem sua devida importância e um papel a ser desempenhado na sociedade.

A mediação exercida nas práticas jurídicas apresenta características diferenciadas, pois trata-se da mediação de conflitos, e o mediador, nesse caso, atua como facilitador de muitas situações e acordos, sem desconsiderá-la ou manipulá-la.

Nas pesquisas realizadas por Santos Neto (2019, p. 35), “[...] a mediação originou-se a partir do pensamento de Aristóteles e Platão, em que buscava-se estabelecer o bem comum e a justiça a todos, almejando a solução de conflitos.”

Diante desse contexto de origem, verificamos que, na área jurídica, a mediação surge em contexto diferente, numa ação que é exercida pelo advogado com o objetivo de intervenção, na tentativa de solucionar conflitos. O processo de

mediação, portanto, implica na possibilidade de resolver impasses, mediante a ação de um profissional capacitado para conduzir uma situação de conflito.

Cada indivíduo apresenta atitudes, modos de atuação ou até mesmo conduta prática de acordo com o seu comportamento informacional, desempenho na busca, uso e apropriação das informações. Essas ações vão sofrendo mudanças constantes tanto individuais como em grupos, tema que vemos na próxima seção.

#### 4 PERCORRENDO CAMINHOS SOBRE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO E COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Dentre as diversas temáticas investigadas pelos pesquisadores da Ciência da Informação, os estudos de usuários<sup>14</sup> são tradicionais e estão presentes nas linhas e nos grupos de pesquisa de vários programas de pós-graduação no país.

De acordo com Dias e Pires (2004, p. 11), os estudos de usuários objetivam “[...] identificar e caracterizar as necessidades e os hábitos de uso da informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação.” É considerado um método de estudo científico, utilizado para verificar um fenômeno social, científico ou social. Como aplicação, surgiu na Inglaterra na metade do século XX, assim como a expressão *estudos de usuários* (FIGUEIREDO, 1991).

McDiarmid (1940) relata que, desde 1916, já existiam pesquisas sobre estudos de usuários, realizadas por Ayres e McKinnie (1916), além de outras pesquisas que surgiram na década de 1920 e na década de 1930. De acordo com Wellard (1937), na década de 30, os estudos eram realizados nas bibliotecas públicas pelos bibliotecários associados aos docentes da Escola de Biblioteconomia da Universidade de Chicago. Nesse contexto, o bibliotecário era quem direcionava toda a ação de uso, busca e acesso para os usuários da biblioteca.

Ainda segundo a literatura, os estudos pioneiros direcionados aos usuários da informação aconteceram em 1948 na Conferência da *Royal Society* com o objetivo de revelar os procedimentos adotados na obtenção e no uso da informação, hoje mais conhecido como comportamento na busca da informação (comportamento informacional).

Os trabalhos apresentados por Bernal<sup>15</sup> (1948) e Urquhart<sup>16</sup> (1948) na Conferência de Informação Científica da *Royal Society of London* foram os primeiros

<sup>14</sup>Diz-se daquele, ou aquele que tem direito de uso ou usufruto. Indivíduo que faz uso de um serviço de utilidade pública, logo na Ciência da Informação temos o usuário de informação.

<sup>15</sup>Trabalho intitulado: Preliminary analysis of pilot questionnaire on the use of scientific literature, apresentado no The Royal Society Scientific Information Conference, 1948.

a abordar estudos com o foco no usuário. Ainda em 1948, Menzel, da Universidade de Columbia, e Paisely continuaram a pesquisar sobre o tema e elaboraram uma revisão de literatura sobre estudos de usuários (WILSON, 2000).

Em 1958, na Conferência Internacional de Informação Científica em Washington, outros trabalhos foram apresentados e contribuíram na continuidade de investigações sobre a temática. O termo *estudos de usuários* surge em 1960<sup>16</sup>; Carter *et al.* (1967), Coover (1969), Faibisoff e Ely (1976), UNESCO (1981) e Wilson (1977), realizaram estudos sobre a temática.

A literatura aponta que, por volta dos anos de 1970, foram realizadas diversas pesquisas sobre estudos de usuários. Em 1976, surge em Sheffield, na Inglaterra, o *Centre for Research on User Studies* (CRUS), que foi responsável por compilar um guia com aproximadamente 250 referências relevantes para a temática com um recorte temporal de 60 anos, de 1919-1979.

Essas pesquisas sobre usuários, segundo Pinheiro (1982, p. 5), têm como objetivos “explicar um fenômeno observado; compreender o comportamento; prever o comportamento e controlar o fenômeno e aperfeiçoar o uso da informação de condições essenciais.”

Os estudos de usuários passaram por diferentes fases durante a segunda metade do século XX, sendo evolutivamente incorporados às práticas de pesquisa da CI (CHOO, 2003; FERREIRA, 1997). A necessidade de explicar o fenômeno foi o que contribuiu para o aumento significativo de estudos com o passar das décadas, e, até hoje, essa temática é objeto de pesquisa de vários estudos da CI. Esse fato nos leva a crer que estudos de usuários é uma área em constante evolução, pois “os papéis de cada indivíduo em relação à informação são complexos e mudam muito!” (CUNHA, 2014, p. 17).

Um dos pioneiros que mencionou sobre as diferenças entre necessidade, demanda, desejo e uso de informação foi Line (1974). A necessidade é algo que um

<sup>16</sup>Trabalho intitulado: The organization of the distribution of scientific and technical information, apresentado no The Royal Society Scientific Information Conference, 1948.

<sup>17</sup>Até 1959, o estudo de usuários era uma parte do chamado “levantamento bibliotecário” (librarysurveys). Onde era feito o levantamento de dados e informações relativas à biblioteca.

indivíduo precisa para seu trabalho, sua investigação ou sua realização pessoal; a demanda é quando um indivíduo pede uma solicitação de parte da informação que julga ser desejada e é o que realmente se utiliza, mas pode ser entendido também como uma demanda satisfeita (LINE, 1974).

González Teruel (2005, p. 73) complementa que “O conceito de desejo de informação tem um componente mais subjetivo que o de necessidade de informação, já que leva em conta a percepção do próprio usuário a respeito de suas carências informativas.”

Observamos que as necessidades informacionais são inerentes aos seres humanos. Assim, cada indivíduo, com suas diferenças e necessidade únicas, seja por causa da idade, da profissão, do meio em que vive, da cultura, crenças, das perspectivas ou do nível de conhecimento, precisa de informações específicas. Em momentos distintos, as pessoas buscam informações de maneira diferenciada.

As necessidades informacionais variam de pessoa para pessoa: umas precisam de informações básicas; outras buscam informações complexas. Também variam em seus conteúdos, podendo ser: informações atualizadas, informações antigas, informações para satisfazer uma curiosidade, especializada, profissional, de lazer, entre tantos outros tipos de informação.

Nos estudos de usuários, as necessidades podem estar nos mais variados tipos de relações, sejam afetivas, intelectuais, tecnológicas ou ambientais, inclusive no que tange às necessidades de informações de uso diário (BRAGA; COSTA; NUNES, 2018).

Westbrook (1997) esclarece que qualquer experiência de uma pessoa relacionada ao processo de busca de informação é necessidade de informação. Sob o ponto de vista de Bettiol (1990), a necessidade de informação é uma urgência que surge da motivação, buscando uma visão mais clara. Em 1981, Wilson falava sobre a informação ser considerada uma necessidade humana básica, confundida com o conceito dado pelos psicólogos a partir da Pirâmide de Maslow<sup>18</sup>. O fato é que

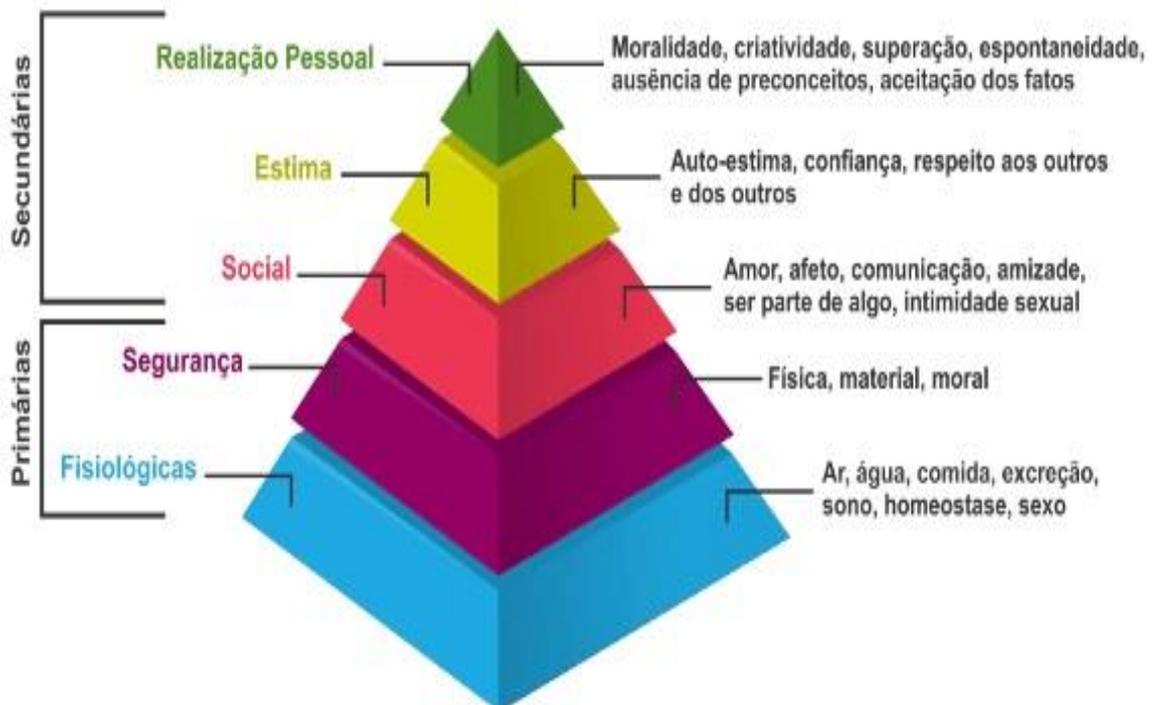
<sup>18</sup>A Pirâmide de Maslow ou a Hierarquia das Necessidades de Maslow é um conceito criado por Abraham H. Maslow (1954). Determina as condições necessárias para que cada ser humano atinja

buscamos continuamente satisfazer nossas necessidades, começando pelas básicas e, posteriormente, indo às mais complexas.

Quando uma necessidade não é satisfeita, implicam reações negativas no comportamento do indivíduo, como frustrações, medos, angústias e inseguranças. Barreto (1994), fazendo uma analogia com a pirâmide de Maslow (1954), que classifica a informação como utilitária e contextual. A informação utilitária é aquela utilizada para suprir necessidades básicas de indivíduos ou grupos, enquanto a informação contextual é aquela como garantia de permanência para os diversos contextos dos quais participam – profissional, comunidade etc.

Para exemplificar, Maslow (1954) criou um esquema que hierarquiza as necessidades em forma de pirâmide, como mostra a imagem da figura 5.

Figura 5 – Representação das necessidades na Pirâmide de Maslow



a sua satisfação pessoal e profissional. De acordo com a ideia de Maslow, os indivíduos vivem para satisfazer as suas necessidades. Na base da pirâmide estão os elementos que são considerados primordiais para a sobrevivência de uma pessoa, como a fome, a sede, o sexo e a respiração. Para progredir na hierarquia é necessária a conquista das condições elementares da pirâmide, passando para os próximos níveis, um a um, até alcançar o topo.

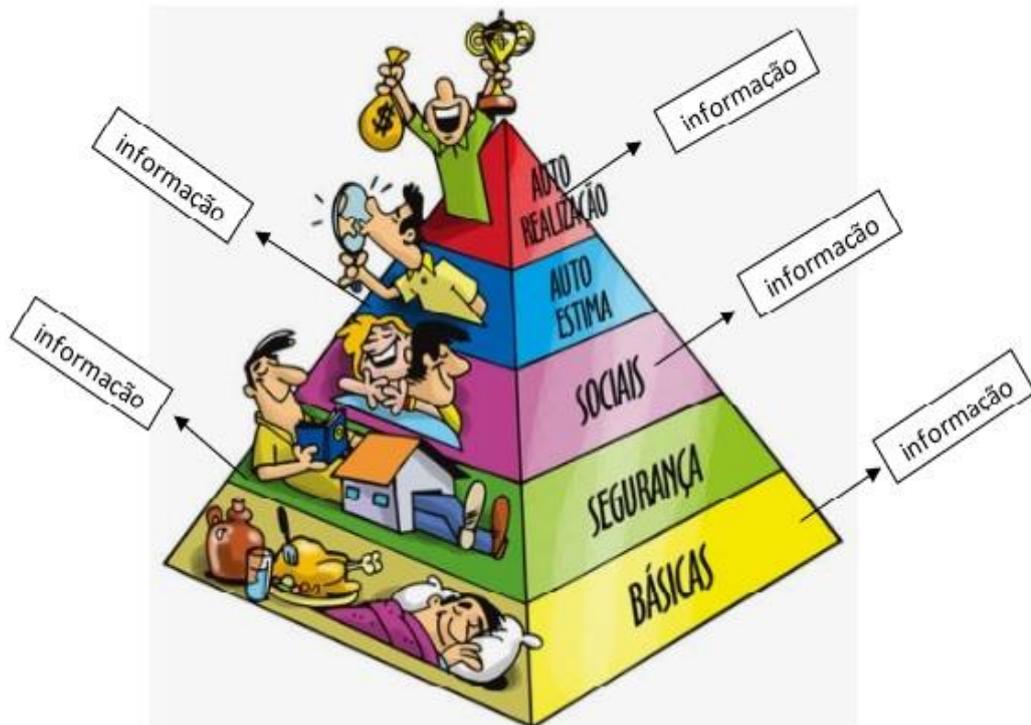
Fonte: Eugênio (2016, p. 2).

Podemos dizer que, para sanar as necessidades, inclusive as de autorrealização, que estão no topo da pirâmide, necessitamos de informação, considerando que, para chegar ao topo, o indivíduo precisa aproveitar todo o seu potencial, com autocontrole de suas ações para alcançar a satisfação plena.

Para Le Coadic (1996), as necessidades de informação não são iguais as necessidades básicas, apresentadas por Maslow (1954), todavia essas necessidades nunca são completamente saciadas.

Sempre que uma necessidade é atendida, surgem novas buscas e objetivos, levando a concluir que a informação pode ser considerada também uma necessidade básica, mas que se encontra presente nas várias etapas que compõem a pirâmide (MASLOW, 1954) demonstrada na figura 6.

Figura 6 – Informação na Pirâmide de Maslow.



Fonte: Adaptada de Silva (2017, p. 1).

Posteriormente, Line (1974), insatisfeito com a inexpressiva literatura existente à época sobre necessidades dos usuários de informação pela imprecisão de alguns termos, estabeleceu algumas definições que, vinte anos mais tarde, foram interpretadas por Figueiredo (1994) de acordo com a descrição a seguir no quadro 10:

Quadro 10 – Concepções sobre necessidades informacionais

Termo	Line (1974, p. 87)	Figueiredo (1994, p. 34-35)
<b>Necessidade</b>	“É o que o indivíduo deve ter para desenvolver o seu trabalho e suas pesquisas, para o seu crescimento pessoal e lazer, etc.”.	“É o que um indivíduo deve ( <i>ought</i> ) ter para o seu trabalho, pesquisa, edificação, recreação etc. No caso de um pesquisador, um item necessário é aquele que levará adiante sua pesquisa.
<b>Desejo</b>	“É o que o indivíduo gostaria de ter.”	“Desejo é o que um indivíduo gostaria de ter, mas ele também pode necessitar de algo que não deseja e desejar algo de que não necessita”.
<b>Demanda</b>	“É o que o indivíduo pede.”	“Demanda é o que os indivíduos pedem, com base em seus desejos ou necessidades. A pessoa pode demandar algo não necessário, ou desejar e ter necessidade de algo, apesar de não expressar essa demanda.”
<b>Uso</b>	“É o que o indivíduo realmente usa.”	“Uso é o que é realmente utilizado pelo indivíduo. Os usuários podem desejar informações de que não necessitam, ou não pedir informações necessárias. Podem também utilizar uma informação demandada, ou encontrada casualmente, sem que a necessidade por essa informação tivesse sido expressa em cada demanda.”

Fonte: Elaborado pela autora com base em Line (1974) e Figueiredo (1994).

Analisando o quadro 10a, ao comparamos as definições de Figueiredo (1994, p. 34-35) e as definições de Line (1974), observamos que Figueiredo segundo suas interpretações explica os mesmos termos de maneira estruturada, o que facilita o entendimento,

Para Crawford (1978), por ser um processo cognitivo que opera em níveis diferentes de consciência, é muito difícil conceituar necessidade de informação principalmente no caso de mensuração.

De acordo com Chen e Hernon (1982), a necessidade de informação é uma construção que representa porque a pessoa busca, encontra e usa a informação. Esses estudos eram realizados por indivíduos, não necessariamente por bibliotecários ou gestores de bibliotecas. Anos mais tarde, a prática de estudo de

usuários se tornou importante ferramenta que auxilia no planejamento e avaliação de qualidade dos serviços e produtos informacionais disponibilizados em unidade de informação e bibliotecas.

De acordo com Wilson (1997, p. 553) “a necessidade de informação é algo intangível.” Entretanto, estudar um indivíduo ou um grupo de indivíduos que utilizam informações, pode trazer subsídios para conhecer as práticas, o comportamento informacional e o nível de satisfação das necessidades informacionais dos usuários.

Segundo Figueiredo (1994, p. 5), os estudos de usuários são “investigações realizadas para conhecer as necessidades informacionais dos usuários ou para avaliar o atendimento das necessidades de informação pelas bibliotecas e pelos centros de informação.”

Na prática, os estudos de usuários são realizados na maioria das bibliotecas, seja para avaliar um serviço/produto existente, seja para inovar, implementar ou simplesmente para saber o grau de satisfação dos que usam aquela unidade de informação. Ainda segundo essa autora, “[...] no que diz respeito aos estudos dos usuários [...] guiam a política de seleção de uma biblioteca [...] apontam as diretrizes para o serviço de referência e de disseminação da informação, sob todas as formas.” (FIGUEIREDO, 1994, p. 10).

Quando os estudos de usuários surgiram, tinham o objetivo de auxiliar nas questões administrativas das bibliotecas, pois os dados coletados serviam para identificar os usuários, como eles viam os serviços disponíveis, como liam, o que liam e de que maneira buscavam as informações. Nesses estudos ainda são identificadas as áreas com maiores deficiências de materiais bibliográficos, áreas de maior ou menor uso etc. Esses dados contribuem e ajudam na tomada de decisões e gerenciamento da informação. Para González Teruel (2005, p, 23), “a observação sistemática do usuário oferece uma ferramenta de grande valor para tomar decisões, tanto do ponto de vista da gestão de unidades da informação como perspectiva do bibliotecário documentalista do dia a dia atende seus pedidos.”

Além de serem canais de comunicação entre os usuários e a biblioteca, são instrumentos que, segundo Araújo (2010a), possibilitam a coleta de dados quantitativos e qualitativos que, após analisados e interpretados, retrata e caracteriza a comunidade estudada, como perfil, hábitos etc.

Sanz Casado (1994, p. 31) apresenta uma definição muito próxima de Araújo (2010a) sobre estudos de usuário, como sendo,

O conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativa e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários mediante a aplicação de distintos métodos entre eles os matemáticos principalmente os estatísticos e seu consumo de informação.

Dias e Pires (2004, p. 12-13) salientam a importância dos estudos de usuários da informação para:

[...] explicar um fenômeno observado de uso ou necessidade expressa de informação; compreender o comportamento dos usuários quanto ao uso da informação (necessidades e não uso da informação); prever o comportamento ou as instâncias de uso da informação; controlar o fenômeno e aperfeiçoar o uso da informação oferecendo condições essenciais; identificar as relações causais entre o uso da informação e outros aspectos associados; melhorar o serviço de informação como subsídio ao planejamento e a definição de produtos e serviços, escolhendo o tipo de serviço de informação que melhor se adequa às diferentes circunstâncias; analisar as motivações e as atitudes, isto é, os valores, os desejos de informação expressos e não-expressos e a imagem dos serviços de informação dos especialistas.

Na realização dos estudos de usuários Silva; Ferreira; Borges (2002) afirmam ter dois tipos de abordagens: a conservadora e a alternativa. A primeira, está focada em avaliar produtos, serviços e sistemas, desconsiderando o usuário. A segunda abordagem está centrada no usuário, no que ele percebe sobre os produtos, serviços ou sistemas, é uma abordagem baseada nas características e perspectivas de cada usuário conforme exposto no quadro 11.

Quadro 11 – Características das abordagens de estudos de usuários

Abordagens conservadoras	Abordagens alternativas
a) “compreender a informação como algo objetivo, que existe externa e independentemente do indivíduo.”	a) “compreensão de que a informação, sem a atribuição de sentido a partir da intervenção dos esquemas mentais de seu usuário, não está completa.”
b) “colocar as atividades técnicas dos serviços de informação como ponto central de suas atenções.”	b) “colocação das questões ‘como as pessoas agem’ e ‘como a informação auxilia estas pessoas’ no centro das atenções.”
c) “perceber o usuário como um elemento secundário que deve se adequar às características do serviço de informação.”	c) “entendimento de que o sistema de informação tem em seu usuário sua “razão de ser”, devendo, pois, se adaptar às necessidades informacionais e aos comportamentos de busca e uso de informação dele.”

Fonte: Ferreira (1996, p. 6).

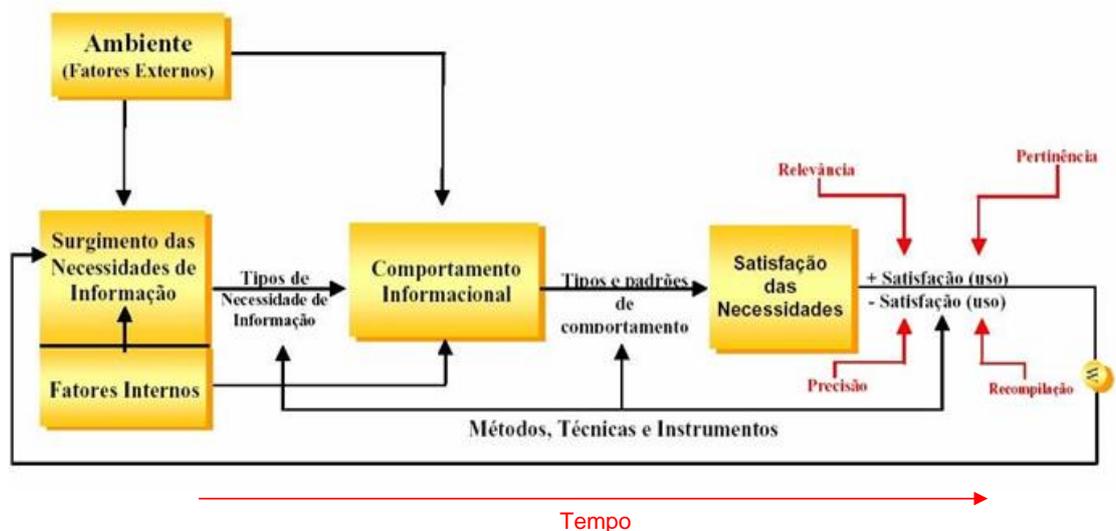
Nota-se que as características das abordagens alternativas estão diretamente ligadas à importância de se observar o indivíduo como membro de um determinado

grupo, em que o sujeito é único. Apesar de não ser possível estudar um a um todos os indivíduos, os estudos são feitos com pequenos grupos com características similares.

Na concepção de Chen e Hernon (1982), o entendimento sobre “necessidade de informação” tem relação apenas com o indivíduo pesquisado, com a sua perspectiva, sua necessidade informacional, desempenho para o acesso, no ambiente em que devem ser contextualizados na situação real onde ela emergiu. O uso da informação deve ser dado e determinado pelo próprio indivíduo.

A proposta de Calva Gonzáles (2004) foi criar um modelo nominado de Modelo NEIN, que visava explicar o fenômeno das necessidades de informação. Em seu estudo, sua abordagem é direcionada para os fundamentos da origem das necessidades de informação. A figura 7 representa o modelo proposto.

Figura 7 – Modelo sobre as necessidades de informação – Modelo NEIN



Fonte: Calva Gonzáles (2004, p. 168).

O modelo apresentado na figura 7 divide em três fases as necessidades de informação. A primeira fase é a da origem das necessidades de informação; a segunda fase é sobre o comportamento informacional; e a terceira fase é sobre a satisfação das necessidades de informação de acordo com o quadro 12.

Quadro 12 - Fases da necessidade de informação

Fases da Necessidade de Informação	Características
Primeira Fase (Origem das necessidades)	<p><b>Fatores externos:</b> as pressões que o meio ambiente externo exerce sobre o sujeito, tais como os aspectos sociais, políticos, econômicos e educativos. O meio ambiente exerce uma influência no ser humano e provoca uma resposta; estas reações se processam no cérebro e se convertem em necessidade.</p> <p><b>Fatores internos:</b> são as características de cada indivíduo: conhecimento, experiências, habilidades e capacidade. São esses fatores que o força a ter uma necessidade de informação, e, combinados com os fatores externos, dão origem às necessidades.</p>
Segunda fase (Comportamento informacional)	O comportamento é originado pela manifestação das necessidades de informação, é quando o indivíduo é motivado a buscar a satisfação de suas necessidades.
Terceira Fase (Satisfação)	Satisfação das necessidades de informação; o indivíduo com a informação obtida e dependendo da sua utilização estará satisfeito ou insatisfeito com a resposta oferecida pelo centro de informação.

Fonte: Elaborado pela autora, baseado em Calva Gonzales (2004).

A primeira fase é onde as necessidades esporádicas podem ser influenciadas por diversos fatores que, baseados em Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996), são sete: **fatores demográficos** estão relacionados com a idade, grau de instrução, fase profissional; **fatores geográficos** estão relacionados com a localização; **fatores de contexto**, que podem ser uma necessidade específica no caso dos advogados; **fatores de frequência** ligados às necessidades que se repetem ou até mesmo uma nova necessidade; **fatores de capacidade de previsão** é a antecipação de uma necessidade ou uma necessidade repentina, inesperada; **fatores de importância** estão relacionados com a eminência, urgência; **fatores de complexidade** estão relacionados com a facilidade ou a dificuldade em solucionar a devida questão.

No âmbito do Direito, é importante ressaltar que os advogados possuem necessidades periódicas que se repetem nos vários processos, por isso dar

visibilidade as boas práticas recorrentes são importantes. O próprio Superior Tribunal de Justiça (STJ) disponibiliza os conteúdos das publicações Jurisprudência em Teses e Repetitivos, que são os entendimentos do STJ sobre temas específicos, de acordo com a área de atuação do advogado, evitando assim a perda de tempo dos profissionais.

Por estarem o tempo todo lidando com uma quantidade expressiva de informações jurídicas e de áreas afins, relacionadas com as particularidades dos casos, precisam de informações encontradas para além das fontes primárias e secundárias de recursos legais. Necessitam de informações que estão em outras fontes, como em bases de dados que cubram assuntos relacionados ao meio ambiente, por exemplo, à segurança, assuntos técnicos e científicos variados (BRESNICK, 1988).

Quanto à segunda fase, está relacionada com o comportamento informacional, que é o modo como o indivíduo se relaciona, se conecta com as fontes e canais de informação. Engloba a busca (ativa e passiva) de informação e o uso da informação.

Faz parte também a comunicação pessoal e presencial e, no contexto atual, a comunicação virtual, que acontece no ambiente virtual, nas mídias sociais digitais ou nas plataformas de comunicação, assim como a recepção passiva de informação, como a que é transmitida pelos meios de comunicação, redes sociais sem qualquer intenção específica em relação à informação disseminada (WILSON, 2000).

A terceira fase trata da satisfação das necessidades de informação, quando o indivíduo, com a informação obtida, dependendo da sua utilização estará satisfeito ou insatisfeito com a resposta oferecida pelo centro de informação.

Ao buscar conhecer os usuários, é necessário a realização de estudos que os caracterize. Diversas são as abordagens existentes, o quadro 13, a seguir, apresenta em âmbito internacional da CI as abordagens adotadas nos estudos de usuários.

Quadro 13 – Abordagens adotadas para os estudos de usuários

Autores	Abordagens
Belkin (1980)	Propôs a abordagem do estado de conhecimento anônimo ( <i>Anomalous States-of-Knowledge</i> ).
Tom Wilson (1981)	Propôs os modelos de comportamento informacional.
Brenda Dervin (1983)	Propôs a técnica de <i>sense-making</i> .

Robert Taylor (1966)	Propôs a abordagem de valor agregado ( <i>User-Values ou Value-Added</i> ).
David Ellis (1989)	Foco nos aspectos cognitivos da busca de informação.
Carol Kuhlthau (1991)	Defendeu o processo construtivista como abordagem alternativa ( <i>Constructive Process Approach. Information seeking process</i> ).
Savolainen (1995)	Direcionado para a busca de informação realizada pelos indivíduos na vida diária cotidiana (ELIS).
Chun Wei Choo (1998)	Propôs o modelo integrativo.

Fonte: Elaborado pela autora.

Em pesquisas desenvolvidas por Costa, Silva e Ramalho (2009) foram analisadas revisões de literatura sobre estudos de usuários, e os resultados demonstraram que os números de estudos das necessidades, do comportamento de busca e do uso da informação aumentou.

Assim, com a intenção de mapear estudos de usuários no Brasil, realizamos uma pesquisa no Diretório dos Grupos de Pesquisa em Ciência da Informação, disponível no Portal da Plataforma Lattes<sup>19</sup> sobre os grupos e linhas<sup>20</sup> de pesquisa em andamento.

Como resultado, verificamos que dez instituições possuem grupos de pesquisa com atividades científico-tecnológicas relacionadas com o tema: estudos de usuários, usuário de informação e comportamento informacional, sendo que na UFC, na UFMG e na UNESP existem dois grupos com pesquisas sobre o tema. Constatamos oito grupos e, que estes foram registrados entre 2019 e 2020; esses grupos possuem dois líderes e apenas dois grupos possuem somente um líder. De acordo com o quadro 14 apresentado a seguir:

<sup>19</sup>A Plataforma Lattes representa a experiência do CNPq na integração de bases de dados de Currículos, de Grupos de pesquisa e de Instituições em um único Sistema de Informações.

<sup>20</sup> Às linhas de pesquisa em andamento, às especialidades do conhecimento, aos setores de aplicação envolvidos, à produção científica, tecnológica e artística e às parcerias estabelecidas entre os grupos e as instituições, sobretudo com as empresas do setor produtivo. Com isso, é capaz de descrever os limites e o perfil geral da atividade científico-tecnológica no Brasil. <http://lattes.cnpq.br/web/dgp/o-que-e/>.

Quadro 14 – Grupos de Pesquisas no Brasil que tratam dos temas: Estudos de Usuários, Usuários da Informação e Comportamento informacional

INSTITUIÇÃO	GRUPO	DATA DE CRIAÇÃO	1º LÍDER	VICE LÍDER	ÁREA PREDOMINANTE
UFPA	Arquivologia e Competência em Informação - Gparqcoinfo	22/05/2020	Renata Lira Furtado	-	Ciências Sociais Aplicadas
UNB	Aprendizagem, Comportamento e Letramento Informacional	08/01/2020	Kelley Cristine Goncalves Dias	-	Ciências Sociais Aplicadas
UEL	Interfaces Contemporâneas da Informação	02/12/2019	Terezinha Elisabeth da Silva	Thiago Gomes Eirão	Ciências Sociais Aplicadas
UNESP	Comportamento e Competência Informacionais	17/07/2020	Helen de Castro Silva Casarin	-	Ciências Sociais Aplicadas
	Informação, Conhecimento e Inteligência Organizacional	08/03/2020	Marta Ligia Pomim Valentim	Marcia Cristina de Carvalho Pazin	Ciências Sociais Aplicadas
UFMG	Informação e sistemas de informação: Estudos de usuários e usos	24/02/2020	Beatriz Valadares Cendón	Ligia Maria Moreira Dumont	Ciências Sociais Aplicadas
	Estudos Cognitivos em Ciência da Informação	12/05/2020	Monica Erichsen Nassif	-	Ciências Sociais Aplicadas
UNIR	Grupo de Pesquisa Informação, Governança e Cidadania	27/11/2019	Joliza Chagas Fernandes	Asa Fujino	Ciências Sociais Aplicadas
UFSCAR	Usuários, Produtores e Mediadores da Informação: Letramento e Comportamentos Informacionais	05/02/2020	Ariadne Chloe Mary Furnival	-	Ciências Sociais Aplicadas
UFC	Cultura, Mediação e informação social	15/06/2020	Lídia Eugenia Cavalcante	Jefferson Veras Nunes	Ciências Sociais Aplicadas
	Estudos de Usuários da Informação	25/10/2019	Maria de Fátima Oliveira Costa	Jefferson Veras Nunes	Ciências Sociais Aplicadas
UFRN	Informação na Sociedade Contemporânea	02/05/2020	Jacqueline Aparecida de Souza	Jacqueline Aparecida de Souza	Ciências Sociais Aplicadas
UFRS	Grupo de Pesquisa em Comportamento e Competências Infocomunicacionais	19/05/2020	Jussara Borges de Lima	Fabiano Couto Corrêa da Silva	Ciências Sociais Aplicadas

Fonte: Elaborado pela autora.

Entre 2010 e 2016, alguns pesquisadores brasileiros, vinculados à Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais, atualizaram o modelo alternativo de estudos de usuários e buscaram estudos com perspectivas diferentes. Surgiram, então, os estudos relatados por Araújo (2019, p. 128) nas seguintes perspectivas:

[...] - uma perspectiva fenomenológica (GANDRA; SIRIHAL DUARTE, 2012), interacionista (ARAÚJO, 2010a), vinculada ao paradigma social da ciência da informação (ARAÚJO, 2010a); ROCHA; PAULA; SIRIHAL DUARTE, 2016); MOREIRA; SIRIHAL DUARTE, 2016), ao pensamento crítico (PINTO, 2012), à cognição distribuída (ROCHA; PAULA; SIRIHAL DUARTE, 2016) e à abordagem clínica da informação (ANTUNES; PAULA; SIRIHAL DUARTE, 2016).

Ainda segundo Araújo (2019), depois de muitos debates nacionais e internacionais, e o grupo se debruçar sobre a literatura, surge uma nova abordagem denominada “práticas informacionais”. Seria, então, o momento de constituir um campo de pesquisa que satisfizesse o interesse dos pesquisadores e tivesse a influência das Ciências Cognitivas na Ciência da Informação.

Em 2014, os professores Carlos Alberto Ávila Araújo e a Adriana Bogliolo Sirihal Duarte formalizaram a criação de um grupo de pesquisa do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Geras (PPGCI/UFMG). Esse fato marca as discussões que já vinham acontecendo sobre práticas informacionais no Brasil. Entre 2007 e 2014, diversos estudantes de mestrado e doutorado foram orientados, em suas teses ou dissertações, com realidades empíricas muito diversificadas sobre essa temática, como aponta Araújo (2019, p, 129):

[...] profissionais do sexo (SILVA, 2008), ouvintes assíduos de rádio (PESSOA, 2010), professores da rede municipal (PINTO, 2012), bibliotecários no trabalho de indexação (ALONSO, 2012), bibliotecários realizando estudos de usuários (SEPÚLVEDA, 2012), pessoas da terceira idade (GANDRA, 2012), deficientes visuais (ROCHA, 2013a), bibliotecários na atividade de indexação (ARAÚJO, 2013), diferentes profissionais da informação (ROCHA, 2013b) e usuários de um sistema de informação de extensão universitária (TERTO, 2013). Tais pesquisas buscavam avançar numa perspectiva além das abordagens tradicional e cognitiva, mas não havia ainda uma proposta única, um referencial comum, senão fragmentos de aproximações.

Em 2015, o grupo de pesquisa Estudos em Práticas Informacionais e Cultura (EPIC/PPGCI/UFMG) foi formalizado. As pesquisas ganharam nova roupagem, expostas nos estudos realizados por Araújo (2019, p. 130):

Um conjunto de novas pesquisas foi realizado, também com realidades empíricas muito diversas tais como nativos digitais (ANTUNES, 2015), docentes e discentes em relação de orientação (SÁ, 2015), formação dos arquivistas (VAZ, 2015), mães de crianças alérgicas (BARROS, 2016), clientes de serviços de estética (VASCONCELOS, 2016), visitantes de museu (GANDRA, 2017), detentas grávidas (BARBOSA, 2017), usuários de redes sociais interagindo a partir de acontecimentos políticos (BERTI, 2018), nativos digitais na biblioteca escolar (PAIVA, 2018), pesquisadores de um instituto de pesquisa (ROCHA, 2018), blogueiros literários (SÁ, 2018) e bibliotecários de serviços de referência (LIMA, 2018).

Nos relatos de Araújo (2019, p. 129), “[...] a ideia de trabalhar com práticas informacionais nos situava no âmbito de um movimento internacional que se construiu no campo de estudos de usuários da informação.” Propondo pesquisas direcionadas às questões sociais e culturais, os estudos de usuários passam a ser vistos com a perspectiva das práticas informacionais e com a compreensão dos indivíduos no papel de sujeitos informacionais (SIRIHAL DUARTE; ARAÚJO; PAULA, 2017; SÁ; ARAÚJO, 2020).

Na seção seguinte, trataremos de outra temática importante para a pesquisa ora desenvolvida, o comportamento informacional, trazendo algumas considerações e vínculos com os estudos de usuários, especialmente no que concerne aos usuários da informação jurídica.

#### 4.1 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO JURÍDICA

Os usos e usuários da informação se tornaram um tema clássico e recorrente para a CI (DIAS; PIRES, 2004), especialmente por seu caráter interdisciplinar. Daí a importância de se abordar a temática nesta pesquisa, com o intuito de compreender como se desenvolve o comportamento informacional dos operadores do Direito no contexto da mediação da informação jurídica.

Muitos são os estudos voltados para a compreensão do conceito de *comportamento informacional* que auxiliam no entendimento desse fenômeno. Na

área da CI, estão relacionados ao processo de busca informacional considerando uma necessidade específica.

Para se chegar ao conceito de comportamento informacional aplicado na CI, é importante recorrer a estudos preliminares e basilares oriundos da Psicologia e das ciências voltadas para a compreensão do comportamento humano.

É a Psicologia que, de acordo com Watson (1913), estudava o comportamento humano e suas relações com o ambiente, dando origem ao Behaviorismo<sup>21</sup> que surge nos estudos direcionados entre sujeitos e ambientes, o que passou a ser chamado de relações comportamentais.

Os primeiros estudos feitos pelos behavioristas eram muito generalistas e simples. Os métodos eram insuficientes, pois, para Watson (1913), o Behaviorismo está preocupado com o processo de como as pessoas agem, como se comportam.

Em 1953, 40 anos mais tarde, Skinner publicou o livro *Science and Human Behavior*, obra que marca o início da corrente comportamentalista conhecida como behaviorismo radical<sup>22</sup>.

Na concepção de Skinner (1953), existem três níveis de seleção dos comportamentos: *nível filogenético*, que corresponde aos aspectos biológicos da espécie e da hereditariedade do indivíduo; *nível ontogenético*, que corresponde a toda a história de vida do indivíduo; *nível cultural*, relacionado aos aspectos culturais que influenciam a conduta humana. De acordo com o autor é através da interação desses três níveis que os comportamentos são selecionados.

O ser humano é um ser ativo, que opera no ambiente, provoca modificações que retroagem sobre os sujeitos, modificando seus padrões comportamentais.

[...] quando o comportamento é passível de ocorrer a qualquer momento e sem qualquer impedimento, normalmente ele apresenta uma periodicidade e, quando isso acontece, o tempo costuma ser

<sup>21</sup>Behaviorismo, do inglês: *Behaviorism*, de behavior = comportamento, conduta, também designado de comportamentalismo, é o conjunto das teorias psicológicas que postulam o comportamento como o mais adequado objeto de estudo da Psicologia.

<sup>22</sup>O behaviorismo radical foi desenvolvido como uma proposta de filosofia sobre o comportamento humano. As pesquisas experimentais requerem a análise experimental do comportamento, enquanto a análise aplicada do comportamento seriam as aplicações práticas.

usado como uma variável independente para prever o comportamento (SKINNER, 1953, p. 141).

É coerente afirmar que muitas mudanças comportamentais seguem um ciclo, pois várias mudanças se dão ao longo da vida, e, se consideramos a idade como uma variável, é muito provável que um comportamento se modifique à medida que a idade avança, “uma resposta pode aparecer em uma certa idade e depois desaparecer. O aumento na probabilidade em função da idade é frequentemente chamado de maturação.” (SKINNER, 1953, p. 156).

De acordo com Teixeira (2015, p. 1), o comportamento é definido “por meio de unidades analíticas, como respostas e estímulos, e investigado por meio de diferentes métodos”, destacando-se: a observação do comportamento em ambiente experimentalmente controlado; a observação do comportamento em ambiente natural; e a interpretação de relações comportamentais orientada por evidências empíricas.

Pesquisas desenvolvidas por Marston (2015) revelaram que, ao analisar as quatro características: dominância, influência, estabilidade e conformidade, é possível entender uma parte importante do comportamento humano; “todos nós temos os quatro perfis com equalizações diferentes e, por meio dessas combinações, extraímos uma série de informações sobre como as pessoas pensam, agem e interagem.” (MARSTON, 2015, p. 4).

O filósofo e psicólogo alemão Spranger (1928), com a sua “Teoria de Valores”, afirmava que todo indivíduo tem seis valores que impulsionam suas ações e as motivam em intensidades diferentes: teórico (conhecimento), econômico (utilidade), estético (harmonia), social (altruísmo), político (relevância) e religioso (convicções).

Borges (2019, p. 11) vai além ao falar sobre valores. De acordo com o autor,

Nossas vivências e experiências formam as nossas crenças, as quais moldam nossos valores que, por sua vez, se manifestam em nossos comportamentos e atitudes. Os valores mais significativos nos motivam e direcionam nossas ações. É o que explica o fato de nos sentirmos bem quando realizamos atividades condizentes aos nossos principais valores.

Não podemos falar em comportamento informacional se não referenciarmos os estudos desenvolvidos pela Psicologia, especialmente aqueles que se utilizam

das teorias que explicam as questões cognitivas dos indivíduos. Assim, na interdisciplinaridade com a Psicologia, a CI, de acordo com Dela Coleta (1980, p. 8)<sup>23</sup>, identifica três textos pioneiros que estão disponíveis na obra traduzida de Gomes (1980):

- 1) O artigo de Foskett (1971), “A psicologia do usuário”<sup>24</sup>;
- 2) Texto escrito por Ranganathan (1980) intitulado “Psicologia e natureza do trabalho dos usuários”<sup>25</sup>, que trata do comportamento dos cientistas, comportamento diferenciado do documentalista frente aos diversos interesses de pesquisadores de diferentes setores, e da formação dos profissionais em documentação;
- 3) “A aplicação da técnica de incidente crítico em estudos de usuários de informação técnico-científica: uma abordagem comparativa”<sup>26</sup>, das autoras Maria de Nazaré F. Pereira, Hagar Espanha Gomes, Lena Vania R. Pinheiro e Regina M. S. de Oliveira (1979).

Desde 1940, diversos estudos sobre comportamento informacional foram realizados. Podemos pensar a evolução desses estudos com base nas pesquisas desenvolvidas por Ferreira (1997) e Furnival e Abe (2008, p. 159), apresentado no quadro 15.

Quadro 15 – Evolução das abordagens sobre o comportamento informacional

Década	Descrição
1940	Os estudos restringiam-se à área de Exatas e objetivavam agilizar e aperfeiçoar os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas.
1950	Intensificaram-se os estudos sobre o uso da informação entre grupos específicos de usuários, englobando as Ciências Aplicadas.
1960	Nessa época, os estudos passam a contemplar questões relativas ao comportamento de usuários, como tecnólogos e educadores, surgindo estudos de fluxos da informação, canais formais e informais. Data desse período o crescimento de estudos que analisam os diferentes aspectos de busca e uso da informação, designando os estudos sobre “Necessidades e Usos da Informação”.

<sup>23</sup>Ao apresentar o livro “A contribuição da psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica”. Livro com três textos muito importantes sobre a Psicologia aplicada à Ciência da Informação.

<sup>24</sup>Artigo apresentado na International Conference on Training for Information Work, Roma, 1971.

<sup>25</sup>FID. Users of documentation. Buenos Aires, National Council for Scientific and Technical Research, 1970.

<sup>26</sup> Artigo publicado pela 1ª vez na Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, v. 8, n. 1, 1979.

1970	Neste período, emergem estudos relativos aos usuários e à satisfação de suas necessidades de informação, caracterizando-se como estudos de necessidades que, por sua vez, passariam a divergir em duas direções: abordagem tradicional ( <i>system-oriented approach</i> ou <i>traditional approach</i> ), dirigida sob a ótica do sistema de informação; e abordagem alternativa, dirigida sob a ótica do usuário ( <i>user-oriented approach</i> ou <i>alternative approach</i> ). São dessa época estudos sobre usuários das áreas de humanas, ciências sociais e administrativas.
1980	Os estudos passaram a focar a avaliação de satisfação e desempenho.
1990	Os estudos passam a ser dedicados ao comportamento informacional dos indivíduos, com o interesse em saber como são as necessidades, como buscam, como fornecem e como usam as informações nos ambientes acadêmicos e nos diversos tipos de bibliotecas e em alguns contextos.
2000	Os estudos de usuários se mantiveram com o foco no comportamento informacional, avaliação de satisfação e desempenho além dos ambientes acadêmicos e bibliotecas; os estudos passam a serem analisados nos diversos contextos relacionados com a tecnologia de informação e comunicação (TIC): empresarial, acadêmico, educacional.
2010	O comportamento informacional continua sendo o foco dos estudos de usuários, assim como avaliação de satisfação e desempenho com um viés muito mais acirrado para as questões das interações no ambiente virtual, nas mídias sociais principalmente nas diversas plataformas de redes sociais: <i>Facebook, Twitter, Instagram, Blogs, LinkedIn</i> , entre outras.
2020	Iniciamos o ano de 2020 com uma Pandemia da COVID-19 <sup>27</sup> . É uma doença infecciosa causada por um coronavírus <sup>28</sup> recém-descoberto. Esse cenário caótico, de medo e muita ansiedade, modificou o comportamento informacional dos indivíduos. Os estudos passaram a ser virtuais por intermédio das plataformas de comunicação; a maioria das pessoas está isolada em suas casas, em quarentena, o que reforça que a interação delas passou a ser fortemente realizada virtualmente, consultas em bases de dados virtuais, serviços oferecidos pelas bibliotecas virtualmente. A pandemia exigiu medidas de segurança, distanciamento social e, em alguns casos, o isolamento social; estamos em dezembro, e a vacina ainda não ficou pronta, está em fases de testes <sup>29</sup> .

Fonte: Elaborado para a pesquisa, baseado em Ferreira (1997) e Furnival e Abe (2008, p. 159).

Quando estudamos os hábitos de um indivíduo ou de um grupo, temos a possibilidade de traçar o perfil informacional ao investigamos como, quando e por que eles executam as atividades com relação à busca e ao uso da informação. De acordo com Case (2007, p. 4), “[...] encontrar (casualmente), descobrir, escolher e

<sup>27</sup>Os dados foram coletados em 31 de agosto de 2020 do site: <https://covid.saude.gov.br/>.

<sup>28</sup>No Brasil, até o dia 30 de agosto, 23h10min, temos 3.862.311 casos confirmados, 3.031.626 pacientes recuperados e 120.828 óbitos. No mundo, os dados são alarmantes: confirmados 25.051.178, recuperados 16.451.018 e 843.586 mortes.

<sup>29</sup> Em janeiro de 2021 ainda não tínhamos a vacina para a Covid-19, e já temos algumas variações da doença; no Brasil, já morreram 207.095 pessoas. Em fevereiro, inicia-se a vacinação: primeiro os funcionários da saúde, a comissão de frente; posteriormente, os idosos com mais de 60 anos.

usar a informação. Esses são tipos de comportamentos básicos para a existência humana.”

O comportamento informacional pode ser definido como:

[...] todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação. Isso inclui a comunicação pessoal e presencial, assim como a recepção passiva de informação, como a que é transmitida ao público quando este assiste aos comerciais da televisão sem qualquer intenção específica em relação à informação fornecida (WILSON, 2000, p. 49).

Pesquisadores desenvolveram modelos teóricos de comportamento informacional que auxiliam na realização das pesquisas cuja temática são os estudos de usuários. Os modelos de comportamento informacional são criados para auxiliar os estudiosos que se debruçam sobre o tema para analisar o comportamento dos indivíduos que buscam por informações.

São vários os modelos de comportamento informacional que vêm sendo propostos desde a década de 1970. Diante dos diversos modelos existentes, podemos mencionar: Byström e Järvelin (1995), Case (2007), Johnson (1997), Krikelas (1983), Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996), Savolainen (1995, 2007) e Wilson (1981, 1999), o segundo modelo de Wilson e Walsh (1996).

Segundo Martínez-Silveira e Odone (2007), os mais conhecidos na CI são: Modelo de Dervin (1983), Ellis (1989), Kuhlthau (1991), Tom Wilson (1981), Modelo de Savolainen (1995), Wilson e Walsh (1996) e Choo (1998). Os referidos modelos teóricos apresentam elementos congruentes, focados no usuário, na sua necessidade e na busca de informações, eles são descritos no quadro 16.

Quadro 16 - Modelos de comportamento informacional

Modelos de Comportamento Informacional	Bases do comportamento informacional
Modelo de Tom Wilson (1981)	<b>Necessidades</b> fisiológicas, cognitivas e afetivas do indivíduo.
Modelo de Dervin (1983)	Situação, em tempo e espaço (lacuna) Distância entre situação desejada ( <b>necessidade</b> ) e o resultado.
Modelo de Ellis (1989)	Inicia pela busca ( <b>necessidade</b> ), prossegue com a busca, <i>browsing</i> , filtro e seleção, monitoramento das fontes, extração, conferência e o fim.
Modelo de Kuhlthau (1991)	Perspectiva fenomenológica, associação dos sentimentos, pensamentos e atitudes (incertezas,

	confusão, <b>necessidade</b> , confiança e satisfação (ISP); é baseado no modelo de Ellis.
Modelo de Savolainen (1995)	Direcionado para a busca de informação realizada pelos indivíduos na vida diária cotidiana (ELIS).
Modelo revisado de Wilson e Walsh (1996)	Incluíram a psicologia, comunicação em saúde e pesquisa para leigos com foco nas <b>necessidades</b> . Inclusão do mecanismo de ativação (Teoria do stress).
Modelo de Choo (1998)	Dividida em três processos: <b>necessidade</b> de informação, <b>busca</b> da informação (efetiva) e <b>uso</b> da informação, todos influenciados por fatores cognitivos, afetivos e situacionais.

Fonte: Martínez-Silveira e Odonne (2007).

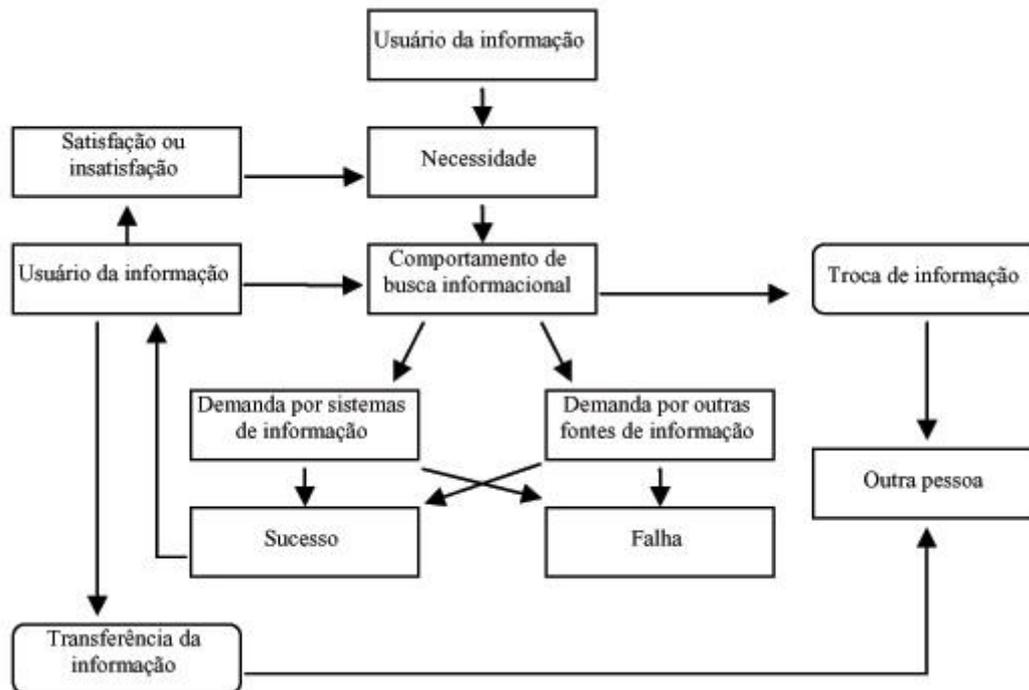
Os modelos descritos no quadro 16, para melhor visualização e entendimento, são representados e definidos em diagramas dos próprios autores dos modelos que descrevem a ação na busca de informação, as causas e as consequências envolvidas, e as relações entre as etapas (estágios ou fases) do comportamento de busca de informação (WILSON, 1999).

Discorrendo um pouco mais, o modelo de Tom Wilson (1981) é um modelo de comportamento de busca por informação baseado em duas hipóteses: a primeira é de que a necessidade de informação não é uma necessidade primária, mas secundária, e a segunda está baseada no esforço para descobrir informações que satisfaçam uma necessidade. O indivíduo se deparará com barreiras de diferentes tipos: pessoais, interpessoais e ambientais (WILSON, 1999).

Com estudos baseados na Psicologia, Wilson defende que as necessidades primárias são as fisiológicas, as cognitivas e as afetivas, as que estão na base da pirâmide de Maslow (1954), e as necessidades que surgem posteriormente estimuladas pelo ambiente externo geram necessidades secundárias de informação.

O modelo de Wilson (1981) exerceu grande influência no trabalho dos demais autores que estudavam comportamento informacional no aspecto cognitivo. No seu primeiro modelo apresentado na figura 8, podemos observar o processo de busca por informação.

Figura 8 – Modelo de Comportamento Informacional de Wilson.



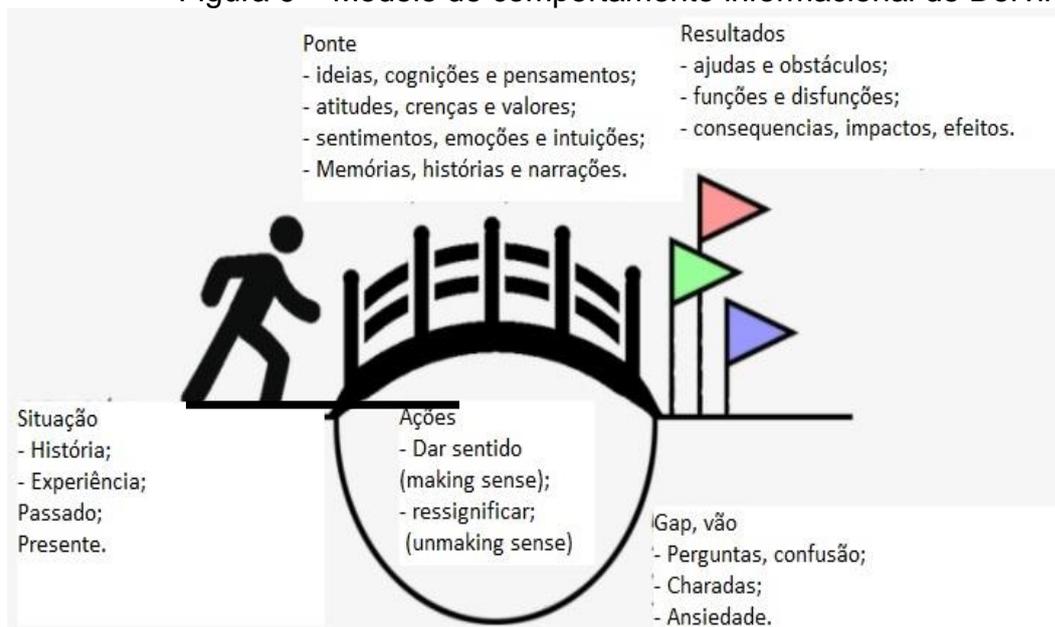
Fonte: Traduzido de Wilson (1981, p. 4).

Os vários modelos que surgiram posteriormente trazem consigo a base do modelo de Wilson (1981). Assim, de acordo com Araújo (2017, p. 11), “[...] os demais estudos reproduzem o mesmo esquema teórico de Wilson e, portanto, consistem mais propriamente em modelos de consolidação da abordagem cognitivista do que em elementos de sua superação.”

Outro modelo apresentado e utilizado nas pesquisas é o modelo de Dervin (1983), chamado *sense-making* (metáfora); o modelo é baseado em quatro elementos básicos: a situação, a lacuna, também conhecidas como *gap*, o resultado e a ponte.

A situação refere-se ao tempo e espaço e ao contexto em que as questões informacionais aparecem; a lacuna trata da incerteza entre o contextual e a situação desejada; quanto ao resultado, ele é a consequência do processo de *sense-making*; e a ponte são alguns meios de fechar a lacuna entre a situação e o resultado, conforme a figura 9.

Figura 9 – Modelo de comportamento informacional de Dervin.



Fonte: Adaptado de Bax e Dias ([2020]) e Dervin (1983).

A abordagem do *sense-making* proposta por Dervin trata de um estudo alternativo que se preocupa com as questões individuais do usuário. “A abordagem alternativa ao posicionar informação como algo construído pelo ser humano está visualizando o indivíduo em constante processo de construção, livre para criar o que quiser junto aos sistemas ou situações.” (FERREIRA, 1997, p. 48).

De acordo com Garcia (2007, p. 102),

O valor do modelo de Dervin (1983; 1986) está situado, em parte, em suas ‘consequências metodológicas’ em relação ao comportamento informacional, levando a um modo de questionamento que, por sua vez, pode revelar a natureza da situação problemática (o próprio problema ou a incerteza), até ao ponto em que a informação servirá para atravessar a lacuna de incerteza, confusão etc. e chegar à natureza dos resultados com o uso da informação.

Fialho e Andrade (2007, p. 24) ressaltam que “a busca de informação é um processo dinâmico de construção de sentido, formado por sucessivas modificações dos quadros internos da realidade, por meio de constantes construções e reconstruções.” (FIALHO; ANDRADE, 2007, p. 24).

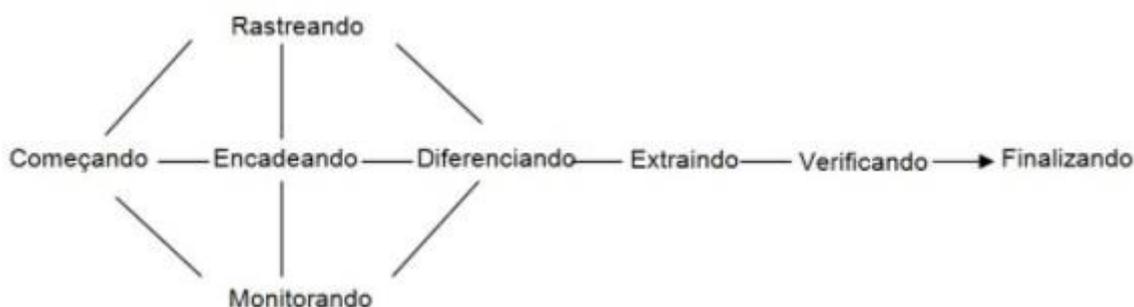
Na concepção de Pereira (2010, p. 181), nesse modelo, Dervin (1983) “analisa como o indivíduo reconhece uma descontinuidade ou falta de habilidade

para agir e compreender uma situação devido à falta de informação, e como procede à busca de informação para satisfazer sua necessidade.”

Dando sequência, o modelo de Ellis (1989) foi desenvolvido na década de 1980 e é utilizado até hoje nas pesquisas desenvolvidas na CI. O foco são os aspectos cognitivos do comportamento de busca de informação com padrões de comportamento que não fazem parte de um processo sequencial e, por estarem desorganizadas, podem se sobrepor. (CRESPO, 2005).

A figura 10 apresenta o modelo de Ellis (1989), que é composto por 6 categorias.

Figura 10 – Modelo de comportamento de busca de informacional de Ellis.



Fonte: Martinez-Silveira e Oddone, (2007, p. 124).

Observando o modelo de comportamento humano na busca informacional de Ellis, notamos que ele possui categorias de ações realizadas na busca por informação. São elas:

Começar (início da busca); encadear (dar continuação a busca); browsing (busca semidirigida em locais potenciais de busca); diferenciar (filtrar e selecionar); monitorar (continuar revendo as fontes identificadas como essenciais); extrair (trabalhar sistematicamente com as fontes de interesse); verificar (conferir a veracidade das informações) e finalizar. (ELLIS, 1989).

A importância do modelo de Ellis reside no fato de resultar de pesquisa empírica e de ter sido testado em diversos estudos (WILSON, 1999). “As inter-relações ou interações entre essas categorias em qualquer padrão individual de busca informacional dependerão das circunstâncias específicas da busca em questão naquele momento particular.” (ELLIS, 1989, p. 171).

O modelo de Kuhlthau (1991) é muito expressivo nos estudos de comportamento informacional. Nesse modelo, o processo de busca de informação

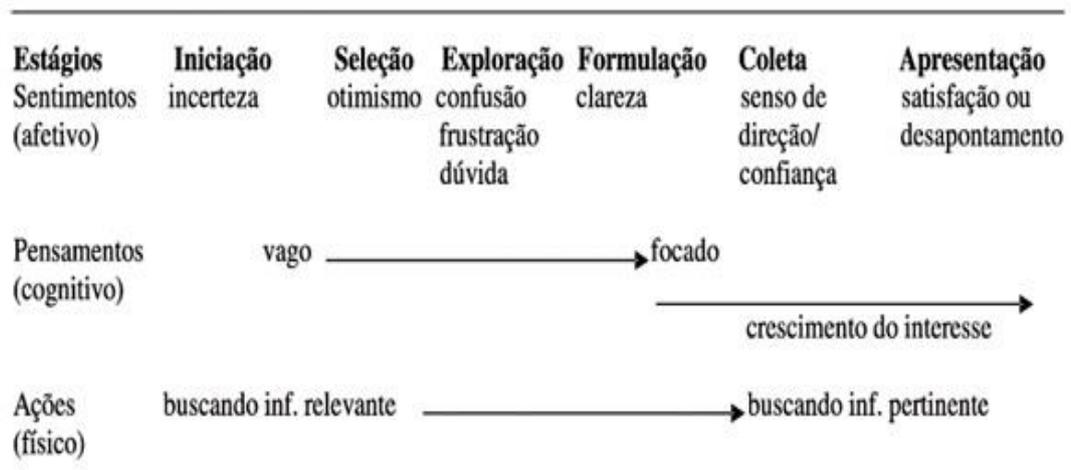
está centralizado no indivíduo, foi desenvolvido através de análise do processo de busca de informação de estudantes e é conhecido como *Information Search Process* (ISP).

O trabalho de Carol Collier Kuhlthau (1991) foi desenvolvido com alunos. Nele a pesquisadora

[...] estudou os padrões do processo de busca e uso da informação de estudantes de graduação, durante a realização do seu Trabalho de Conclusão de Curso [no ano de 1991]. A autora definiu um modelo centrado no indivíduo, levando em consideração os sentimentos, pensamentos e ações que ocorrem durante o processo. (CRESPO, 2005, p. 31).

Neste modelo são apresentados também os aspectos afetivo, emocional e físico, e são retratados os sentimentos que acompanham os indivíduos durante as etapas da busca informacional. Esses sentimentos são analisados como inerentes ao processo de busca de informações e se formam por meio da construção pessoal, na qual o usuário parte da informação para produzir novos conhecimentos, de acordo com a figura 11.

Figura 11 – Modelo de comportamento informacional de Kuhlthau.



Fonte: Kuhlthau (1991, p. 82).

O modelo ISP de Kuhlthau (1991) é formado por um conjunto envolvendo seis etapas: início, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação. No início desse modelo, o estado emocional de provável “[...] incerteza, confusão e ambiguidade associadas à necessidade de buscar informação vai sendo substituído

por confiança e satisfação à medida que se avança na busca e na hipótese de que o indivíduo está obtendo sucesso.” (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 124).

Os processos cognitivos e afetivos dos usuários no contexto de busca e uso de informação estão intimamente ligados à necessidade informacional. A explicação referente às incertezas no procedimento ao se fazer uma busca que suprirá a necessidade informacional é muito bem esclarecida por Kuhlthau (2004):

Os sintomas afetivos de incerteza, confusão e frustração estão associados aos pensamentos vagos e pouco claros sobre um tópico ou questão. À medida que os estados de conhecimento mudam para pensamentos mais claramente focados, uma mudança paralela ocorre nos sentimentos de maior confiança. A incerteza devido a uma falta de compreensão, uma lacuna de significado, ou uma construção limitada inicia o processo de busca de informações. (KUHALTHAU (2004, slide 4, tradução nossa).

Nesse estudo de Kuhlthau (2004), como foi dito anteriormente, o processo emocional está sempre presente, porque está envolvido com relação dos estágios. O mesmo não acontece com os pensamentos e ações. Os estágios do modelo ISP desenvolvido por essa autora estão descritos de acordo com cada fase, no quadro 17.

Quadro 17 - Etapa e sentimento do ISP

Fase	Descrição
<b>Início</b>	Na primeira etapa, as sensações de incerteza e assimilação são comuns; o indivíduo é responsável e consciente pela falta de conhecimento ou compreensão. Esta etapa é a de reconhecimento das necessidades de informação e a possibilidade de discussão.
<b>Seleção</b>	É o momento de selecionar tópicos gerais para serem investigados.
<b>Exploração</b>	É nesta fase que as sensações de confusão, de incerteza e de dúvida aumentam; o indivíduo busca informações importantes sobre um determinado tema.
<b>Formulação</b>	É o momento quando toda a ação é voltada para o estudo. Para o ISP, é um momento de decisão, de confiança e pouquíssima incerteza.
<b>Coleta</b>	Neste momento, o indivíduo já sabe o que quer, pois a confiança está elevada e já sabe como agirá para obter o resultado. A etapa da coleta é quando acontece a maior interação entre o indivíduo e o sistema de informação de maneira mais afetiva.
<b>Apresentação</b>	Fase fim, de conclusão do ISP, quando emerge o sentimento de alívio, satisfação ou surge a insatisfação. Momento de constatar a importâncias das informações localizadas. É nessa fase quando o resultado de todo o processo de busca se materializa num texto, numa apresentação oral, num artigo, numa monografia, etc.

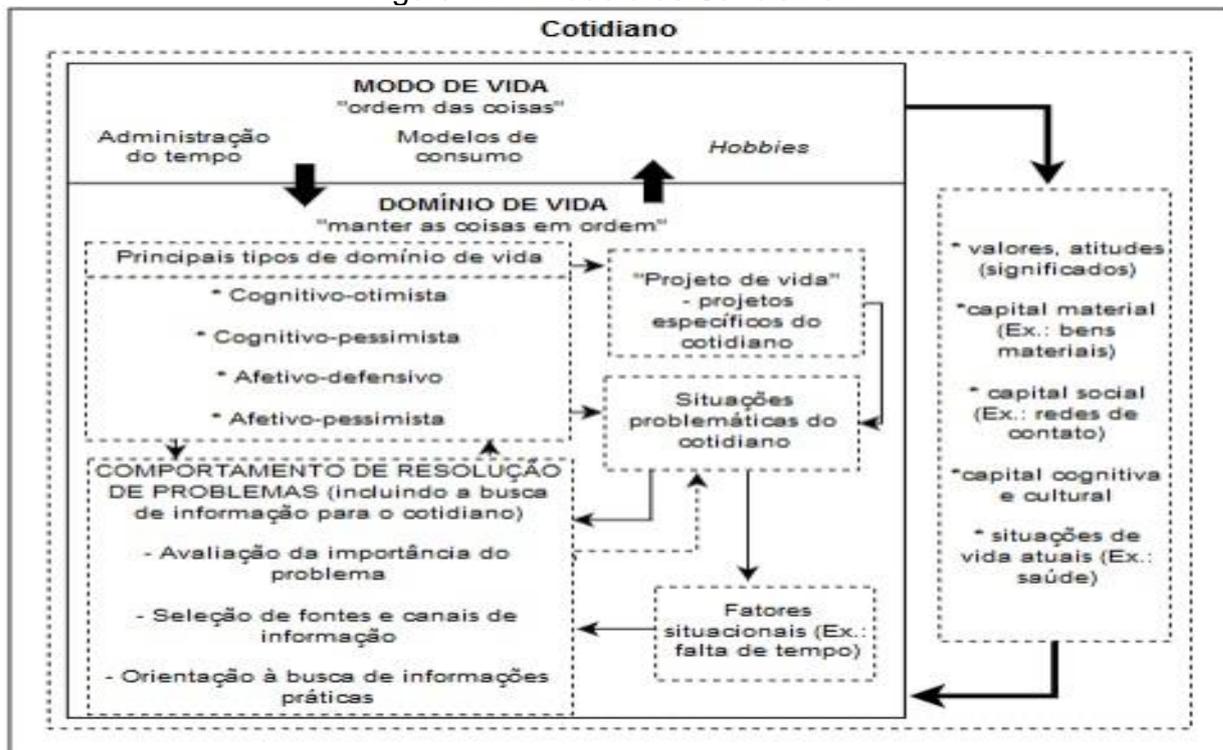
Fonte: Adaptado de Kuhlthau (1991, p. 366).

É um modelo prático e válido e pode ser replicado em todo tipo de ambiente de pesquisa ou área de conhecimento por apresentar características de origem global onde o indivíduo, independentemente da sua categoria de estudo, buscará respostas satisfatórias para as suas questões informacionais.

Outro modelo de busca de informação é o de Savolainen (1995). Nele, o autor propõe um modelo de busca de informação na vida cotidiana e que aborde fatores sociais, culturais e psicológicos influenciadores na preferência e no uso de certas fontes de informação em situações diárias. A busca de informação na vida cotidiana e busca de informação relacionada ao trabalho são consideradas complementares (SAVOLAINEN, 2007).

Analisando o Modelo de busca de Savolainen (1995), conseguimos entender melhor a proposta do autor. A figura 12 demonstra o processo de busca de informação, conforme o autor.

Figura 12 – Modelo de Savolainen



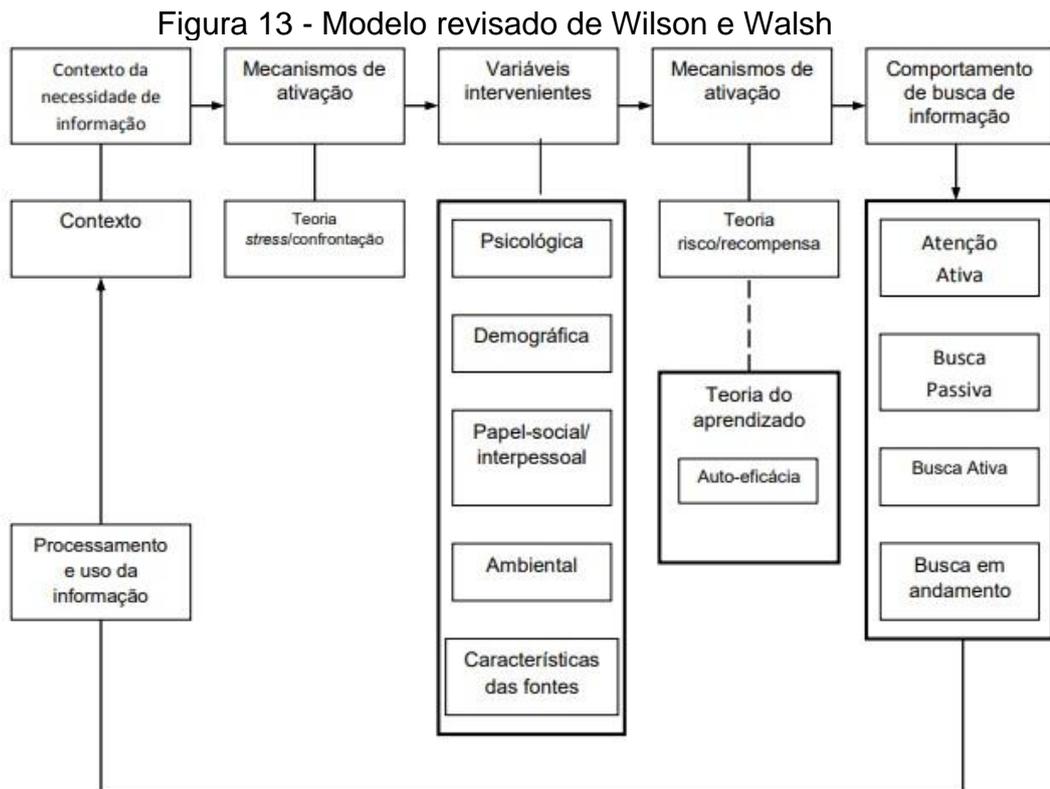
Fonte: Rocha, Sirihal Duarte e Paula (2017, p. 42).

Conforme representado no modelo, esses domínios da vida influenciam e são influenciados pelo comportamento de resolução de problemas dos sujeitos. O modelo de Savolainen (1995) não é um modelo de práticas informacionais; "ele é um precursor desses, visto que chama a atenção para questões terminológicas e

conceituais não consideradas pelos modelos de comportamento informacional.” (ROCHA; SIRIHAL DUARTE; PAULA, 2017, p. 44).

Dando sequência aos modelos de comportamento informacional na busca de informação, temos ainda o modelo revisado. Wilson e Walsh (1996) sugeriram a pesquisa em outras áreas multidisciplinares como: a psicologia, comunicação em saúde e para pessoas inexperientes.

O novo modelo Wilson e Walsh (1996) continuou focado na necessidade informacional e manteve o indivíduo no papel central, mas fez a inclusão de uma etapa entre o indivíduo e sua consciência da necessidade de informação. Esse espaço foi chamado por Wilson de mecanismo de ativação (*activating mechanism*) oriundo da teoria do estresse/enfrentamento (*stress/coping theory*), isso pode ser visualizado na figura 13.



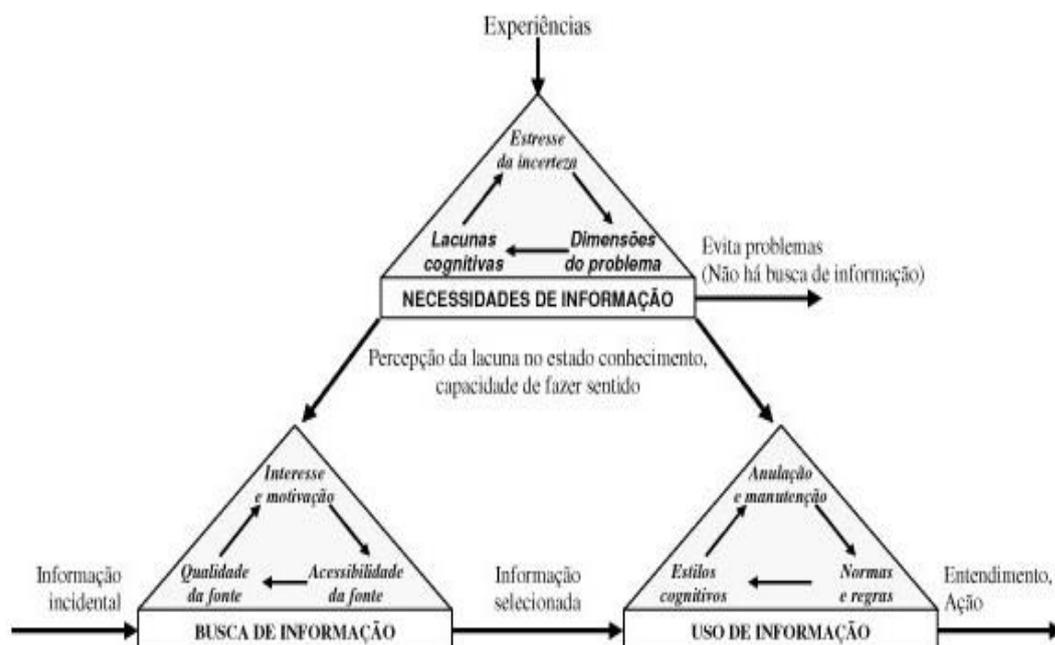
Fonte: Oliveira (2013, p. 52), adaptado de Wilson e Walsh (1996).

Segundo Wilson (1999), nessa versão revisada, o comportamento humano apresenta diversas semelhanças de busca. O aumento e a inserção de outros modelos teóricos de tornam tal modelo uma rica fonte de hipóteses.

De acordo com Oliveira (2013, p. 52), que no modelo de Wilson e Walsh (1996) o modo de “busca da fase ‘comportamento na busca de informação’ está diretamente relacionado com os modelos de comportamento informacional dos pesquisadores Ellis (1989) e Kuhlthau (2004)”.

O último modelo a ser apresentado é o modelo de Choo (1998). No modelo de uso de informação proposto em 1998, o autor relaciona os principais elementos que influenciam o comportamento do indivíduo quando busca e usa a informação, apresentando três estágios: a necessidade de informação, a busca de informação e o uso da informação (CHOO, 2006). A Figura 14 apresenta esses estágios.

Figura 14 – Modelo de Choo



Fonte: Choo (2006, p. 377).

Observando o modelo de Choo (2006), constatamos que ele contempla as questões sociais, cognitivas e ambientais, trazendo à baila fatores e circunstâncias do meio e a vivência dos indivíduos nesse ambiente. É a junção de outros modelos que possibilitam um novo olhar sobre o usuário da informação.

Como podemos observar, os modelos de comportamento informacional estão focados nos usuários e suas necessidades de informação. Ao analisar o comportamento de busca e uso da informação, Crespo (2005, p. 31) chega à conclusão de que o comportamento informacional é uma atividade complexa que

[...] envolve vários aspectos, podendo ser analisada sob muitas formas, as quais podem apresentar alterações devido a fatores, como o direcionamento que cada área do conhecimento dá para suas pesquisas, a atividade que a pessoa exerce, em que etapa da vida profissional se encontra, entre outros. Esses fatores podem fazer com que o indivíduo utilize fontes de informação específicas e adote etapas e procedimentos diferenciados de outros indivíduos.

Fialho e Andrade (2007) explicam que os estudos sobre comportamento informacional abrangem o entendimento da interação entre pessoas, os vários formatos de dados, informação, conhecimento e sabedoria, nos diversos contextos em que interagem.

O campo da conduta informacional humana remete a conceitos como contextos informacionais das pessoas, necessidades de informação, comportamentos de busca da informação, modelos de acesso à informação, recuperação e disseminação, processamento humano e uso da informação (FIALHO; ANDRADE, 2007, p. 20).

O comportamento de busca de informações em sistemas de informação é o comportamento empregado pelo pesquisador na interação com sistemas de informação de todos os tipos. Consiste em todas as interações com o sistema, seja no nível interação humano-computador, desde um clique do *mouse* nos *links* ou na adoção de uma estratégia de pesquisa booleana, ou até mesmo na busca de informações com outras pessoas.

Os estudos sobre comportamento informacional e os estudos sobre práticas informacionais têm o objetivo comum de entender como é a interação entre os sujeitos e a informação. Essa assimilação ocorre de maneira diferenciada, pois os estudos de comportamento informacional são focados no sujeito cognitivo, e não na comunidade social, que é o foco principal dos estudos de práticas informacionais (HARLAN, 2012; WILSON; SAVOLAINEN, 2007).

Na perspectiva social, os modelos representam os usuários da informação, primeiros integrantes de uma comunidade específica, seja de uma categoria social ou grupo que reconhecem o local social ou o papel profissional como fatores determinantes para os comportamentos informacionais desses usuários (CRUZ *et al.*, 2011).

Nessa linha de pensamento, Wersig e Windel (1985) mostram a relação entre comportamento na busca de informação e o ambiente social. Nesse contexto, Jovanovich e Bartalo (2014, 2015), Jovanovich e Cavalcante (2018), Silva (2010a) e

Romagnoli e Bartalo (2015b) abordam o comportamento informacional na área jurídica, específico dos advogados. O comportamento informacional na obtenção de informação jurídica com o uso das TIC, auxilia e facilita a recuperação da informação com rapidez, precisão e com uma maior probabilidade de satisfação.

A busca de informações jurídicas nas redes sociais exige um comportamento diferenciado por parte dos advogados, eles precisam ser perspicazes no ato de formular suas estratégias de pesquisa, utilizando filtros para especificar de forma concisa a informação buscada para que consigam satisfazer plenamente as suas necessidades informacionais. Quando uma busca não é bem detalhada, especificada, corre-se o risco que satisfação apenas parcial.

No Brasil, a literatura sobre comportamento informacional na área jurídica ainda é escassa. Os estudos realizados na CI no Brasil demonstram essa constatação.

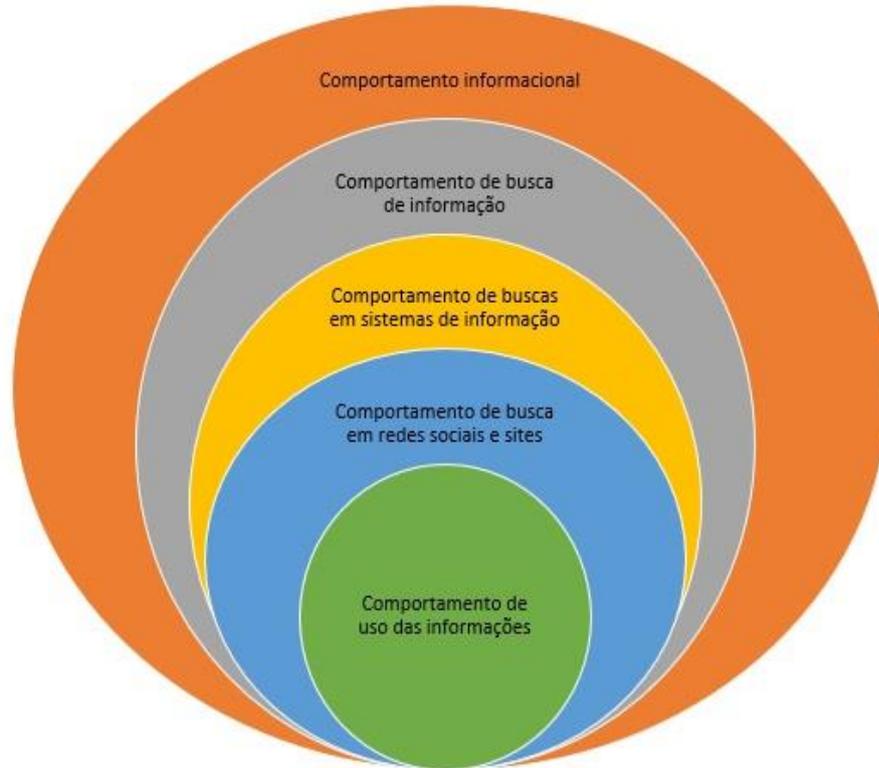
A maioria dos estudos sobre comportamento informacional está orientada para usuários de bibliotecas, usuários convencionais. Quando partimos do pressuposto de que os advogados possuem comportamento informacional diferenciado, desde a identificação de suas necessidades à forma como buscam as informações, incluindo o objetivo de uso de determinada informação, esse caráter aplicado da informação está em consonância com a especificidade da área do Direito, desde a graduação o advogado aprende a pesquisar, cria as suas próprias estratégias de pesquisa e muitos advogados possuem no quadro de funcionários de seus escritórios um profissional bibliotecário para assessorá-lo.

Wilson (1999) categoriza as áreas dos estudos de comportamento informacional como sendo: comportamento informacional (*information behavior*) como a área geral de pesquisa, o comportamento de busca da informação (*information seeking behavior*) como um subcampo e o comportamento de busca de informações em sistemas de informação (*information searching behaviour*) outro subcampo. O modelo de comportamento informacional de Wilson é o que mais se aproxima das particularidades da pesquisa proposta.

Diante desse contexto e dos modelos apresentados anteriormente nesta seção, esse modelo de comportamento informacional é o que mais se aproxima das especificidades da área jurídica, contudo mais duas etapas foram necessárias acrescentar para a realização da pesquisa: comportamento de busca em redes sociais e *sites* como um subcampo do comportamento de busca de informações em

sistemas de informação (*information searching behaviour*), e o comportamento no uso das informações, de acordo como descrito na figura 15.

Figura 15 – Modelo das áreas de pesquisa adaptado de Wilson



Fonte: Elaborado pela autora, adaptado de Wilson (1999, p. 263).

O modelo de Wilson (1998) trata do comportamento informacional desde a necessidade de informação, da busca em sistemas de informação, busca em redes sociais, *sites* e do uso da informação.

Nessas três etapas, Wilson (2000, p. 49) apresenta comportamento da informação como sendo “a totalidade do comportamento humano em relação a fontes e canais de informação, incluindo informações ativas e passivas, busca e uso de informações.”

Quanto ao comportamento de busca de informação, que é a busca com o objetivo de obtenção das informações, Wilson (2000, p. 49) define “como consequência da necessidade de satisfazer algum objetivo, no decorrer da busca.”

Segundo o autor, o indivíduo pode interagir com sistemas de informação físicos<sup>30</sup> ou virtuais<sup>31</sup>.

Conforme foi observado, a literatura sobre o comportamento informacional dos advogados ainda é pouco expressiva, mas de extrema importância para as áreas. A CI, ao entender como ocorre o fluxo das informações jurídicas e o comportamento dos advogados no processo de busca informacional dos operadores do Direito, terá maior propriedade para atender a essa categoria muito demandada, inclusive, na busca intencional que é utilizada por eles.

Por outro lado, a CJ, por meio de seus advogados e operadores do Direito, terão maiores oportunidades em utilizar os serviços orientados para essa comunidade, que, como outras, possuem certas especificidades que devem ser atendidas de modo a subsidiar as ações, principalmente às profissões exercidas pelos operadores do Direito e pelos advogados.

<sup>30</sup> Bibliotecas convencionais, jornais etc.

<sup>31</sup> Bibliotecas digitais, virtuais, redes sociais, *sites*, *WhatsApp* etc.

## 5 INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E A REDE SOCIAL VIRTUAL JURÍDICA

A informação ultrapassa a esfera presencial e vai além das fronteiras inimagináveis do ambiente virtual. Nesta seção, tratamos da informação nas redes sociais virtuais jurídicas.

### 5.1 AS MÍDIAS SOCIAIS E O ACESSO À INFORMAÇÃO

As mudanças vivenciadas pela sociedade ao longo da história, da Antiguidade aos tempos atuais, evidenciam a necessidade constante de comunicação e de acesso à informação, conforme salienta Pinheiro (2014).

Toffler, em 1980, com sua visão futurista, tratava dessa questão dividindo esse processo evolutivo em três ondas. Segundo o autor, a civilização passou por três estágios marcantes que ele considera três ondas de mudança de alicerces: a agrícola, a industrial e a tecnológica.

Na “Primeira Onda”, o conhecimento era centralizado, os valores sociais eram a posse de terra, insumos, força física e força animal. A “Segunda Onda” inicia-se na Revolução Industrial, com a invenção dos veículos de comunicação, quando o tráfego de informações já era enorme, passando a ser uma combinação de propriedade, trabalho e capital. A “Terceira Onda” é a chamada era da informação, quando as redes são tomadas como estruturas importantes para a formação de padrões de relação formal e informal; estamos a caminho da “Quarta onda”.

Nessa perspectiva, a sociedade contemporânea convive com as diversas tecnologias de informação e comunicação, facilitando não apenas o contato a distância e a transmissão de informação e conhecimento, mas também possibilitando aproximações sociais e culturais entre os indivíduos, conectados simultaneamente, a qual nominamos de Quarta Onda, ou seja, Sociedade do Conhecimento.

No início dos anos de 1990, *mídia* era um termo específico utilizado para os meios de comunicação de massa, designado para os jornais, rádios, televisão e revistas como meios de transmissão de notícias e informação. Com o passar do tempo, o termo passou a denominar todos os meios de publicidade, desde os *outdoors* até as mensagens publicitárias veiculadas por jornal, rádio, TV etc. Em

todos esses sentidos, a palavra *mídia* se referia aos meios de comunicação de massa, como destaca Santaella (2012).

Com essa generalização, todos os meios de comunicação, não somente os de massa, passaram a ser chamados de mídia. No mesmo período, nos Estados Unidos, o termo *mídia* recebeu a denominação de *novas mídias*. Nos dias atuais, as mídias se tornaram a grande tela de visibilidade das interações (SANTAELLA, 2004).

Santaella (2003, p. 78) reforça que o termo surgiu para

[...] marcar a passagem dos meios de massa aos meios digitais e as diferenças que essa passagem implic[ou]. [...] muito mais comum tem sido o emprego da expressão *new media* em oposição a *mass media*. Portanto, em inglês, a expressão *new media* surgiu para dar conta de uma expansão dos meios de comunicação para além dos meios estritamente de massa.

Com a internet, a massificação dos meios de comunicação propiciou um número maior de pessoas conectadas e se comunicando de modo simultâneo, formando redes sociais repletas de “ramas e teias”, como menciona Araújo (2011). Nesses ambientes, na concepção de Brown, Broderick e Lee (2007), a comunicação flui de forma natural, com muita flexibilidade, principalmente pelo fato da amplitude de assuntos em função dos interesses e das relações.

Essas relações, características dos ambientes virtuais onde os indivíduos e os conteúdos informacionais estão interligados, trazem à tona características e comportamentos decisivos para a sociedade da informação, proporcionando mudanças cruciais nas formas como esses indivíduos interagem.

As mídias sociais são espaços de interação entre as pessoas e, nesses canais, os indivíduos podem dialogar e compartilhar informação, pois elas propiciam ambientes dialógicos e interativos e, ainda, facilitam o acesso à informação de forma dinâmica e rápida. Além disso, ampliam o universo das relações pessoais, permitindo o encontro entre pessoas, a criação de novos laços e, até mesmo, o reforço de laços já existentes.

É sabido que a informação extrapola os limites físicos e está disponível nos mais diversos suportes e canais de comunicação. Através da internet, por exemplo, podemos acessar um volume expressivo de informação, independentemente da sua localização geográfica, cada vez mais necessários, seja para a pesquisa científica ou simplesmente para solucionar questões cotidianas.

A internet possibilitou que recursos fossem disponibilizados, modificando a estrutura da comunicação e das relações sociais. As redes sociais, dessa forma, se constituem também no ambiente virtual e as ferramentas de comunicação disponíveis nesse espaço dinâmico são um sistema de *selfcasting*, onde cada um produz e consome conteúdo.

A estrutura nesse formato é de um para muitos e de muitos para muitos, propiciada pelas mídias sociais que, por se tratar de ferramentas disponíveis na internet, possuem regras que uniformizam a criação colaborativa dos conteúdos, a interação social e o compartilhamento de informações em vários formatos.

Muitas empresas passaram a adotar as mídias digitais, pois são uma possibilidade de comunicação capaz de aumentar o potencial de crescimento das organizações. Baseadas na internet e em ascensão, atuam como uma nova forma de comunicação social a qual Castells (2018, p. 23) conceitua como “[...] autocomunicação de massa [...] por alcançar potencialmente uma audiência global por intermédio das redes [...]”.

De acordo com o pensamento de autores como Archer e Cianconni (2010), Balaji e Kumar (2011), Godwin (2008), Medeiros e Olinto (2012), Rodas (2009) e Telles (2010), as mídias sociais são formadas por conjuntos de ferramentas da *Web 2.0* e os *sites* (plataformas) de redes sociais que proporcionam o compartilhamento de conteúdo, o que causa uma aproximação do conceito de mídias sociais com as noções de *Web 2.0*.

Os pesquisadores Powell e Smith-Doerr (1994, p. 378) destacam que uma rede é

[...] composta por um conjunto de relações ou laços entre atores (indivíduos ou organização). Um laço entre atores tem conteúdo (o tipo de relação) e forma (força e intensidade) da relação. O conteúdo da relação pode incluir informação e fluxo de recursos, conselho ou amizade [...] de fato, qualquer tipo de relação social pode ser definida como um laço e mesmo sobrepostas.

Cada vez mais, as redes sociais midiáticas fazem parte do dia a dia dos indivíduos. Hoje, as redes sociais geradas no ambiente virtual, não são diferentes das demais redes; o que mudou foram os espaços tradicionais de interação.

As imagens das redes sociais conciliam, contra todas as expectativas, o individualismo e as trocas. Um se alimenta do outro. Há um ciclo: exponho minha individualidade, acompanho a do outro e

ele a minha e, assim, somos incentivados a produzir e expor, cada vez mais, as nossas imagens (ANCHIETA, 2011, p. 41).

As mídias sociais estão presentes no cotidiano das pessoas. Sob o ponto de vista de Telles (2010, p. 19), “[...] são *sites* na internet construídos para permitir a criação colaborativa de conteúdo, a interação social e compartilhamento de informações em diversos formatos.” Dessa forma, fica evidente que muitas mudanças estão sendo produzidas pelas redes sociais em todas as camadas sociais e na vida cotidiana.

. Na rede, os conceitos funcionariam como “atratores” de materiais de outros campos científicos para a estrutura científica da informação, onde seriam reestruturados, de acordo com Wersig (1993).

Podemos considerar que o *Facebook* é uma mídia que tem caráter universal, contribuindo para a criação do capital social. É também um local de encontro e interação social virtual; desta forma, colabora para a criação de capital social por intermédio do contato virtual (enfoque social), que surge dos contatos informais, das interações entre os sujeitos, sejam face a face ou virtual, das redes de amizades ou por intermédio de instituições e políticas públicas que também produzem capital social.

Nas palavras de Lin (2004, p. 41), “o capital social está enraizado nas redes sociais e nas relações sociais e é concebido como recursos incorporados em uma estrutura social que são acessados e/ou mobilizados em ações intencionais.” Essas ações expressivas, oriundas da rede, envolvem atos de comunicação, compartilhamento de informações, reações às informações e até mesmo, em alguns casos, conversas menos importantes.

Telles (2010) destaca que os indivíduos possuem conceito equivocado e confundem os termos *mídias sociais* e *redes sociais*. Em 2009, Kebede relatava que os *sites* eram as ferramentas *online* mais acessadas pelos usuários da internet em todo o mundo. Isso é totalmente normal, se pensarmos que as RSV são geradas nas plataformas de mídias e possibilitam as relações e as interações entre os participantes, visando salvaguardar a relação e os recursos contidos na relação.

Compartilhar informações jurídicas com uma comunidade específica é oportunizar que informações atualizadas e pertinentes cheguem até as pessoas que possuem interesse em informações específicas dessa área.

Na *web*, as redes virtuais são facilitadoras de conexões sociais entre as pessoas, grupos ou organizações que compartilham dos mesmos valores ou interesses, interagindo entre si, motivadas por interesses pessoais, sociais ou profissionais para o compartilhamento de informações.

Com a criação das mídias sociais pelos recursos da internet e o desenvolvimento dos processos de comunicação das RSV, a mediação digital passou a ter papel de elevada importância no mundo contemporâneo.

No ciberespaço, as informações transitam com dinamicidade de acordo com a funcionalidade do ambiente *web*, com o novo modelo de comunicação que vai além do espaço de localização proporcionado pela grande conectividade e interações entre os participantes da rede.

Corroborando com as questões referentes ao ciberespaço, Santa-Anna (2015) destaca o ambiente caracterizado por recursos proporcionados pela internet, entre eles o acesso às informações no ambiente virtual e, principalmente, o aparecimento das bibliotecas virtuais.

As informações jurídicas, que são disponibilizadas na rede, nem sempre são apropriadas pelo advogado, numa primeira leitura; por não existir o interesse formalizado pelo tipo da informação, ele não fará uso ou não utilizará a informação naquele momento.

No decorrer da práxis do fazer jurídico, em alguma outra circunstância, o advogado poderá necessitar da informação e voltará à rede para rever e, possivelmente, se apropriar da informação compartilhada, disseminada, inclusive dos comentários efetuados pelos demais participantes do grupo, em uma determinada postagem nas redes sociais.

As RSV são formadas por grupos de pessoas que possuem interesses em comum e passam a ser um ambiente de conexão e disseminação de conteúdos informacionais, possibilitando às pessoas uma interação entre si e entre grupos, o que ocorre principalmente nas redes sociais específicas que compartilham informações especializadas (PEREIRA; CRUZ, 2010).

As mudanças ocorridas a partir das mídias sociais virtuais, especialmente no que concerne ao acesso à informação, trouxeram conquistas importantes no campo jurídico, permitindo não somente o acesso democrático e rápido, mas também abrindo um diálogo mais próximo com os profissionais do Direito. É o caso do Jusbrasil e o seu funcionamento por meio do Facebook, tratamos a seguir.

## 5.2 O ACESSO À INFORMAÇÃO JURÍDICA POR MEIO DAS MÍDIAS SOCIAIS: O JUSBRASIL, SUA CRIAÇÃO, CONTEXTOS E PARTICULARIDADES

O Jusbrasil é um exemplo que, por meio do seu *site* e do *Facebook*, “[...] auxilia no cumprimento da determinação constitucional de publicidade dos atos oficiais e jurídicos a partir do momento em que permite, com uma simples busca, que qualquer página de sua base de mais de 50 milhões de documentos seja facilmente encontrada, por qualquer cidadão brasileiro.” (JUSBRASIL, 2014, p. 1), portanto, compartilhando as informações jurídicas do país.

O *Facebook* é uma plataforma criada por Mark Zuckerberg, Dustin Moskovitz, Eduardo Saverin e Chris Hughes, alunos da Harvard/EUA. Foi desenvolvido inicialmente como uma página de relacionamento com o objetivo de que os universitários compartilhassem suas interações sociais *online*. (FACEBOOK, 2015a).

Em 2004, a rede era acessível somente para essa categoria de estudantes e, posteriormente, no ano de 2005, foi disponibilizada para alunos do ensino médio. Somente em 2006, o mundo pôde ter acesso, como menciona Recuero (2009). Sua missão é “[...] oferecer às pessoas o poder da partilha, tornando o mundo mais aberto e interligado.” (FACEBOOK, 2015a, p. 1). O *Facebook* desempenha diversos papéis para seus usuários, proporcionando ações como compras, encontros, empregos, divulgação etc. É, também, um ambiente de debates e de visibilidade para pessoas, instituições, produtos, marcas e serviços.

É uma realidade construída através dos meios de comunicação veiculados na internet. Com os dispositivos móveis tem aumentado, significativamente, seu impacto e abrangência. A plataforma permitiu que esse compartilhamento de informações, inclusive no âmbito da vida privada, se desse de forma mais rápida, interativa e participativa, uma vez que o conteúdo se pauta exclusivamente naquilo que os usuários postam.

Esse compartilhar de informação somou, em 2010, 38% de todo o conteúdo de compartilhamento da internet (KEEN, 2012). Cada vez mais pessoas se expõem esperando, em troca, que o outro também compartilhe de si mesmo. Em 2014, houve considerável aumento desses números. Segundo dados do *Facebook* (2015b), cerca de 83,1% dos usuários ativos diários estão fora dos EUA e Canadá.

Muitas informações circularam na internet sobre a possibilidade de o *Facebook* deixar de existir em 2017, o que não se concretizou. Considerando que o mundo virtual é um ambiente dinâmico, a plataforma está investindo, atualizando e migrando para outros aplicativos que atendam às demandas, principalmente daqueles que utilizam os aparelhos móveis (*mobiles*), como noticiou Casey (2017) no *site* The Verge.

De acordo com levantamento feito pela CETIC.BR (2019), realizada pelo Centro Regional para o Desenvolvimento de Estudos sobre a Sociedade da Informação, vinculado ao Comitê Gestor da Internet no Brasil, o país conta com 134 milhões de usuários de internet. Nesse estudo, 74% dos brasileiros acessaram a internet; somados aos acessos por aplicativos, o percentual sobe para 79%. Os *smartphones* e outros aparelhos móveis são as ferramentas mais usadas para se conectar (99%); na sequência, os computadores (42%), as TV (37%) e os videogames (9%). Com relação à frequência de uso, 90% acessam diariamente, 7% pelo menos uma vez por semana e 2% pelo menos uma vez por mês (BRASIL, 2020).

Os recursos mais utilizados são o envio de mensagens por *WhatsApp*, *Skype* ou *Facebook Messenger* (92%), enquanto as mídias sociais como *Facebook* ou *Snapchat* (76%), chamadas de vídeo por *Skype* ou *WhatsApp* (73%), acesso a serviços de governo eletrônico (68%), envio de *e-mails* (58%), compras por comércio eletrônico (39%) e participação de listas ou fóruns (11%).

No caso da informação jurídica, a internet também representa uma das principais ferramentas de acesso informacional, pois permite o acesso a diários oficiais *online*, enciclopédias e dicionários digitais, bases de dados, correio eletrônico, redes sociais etc.

No Brasil, o ambiente virtual em informação jurídica é formado por uma quantidade significativa de informações. O volume de informações cresce aceleradamente e novos processos são julgados e publicados cotidianamente. Surgem, a todo instante, novas leis e portarias, das mais variadas instâncias do governo, além de vasta quantidade de artigos com o objetivo de informar e alertar sobre os acontecimentos importantes de cunho jurídico nacional.

Com o intuito de contribuir efetivamente para que a informação jurídica tenha maior alcance, a justiça brasileira busca dinamizar e democratizar o acesso e o compartilhamento das informações relevantes do Direito. Essas informações podem

ser acompanhadas por meio das mídias sociais existentes no ambiente virtual, pois a maioria das instituições jurídicas brasileiras compartilha informações por intermédio de suas páginas no *Facebook* e no *Twitter*, por exemplo.

As informações relevantes são disseminadas para os operadores do Direito e para os indivíduos que precisam de conteúdos especializados na área jurídica. Podemos citar o compartilhamento das jurisprudências que, com maior rapidez, estão disponíveis nos *sites* oficiais.

Em entrevista concedida ao Conjur, o tributarista Lucas Cassiano, que atua no Escritório Cassiano Advogados, ressaltou que, por meio dos *sites* e páginas do *Facebook* ou do *Twitter* [informação verbal], “[...] podemos acessar informações de todos os tribunais do país e saber como cada um deles está analisando as causas sem precisar sair do escritório.” (CASSIANO, 2010, p. 1).

No atual estado democrático de direito em que vivemos, o pilar principal de sustentação é o princípio da publicidade dos atos oficiais e judiciais, seja na prestação de contas de municípios, na publicação da sentença e até a decisão do Supremo Tribunal Federal (JUSBRASIL, 2014).

Os *sites* oficiais de informação jurídica são uma poderosa ferramenta de trabalho para os profissionais do Direito, além de valioso recurso para auxiliar o compartilhamento de informações jurídicas.

A maioria dos profissionais da área tem dificuldade em mapear as informações para montar suas peças e teses. Muitos deles optam por bases de dados caríssimas, de conteúdo bastante limitado, ou despendem um tempo absurdo, que, na maioria das vezes, o profissional não tem, para efetuar buscas de tribunal a tribunal, por jurisprudência relacionada à sua pauta.

Nos dias atuais, o compartilhamento de informações jurídicas é uma ação importantíssima e fundamental na vida dos operadores do Direito. Compartilhar informação é o ato de partilhar, o que Davenport (1998) destaca como sendo “[...] um ato voluntário” que visa colocar as informações à disposição dos outros.

Para o autor, “o vocábulo compartilhamento implica vontade” por parte do emissor (DAVENPORT, 1998, p. 115). Na concepção de Di Chiara, Alcará e Tomaél (2010, p. 105), “[...] o compartilhamento da informação e do conhecimento é um processo que depende das pessoas da organização, mais especificamente, da interação e das relações entre essas pessoas.” Considerando essa interação,

Capurro e Hjörland (2007, p. 74) destacam que “[...] não é a informação compartilhada, mas a interpretação compartilhada, que mantém as pessoas unidas.”

Muitas vezes, o compartilhar têm caráter mediador, pois um indivíduo que compartilha informações para uma rede está mediando a informação, considerando que existem diversas formas de mediação da informação, tema esse discutido diferentemente por pesquisadores na CI.

O mediador se utiliza da sua competência para transmitir de forma mais entendível a informação ao receptor. Na concepção de Almeida Júnior (2015), os indivíduos veem os fatos por meio de terceiros, ou seja, a informação é mediada por outros indivíduos, mídias, redes etc. Na rede, é possível se apropriar ou não de uma informação, que pode ser moldada mediante interesses, valores, desejos e intenções.

Com a finalidade de compartilhar informações jurídicas e dar a publicidade que os atos oficiais demandam, é necessário que sejam compilados de forma a deixá-los acessíveis. Assim, para que se efetive a disseminação de informação nas redes sociais através das mídias sociais, é necessário que as redes sejam organizadas e colaborativas, favorecendo o fluxo das informações que serão partilhadas.

Tomaél e Marteleto (2006, p. 75) consideraram que as redes sociais são “ligações formadas por pessoas, organizações sociais e corporações com interesses em comum ou por amizade para a interação e o compartilhamento de informações ou conteúdos e constroem e reconstroem a estrutura social.” Para Lemos e Lévy (2010, p. 101), “O desenvolvimento de comunidades e redes sociais on-line é provavelmente um dos maiores acontecimentos dos últimos anos, sendo uma nova maneira de se fazer sociedade.”

As redes sociais são realidades complexas que envolvem relações sociais e humanas ambíguas e possuem uma dinâmica não linear e não determinista. Prado, Lucas e Herrero-Curiel (2013, p. 4) definem que as redes sociais virtuais são originárias das

Plataformas on-line que permitem aos usuários conectar seu perfil pessoal com outros perfis pessoais ou institucionais que podem seguir e compartilhar informação. Nestas plataformas os usuários estabelecem relações equitativas que lhes permitem criar conteúdos multimídia que podem difundir a partir de seus perfis, podendo gerar comentários e participar de forma interativa nas diferentes propostas que emergem nestas redes.

São interações entre os indivíduos que se encontram nesse ambiente que, confirmam seu contexto informacional, ou seja, que definem estruturas e orientam suas ações. Podemos destacar que a troca de informações de maneira instantânea e a interatividade proporcionam aos sujeitos partilhar os diferentes espaços como sendo uma das características principais dos territórios midiáticos no ambiente virtual.

No âmbito da justiça, a todo instante, novos processos são julgados e novas decisões e jurisprudências são publicadas, assim como leis e portarias, das mais diversas instâncias do governo, entram em vigor, além de uma infinidade de artigos informativos que alertam para os acontecimentos importantes de cunho jurídico nacional que são compartilhados na rede social.

Os profissionais do Direito necessitam ter acesso a informações de qualidade, atualizadas, de credibilidade e em tempo hábil, ou seja, as informações jurídicas necessitam chegar a cada advogado assim que são disseminadas pelos tribunais e veiculadas pelos mais variados meios de comunicação, sejam *sites*, redes e mídias sociais.

Nesse ambiente totalmente tecnológico e virtual, as informações jurídicas precisam, ser mediadas justamente para atender também às pessoas das outras áreas e leigos que se interessam de alguma forma pela informação jurídica. A mediação da informação é imprescindível na relação entre a informação e o indivíduo, pois interfere no processo de conhecimento.

Diversas são as dificuldades que os operadores do Direito enfrentam para realizar uma pesquisa de informação na área jurídica: o preço, escassez de materiais, indexação não adequada, limitação de fontes bibliográficas, falta de tempo etc. Todos esses elementos são obstáculos, principalmente na pesquisa jurisprudencial. Esses argumentos podem ser considerados como ponto de partida para a criação do Jusbrasil.

O projeto do Jusbrasil teve início em 2007, a partir do trabalho de três jovens engenheiros. Naquele ano, eles venceram dois editais da Fundação de Amparo à

Pesquisa do Estado da Bahia (Fapesb) dando início ao que se transformaria no Jusbrasil. O fundador do Jusbrasil, Rafael Costa, 34 anos, empreendedor, natural de Salvador, Bahia, entrou em contato com a *Founders Fund*<sup>62</sup> do Vale do Silício. O investimento do fundo americano na América Latina se concretizou com o Jusbrasil. Assim, objetivando oportunizar maior acesso à informação jurídica e facilitar as pesquisas dos advogados, nasce o Jusbrasil no ambiente virtual em 2008, por meio do endereço eletrônico [www.jusbrasil.com.br](http://www.jusbrasil.com.br).

De acordo com o engenheiro Daniel Murta, um dos fundadores do Jusbrasil no ambiente virtual, a empresa é considerada uma *startup* por trabalhar de forma diferenciada das empresas tradicionais. Considera-se uma *startup* “uma instituição humana projetada para criar novos produtos e serviços sob condições de extrema incerteza.” (RIES, 2012, p. 24). De acordo com Blank e Dorf (2014), “uma startup é uma organização formada para buscar um modelo de negócios escalável, repetitivo e lucrativo.” Thiel e Masters (2014) acrescentam que uma startup é como uma empresa de desenvolvimento de ideias inovadoras, que cria soluções novas ao invés de replicar ideias e, para isso, se utilizam dos mecanismos tecnológicos.

O Jusbrasil é uma empresa de tecnologia que atua na área jurídica por intermédio principalmente de engenheiros. Mais de setenta pessoas fazem parte da equipe de trabalho, entre eles: bacharéis do Direito, desenvolvedores de *software*, *designers*, além de outros profissionais que atuam na estrutura organizacional da empresa. Um fato a considerar é que no grupo do Jusbrasil não há a atuação de um bibliotecário.

A ferramenta foi implementada em 2014, tornando as informações jurídicas que não eram indexadas, nem permitiam que os robôs do *Google* fizessem a leitura. Com isso, os *sites* de tribunais do Brasil e parte dos Diários Oficiais passaram a aparecer nas buscas do *Google*.

Os engenheiros de software do Jusbrasil criaram algoritmos que interagiram com esses campos de busca e passaram a indexar essa

<sup>32</sup> Empresa de capital de risco situada em São Francisco, que tinha em seus portfólios diversas marcas, entre elas: *Airbnb*, *Spotify*, *NuBank*, *Wish* e atualmente agregou o *Facebook*.

camada da web que o Google não indexava, chamada de “hidden web”. Assim, informações dos *sites* dos tribunais, como jurisprudências, bem como os Diários Oficiais passaram a ser encontrados facilmente no Jusbrasil por qualquer um que fizesse a busca – mesmo no Google. Nesse caso, os links que apareciam na busca do Google direcionavam para o *site* do Jusbrasil (FONSECA, 2017, p. 3).

O Jusbrasil é uma plataforma que oferece aos seus usuários informações atualizadas na área jurídica, bem como outros serviços relacionados. Dessa forma, constitui-se como uma ferramenta importante para a democratização do conhecimento jurídico no Brasil. O cidadão que precisa de um advogado pode descrever a sua necessidade no *site*, e ela é enviada para a base de profissionais cadastrados no Jusbrasil. Para responder com um orçamento, o advogado precisa ser assinante da plataforma, que tem um custo mensal. O *site* disponibiliza informações que vão desde notícias, decisões dos tribunais, atos normativos até os artigos informativos e doutrinários.

O objetivo do Jusbrasil é conectar as pessoas comuns com advogados para que estes atendam às demandas recebidas pelo *site*, oportunizando aos cidadãos o acesso à justiça. Os pilares fundamentais que balizam o Jusbrasil são: Pessoas + Advogados + Informação = Justiça, de acordo com a logo da empresa, apresentada na figura 16.

Figura 16 – Logo do Jusbrasil



Fonte: Jusbrasil (2019, p. 1).

O Jusbrasil registra 1 milhão de acessos diariamente, tem mais de 1 bilhão de documentos indexados e 20 milhões de usuários únicos por mês. Segundo Rafael, 75% dos advogados do Brasil têm perfil no *site*, que aponta 538 mil cadastrados (uma parcela pequena destes é assinante da plataforma). De acordo com o empreendedor, a plataforma gera 1 bilhão em negócios por ano para os profissionais cadastrados e viabiliza cerca de 500 mil conexões anuais entre advogados e clientes (COSTA, 2017, p. 3).

Fisicamente, a empresa oferece aos seus colaboradores um ambiente descontraído, que foge aos padrões convencionais das organizações. Não existem salas privadas, nem mesmo portas fechadas; possui uma estrutura horizontal, conforme retrata a foto 1.

Foto 1 – Ambiente de trabalho do Jusbrasil



Fonte: Murta ([2016], p. 1).

As pessoas trabalham de maneira a interagir no mesmo ambiente físico, num espaço de concentração e foco, onde todos partilham salões e espaços amplos com poucas estações de trabalho e sem paredes.

O silêncio é algo respeitado no ambiente, apenas conversas em tom moderado são permitidas. É possível perceber o ambiente diferenciado de trabalho ao visualizar a foto 2.

Foto 2 – Ambiente diferenciado de trabalho



Fonte: Murta ([2016], p. 2).

A estrutura física é formada por diversos tipos de ambientes para diferentes tipos de atividades; por exemplo, se for necessário atender ao telefone, realizar alguma discussão de trabalho ou até mesmo uma conversa com amigos, as instalações contam com salas de tamanhos e temas diversificados denominadas de aquários. Esses ambientes proporcionam um local de trabalho mais agradável, como podemos verificar na foto 3.

Foto 3 – Ambientes chamados de “Aquários”



Fonte: Jusbrasil (2019).

Foto 4 – Diferentes ambientes “Aquários”



Fonte: Murta ([2016], p. 2).

Os aquários são salas temáticas envolventes, que nada lembram os ambientes dos escritórios tradicionais, onde estamos acostumados a ver os advogados bem-vestidos, formalmente engravatados, em salas cheias de estantes de livros de Direito com aquela coleção de Revistas dos Tribunais ou a coleção jurídica de Pontes de Miranda.

Nas dependências do Jusbrasil, os profissionais trabalham de forma descontraída, inclusive na forma de se vestir, pois não fazem atendimento presencial aos clientes; assim, podem trabalhar vestidos de forma casual ou mesmo não convencional. O Jusbrasil proporciona aos seus colaboradores uma forma de trabalho onde eles se sintam mais confortáveis, desvinculando o indivíduo da vestimenta formal, pois advogados são, na maioria das vezes, identificados pelas vestes.

Foto 5 – Vestes usadas no ambiente do Jusbrasil



Fonte: Murta ([2016], p. 3).

Os profissionais se dividem em grupos de trabalho e, após a reunião de planejamento, cada colaborador trabalha no horário que desejar e de onde desejar. A posição do Jusbrasil é: “use nosso *workspace* se lhe for conveniente; mas se entende que rende mais trabalhando de casa ou de qualquer outro lugar, damos todo o apoio. Só precisamos nos fazer disponíveis para reuniões agendadas, presencialmente ou via vídeo conferência.” (JUSBRASIL, 2014, p. 3).

O ambiente possui uma decoração moderna e muito agradável, com redes, poltronas de massagens e jogos, tudo para propiciar um local criativo. Às sextas-feiras há *happy hour* no escritório, conforme apresentados nas fotos 6 e 7.

Foto 6 – Ambientes descontraídos



Fonte: Murta ([2016], p. 3).

**Foto 7 – Ambientes descontraídos**



Fonte: Murta ([2016], p. 3).

Outro dado interessante e que nos faz pensar na questão dos nativos digitais é que a média de idade dos funcionários está na casa dos 20 anos. Apenas os sócios têm mais de 30. Uma das características das *startups* é a existência de colaboradores da chamada geração Z<sup>33</sup>, uma geração que possui relação de proximidade com a tecnologia e com o meio digital. Pessoas que nasceram no momento de maior expansão tecnológica proporcionada pela popularização da internet. A equipe de trabalho é formada por engenheiros, advogados, físicos, teólogos, professores de dança, missionários, músicos, fotógrafos, dentre outros. É essa multiplicidade de atores que rege o grupo do Jusbrasil.

É uma geração que depende da tecnologia como se fosse o ar que respiram, pois nasceram e se desenvolveram no “mundo digital”, então os diversos equipamentos tecnológicos são considerados a extensão do ser humano (JEANNERET, 2005). Essa geração é conceituada por Cerbasi e Barbosa (2009) como a geração da internet banda larga, *Google*, *smartphone*, jogos *online*, aplicativos etc.

Alguns bibliotecários jurídicos, como Napoleone, Camargo e Santos (2016, p. 464), salientam que

<sup>33</sup>A Geração Z surgiu após à Geração Y e é caracterizada por pessoas que nasceram a partir de 1990 em conjunto com o avanço das novas tecnologias, conhecido como mundo tecnológico ou mundo virtual. O uso diário de aparelhos tecnológicos fez com que essa geração aprendesse a usar várias tecnologias ao mesmo tempo, como acessar a internet, escutar música e assistir TV, jogar etc.

É preciso “sair da caixa”, das paredes físicas das bibliotecas e instituições, dos retângulos dos formulários de busca, assumindo uma postura interdisciplinar que implique uma evolução contínua no diálogo do profissional bibliotecário com as áreas afins. A pesquisa jurídica “fora da caixa” é um esforço de aproximação de experiências de pesquisa em diferentes áreas do conhecimento: a publicidade e propaganda, as ciências do mar e o direito.

O *site* do Jusbrasil permite que qualquer cidadão consiga localizar em sua base de dados mais de 50 milhões de documentos; são informações jurídicas das mais diferentes instâncias vistas na figura 17.

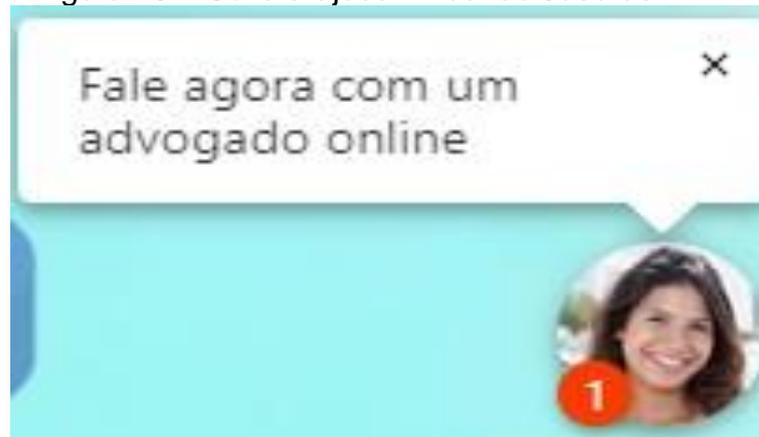
Figura 17 – Tela principal do *site* de pesquisa do Jusbrasil



Fonte: Jusbrasil (2019, p. 1).

O público do Jusbrasil não é formado apenas por profissionais do meio jurídico, o que levou os fundadores em 2010 a implementar o *site* para oferecer também informação jurídica de forma nítida e acessível; em 2012, surge então a comunidade Jusbrasil. Além das informações que são disponibilizadas na página principal do *site*, existe uma ajuda virtual chamada Sofia, conforme apresentada na figura 18.

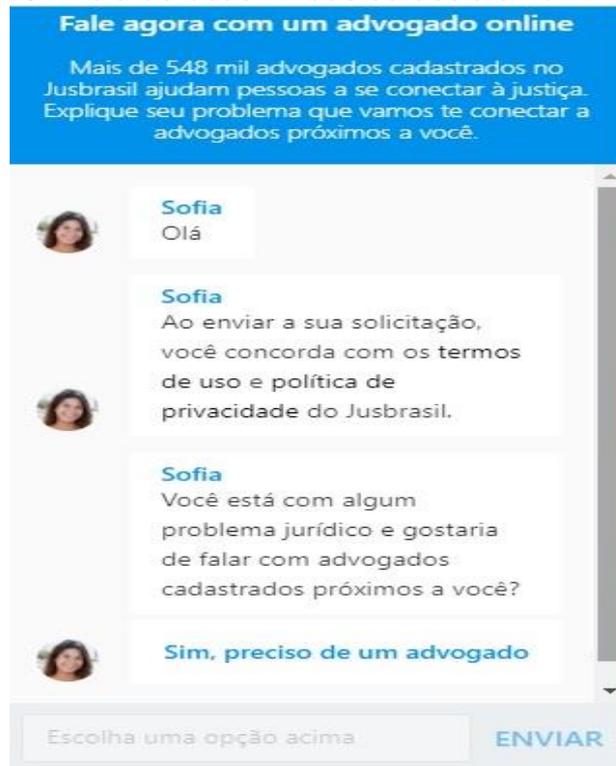
Figura 18 – Sofia a ajuda virtual do Jusbrasil



Fonte: Jusbrasil (2019, p. 1).

A Sofia é uma atendente virtual que tem o objetivo de auxiliar as pessoas que acessam o *site* a procura de um advogado ou de informações na área jurídica. Ao clicar nesta tela, abre uma outra com várias informações como a figura 19.

Figura 19 - Tela de boas-vindas da assistente virtual Sofia



Fonte: Jusbrasil (2019, p. 1).

Além das informações oficiais que são compartilhadas na rede, os próprios participantes escrevem artigos sobre o meio jurídico e compartilham com a rede. Segundo dados do Jusbrasil (2019), mais de 300 novas publicações são

disponibilizadas todos os dias sobre os mais variados temas. “Incentivamos a comunidade a escrever de forma simples, deixando de lado o juridiquês”, diz Costa (2017, p. 3).

Uma característica do *site* do Jusbrasil é a possibilidade de interação com os usuários, além do *chat* disponível, o que possibilita o envio de mensagens particulares para os advogados; existe também o campo de mensagens e comentários que permite diálogos entre os participantes.

No início da pesquisa, ao visitar o *site* do Jusbrasil, verificamos que existiam dois botões de reação como meio de comunicação, que eram formas de expressão capazes de ilustrar sentimentos, de maneira fácil e rápida, manifestação possível também em relação aos artigos e das notícias postadas. Esse tipo de mediação pode ser considerado como indireto, por se tratar, muitas vezes, de uma comunicação assíncrona. Existia, também, no *site* os botões de curtir e não curtir conforme a figura 20, representados por uma mão que seria o sinal de ok, além dos campos para comentar, salvar e, ainda, os botões para compartilhamento nas redes sociais como *Facebook*, *Twitter*, *e-mail*, e um botão reportar que podia ser utilizado quando algum problema fosse encontrado com o artigo compartilhado.

Figura 20– Tela de artigos postados



Fonte: Dias (2019, p. 1).

Em 2020, ao darmos sequência ao estudo empírico, percebemos que a página do Jusbrasil havia passado por algumas alterações e as postagens passaram

a contar somente com o botão de reação “curtir”. Esse botão funciona como uma recomendação do artigo, de acordo com a figura 21.

Figura 21 – Nova aparência da tela de artigos

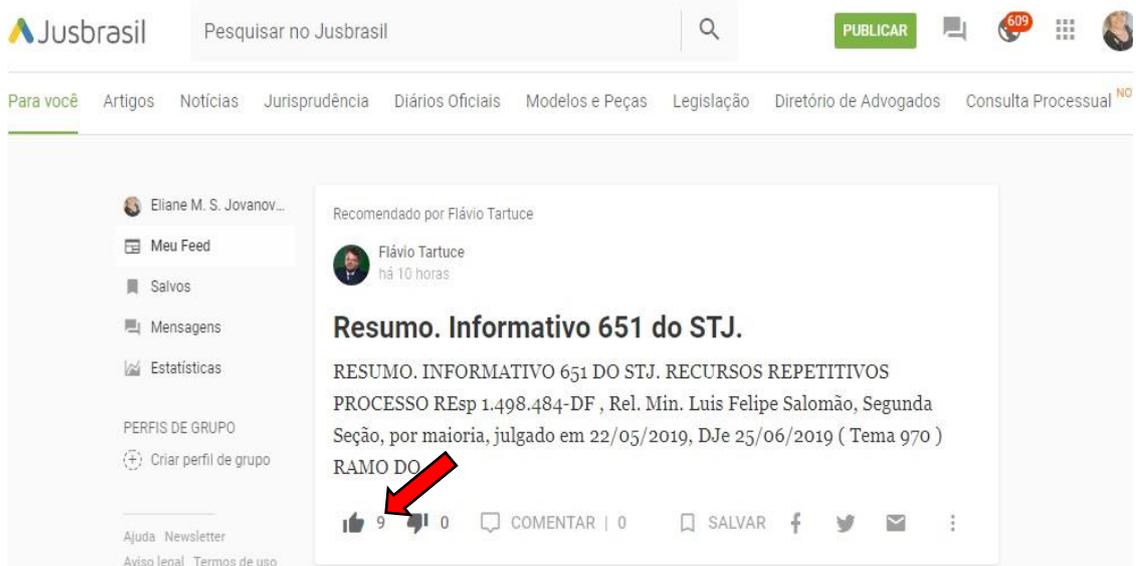
**“Doutor, considerando que tenho filhos menores, devo promover o DIVÓRCIO?” -  
Depende...**



Fonte: Dias (2021, p. 1).

Observamos também que a tela principal logada passou por modificações. Anteriormente, os respectivos botões existentes serviam para expressar a reação, o sentimento das pessoas positivamente ou negativamente diante dos conteúdos. A Tela principal do Jusbrasil, após fazer se fazer *login* na conta, está representada na figura 22.

Figura 22 – Tela principal logada



Fonte: Jusbrasil (2019, p. 1).

No decorrer da pesquisa, foi observado que a tela logada estava com um visual diferente do início da pesquisa de acordo com a figura 23.

Figura 23 –Tela atual logada



Fonte: Jusbrasil (2020, p. 1).

Podemos observar que a tela atual permanece com esse visual e sem o botão de “não curti”.

Visualizar esses elementos é importante para compreender as diversas formas de mediação que ocorrem entre os o Jusbrasil e o seu público de usuários. Os procedimentos metodológicos são a temática tratada na próxima seção, no qual

discutimos a mediação da informação e da mediação da informação jurídica realizada pelos advogados e operadores do Direito.

## 6 TRAJETÓRIA METODOLÓGICA

Os procedimentos metodológicos são essenciais para alcance de respostas e conclusões em uma pesquisa científica. Lakatos e Marconi (1985, p. 81) afirmam que “[...] não há ciência sem o emprego de métodos científicos.” Nessa perspectiva, com o intuito de apresentar a trajetória metodológica percorrida para o desenvolvimento da pesquisa, descrevemos, nesta seção, os procedimentos realizados, baseados no problema de investigação, dos objetivos definidos e do referencial teórico estudado.

Com relação à abordagem, esta pesquisa é de natureza mista, por combinar dados qualitativos e quantitativos. A interação entre as abordagens quali e quanti permite obter e analisar dados que se articulam, com características subjetivas e objetivas. Evidenciamos, portanto, uma articulação metodológica, pois, enquanto o quantitativo apresenta dados estatísticos passíveis de tratamento, a análise qualitativa permite contextualizar esses dados à luz da complexidade das dinâmicas vividas pelos grupos sociais.

A pesquisa qualitativa tem o objetivo de construir a realidade, em nível não quantificável, trabalhando com o universo de crenças, valores, significados e outros construtos das relações, que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis, valendo-se de análises e interpretações presentes nas subjetividades dos discursos dos sujeitos.

Para Godoy (1995, p. 58), a pesquisa qualitativa

Considera o ambiente como fonte direta dos dados e o pesquisador como instrumento chave; possui caráter descritivo; o processo é o foco principal de abordagem e não o resultado ou o produto; a análise dos dados foi realizada de forma intuitiva e indutivamente pelo pesquisador; não requereu o uso de técnicas e métodos estatísticos; e, por fim, teve como preocupação maior a interpretação de fenômenos e a atribuição de resultados.

Na compreensão do autor, uma das peculiaridades da pesquisa qualitativa é que “[...] envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos a partir da perspectiva dos sujeitos [...]” (GODOY, 1995, p. 58).

Na concepção de Marconi e Lakatos (2010), o objetivo da abordagem qualitativa é analisar e interpretar aspectos intrínsecos, velados, descrevendo a complexidade do comportamento humano e de maneira a especificar detalhadamente as atitudes e tendências.

É considerada uma abordagem de natureza completa por integrar a análise estatística e a investigação dos significados das relações humanas, proporcionando maior entendimento sobre o tema a ser investigado, e auxiliando a interpretação dos dados obtidos (SILVA; MENEZES, 2001). Justificamos a natureza da pesquisa por ser considerada a mais adequada para compreender a interação entre as pessoas.

Guerriero (2016) ressalta que uma característica muito comum à produção científica na pesquisa social é a utilização de métodos qualitativos de levantamento e análise de dados. Tais métodos são imprescindíveis para abordar a subjetividade, as relações interpessoais, as atribuições de significado e outros objetos de estudo das Ciências Sociais e Humanas.

Já na pesquisa de natureza quantitativa, Fonseca (2002, p. 20) explica que,

Diferentemente da pesquisa qualitativa, os resultados da pesquisa quantitativa podem ser quantificados. Como as amostras geralmente são grandes e consideradas representativas da população, os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda a população alvo da pesquisa. A pesquisa quantitativa se centra na objetividade. Influenciada pelo positivismo, considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros. A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis etc.

A pesquisa quantitativa e a qualitativa juntas permitem coletar um número maior de informações, pois buscam entender o fenômeno, utilizando procedimentos estruturados e instrumentos formais para coleta de dados, enfatizando a objetividade e analisando os dados numéricos através de procedimentos estatísticos, não obstante contextualizados com variáveis que levam em consideração o comportamento dos indivíduos e as suas relações com o fenômeno estudado.

O estudo proposto se caracteriza, quanto aos fins, como descritivo e exploratório, por ser uma pesquisa que expõe os fatos sem manipulação dos resultados e por descrever as características, os comportamentos, além de analisar e identificar os indivíduos do grupo a ser estudado. Segundo Gil (2010, p. 27), a

investigação de caráter exploratória, além de “[...] proporcionar maior familiaridade com o problema, com vista a torná-lo mais explícito [...], tende a ser bastante flexível, pois interessa considerar os mais variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado.”

Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 61) apontam que a pesquisa descritiva “[...] observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los”. Nesse sentido, optamos por realizar uma pesquisa aplicada e exploratória, por identificar as áreas de atuação dos indivíduos; descritiva, por retratar o perfil dos participantes; e explicativa, por identificar e analisar a relação dos indivíduos na rede social estudada.

Optamos também pelo uso do método de estudo de caso, que é um método de investigação qualitativa e tem sua aplicação quando o pesquisador busca uma compreensão extensiva e com mais objetividade e validade conceitual, do que propriamente estatística, acerca da visão de mundo de setores populares. Interessam ainda as perspectivas que apontem para um projeto de civilização identificado com a história desses grupos, mas também fruto de sonhos e utopias (ROCHA, 2008).

O estudo de caso é um método específico de pesquisa de campo, que são investigações dos fenômenos exatamente como eles ocorrem, sem qualquer intervenção significativa do pesquisador. O método é originário do campo da Medicina e, em 1990, a partir da obra de Robert Yin, foi convencionalizado... De acordo com Yin, o estudo de caso é “um dos empreendimentos mais desafiadores na pesquisa.” (YIN, 2010, p. 23). É uma análise detalhada de um caso específico, supondo que é possível o conhecimento de um fenômeno a partir do estudo minucioso de um único caso e como estratégia de pesquisa compreende um método que abrange um amplo escopo, desde a lógica de planejamento incorporando abordagens específicas à coleta de dados e à análise de dados (YIN, 2015). Segundo o autor,

[...] o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes (YIN, 2010, p. 39).

Com as TIC, a sociedade está cada vez mais no ciberespaço e as pessoas passaram a interagir por intermédio das diversas comunidades virtuais existentes.

Para que as pesquisas nesses ambientes se modernizem, é necessário que os métodos de pesquisa acompanhem essas mudanças.

Decidimos pela adoção do método de Análise de Conteúdo de Bardin (2009) para o tratamento das comunicações e fizemos a opção por utilizar a técnica 'Análise Categoria' e a 'Análise Léxica', por oportunizar o tratamento dos dados com a finalidade de organizar, explorar e examinar o conteúdo das respostas escritas pelos advogados no questionário.

O método de pesquisa "Análise de Conteúdo" é definido por Bardin (2009, p. 44) como

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

Ainda de acordo com a autora, na 'Análise de Conteúdo' podem ser utilizadas diferentes técnicas, tais como: Análise Categorical, Análise de Avaliação, Análise da Enunciação, Análise Proposicional do Discurso e Análise de Expressão.

Este tipo de análise pode ser aplicado a "[...] todas as formas de comunicação, seja qual for a natureza de seu suporte (do tam-tam à imagem, tendo evidentemente como terreno de eleição o código linguístico) [...]" (BARDIN, 2004, p. 25).

No decorrer dos anos, a Análise de Conteúdo (AC) passou a ser aplicada nas mais variadas fontes de informação, além dos questionários, tais como: notícias de jornais, discursos políticos, cartas, anúncios publicitários, relatórios oficiais, entrevistas, vídeos, filmes, fotografias, revistas, relatos autobiográficos, entre outros.

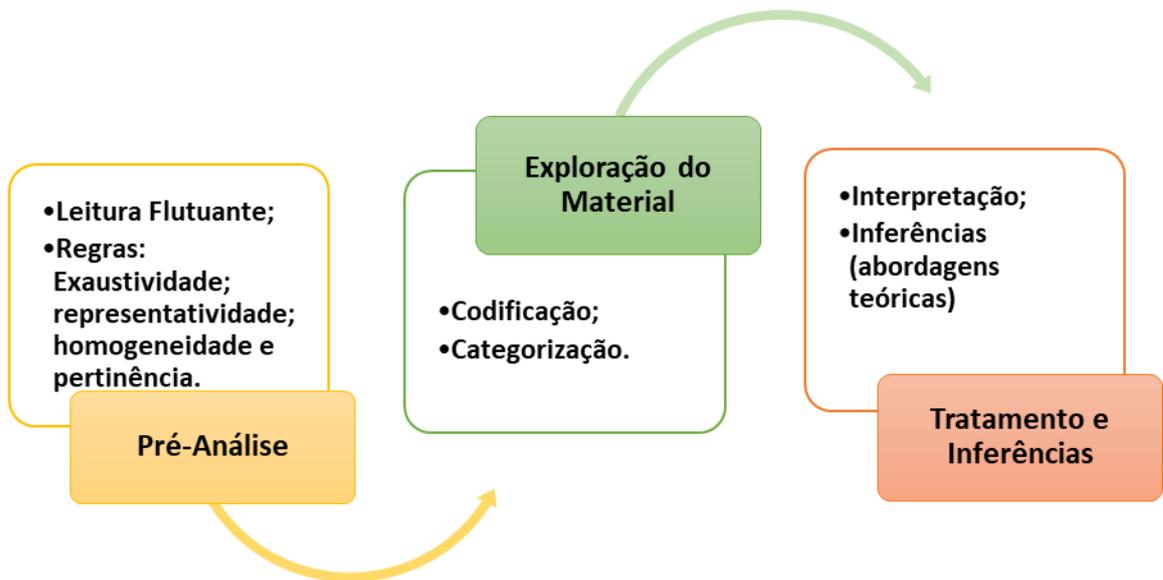
Busca uma situação já definida a priori, utiliza um texto para demonstrar esta existência do embasamento teórico da situação analisada. Na coleta de dados, a sua fase inicial é quantitativa, com ênfase na tabulação das frequências dos termos contidos no texto. Em seguida, ela torna-se menos rígida, sendo possível a interpretação qualitativa dos dados. Essa técnica é apropriada para medir a legibilidade de um texto ou comunicação e analisar questões relacionadas com atitudes, interesses, valores culturais de um grupo (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 178).

Antes de fazer a AC, muitas vezes o pesquisador desconfia ou tem uma noção das respostas que poderá encontrar. Para Bardin (2004), a metodologia de AC confirmará com técnicas e fundamentações metodológicas.

É uma metodologia que objetiva a fácil compreensão da comunicação, além de oportunizar uma análise do sujeito com situações que estão relacionadas com conduta, com questões relevantes de cada sujeito, com valores culturais de um grupo.

Nela existe um caráter social, considerando que é uma técnica que tem o objetivo de produzir inferências de um texto para seu contexto social de forma objetiva (BAUER; GASKELL, 2002). Existem três fases importantes da AC descritas na figura 24; é uma hermenêutica controlada, baseada na dedução, ou seja, na inferência.

Figura 24 – Fases da Análise de Conteúdo



Fonte: Elaborado pela autora, baseado em Bardin (1979).

A pré-análise é o momento em que se organiza o processo de pesquisa, faz a leitura flutuante do material coletado, se escolhem os documentos a serem analisados e exploração do material; é a fase de “destrinchar” o material. Exaustivamente, o material é manipulado muitas vezes para a extração do máximo de informações sobre o problema de pesquisa objetivando a compreensão do significado dado pelos sujeitos no estudo do *corpus* da pesquisa.

É nesta fase que é feita a contagem de ideias repetidas, a enumeração de situações que aparecem mais de uma vez ou as que estão ausentes, apresentando categorias que são comuns e também diferentes (WANLIN, 2007). As unidades de contexto (UC) e as unidades de registro (UR) são as grandes nomenclaturas da Análise de Conteúdo (AC) que aparecem nesse momento.

As UR podem ser palavras, frases ou temas que são repetidos ao longo dos textos e que permitem criar um perfil dos participantes, conhecendo as convergências e divergências sobre algum ponto, enquanto as UC colocam em evidência onde ocorrem os eventos das unidades de registro (BARDIN, 1979).

A última etapa da AC é o tratamento dos dados, inferência e interpretação. Para Bardin (1979, p. 133), a inferência poderá “apoiar-se nos elementos constitutivos do mecanismo clássico da comunicação: por um lado, a mensagem (significação e código) e o seu suporte ou canal; por outro, o emissor e o receptor.”

É considerada o ponto principal no processo da pesquisa qualitativa, momento em que as categorias de análise contemplam o maior número possível de informações oriundas das várias fontes (observação, entrevista e questionário), com o objetivo não só de relacionar, mas também de organizar os fatos.

As categorias (MORAES, 1999) estão relacionadas com as expectativas do pesquisador, com os objetivos da pesquisa, com as questões norteadoras, com as características da mensagem, com a objetividade e com a produtividade. Esse contexto permite que o pesquisador faça inferências para a discussão, podendo interpretar, refletir e criticar as informações adquiridas, para além do conteúdo, contemplando aquilo que aparentemente está oculto.

Os cientistas estão cada vez mais convencidos e conscientes de que a sociedade moderna pratica suas atividades sociais e interage diuturnamente por meio de outros meios de comunicação mediados pela tecnologia (KOZINETTS, 2014). Com todo esse aparato tecnológico, muitos dos métodos empíricos e das teorias existentes parecem não dar mais conta de responder a perguntas que surgem nesse contexto. Na concepção de Halavais (2013), as interações sociais nos ambientes virtuais muitas vezes são efêmeras, contudo, a internet possibilita visualizar interações de cuja existência não fazíamos ideia.

Para analisar e compreender os “nós” e suas conexões nas interações presentes na rede social investigada, utilizamos a Análise de Redes Sociais (ARS), que é um método usado para esquematizar e estudar redes de relacionamento entre

as pessoas, grupos, organizações etc. Freeman (2006) relata que se trata de uma abordagem da Sociologia, da Psicologia Social e da Antropologia.

Por meio desta técnica podemos explorar uma série de métricas que auxiliam na análise das redes sociais e a tomar decisões. As métricas de ARS utilizam dados gerados com base nas relações existentes entre os atores em uma rede. Segundo Nooy, Mrvar e Batagelj (2005), a abordagem exploratória nesse contexto assume, que o padrão de laços em uma rede social, é significativo.

As métricas são maneiras de mensurar resultados e analisar as redes, ou seja, as métricas, a centralidade, densidade, cliques, *hubs* e distância geodésica que possibilitaram a compreensão das redes sociais da instituição, os laços e graus de relacionamento, a conectividade, os grupos fechados, os atores que estão posicionados estrategicamente nas redes. A distância geodésica busca identificar por quantos colaboradores uma informação precisa passar para chegar ao seu destino. As métricas mais utilizadas na ARS estão apresentadas no quadro 18.

Quadro 18 - Métricas de estrutura de análise da ARS

Categorias	Tipos
<b>Conexão</b>	<p><b>Similaridade:</b> Permite estudar as relações sociais, identificando a semelhança e as diferenças no comportamento dos atores. As semelhanças podem ser de diversas ordens: idade, gênero, sexo, etc.;</p> <p><b>Multiplexidade:</b> vários tipos de relações entre os atores, implicando a existência de mais de um tipo de ligação;</p> <p><b>Reciprocidade:</b> Métrica que permite medir a reciprocidade da relação/interação entre dois nós;</p> <p><b>Propinquidade:</b> Mede a tendência de um nó para ter relações com os nós que lhe são geograficamente mais próximos, aproximação.</p>
<b>Distribuição</b>	<p><b>Ponte:</b> Uma ponte traduz-se por ser uma ligação entre dois nós ou dois grupos de nós, conforme a teoria dos grafos;</p> <p><b>Centralidade:</b> Engloba diversas métricas que permitem identificar e quantificar a importância de um nó ou um grupo de nós em uma rede. Há vários métodos de medir a centralidade em uma rede:</p> <p><b>Centralidade de intermediação (<i>Betweenness</i>):</b> Permite identificar e caracterizar os nós com maior vantagem ou poder numa rede;</p> <p><b>Centralidade de Grau (<i>Degree</i>):</b> Nível de envolvimento ou atividade (Prestígio/Expansividade— <i>In Degree</i>; Interesse nas Atividade da Rede— <i>Out Degree</i>);</p> <p><b>Centralidade de Proximidade:</b> Permite medir a distância de um nó a partir do comprimento dos seus caminhos mais curtos;</p>

<b>Distribuição</b>	<p><b>Centralidade de Vetor Próprio:</b> Permite medir a influência de um nó em uma rede;</p> <p><b>Centralidade Alfa:</b> Derivado da Centralidade do Vetor Próprio, permite medir a centralidade dos nós numa rede com a inclusão da importância de fatores externos a ela;</p> <p><b>Centralidade Katz:</b> É adaptado da Centralidade de Grau (<i>Degree</i>) e permite medir o número de todos os nós que podem ser ligados por um caminho em uma rede.</p> <p><b>Densidade:</b> Permite medir o número de ligações diretas existentes mediante a um número total de ligações possíveis;</p> <p><b>Distância:</b> Permite medir o número total de passos de um extremo a outro na rede ou entre dois nós numa mesma rede;</p> <p><b>Vazio Estrutural:</b> Métrica que permite identificar a inexistência de ligações entre dois nós numa rede;</p> <p><b>Força de Ligação (dos Laços):</b> Combinação dos fatores: tempo, intimidade, intensidade emocional e reciprocidade (mutualidade). As ligações consideradas fortes estão associadas à similaridade, propinquidade e transitividade; já ligações consideradas fracas estão normalmente associadas às pontes.</p>
<b>Segmentação</b>	<p><b>Grupos:</b> Identificar quais são os tipos de grupos e sua similaridade dentro da rede;</p> <p><b>Coefficiente de Agrupamento (<i>Clustering</i>):</b> Permite medir o grau pelo qual os nós tendem a agrupar-se (formando clusters ou aglomerados);</p> <p><b>Coesão:</b> Métrica que permite medir o grau em que os nós se encontram diretamente ligados entre si por meio de ligações coesas.</p>

Fonte: Elaborado pela autora, baseado em Loiola, Bastos, Regis (2015).

Para Wasserman e Faust (1994, p. 10), “A análise de redes sociais é inerentemente uma empreitada interdisciplinar. Seus conceitos foram desenvolvidos por um propício encontro da teoria social e da aplicação da matemática formal, da estatística e dos métodos computacionais.”

Pretendemos verificar a distância entre cada ator da rede utilizando a Teoria dos Seis Graus de Separação, também conhecida como a Teoria do Mundo Pequeno de Milgran (1967), que explica um pouco da disseminação ou viralização das informações. As Redes de Mundo Pequeno são modelos de representação de redes complexas. As conexões entre dois elementos desse tipo de rede são formadas por dois vértices com uma distância pequena entre eles.

O estudo das redes possibilita até mesmo um acompanhamento comparativo de seus movimentos, pois indica

[...] mudanças e permanências nos modos de comunicação e transferência de informações, nas formas de sociabilidade, aprendizagem, autorias, escritas e acesso aos patrimônios culturais e de saberes das sociedades mundializadas. (MARTELETO, 2010, p. 28).

Para Fragoso, Recuero e Amaral (2011), os atores se conectam e podem ser representados utilizando o *software Ucinet*<sup>34</sup> para apresentar os dados. A rede social pode ser desenhada utilizando-se grafos gerados pelo *NetDraw*<sup>35</sup> e tem três elementos básicos: “nós” ou atores, vínculos e os fluxos de Informação.

## 6.1 UNIVERSO DE PESQUISA E CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Inicialmente, o estudo tinha como universo de pesquisa a rede social do Jusbrasil no *Facebook*. No decorrer das análises para esta pesquisa, verificamos que os conteúdos compartilhados no *Facebook* estavam diretamente relacionados com cursos de atualização para advogados, propaganda de *softwares*, divulgação de uma nova plataforma chamada Jusbrasil *Academy*<sup>36</sup>. Assim, diante desse panorama foi coerente e oportuno realizar a pesquisa no *site*, e não mais no *Facebook*. Ao clicar no *link* “diretório”, automaticamente se é direcionado para o *site* do Jusbrasil.

No *site*, os advogados estão categorizados em 30 áreas de atuação pré-estabelecidas: Direito Militar, Direito de Família, Direito Penal, Direito do Trabalho, Direito de Internet, Direito Previdenciário, Trânsito, Direito do Consumidor, Direito de Propriedade, Direito Administrativo, Direito do Turismo, Direito Público, Direito Aeronáutico, Direito Eleitoral, Direito Securitário, Direito Agrário, Direito Empresarial,

<sup>34</sup>O *Ucinet* é um pacote de *softwares* com a função de criação e manipulação de matrizes que representam matematicamente as redes, onde os seus elementos são as relações.

<sup>35</sup>O *NetDraw* faz parte do pacote *Ucinete* faz os grafos em duas dimensões para melhor visualização.

<sup>36</sup>Jusbrasil *Academy* é uma plataforma que disponibiliza conteúdo para estudantes de Direito e advogados que buscam conhecimentos com o objetivo de desenvolverem novas habilidades em áreas afins como: gestão, marketing, tecnologia etc.

Direito Tributário, Direito Ambiental, Direito Financeiro, Direitos Humanos, Direito Civil, Direito Imobiliário, Direito Processual Civil, Direito Constitucional, Direito Internacional, Direito Processual Penal, Direito de Energia, Direito Médico e Direito da Saúde.

Por se tratar de uma rede composta por um número expressivo de indivíduos das mais diversas áreas do Direito, de outras áreas do conhecimento e pessoas leigas, foi necessário se fazer uma seleção para definir uma amostra populacional para a pesquisa.

Depois de várias leituras e estudos, optamos pela área do Direito de Família, com subárea “Divórcio” e, por conseguinte, “Guarda Compartilhada” e “Alienação Parental” decorrentes da separação conjugal. A escolha se deu por tratar-se de uma área em evolução e em constante transformação, inclusive passando por várias mudanças na legislação, e propensa a continuar se modificando, como observamos no decorrer da pesquisa.

A motivação pessoal para o estudo dessa área surgiu justamente das questões familiares vivenciadas no dia a dia, inclusive de amigos. O tema *alienação parental* está intimamente ligado às famílias, não somente na questão da guarda compartilhada, pois na contemporaneidade podemos verificar que o número de famílias que se desfazem cotidianamente é muito grande, o que pode ser comprovado com pesquisas e dados estatísticos.

A última pesquisa realizada pelo IBGE (2017) revelou que no Brasil, a cada três casamentos, um termina em divórcio. Verificamos que a proporção dos divórcios segundo o arranjo familiar, conforme descrito na figura 25.

Figura 25 – Divórcio no Brasil



Fonte: IBGE (2017, p. 1).

Observamos que quase 50% dos divórcios acontecem em famílias que possuem filhos menores de idade, o que fez crescer a modalidade guarda compartilhada dos filhos, que passou de 7,5% em 2014 para 20,9% em 2017.

O índice de divórcio cresceu 60% na última década: houve um acréscimo dos divórcios de 2,38% (2016) para 2,48% (2017), enquanto os casamentos reduziram em 2,3% no total.” (IBGE, 2017).

No momento de pandemia da Covid-19, entre os meses de maio e junho de 2020, o número de divórcios consensuais realizados pelos cartórios de notas do país aumentou 18,7%. De acordo com a reportagem da Agência Brasil,

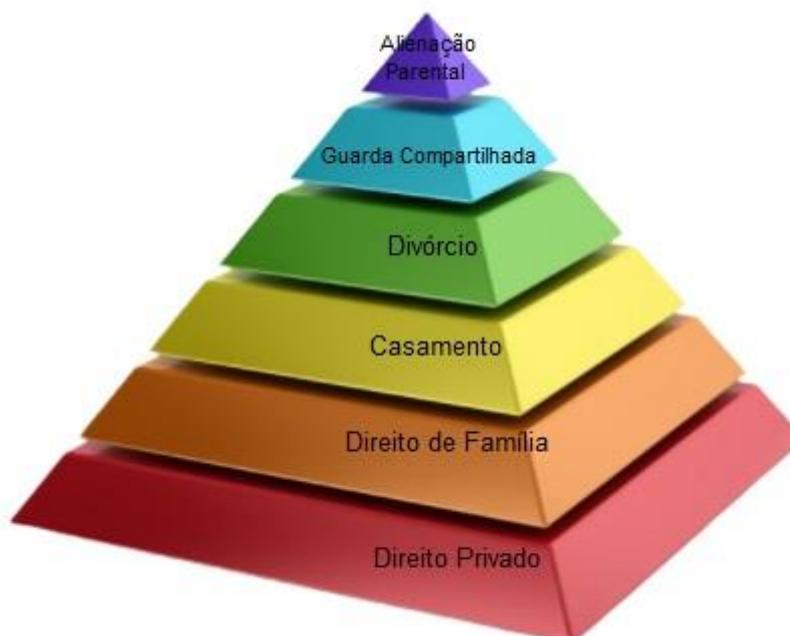
Em números absolutos, os divórcios consensuais passaram de 4.471 em maio para 5.306 em junho de 2020. Houve crescimento em 24 estados brasileiros, especialmente no Amazonas (133%), Piauí (122%), Pernambuco (80%), Maranhão (79%), Acre (71%) Rio de Janeiro (55%) e Bahia (50%). Segundo o levantamento, apenas três unidades federativas não viram crescimento neste período: Amapá, Mato Grosso e Rondônia (AGÊNCIA BRASIL, 2020).

Outro fator que contribuiu para esse recorte foi que, no campo profissional, como bibliotecária atuando com informação jurídica, somos influenciadas pelos relatos tímidos de pessoas que buscam informações sobre o atendimento especializado no Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos (EAAJ)<sup>37</sup> e acabam visitando a biblioteca em busca de alguma leitura, justamente por estarem vivenciando processos de divórcio e guarda compartilhada; por conseguinte, muitos estão sofrendo com a alienação parental feita por parte de seus ex-cônjuges.

A figura 26 retrata, de maneira ampla, a divisão do Direito de Família, onde a base é o Direito privado.

<sup>37</sup>Órgão Suplementar da Universidade Estadual de Londrina, vinculado administrativamente à Reitoria e pedagogicamente ao Centro de Estudos Sociais Aplicados. É campo de Estágio Curricular Obrigatório para as atividades de prática jurídica aos alunos do 4º e 5º ano do curso de Direito e oferece o serviço de assistência jurídica à população economicamente carente de Londrina e seus distritos.

Figura 26 – Pirâmide do Direito de Família



Fonte: Baseada em Depositphotos, 2021.

Após delimitar a área de estudo, foi selecionada amostra no diretório do Jusbrasil, com base nos dados coletados do Colégio Notarial do Brasil (CNB), Seção São Paulo (ISTO É, 2018). O recorte incluiu os advogados oriundos dos estados de São Paulo e do Paraná por serem aqueles que apresentaram maior número de casos de divórcios.

De acordo com o CNB, os divórcios extrajudiciais aumentaram 2,5% em todo o país. Os cartórios de notas, hoje chamados de tabelionatos de notas, lavraram 68.232 divórcios em 2016 e 69.926 divórcios em 2017, ou seja, uma diferença de mais de 1.600 divórcios (ISTO É, 2018).

O presidente do CNB de São Paulo destaca que a mudança foi causada principalmente em razão da Lei nº 11.441, de 2007, que normatizou a realização de divórcio extrajudicial, e da Emenda Constitucional nº 66, de 2010, que reduziu a burocracia para o processo de separação.

A Lei nº 11.698/2008 estabelece a guarda compartilhada aos pais que se separam, com a possibilidade de dividir as responsabilidades e os gastos com os filhos menores de idade, declarando ambos os cônjuges responsáveis pelas crianças, inclusive “compartilhando a responsabilização conjunta e o exercício de direitos e deveres do pai e da mãe que não vivam sob o mesmo teto.” (BRASIL, 2008, p. 1).

Ainda de acordo com essa lei, é dever dos pais assistir, criar e educar os filhos menores, de acordo com o que é previsto na Constituição Federal brasileira, em seu artigo 229. Ademais, o artigo 1.632 do Código Civil dispõe que o divórcio e a dissolução da união estável não alteram as relações entre pais e filhos.

Conhecida também como “lei da igualdade parental”, o objetivo é dividir de forma equilibrada a convivência para que pai e mãe decidam em conjunto os assuntos que envolvem o bem-estar dos menores, como: forma de criação, educação, autorização de viagens, cursos etc.

Em 2014, com a Lei Federal nº 13.058/2014, a instituição da guarda compartilhada passou a ser regra geral. Conforme o Atlas da Guarda Compartilhada no Brasil, antes da legislação, apenas 7% das decisões de guarda nas Varas de Família no país aplicavam o compartilhamento. Atualmente, a aplicabilidade da lei alcança 30% dos casos, e os números só aumentam (BRASIL, 2014).

Existem vários tipos de modalidades de guarda dos filhos no direito brasileiro (MADALENO; MADALENO, 2018) citamos: guarda comum, guarda originária e derivada, guarda de fato, guarda compulsória e material, guarda alternada, aninhamento, guarda unilateral e guarda compartilhada; está última é o foco da pesquisa.

Na compreensão da juíza-auxiliar da Corregedoria-Geral da Justiça de Mato Grosso, titular da Vara Especializada de Família e Sucessões de Várzea Grande, Doutora Eulice Jaqueline da Costa Silva Cherulli, assim como para a maioria dos pais, filho é um vínculo para a vida toda. Em entrevista a juíza afirma que

O ônus da ruptura entre casais, durante décadas, foi imputado aos frutos desses relacionamentos. A valorização jurídica do afeto e a busca pela igualdade parental fez com que o Brasil obtivesse poderoso instrumento de resgate de vínculos e pacificação dos laços parentais. A guarda compartilhada é o amor da família que nunca acaba. É a lei do amor! (CHERULLI, 2016, p. 1).

A realidade vivenciada pelos filhos, no caso do divórcio litigioso, é muito diferente; percebemos isso com a questão da alienação parental.

Para esta pesquisa, conforme informado anteriormente, foram selecionados inicialmente os advogados paulistas e paranaenses que atuam com divórcio, com guarda compartilhada e alienação parental, pertencentes às três primeiras cidades mais populosas de cada Estado. Sendo assim, foram selecionados os advogados das cidades descritas no quadro 19, baseando-se nos dados do IBGE (2020).

Quadro 19 - Cidades mais populosas por Estado

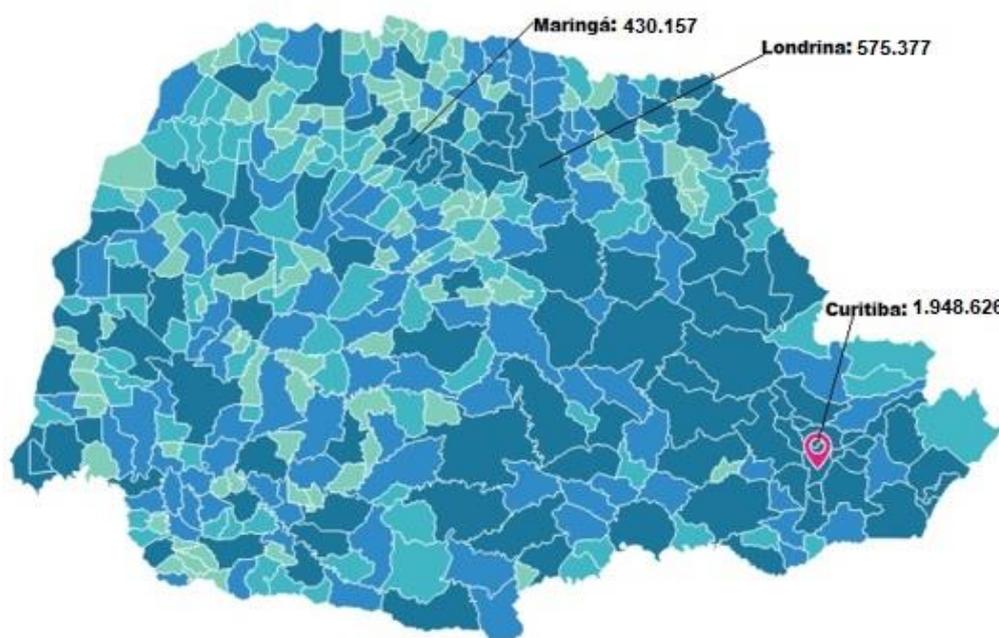
Estados	Cidades	População Estimada 2018
Paraná	Curitiba	1.948.626
	Londrina	575.377
	Maringá	430.157
São Paulo	São Paulo	12.325.232
	Guarulhos	1.392.121
	Campinas	1.213.792

Fonte: IBGE (2020).

Como podemos observar, as três cidades mais populosas do Paraná são: Curitiba, que é a capital do Estado, seguida de Londrina e, posteriormente, Maringá. Em São Paulo, as cidades com maior número de habitantes são: a capital São Paulo, Guarulhos e Campinas. Os dados são referentes ao ano de 2020.

Para melhor visualização geograficamente, o mapa 1 representa o Estado do Paraná, com destaque para as três cidades que possuem o maior número de habitantes conforme já mencionado.

Mapa 1 - Mapa do Estado do Paraná

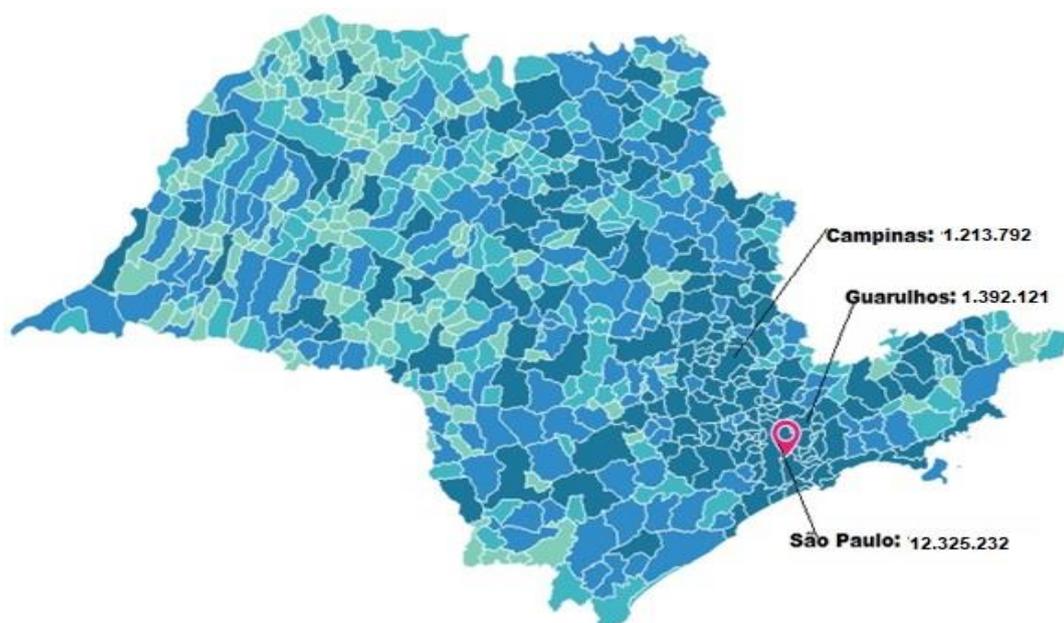


Fonte: Adaptado do IBGE (2020).

A cidade de Curitiba está localizada no leste do Estado do Paraná. Londrina está situada no norte pioneiro,<sup>38</sup> a aproximadamente 600km de distância da capital, e Maringá, também na região norte do Paraná, distante da capital aproximadamente 626km.

O Estado de São Paulo está representado no mapa 2, com as devidas sinalizações das três cidades com maior número de habitantes.

Mapa 2 – Mapa do Estado de São Paulo



Fonte: Adaptado do IBGE (2020).

<sup>38</sup>O Norte Pioneiro do Paraná foi o portal de entrada para a colonização de toda a região Norte-Paranaense, tendo como alavanca propulsora a cafeicultura, já arraigada no ideal dos colonizadores, mineiros e paulistas, que abriram caminho para o progresso e o desenvolvimento econômico com o cultivo dos cafezais. Muitas cidades surgiram nesse período, entre o final do século XIX e a primeira metade do século XX, tais como: Jacarezinho, Cornélio Procópio, Londrina e Maringá. Existem nessa região tradicionais famílias de cafeicultores, sendo que algumas com mais de 100 anos de rica história ligada ao café. (<http://www.emporiocafedacasa.com.br/norte-pioneiro>).

No Estado de São Paulo, as cidades mais populosas estão muito próximas geograficamente. Guarulhos está a 20km de distância da capital, enquanto Campinas se distancia de São Paulo por aproximadamente 82km. Após mapear as cidades e considerando o resultado expressivo em número de habitantes, determinou-se uma amostra de 20% do número total de perfis (500 por cidade), de maneira que foram coletados os dados de 100 perfis de advogados por cidade num total de 300 advogados por Estado, totalizando 600 indivíduos. Esse critério colaborou no processo de seleção dos advogados conforme descrito no quadro 20.

Quadro 20 - Amostra de advogados por cidades

Estados	Cidades	Perfis recuperados na pesquisa	Amostra 20%
Paraná	Curitiba	500	100
	Londrina	500	100
	Maringá	500	100
São Paulo	São Paulo	500	100
	Guarulhos	500	100
	Campinas	500	100
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>3000</b>	<b>600</b>

Fonte: Elaborado pela autora.

A amostra ideal, especificada por Minayo (2001), é aquela que reflete as múltiplas dimensões do objeto de estudo e que possibilita abranger a totalidade do problema investigado em suas múltiplas definições.

Essas análises agregaram dados de atributos e as conexões de intensidades. Assim, podemos mensurar as mediações, relações sociais, interações e as similaridades.

As redes sociais alocam uma grande variedade de dados pessoais; de posse dos dados coletados dos 600 perfis selecionados, foi utilizado o *Ucinet*® e o *NetDraw*® – que é um recurso gráfico disponível no *Ucinet*®, específico para criar imagens gráficas, conforme descrito anteriormente.

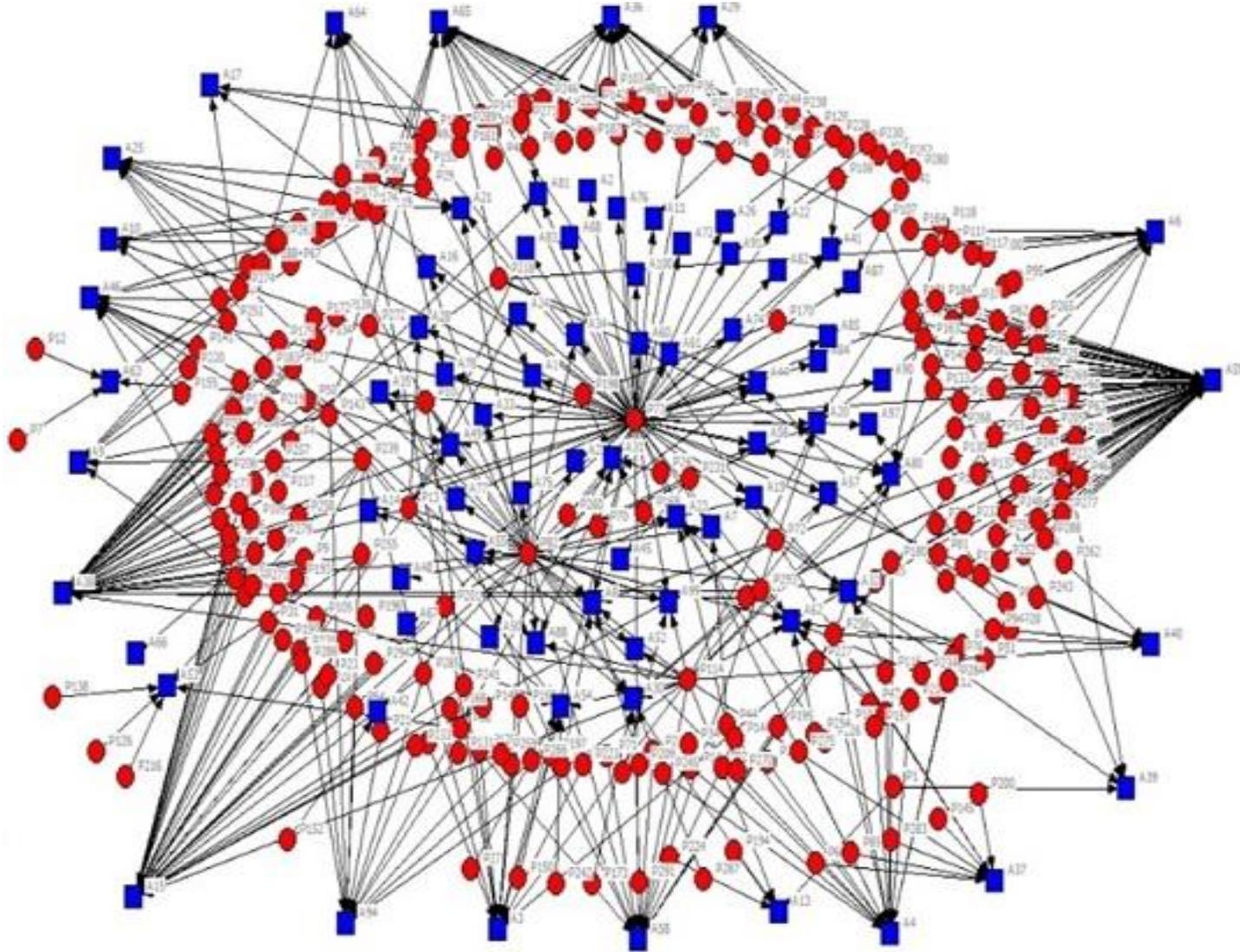
Para isso, foi utilizada a técnica de Análise de Redes Sociais (ARS) vislumbrando mapear os perfis para verificar quem eram os advogados com maior influência na rede, os que possuíam um número maior de ligações (nós) para a seleção dos advogados para a segunda fase da pesquisa.

Conseguimos visualizar melhor as redes de conexões dos advogados do Paraná, conforme apresentadas nas próximas páginas, nas figuras 27, 28 e 29, de acordo com a legenda que representa o perfil dos advogados e os perfis das pessoas físicas ou jurídicas (instituições) que os seguem:

- A = Perfil dos advogados selecionados
- P = Perfis de pessoas físicas ou jurídicas.

Tanto os perfis dos advogados quanto os perfis dos seguidores foram codificados para que pudessem ser identificados nas redes. Os advogados foram codificados na rede como A1 até A100 e os perfis P1 até P100. A figura 27 representa os advogados e os perfis da cidade de Curitiba.

Figura 27 - Redes de conexões da cidade de Curitiba, PR.



Fonte: Dados da pesquisa.

Na cidade de Curitiba, conforme apresentado na figura 27, podemos observar que a rede não é densa de acordo com o conceito de densidade dentro da ARS e que uma grande parte dos advogados destacados nas extremidades para destacar as relações. Dois grupos representam as ligações entre os seguidores e os seguidos. estão sendo o “nó” entre diversos advogados.

Tanto o A63 quanto o A53 são laços-ponte que tem o maior grau de intermediação dentro da rede, tanto recebem quanto disseminam informação dentro da rede. São eles que tem a possibilidade de receber um número maior de informações e por isso se comunicam com os seguidos que estão nas extremidades

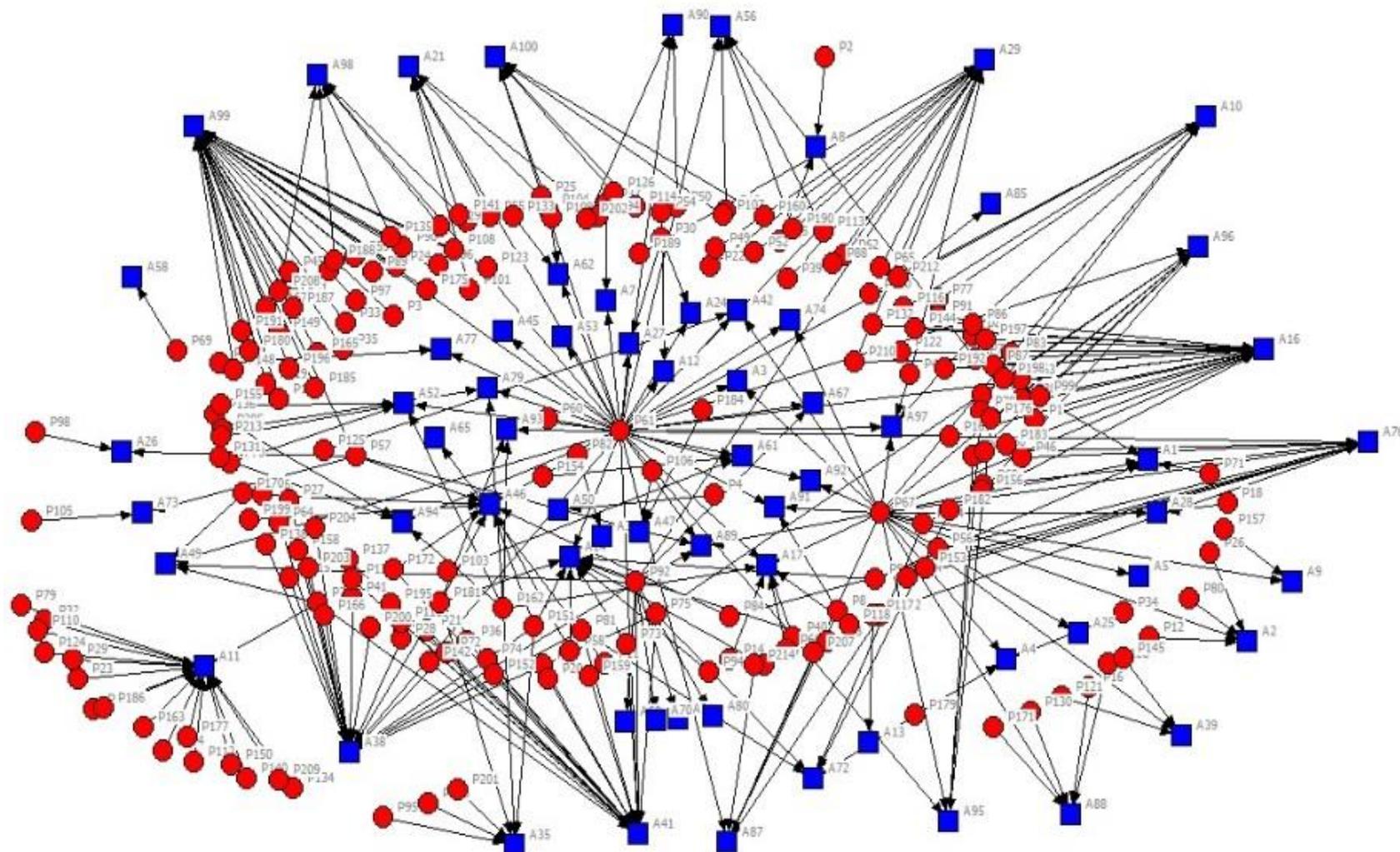
A figura 28 representa a rede social da cidade de Londrina, Paraná. Nela conseguimos observar que um advogado possui o maior grau de influência, os advogados que são laços-ponte, ele detém o poder de influenciar a os seus seguidores através das suas ideias, argumentos, é um influenciador.



Observamos também na figura 28 observamos que dois advogados londrinenses são significativamente seguidos pela maioria dos integrantes da rede. O que nos leva a inferir que ambos são os mais influenciadores e são a referência na rede. Formam clics e clusters, tanto de seguidores quando de seguidos, concentrando o maior número de seguidores, um advogado é seguido por vários seguidores e um perfil de seguidor segue vários advogados.

Na rede da cidade de Maringá, apresentada na figura 29, vemos que diversos advogados ocupam a posição central na rede.

Figura 29 – Redes de conexões da cidade de Maringá, PR.



Fonte: Dados da pesquisa.

Vemos nessa rede uma certa formação de cliques, porém temos advogados que são seguidos e seguem, de maneira a intermediar. O grau de centralidade determina a influência dentro da rede. Porém, existem quatro advogados são mais seguidos pelos grupos, ou seja, possuem maior grau de centralidade. Existe uma “bolha” formada pelo Advogado de número 11 onde ele está ligado à rede por apenas um seguidor.

Caso esse laço se rompa a rede poderá ter rupturas e assim formar uma rede egocêntrica.

Após analisar os advogados do Estado do Paraná, fomos verificar as redes formadas pelos advogados das cidades do Estado de São Paulo, que foram representadas utilizando a mesma legenda, conforme as figuras 30, 31 e 32:



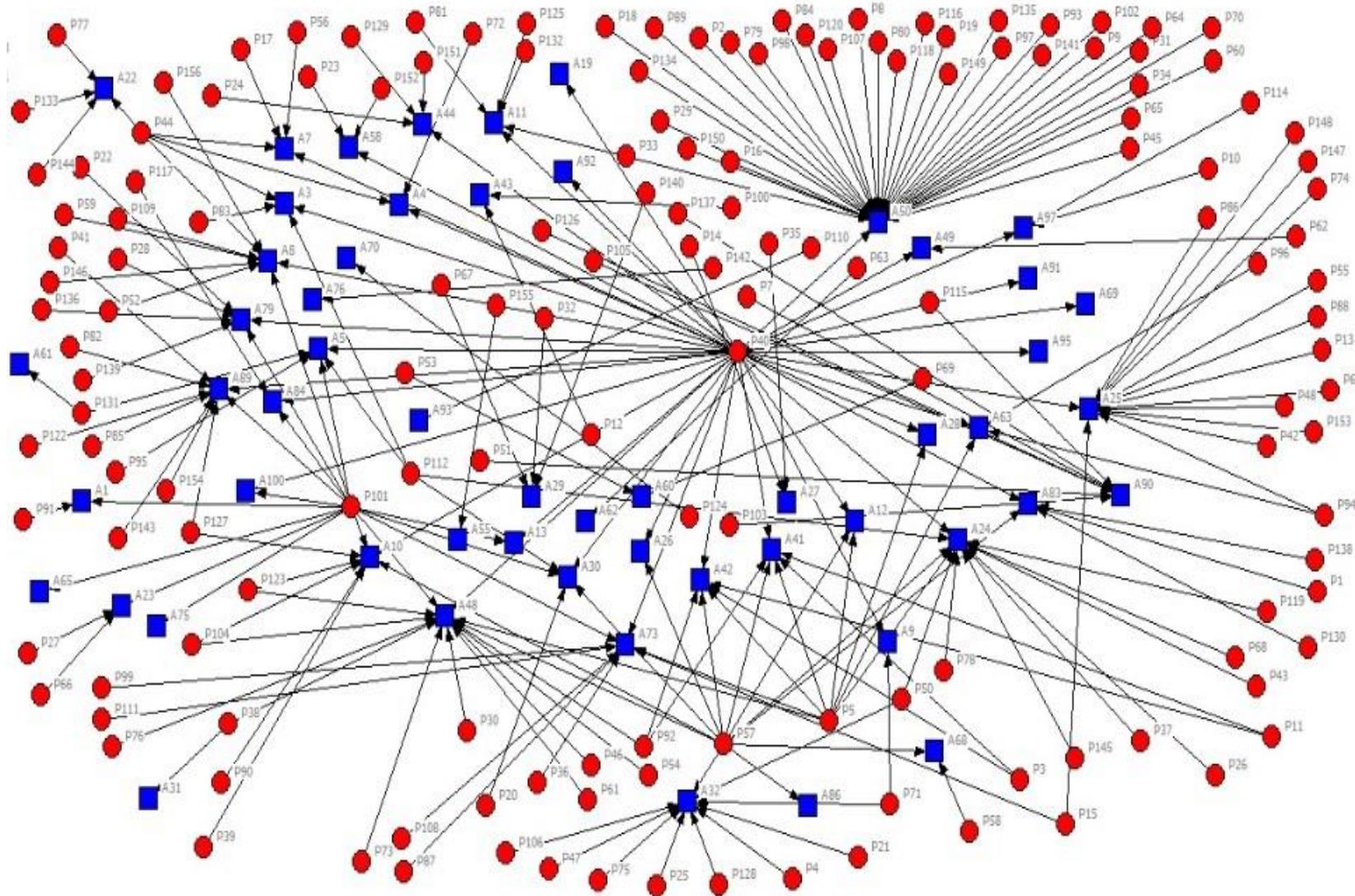
A = Perfil dos Advogados selecionados



P = Perfis das Redes ou Grupos

Na figura 30, o P15 é o laço-ponte entre o A25 e o A48, ele recebe informações de ambos e compartilha para ambos.

Figura 30 – Redes de conexões da cidade de Campinas, SP.



Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a figura 30, os dados revelados pela ARS de Campinas demonstram uma rede de pouca densidade, com poucos advogados e perfis relacionados.

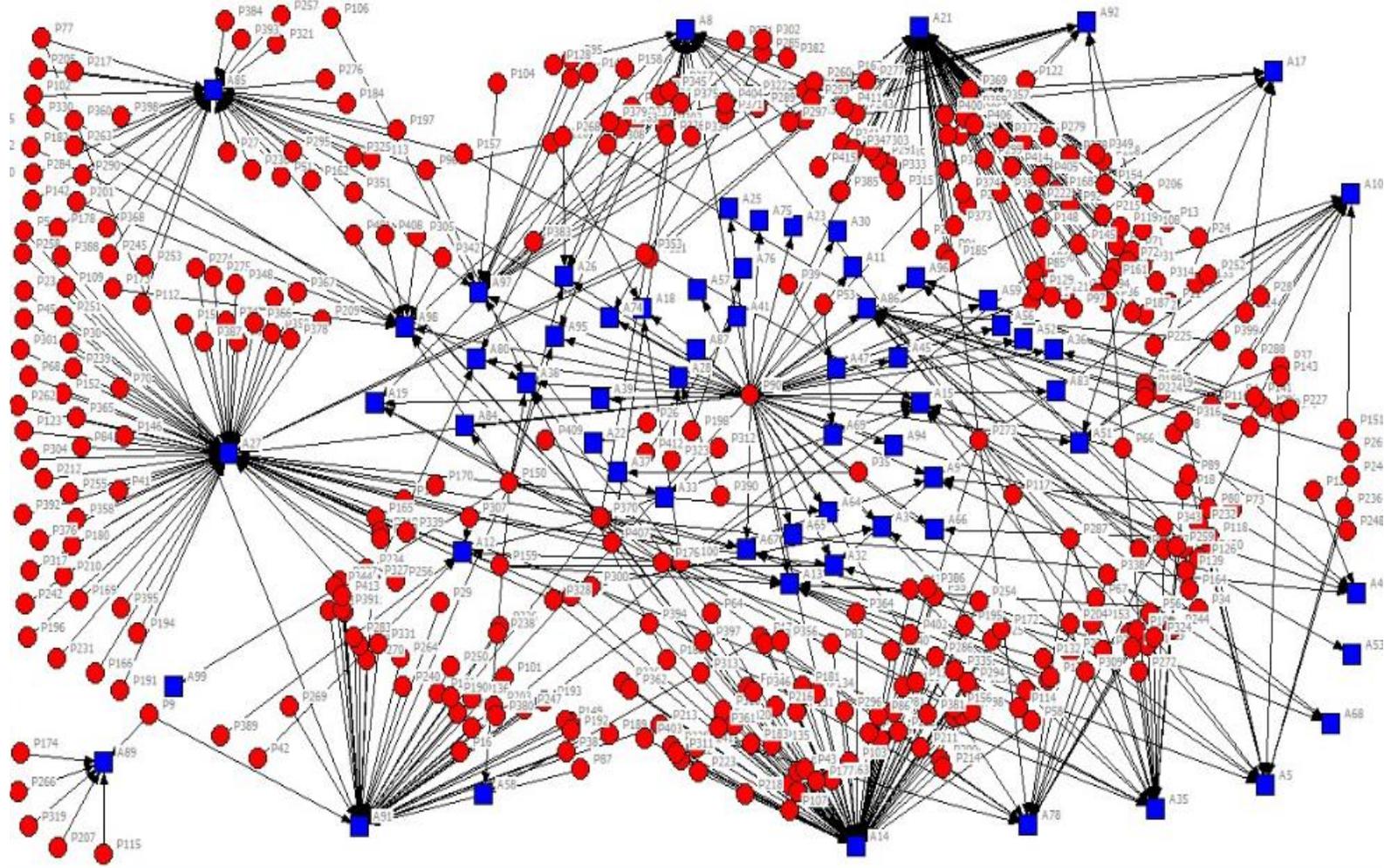
Observando a rede, podemos verificar que, diante dos advogados influentes, temos três advogados que mais se destacam na rede, incluindo um perfil seguidor que também é destaque na rede por seguir vários outros perfis.

Existem grupos fechados com apenas 1 elo de ligação.

A figura 31 representa a rede da cidade de Guarulhos, ao analisar a rede, verificamos que aproximadamente sete advogados se destacam por sua influência (grau de centralidade) e, por consequência, possuem vários seguidores.

É uma rede pouco densa com laços e nós relevantes, não está totalmente conectada, mais boa parte de seus participantes se comunicam. Formam vários clusters, um advogado agrega vários seguidores.

Figura 31 – Redes de conexões da cidade de Guarulhos, SP.



Fonte: Dados da pesquisa.

A rede representada na figura 32, é conectada, destaca os atores com um alto grau de centralidade.



A rede de São Paulo apresenta s advogados selecionados nas extremidades e um número expressivo de seguidores, o que torna essa rede conectada.

A seleção dos advogados participantes da segunda etapa da pesquisa foi feita após a análise das redes sociais da seguinte maneira: de posse dos dados coletados, fizemos o cruzamento dos 100 perfis dos advogados, separados por cada cidade, com os perfis de seus seguidores na rede social virtual do Jusbrasil.

Considerando os 600 perfis coletados na primeira etapa, após fazer a análise de redes sociais, 193 perfis foram excluídos por não possuírem nenhuma conexão na rede, logo não atendiam os requisitos da pesquisa.

Elegemos como um critério de seleção somente os perfis que tivessem ao menos uma conexão; desta forma, foram selecionados 407 perfis para participar da segunda parte da pesquisa, sendo 212 advogados do Estado do Paraná e 195 do Estado de São Paulo.

Foram nomeados os advogados que apresentaram o grau de centralidade maior (>) que 0.001, ou seja, os advogados que possuíam pelo menos um seguidor na rede. De acordo com os dados expostos na tabela 1 foram selecionados:

Tabela 1 – Seleção dos advogados por cidade.

<b>Estados</b>	<b>Cidades</b>	<b>Perfil = 0.000</b>	<b>Perfil &gt; 0.001</b>
Paraná	Curitiba	18	82
	Londrina	36	64
	Maringá	34	66
São Paulo	Campinas	45	55
	Guarulhos	36	64
	São Paulo	24	76
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>193</b>	<b>407</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Os perfis que não possuíam seguidores, estavam soltos pela rede e por isso foram excluídos da rede.

Considerando que os perfis dos 407 advogados já estavam codificados anteriormente, mantivemos a codificação para que eles não fossem identificados nas análises seguintes, objetivando preservar o sigilo das identidades, conforme apresentados no quadro 21.

Quadro 21 – Perfis dos advogados codificados.

Estados	Cidades	Perfis > 0.001	Advogados
Paraná	Curitiba	82	A1, A2, A3, A4, A6, A7, A8, A9, A10, A11, A13, A14, A15, A16, A17, A19, A20, A21, A22, A23, A24, A25, A26, A27, A28, A29, A30, A31, A32, A33, A34, A35, A36, A37, A38, A39, A40, A41, A42, A44, A45, A46, A48, A49, A50, A52, A53, A54, A55, A56, A57, A58, A59, A60, A61, A62, A63, A64, A65, A66, A67, A68, A72, A74, A75, A76, A77, A78, A80, A81, A82, A83, A84, A85, A87, A88, A90, A91, A94, A97, A99, A100
	Londrina	64	A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, A9, A10, A11, A12, A13, A16, A18, A20, A22, A23, A24, A25, A26, A28, A29, A33, A34, A35, A38, A40, A43, A44, A45, A48, A51, A52, A53, A54, A55, A57, A58, A59, A60, A63, A65, A66, A67, A69, A70, A72, A73, A79, A81, A82, A84, A85, A86, A87, A89, A90, A92, A93, A97, A98, A99, A100
	Maringá	66	A1, A2, A3, A4, A5, A7, A8, A9, A10, A11, A12, A13, A14, A16, A17, A21, A24, A25, A26, A27, A28, A29, A30, A31, A35, A38, A39, A41, A42, A45, A46, A47, A49, A50, A52, A53, A56, A58, A60, A61, A62, A65, A67, A70, A72, A73, A74, A76, A77, A79, A80, A85, A87, A88, A89, A90, A91, A92, A93, A94, A95, A96, A97, A98, A99, A100
São Paulo	Campinas	55	A1, A3, A4, A5, A7, A8, A9, A10, A11, A12, A13, A19, A22, A23, A24, A25, A26, A27, A28, A29, A30, A31, A32, A41, A42, A43, A44, A48, A49, A50, A55, A58, A60, A61, A62, A63, A65, A68, A69, A70, A73, A75, A76, A79, A83, A84, A86, A89, A90, A91, A92, A93, A95, A97, A100
	Guarulhos	64	A3, A5, A8, A9, A10, A11, A12, A13, A14, A15, A17, A18, A19, A21, A22, A23, A25, A26, A27, A28, A30, A32, A33, A35, A36, A37, A38, A39, A41, A43, A45, A47, A51, A52, A53, A56, A57,

			A58, A59, A64, A65, A66, A67, A68, A69, A74, A75, A76, A78, A80, A83, A84, A85, A86, A87, A89, A91, A92, A94, A95, A96, A97, A98, A99
	São Paulo	76	A1, A2, A4, A5, A7, A8, A9, A10, A11, A12, A13, A14, A15, A16, A17, A18, A20, A21, A22, A24, A25, A26, A27, A28, A29, A30, A32, A33, A34, A35, A36, A37, A39, A40, A42, A44, A45, A46, A47, A48, A51, A52, A53, A55, A56, A57, A58, A59, A60, A61, A62, A65, A66, A67, A68, A69, A70, A71, A74, A75, A76, A77, A78, A79, A80, A81, A83, A85, A86, A88, A89, A90, A94, A96, A97, A100
<b>Total</b>		<b>407</b>	

Fonte: Elaborado pela autora.

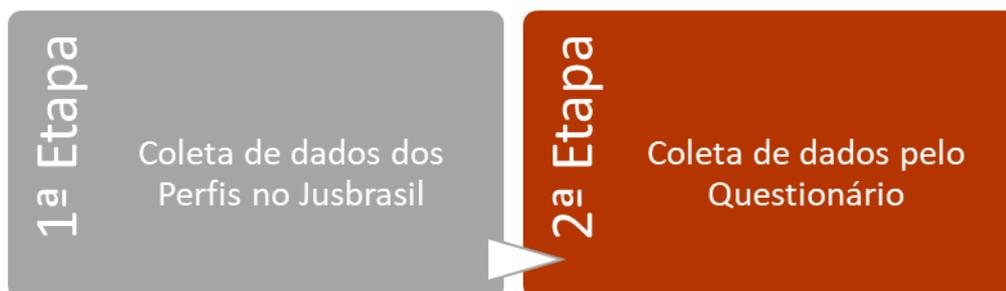
Após identificar os laços ou os nós, optou-se pelos grafos, por serem as melhores representações que facilitam a visualização dos atores e suas conexões (FRAGOSO; RECUERO; AMARAL, 2011).

## 6.2 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

No início, a pesquisa seria realizada no diretório dos advogados no Jusbrasil no *Facebook*; contudo, percebemos que, ao clicar no *link* da página principal da plataforma, ela direcionava automaticamente para um vídeo de divulgação na plataforma do Jusbrasil no *Youtube* e, posteriormente, remetia para o *site* do Jusbrasil.

Constatamos que a interação maior entre os participantes da rede acontecia no *site* da comunidade Jusbrasil. As postagens realizadas na mídia social eram, na maioria, sobre a profissão do advogado, enquanto no *site* eram postadas pelo Jusbrasil diversas informações jurídicas, inclusive postadas por diversos participantes da rede pessoas físicas e jurídicas.

Diante desse contexto, a pesquisa foi desenvolvida no *site* do Jusbrasil em duas etapas:



A primeira etapa da coleta envolveu a busca de dados que caracterizassem os advogados e a segunda foi realizada mediante envio de questionário.

Com a perspectiva de viabilizar o estudo, foi necessária a inserção da pesquisadora no campo, de maneira a fazer parte da comunidade Jusbrasil. Assim, para iniciar as atividades de coleta de dados, houve necessidade de fazer um cadastro no *site* para formalizar a participação na rede. Devidamente cadastrada, o próximo passo foi realizar o mapeamento dos advogados no Diretório disponível no Jusbrasil.

A tela de pesquisa do *site* é prática e de fácil compreensão, o que facilita a pesquisa para os diversos tipos de participantes da rede. As informações que aparecem na tela estão descritas na figura 33.

Figura 33 - Tela de Pesquisa do Diretório dos Advogados

Jusbrasil

Todos Pesquisar no Jusbrasil

Para você Consulta Processual Doutrina Jurisprudência Artigos Notícias Diários Oficiais Modelos Legislação Diretório de Advogados

**Diretório de Advogados Jusbrasil**  
Encontre um advogado perto de você

Área de Atuação Estado, Cidade PESQUISAR

Dinheiro ESTADÃO

Fonte: Jusbrasil (2021, p.1).

Foi necessário traçar a estratégia de pesquisa para que a recuperação das informações estivesse em conformidade com os objetivos do estudo. Definimos, de acordo com os campos de pesquisa oferecidos pela plataforma, a área de atuação

do advogado, no caso “Alienação parental”, e a delimitação geográfica, ou seja, a cidade definida para a pesquisa baseada nos dados do IBGE, conforme a figura 34 apresentada.

Figura 34 – Estratégia de pesquisa no Jusbrasil

The screenshot shows the Jusbrasil website's search interface. At the top, there is a search bar with the text "Pesquisar no Jusbrasil" and a magnifying glass icon. Below the search bar, there is a navigation menu with options: "Para você", "Consulta Processual", "Doutrina", "Jurisprudência", "Artigos", "Notícias", "Diários Oficiais", "Modelos", "Legislação", and "Diretório de Advogados". The "Diretório de Advogados" option is highlighted. In the search area, the text "Alienação Parental" is entered in the first input field, and "Londrina" is entered in the second input field. A blue button labeled "PESQUISAR" is positioned to the right of the second input field. Below the second input field, a dropdown menu is open, showing the following options: "Londrina (PR)" and "Nova Londrina (PR)". Below the search area, there is a breadcrumb trail: "Encontre um Advogado > Alienação Parental".

### Encontre um Advogado para Alienação Parental

Encontre advogados especialistas para Alienação Parental por estado ou cidade. Escolha o melhor advogado e entre em contato.

Advogados para Alienação Parental por Estado

Fonte: Jusbrasil (2021, p.1).

Os resultados apareceram na tela da seguinte maneira: para cada uma das cidades pesquisadas, a plataforma recuperou no máximo 50 páginas, e cada página apresentava até 10 perfis, totalizando 500 perfis por pesquisa, a figura 35 representa uma parte desses perfis.

Figura 35 - Tela de resultado da pesquisa

Jusbrasil Todos

Para você [Consulta Processual](#) [Doutrina](#) [Jurisprudência](#) [Artigos](#) [Notícias](#) [Diários Oficiais](#) [Modelos](#) [Legislação](#) [Diretório de Advogados](#)

Encontre um Advogado [»](#) [Alienação Parental](#) [»](#) [Paraná](#) [»](#) [Londrina](#)

### Advogados de Alienação Parental em Londrina, PR (1.106 advogados)

Escritórios de Advocacia e Advogados especialistas de Alienação Parental em Londrina, PR.

**Luciane Silva Bonfim**

Alienação Parental • Direito Civil • Direito Previdenciário em Londrina, PR

+99 respostas ★★★★☆ (8)

Advogada e Correspondente Jurídico

[ENTRAR EM CONTATO](#) [PERFIL](#)

**Alienação Parental**

**Áreas de Atuação Relacionadas**

[Audiência de Custódia](#) [Homicídio](#)

[Crimes Contra a Honra](#)

**Cidades Próximas**

[Cambé \(PR\)](#) [Ibiporã \(PR\)](#) [Rolândia \(PR\)](#)

---

**Rômulo Montesso** ✓

Alienação Parental • Direito Civil • Direito de Internet em Londrina, PR

Advogado novo na plataforma

Advogado formado pela UEL. Especialista em Dto. PENAL E CIVIL - UEL

[ENTRAR EM CONTATO](#) [PERFIL](#)

---

**Thiago Caversan Antunes** ✓

Alienação Parental • Direito Civil • Direito Previdenciário em Londrina, PR

+99 respostas ★★★★☆ (66)

Advogado e Professor de Direito

[ENTRAR EM CONTATO](#) [PERFIL](#)

---

**AdvogadoClemilson Donizete** ✓

Alienação Parental • Direito Civil • Direito Constitucional em Londrina, PR

+99 respostas ★★★★☆ (7738)

#Advocacia Especializada Direito Criminal, Tribunal do Júri, Direito Penal Mil

[ENTRAR EM CONTATO](#) [PERFIL](#)

---

**Godoy Odone e Souza Advogados** ✓

Alienação Parental • Direito Eleitoral • Direito Civil em Londrina, PR

Advogado novo na plataforma

Especialistas em Direito Penal e Trabalhista

[ENTRAR EM CONTATO](#) [PERFIL](#)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [Próximo >](#)

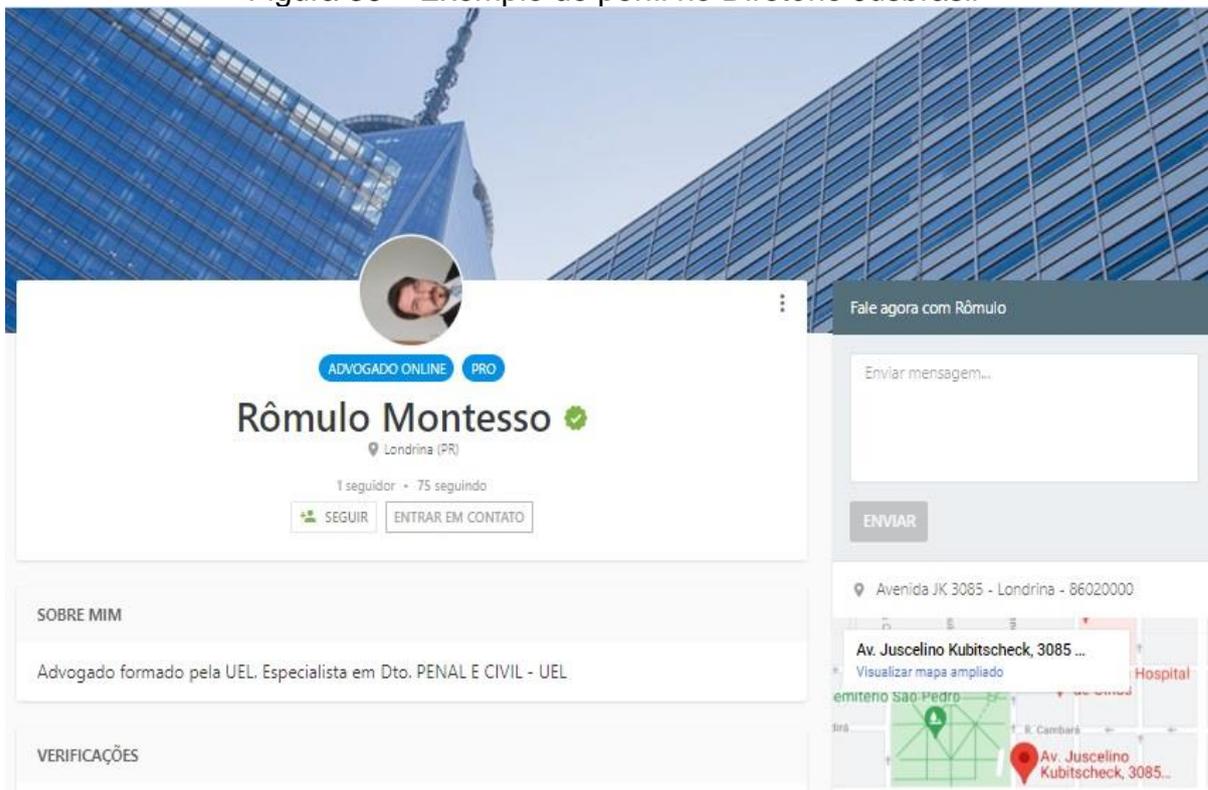
Fonte: Jusbrasil (2021, p.1).

Por se tratar de uma página dinâmica, a cada pesquisa realizada, o resultado se alterava entre os perfis dos advogados cadastrados<sup>39</sup>, o que dificultou um pouco a coleta, visto que os dados não foram coletados em um único dia. Por isso, analisou-se mais de 100 perfis por cidade para que a coleta fosse completada.

Realizamos uma breve leitura do perfil de cada advogado para extrair individualmente elementos que pudessem categorizá-lo. Os dados foram coletados em formulário elaborado no editor de planilhas da *Microsoft Excel*®, conforme apêndice A e B.

Durante a coleta, foi observado que existiam vários dados disponíveis no perfil de cada advogado inscrito na rede social do Jusbrasil que poderiam ser colaborar para caracterizar o perfil dos advogados. A figura 36 apresenta um perfil extraído do Diretório dos Advogados do Jusbrasil.

Figura 36 – Exemplo de perfil no Diretório Jusbrasil



<sup>39</sup>A cada coleta de dados, quando havia uma pausa para o dia seguinte, era necessário fazer a pesquisa novamente e muitas vezes os perfis coletados no dia anterior apareciam novamente.

continuação

**Rômulo Montesso**  
OAB 58.053/PR VERIFICADO

PRO Desde Janeiro de 2021

---

**PRINCIPAIS ÁREAS DE ATUAÇÃO**



Direito Penal, 14%

Direito do Consumidor, 14%

Direito de Família, 14%

Direito Civil, 14%

Outras, 44%

[Ver mais >](#)

---

**CORRESPONDÊNCIA JURÍDICA**

**Serviços prestados**

✓ Buscas e apreensões	✓ Peças	✓ Cargas
✓ Recursos	✓ Despachos	✓ Andamentos



**RECOMENDAÇÕES (2)**

**Ivenise Rocha**  
Artigo - há 7 meses



**Dificultar o contato da criança com o Genitor é alienação parental**

A lei 12.318/2010 nos traz várias condutas que os pais cometem para com os seus filhos que pode caracterizar a alienação parental. Se você não sabe, dependendo que do você fizer, pode perder a guarda...

8 **COMENTAR** | 3 **SALVAR** [f](#) [t](#) [in](#) [✉](#) [⋮](#)

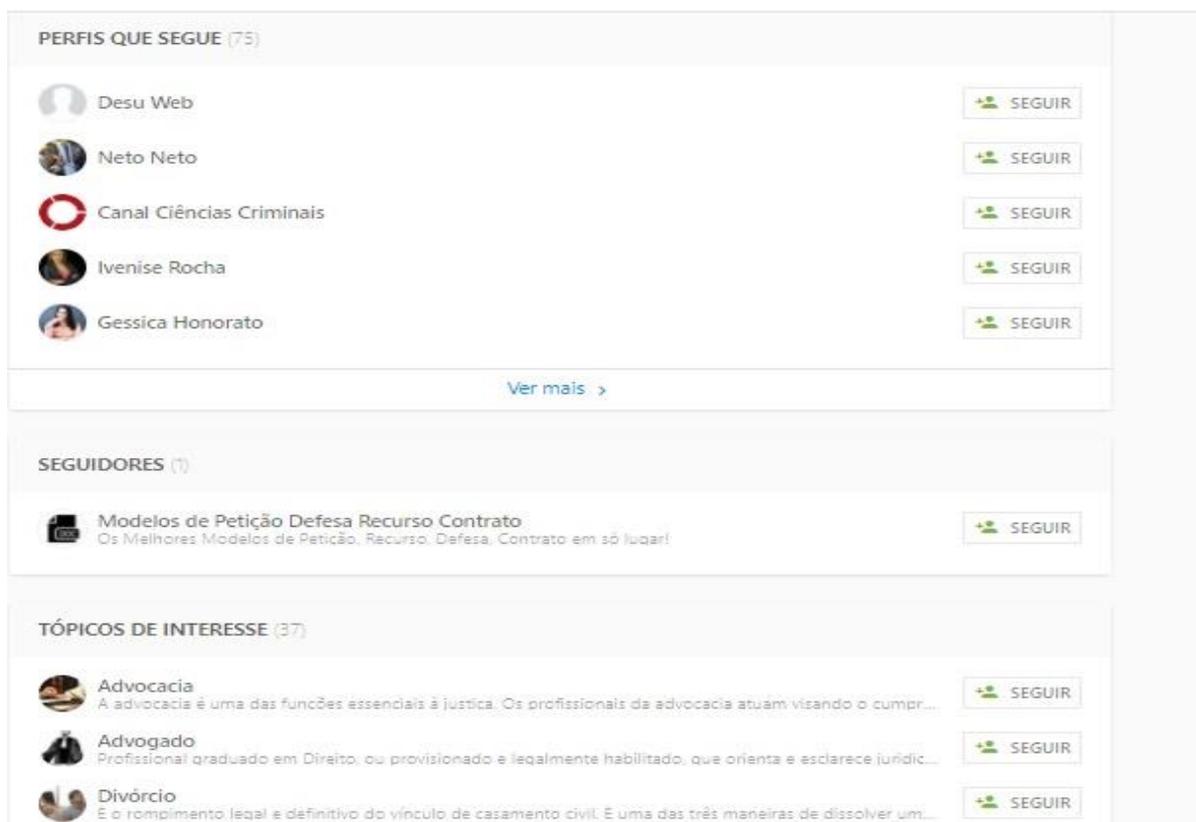
**Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte**  
Jurisprudência - há 16 anos

**Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte TJ-RN - Agravo de Instrumento com Suspensividade : AG 20937 RN 2004.002093-7**

CIVIL E PROCESSO CIVIL. AÇÃO DE CONSIGNAÇÃO EM PAGAMENTO, CONTRATO DE ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA, PEDIDO DE LIBERAÇÃO DE VEÍCULO DA ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA. ALEGAÇÃO DE INCIDÊNCIA LEGAL DE JUROS. IRRELEVÂNCIA...

1 **COMENTAR** | 0 **SALVAR** [f](#) [t](#) [in](#) [✉](#) [⋮](#)

continuação



Fonte: Jusbrasil (2021, p.1).

Observamos que no *site* do Jusbrasil, os perfis dos advogados trazem diversas informações significativas que servem como ponto de avaliação sobre o advogado, o que é importante na escolha de um advogado para representar um cliente por meio dos serviços prestados e oferecidos por ele.

Diante dos dados disponíveis nos perfis, foram elencados 22 atributos para caracterizar o perfil dos advogados, de acordo com os objetivos da pesquisa. Esses atributos foram importantes para nortear a coleta dos dados e estão apresentados com os seus respectivos significados no quadro 22.

Quadro 22 – Atributos selecionados para a coleta dos dados

	Atributo	Significado
01	Identificador	Sigla criada para identificar o advogado, exemplo: Adv1.
02	Foto ou Imagem	Uma foto ou uma imagem que represente a identidade do advogado. De acordo com Recuero (2008), as fotografias personalizam e unificam um perfil de rede social.
03	Nome	Nome do advogado registrado na rede.
04	Gênero	Masculino ou Feminino (sexo biológico).
05	Registro da OAB	Número de inscrição na Ordem dos Advogados do

		Brasil.
06	Telefone	Telefone de contato fixo ou celular.
07	Endereço	Endereço físico comercial.
08	Website	Site do advogado ou do escritório.
09	E-mail	Endereço eletrônico de comunicação do advogado ou do escritório.
10	Sobre o advogado	Frase que representa o advogado.
11	Publicações do advogado	Quantas vezes ele publicou na rede Jusbrasil.
12	Respostas dadas pelo advogado	Mensagens de resposta às perguntas ou diligências enviada pelos usuários para o advogado.
13	Avaliação feita pelos outros advogados	Primeira impressão que a pessoa teve do advogado, representada por estrela.
14	Quem segue o advogado	As pessoas que seguem o perfil do advogado.
15	Quem o advogado segue	Os perfis que o advogado segue.
16	Quantos perfis que seguem o advogado	Quantos perfis seguem o advogado.
17	Quantos perfis que o advogado segue	Quantos perfis o advogado segue.
18	Verificado pelo Jusbrasil	Autenticação de que as informações foram verificadas pelo Jusbrasil.
19	Quando entrou no Jusbrasil	Data em que se cadastrou na rede.
20	Ocorrências	Ocorrências encontradas no Diário Oficial.
21	Recomendações	O que foi recomendado pelo advogado no perfil de outro advogado.
22	Comentários	O que foi comentado pelo advogado em outro perfil.

Fonte: Elaborado pela autora.

Além de caracterizar o perfil de cada advogado, os dados permitiram analisar outros elementos que constituem a caracterização do profissional e contribuem para resultado do estudo.

Na segunda etapa da coleta de dados, foi enviado um *link* para o *messenger* do Jusbrasil a partir do perfil de cada advogado selecionado com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (apêndice C) e o questionário eletrônico (apêndice D), desenvolvido no *Google Forms*, que é um aplicativo de gerenciamento de pesquisas lançado pelo *Google*.

O roteiro do questionário foi elaborado a partir das dimensões da mediação da informação com base nos estudos de Gomes (2019) e, ainda, o comportamento

informativa dos advogados, contemplando questões baseadas no Modelo de Wilson por vislumbrarmos nesse modelo categorias significativas para o entendimento do comportamento informativo dos advogados. Ambos os estudos são apresentados no referencial teórico da pesquisa.

Com relação às indagações delineadas nos objetivos específicos para se chegar ao objetivo geral no que tange à mediação da informação, as perguntas do questionário buscaram identificar indícios das dimensões da mediação da informação jurídica a partir daquelas elencadas por Gomes (2019), quais sejam: dialógica, formativa, estética, ética e política. Assim, buscamos verificar se existe o entendimento por parte dos advogados com relação às dimensões da mediação da informação, em que, ao se completar cada uma das dimensões, realizamos a mediação efetiva.

Dando continuidade às etapas da pesquisa, em 2018 foi feito contato inicial com o Jusbrasil para uma visita às dependências da empresa, cuja sede física é em Salvador (BA), porém não obtivemos sucesso. Posteriormente, foram enviados alguns *e-mails* solicitando informações para a realização desta pesquisa. Como não obtivemos respostas, no dia 06 de março de 2018, entramos novamente em contato através do Fale Conosco<sup>40</sup> do site Jusbrasil. No dia 26 de abril foi recebido um *e-mail* resposta enviado por Carol Oliveira, que assinou como Time do Jusbrasil. Outros *e-mails* foram trocados na sequência para sanar dúvidas existentes.

No dia 12 de março de 2019, um ano depois, enviamos outro *e-mail* para coletar outras informações sobre o Jusbrasil. As atendentes sempre foram muito solícitas quanto às informações diligenciadas, entretanto as respostas obtidas não foram consistentes, por isso foi enviado um questionário no dia 08 de julho de 2019 na tentativa de buscar respostas para dúvidas ainda existentes sobre o uso do *Facebook*; todavia, não recebemos resposta.

Com a atualização dos canais de atendimento, o contato que era realizado por intermédio do *e-mail* faleconosco@jusbrasil.com.br foi desativado. As mensagens foram encaminhadas para o endereço eletrônico

<sup>40</sup> Um serviço de comunicação oferecido pelo Jusbrasil no site.

suporte@jusbrasil.com.br, endereço de *e-mail* oficial e exclusivo para contato com o suporte, que, posteriormente, sanou algumas dúvidas existentes.

### 6.3 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados aconteceu em duas etapas. A primeira relacionada com o material coletado dos perfis dos advogados no Jusbrasil. Nesta primeira, os dados revelaram informações sobre os perfis dos advogados como: código identificador, identidade, nome, gênero, dados profissionais como registro na OAB, dados de contato: telefones, endereços físicos, *websites* etc.

Foram coletadas também informações sobre a representação do advogado na rede, por exemplo: frase de destaque no perfil, suas publicações, as respostas dadas pelo advogado às perguntas enviada pelos participantes do Jusbrasil ao advogado etc. Buscamos, ainda, informações que nos dessem uma visão da representatividade do advogado no Jusbrasil, ou seja, como ele é visto pelos demais sujeitos. Para esta etapa foram coletados os dados<sup>41</sup> que revelassem a avaliação feita pelos outros advogados a respeito dos advogados selecionados: a primeira impressão que outros advogados tiveram, quem e quantos seguem o perfil daquele advogado, quem são e quantos são os que o advogado também segue.

Outra informação importante coletada para a análise do perfil profissional do pesquisado foram as autenticações feitas pelo Jusbrasil no perfil dos advogados selecionados, as datas de inserção no Jusbrasil, as ocorrências existentes nos Diários Oficiais sobre os processos em que ele atuou e atua. Também destacamos as inter-relações entre os advogados, recomendações, comentários etc. A segunda etapa envolveu a coleta de dados qualitativos pelo questionário eletrônico do *Google Forms*<sup>42</sup>, com o intuito de analisar o comportamento informacional dos advogados na rede social Jusbrasil. Algumas questões foram formuladas com o objetivo de

<sup>41</sup> De acordo com os dados do quadro 22, p. 184.

<sup>42</sup> *Google Forms* é um aplicativo de gerenciamento de pesquisas lançado pelo *Google*. É muito utilizado para pesquisar e coletar informações incluindo questionários e formulários de registro.

mensurar a frequência e as práticas informacionais dos advogados na rede no que concerne à mediação.

Para a análise desse tipo de inquirição foi utilizada a Escala Tipo Likert<sup>43</sup>, considerando que as respostas podem ser dadas em diferentes níveis de medição, permitindo escalas; para facilitar a análise das respostas com o objetivo de mensurar a frequência do comportamento, é utilizada comumente em pesquisas e sondagem. Essa escala é comumente utilizada para medir a frequência de atitudes dos advogados perguntando-lhes em que medida estão de acordo ou desacordo com uma afirmação em particular ou uma declaração. Optamos pelas perguntas em escala de 5 pontos, que é a escala mais comum. Ainda nesta etapa, foram analisadas as respostas dadas pelos advogados no questionário semiestruturado utilizando a técnica de AC, que são análises feitas através de um conjunto de técnicas que analisa o conteúdo contido nas respostas. É a análise da comunicação oral ou escrita. Para a análise do material é necessário categorizá-lo por temas que ajudarão na compreensão do que está por trás dos discursos (BARDIN, 2004).

Para Olabuenaga e Ispizúa (1989), a AC são técnicas utilizadas para a leitura e a interpretação de diversos conteúdos, que, analisados de maneira minuciosa, oportunizam o conhecimento de aspectos e fenômenos que, de certa maneira, estariam inacessíveis. Com o aumento da utilização das redes sociais, a AC passou a se valer das mensagens e comentários que são realizados entre os participantes que interagem nas redes sociais.

Para facilitar o agrupamento e análise das respostas foi criada uma planilha no *Microsoft Excel*® e os dados foram transcritos para a realização das demais fases da AC.

<sup>43</sup>A escala tipo Likert é a variação mais frequentemente usada da escala de classificação somatória, que, por sua vez, consiste de afirmações que expressam atitudes favoráveis ou desfavoráveis em relação ao objeto de interesse. De acordo com o *site* da QuestionPro (2021, p. 7), é comum o agrupamento os dados coletados de maneira hierárquica composta por quatro níveis de medição, sendo eles: Nominais: o mais fraco representa categorias sem representação numérica; Ordinais: possibilita classificar ou classificar as respostas, mas não medir a distância; Intervalo: na maioria das vezes, trata de dados inteiros onde as medições de ordens e distâncias podem ser realizadas; Razão: neste nível os dados são passíveis de ordenação, distância, decimais e frações significativas entre variáveis; Intervalo: na maioria das vezes, trata de dados inteiros onde as medições de ordens e distâncias podem ser realizadas.

#### 6.4 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Durante o período de realização desta pesquisa de doutorado, fomos surpreendidas pela pandemia de Covid-19. Muitas foram as limitações que surgiram no decorrer do estudo, de caráter social e pessoal, as quais não estavam previstas, principalmente na fase de coleta de dados. O principal efeito foi relativo ao retorno dos questionários enviados aos advogados, dificultando sobremaneira a obtenção de respostas. Diante da baixa quantidade de retorno dos questionários em primeiro momento, optamos em repetir o envio, desta vez utilizamos o *Messenger* do Jusbrasil. Após uma semana, e não obtendo número de respostas suficientes, o questionário foi enviado novamente pelo *Messenger* do *Facebook*. Após esgotar o prazo estipulado para retorno das respostas, enviamos o questionário para o *Messenger* do *LinkedIn* e, na tentativa de obter resultado satisfatório e também para o *WhatsApp* dos advogados selecionados.

Outra tentativa foi postar na rede Jusbrasil um convite explicando sobre a importância da pesquisa para que os advogados respondessem o questionário, mas infelizmente o resultado ainda não foi satisfatório.

Diante das dificuldades apresentadas para a conclusão da tese, foi necessário rever o tamanho da amostra proposta inicialmente na pesquisa, pois o fato de a pandemia se estender por quase dois anos (2020-2021), ocasionando a dilação dos prazos de finalização do doutorado, essa ação se tornou recurso indispensável à conclusão do estudo. Sem prejuízo para a pesquisa, tal estratégia obteve êxito e os dados coletados são apresentados e analisados na seção seguinte.



Advogados/Ocorrências	30	36,58	18	27,27	30	36,58	28	36,84	40	62,5	47	85,45
Recomendações	37	45,12	38	57,57	38	46,34	44	57,89	45	70,31	33	60
Comentários	11	13,41	16	24,24	26	31,70	34	44,73	27	42,18	20	36,36

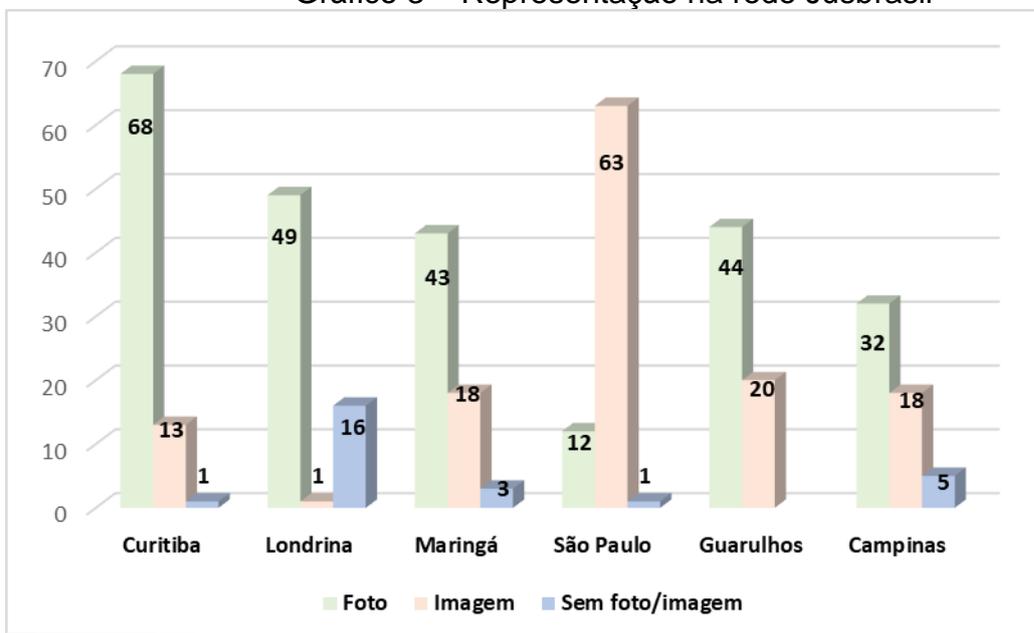
Fonte: Dados da pesquisa.

Para melhor entendimento dos dados coletados nos perfis, após análise, cada atributo selecionado está exposto e explicado na sequência.

Com o objetivo de caracterizar os advogados selecionados nesta fase da pesquisa, foram analisados os 22 atributos já mencionados. Os resultados foram explicitados da seguinte maneira: o primeiro atributo está relacionado com a codificação dos advogados para que fosse assegurado sigilo na pesquisa no que concerne à identidade do advogado; o segundo atributo analisado foi sobre a existência de foto ou imagem que representasse o advogado no perfil do Jusbrasil, o que reforçaria a identidade.

Para melhor visualização desses resultados, os dados estão apresentados no gráfico 3, representando os advogados por cidades.

Gráfico 3 – Representação na rede Jusbrasil



Fonte: Dados da pesquisa.

Podemos observar, ao ler o gráfico acima, que um número expressivo de advogados de todas as cidades estudadas possui foto no perfil. No caso específico do Estado de São Paulo, os advogados da capital fazem maior uso de imagens nos perfis, diferentemente das cidades de Guarulhos e Campinas, cuja opção mais

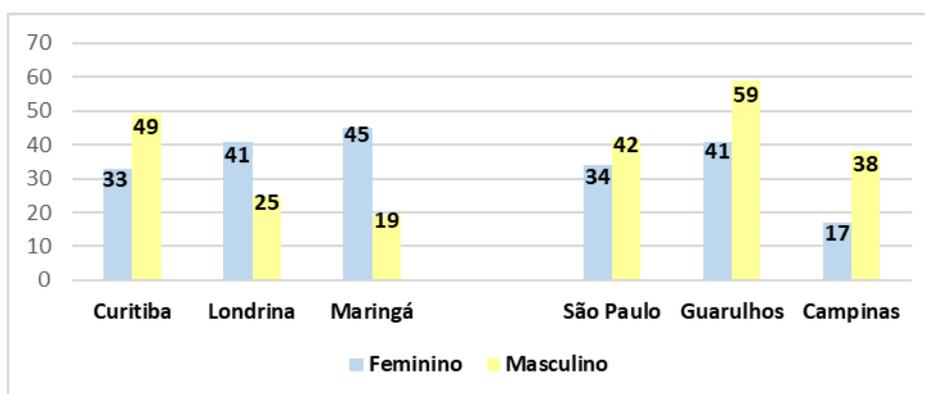
significativa recai sobre a utilização de fotos. É interessante notar que Londrina apresenta um número representativo de advogados que não possui fotos nem imagens em seus perfis.

Vale salientar que as fotos postadas são de grande importância na dinâmica interacional. Recuero (2008) nos lembra que, nas redes sociais, as fotos têm um papel significativo de personalização dos perfis. Isso nos leva a deduzir que as fotografias ou as imagens são representações dos advogados e possibilitam a geração de audiências e maior familiaridade no que tange à mediação.

O atributo de número três trata do nome como os advogados estão registrados na rede. 100% dos perfis analisados no Estado do Paraná e no Estado de São Paulo informam o nome do advogado no perfil. Esse atributo demonstra a seriedade com que os advogados se inserem na rede social especializada, como é o caso do Jusbrasil, que tem o intuito de “apresentar” o advogado para um potencial cliente. Além disso, o nome também é representatividade de uma marca pessoal de identidade tão comum na área do Direito.

Dos perfis analisados, o quarto atributo é o gênero. Analisando, observamos que a figura masculina aparece em maior número, no gráfico 4.

Gráfico 4 – Gênero



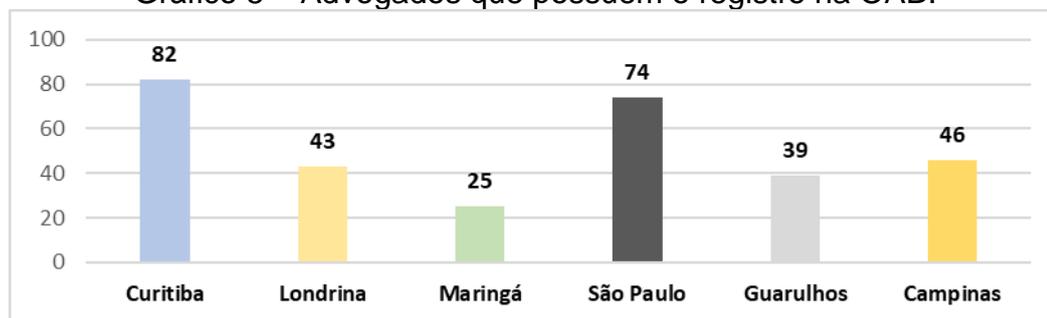
Fonte: Dados da pesquisa.

Em análise mais aprofundada, entendemos que existe um certo equilíbrio se considerarmos que Londrina e Maringá são as cidades em que a quantidade de mulheres é maior, enquanto nas demais cidades os homens predominam. Esses dados revelam uma coesão com os dados divulgados pela OAB ([2021]), para quem o número de advogadas é superior ao número de advogados no Brasil.

Outro atributo analisado nos perfis dos advogados foi o registro na OAB, quinto atributo da lista. Neste quesito, observamos que a cidade de Curitiba foi a única na qual 100% dos seus advogados possuem ou adicionaram o número do registro da OAB em seu perfil. De acordo com a OAB ([2021]), atualmente no Brasil existem mais de 1.220.000 advogados registrados.

Na cidade de São Paulo, também existe número expressivo de advogados que disponibilizaram os seus registros, os dados estão destacados no gráfico 5.

Gráfico 5 – Advogados que possuem o registro na OAB.



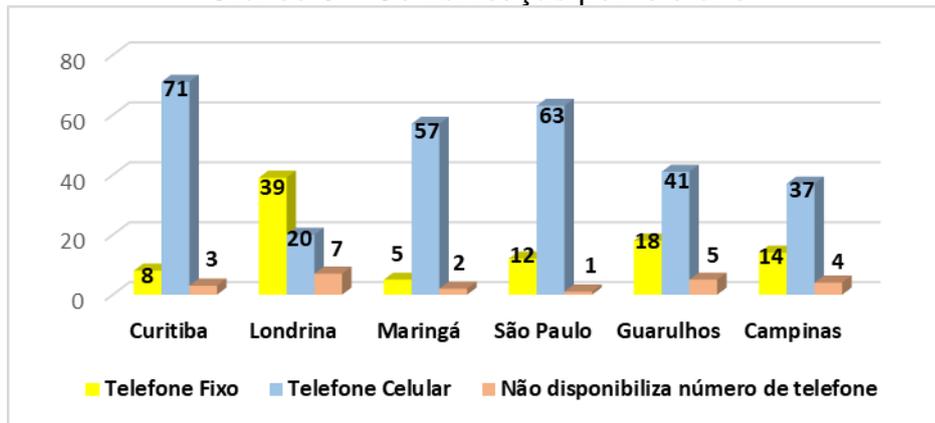
Fonte: Dados da pesquisa.

O registro é uma informação importante, considerando que o bacharel em Direito só poderá exercer a profissão a partir do momento em que se submeter ao Exame da Ordem dos Advogados do Brasil e, ao ser aprovado, receberá a carteira de identidade profissional emitida pelo órgão, que dá direito a atuação profissional.

Todos os advogados de Curitiba divulgam seus números de inscrição da OAB; na sequência, os advogados de São Paulo e de Campinas também apresentam número expressivo de advogados que divulgam seus números de registro na OAB. Os advogados de Londrina, Maringá e Guarulhos são os que menos divulgam seus números de inscrição na OAB.

O atributo de número 6 se subdividiu em 2 tipos: a divulgação do número de telefone fixo e a divulgação do telefone celular no cadastro do perfil dos advogados, como podemos observar nos dados apresentados no gráfico 6.

Gráfico 6 – Comunicação por telefone

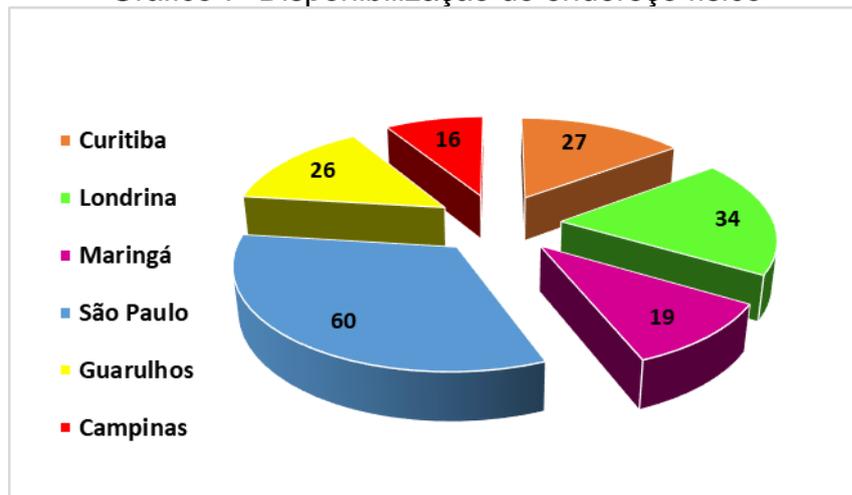


Fonte: Dados da pesquisa.

Como apresentado nos dados, a telefonia celular é muito presente como meio de comunicação dos advogados. Tal resultado demonstra que a comunicação desses profissionais tem no contato pessoal via telefone uma fonte importante de conexão, o que também viabiliza o uso de mensagens por meio dos aplicativos e ferramentas disponíveis nesses aparelhos móveis.

No atributo de número 7, buscamos verificar se o endereço físico estava presente nos perfis pesquisados, pois, no caso de algum cidadão ter o interesse em contratar o advogado, ele poderia ir diretamente ao escritório onde o advogado atua. De acordo com o gráfico 7, verificamos:

Gráfico 7–Disponibilização do endereço físico

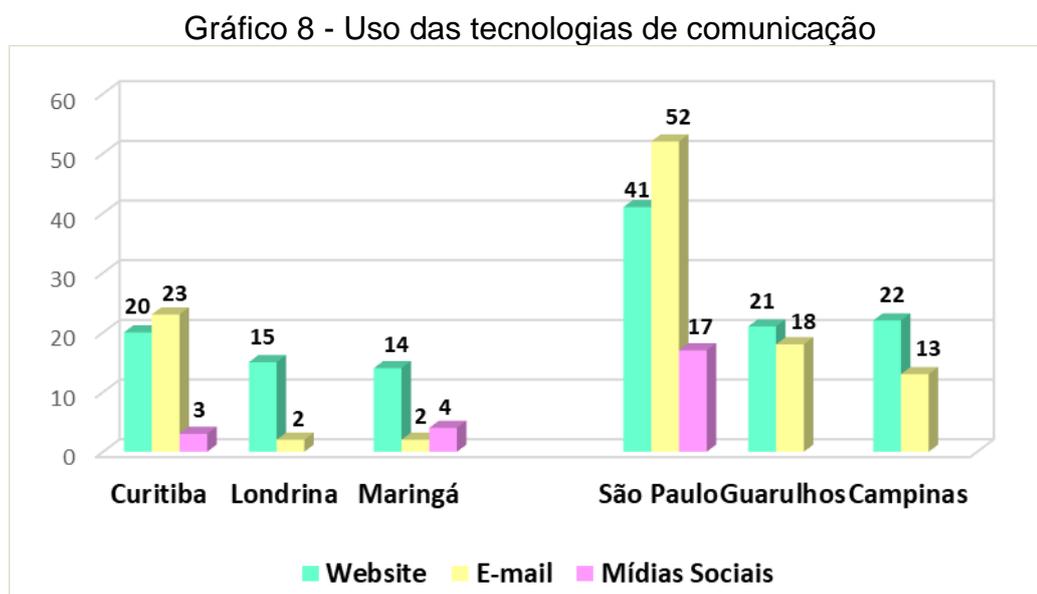


Fonte: Dados da pesquisa.

No Estado do Paraná, os advogados da cidade de Curitiba apresentaram o endereço físico em 27 (15%) dos perfis, os da cidade de Londrina 34 (51,51%) e os da cidade de Maringá 19 (23,17%). Já no Estado de São Paulo, temos que os

advogados da capital apresentaram 60 (78,94%) dos perfis com essa informação, na Cidade de Guarulhos foram 26 (40,62%) perfis, enquanto a cidade de Campinas foi a que menos teve perfis que apresentaram o endereço físico, sendo apenas 16 (29,02%).

Os atributos de número 8 e 9 estão relacionados com as ferramentas usadas e disponibilizadas nos perfis dos advogados pesquisados no Jusbrasil, considerando a importância dada às TIC. O gráfico 8 representa esses dados.



Fonte: Dados da pesquisa.

Os dados expostos demonstram o quanto os advogados fazem uso das TIC. Tanto no Paraná quanto em São Paulo os meios de comunicação mais utilizados pelos advogados ainda são os *sites* e os *e-mails*.

Considerando que as mídias aparecem ainda timidamente para esses advogados e em algumas cidades nem aparecem, como no caso de Londrina, Guarulhos e Campinas, foi realizado um mapeamento para verificar se realmente os advogados não estavam inscritos nas principais mídias.

Foram selecionadas as seguintes mídias sociais: *Facebook*, *Instagram*, *LinkedIn*, *Twitter* e, ainda, o *Youtube*, esse último levando em consideração a relevância dos vídeos na comunicação. Os resultados estão apresentados no quadro 24.

Quadro 24 - Perfis cadastrados nas mídias sociais

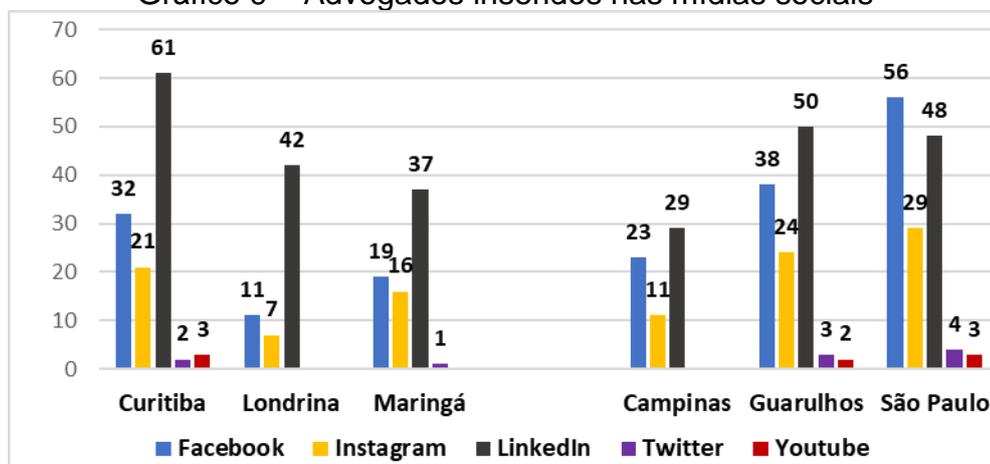
Estados	Cidades	Perfis	Facebook	Instagram	LinkedIn	Twitter	Youtube
Paraná	Curitiba	82	32	21	61	2	3
	Londrina	66	11	7	42	0	0
	Maringá	64	19	16	37	1	0
São Paulo	Campinas	55	23	11	29	0	0
	Guarulhos	64	38	24	50	3	2
	São Paulo	76	56	29	48	4	3
	<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>179</b>	<b>108</b>	<b>267</b>	<b>10</b>	<b>8</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados demonstram que, apesar de os advogados não divulgarem em seus perfis do Jusbrasil os endereços das mídias de que fazem parte, eles estão inseridos nessas plataformas de comunicação e divulgação.

Para melhor visualização, os dados estão expostos no gráfico 9.

Gráfico 9 – Advogados inseridos nas mídias sociais



Fonte: Dados da pesquisa.

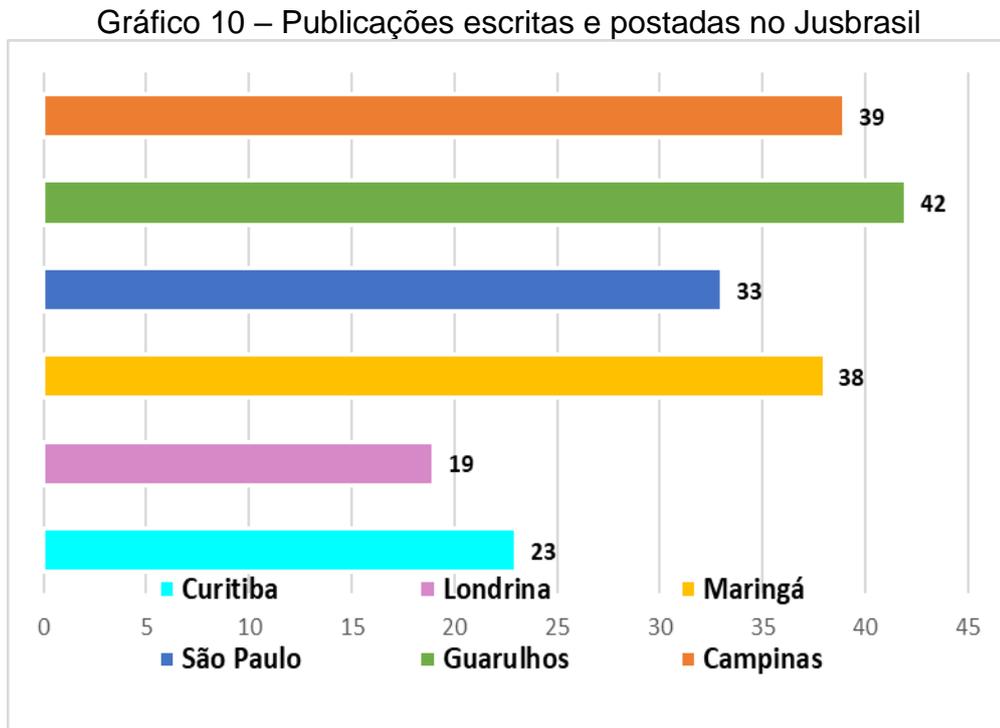
A advocacia é uma das funções essenciais à justiça, e o advogado um profissional que está regido por um código de ética e disciplina. No Título I da Ética do Advogado, Capítulo I das Regras Deontológicas Fundamentais se destaca:

Art. 7º É vedado o oferecimento de serviços profissionais que impliquem, direta ou indiretamente, inculcação ou captação de clientela. E no Provimento No. 94/2000, artigo 1 ao 9 que dispõe sobre a publicidade, a propaganda e a informação da advocacia. (SÃO PAULO, 2000, p. 1).



As frases utilizadas nos perfis dos advogados evidenciam de algum modo o pensamento do profissional, a forma de representação, a identidade, a maneira como ele quer ser visto ou até ser interpretado na rede.

O décimo primeiro atributo está diretamente ligado ao número de publicações que o advogado escreveu e postou no Jusbrasil. A exposição de cada cidade e o percentual de publicação dos advogados na rede está demonstrada no gráfico 10.



Fonte: Dados da pesquisa.

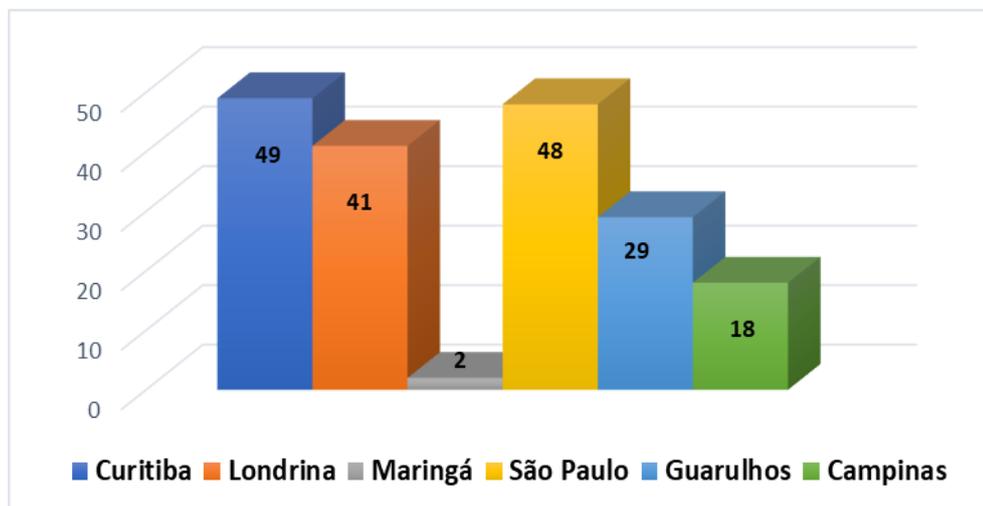
Os dados revelam que os advogados oriundos de Guarulhos são os que mais escrevem e postam na rede Jusbrasil. Na sequência, aparecem os advogados de Campinas, Maringá, São Paulo e Curitiba.

Os advogados de Londrina são os que menos publicam e postam no Jusbrasil, mas isso não quer dizer que eles não escrevam, pois, muitas vezes, a preferência é publicar em periódicos científicos do que no Jusbrasil.

Na rede Jusbrasil, uma possibilidade de interação é evidenciada nas perguntas feitas pelos participantes sobre os assuntos jurídicos. Os advogados podem responder a essas perguntas ou diligências enviadas. No décimo segundo

atributo, verificamos de qual cidade eram os advogados que mais responderam às questões propostas, de acordo com o gráfico 11.

Gráfico 11 – Respostas às perguntas enviadas aos advogados.

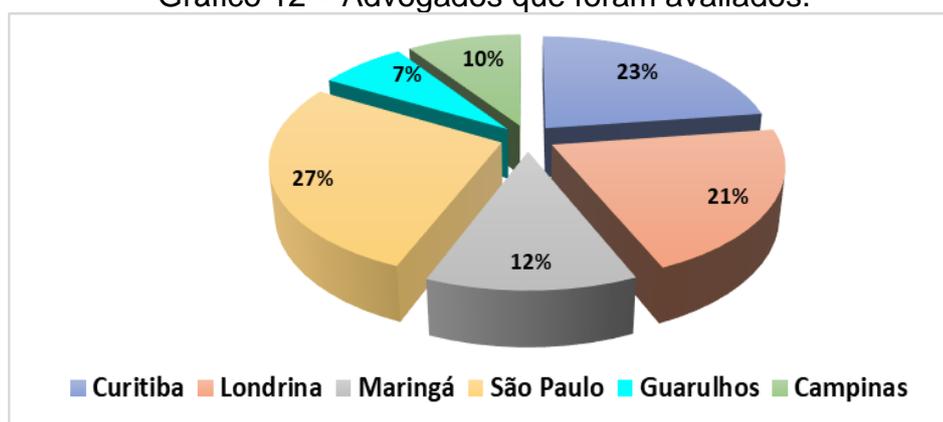


Fonte: Dados da pesquisa.

Ao responder às perguntas na rede, o advogado inicia um processo de interação com os demais participantes. Nesse ponto, observamos que os advogados de Curitiba interagiram mais, pelo fato de responderem às questões que lhes foram enviadas, seguido dos advogados de São Paulo e Londrina. Os advogados de Maringá pouco interagiram com os demais indivíduos na rede. Entretanto, seria necessário um aprofundamento neste quesito para saber se não houve perguntas ou se os advogados maringenses por algum motivo optaram por não responder.

Quando um advogado é avaliado por outro, no sentido da primeira impressão que se têm com relação ao seu perfil, ou até mesmo sobre a sua atuação, essa avaliação é feita por meio de uma estrela amarela. Os advogados que foram avaliados possuem essa estrela no seu perfil, que é o décimo terceiro atributo. Desse modo, o gráfico 12 demonstra o percentual de advogados que foram avaliados nas respectivas cidades.

Gráfico 12 – Advogados que foram avaliados.



Fonte: Dados da pesquisa.

Avaliar é sempre uma tarefa muito difícil de se fazer. No ambiente virtual não é diferente, principalmente quando a avaliação é feita baseada nas informações que estão disponíveis no perfil de cada advogado. Os dados demonstram que São Paulo é a cidade que mais possui advogados avaliados, enquanto Guarulhos é a cidade que menos apresenta advogados avaliados virtualmente.

Nesse quesito, o objetivo era identificar a quantidade de perfis e quais perfis que seguiam os advogados, mesmo estando identificados anteriormente, representamos aqui no quadro 25 com as devidas codificações.

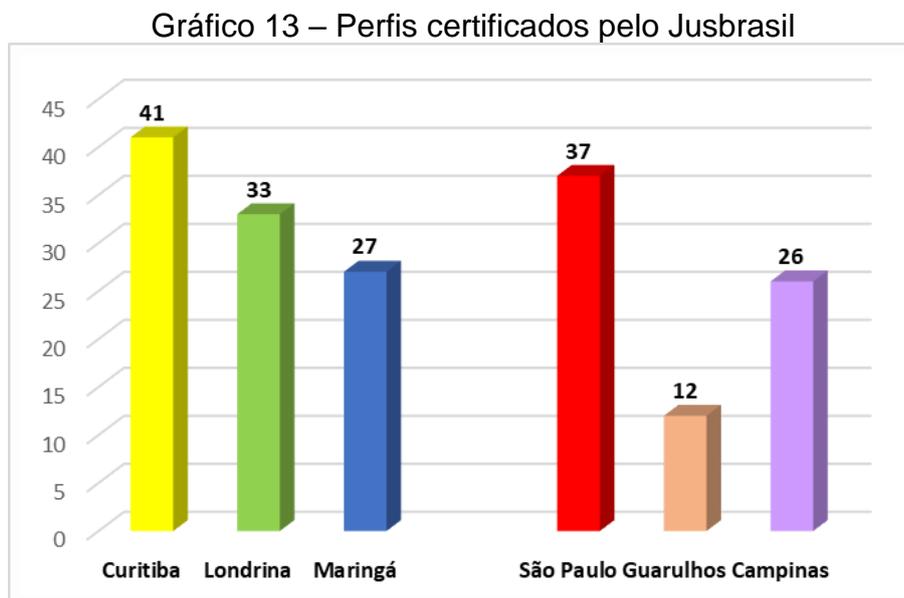
Quadro 25 - Seguidores codificados

São Paulo	Quantidade de seguidores	Seguidores codificados
São Paulo	384	PS1, [...], PS384
Guarulhos	415	PG1, [...], PG415
Campinas	156	PC1, [...], PC156
Paraná	Quantidade de seguidores	Seguidores codificados
Curitiba	384	PC1, [...], PC384
Londrina	214	PL1, [...], PL214
Maringá	211	PM1, [...], PM211

Fonte: Dados da pesquisa.

Os perfis cadastrados no Jusbrasil são verificados e recebem um selo com a palavra “verificado” em verde e um ticado  que é a autenticação de que as informações do perfil foram verificadas pelo Jusbrasil e são fidedignas.

Levando em consideração que os cidadãos buscam advogados pela plataforma, essa certificação é uma segurança para os que necessitam de informações sobre esses advogados. O gráfico 13 explana os dados do décimo oitavo atributo.



Fonte: Dados da pesquisa.

Nas cidades de Curitiba, Londrina, Maringá, São Paulo e Campinas, 50% dos advogados são certificados. As certificações são importantes, pois um advogado pode ser escolhido por esse motivo de confiabilidade, gerado pela verificação do Jusbrasil. Os advogados da cidade de Guarulhos foram os menos certificados pelo Jusbrasil, um percentual de 20% aproximadamente.

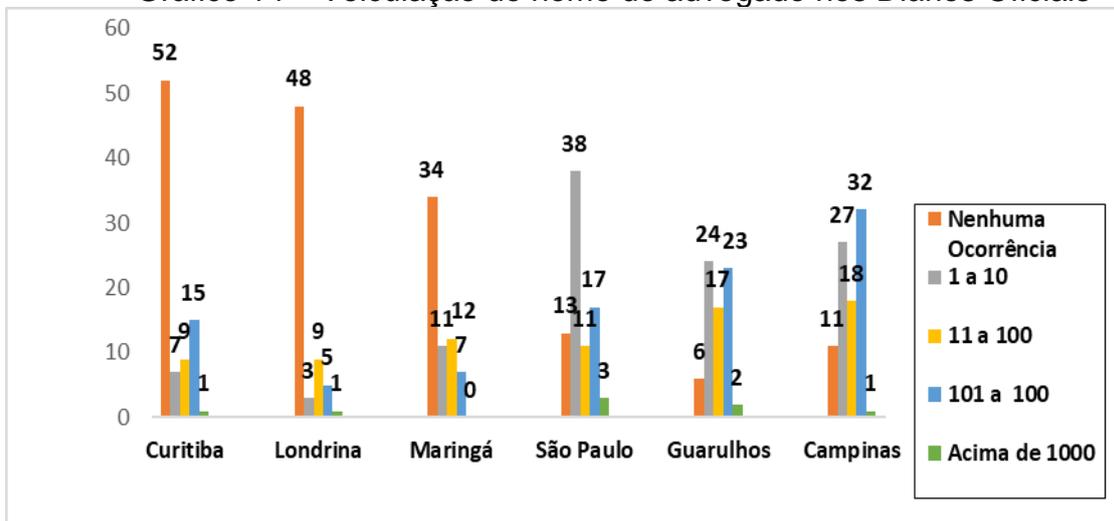
Procuramos verificar a data quando os participantes da rede se cadastraram no Jusbrasil. Foi constatado que a grande parte dos pesquisados o fez a partir de 2015. Na cidade de Curitiba, São Paulo, Guarulhos e Campinas, os advogados selecionados se cadastraram na rede entre 2015 e 2019.

Nas cidades de Londrina e Maringá, os advogados selecionados entraram na rede entre 2016 e 2019, o que pode ser inferido que alguns dados sejam menores nas cidades onde os advogados estão há menos tempo cadastrados no Jusbrasil.

O vigésimo atributo são as ocorrências. Elas estão relacionadas à quantidade de vezes que o nome do advogado é veiculado nos Diários Oficiais, revelando assim os processos em que esse profissional está envolvido, seja nas

decisões judiciais, seja nas etapas em que se inicia uma petição. O gráfico 14 representa esse quantitativo.

Gráfico 14 – Veiculação do nome do advogado nos Diários Oficiais



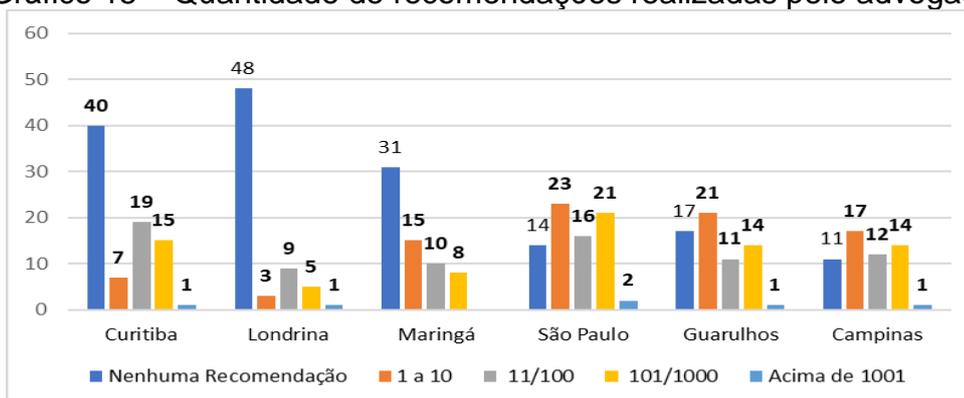
Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto maior o número de processos em que o advogado for outorgado, maior serão as ocorrências registradas nos Diários Oficiais e, por sua vez, serão computados nas ocorrências registradas pelo Jusbrasil. Os dados revelam que Guarulhos e Campinas são as cidades que mais possuem advogados com processos arrolados nos diários.

As três cidades do Paraná possuem menos ocorrências acima de 1001; apesar disso, os números mais elevados para nenhuma ocorrência registrada são significativos.

As recomendações representam a quantidade de advogados que indicam os serviços de outro advogado. O vigésimo primeiro atributo está relacionado com as indicações que o advogado realizou em relação aos trabalhos realizados por outro advogado recomendado no Jusbrasil. Os dados estão dispostos no gráfico 15.

Gráfico 15 – Quantidade de recomendações realizadas pelo advogado

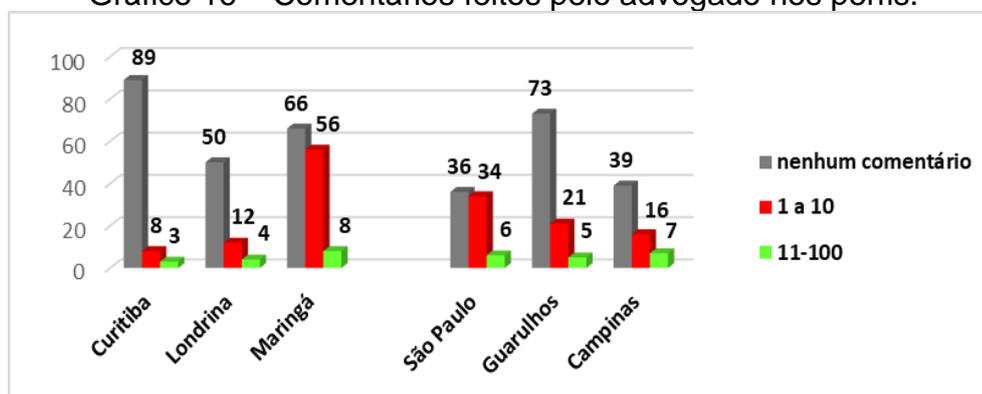


Fonte: Dados da pesquisa.

Recomendar um advogado é um ato de reconhecimento e empatia. Os dados revelaram que um número considerável de advogados pesquisados não fez nenhuma recomendação com relação a outro advogado.

No vigésimo segundo atributo, verificamos o que foi comentado pelo advogado no perfil de outro profissional da rede Jusbrasil. Para melhor entendimento, os dados estão apresentados no gráfico 16.

Gráfico 16 – Comentários feitos pelo advogado nos perfis.



Fonte: Dados da pesquisa.

Tecer comentário profissional sobre outro advogado para muitos é uma tarefa árdua; para outros algo totalmente normal. O que nos chama a atenção é o fato de que os maiores índices registrados são para os advogados que não tiveram nenhum comentário.

Dando continuidade à apresentação dos resultados da pesquisa, nessa etapa de análise, foram identificados os advogados mais influentes na rede, ou seja, os mais populares por cidade e que atingiram médias maiores que 0.030 de grau de centralidade na rede.

Foram identificados 67 advogados mais influentes, distribuídos entre as cidades dos Estados de São Paulo e do Paraná, com a identificação A disponíveis no quadro 26.

Quadro 26 – Advogados mais influentes por Estado/Cidade

Estados	Cidades	Perfis > 0.030	Adv.	Valor	
Paraná	Curitiba	11	A3	0.044	
			A4	0.054	
			A6	0.037	
			A15	0.099	
			A36	0.051	
			A38	0.112	
			A46	0.034	
			A58	0.048	
			A59	0.184	
			A65	0.054	
			A54	0.044	
	Londrina	7	A13	0.033	
			A26	0.043	
			A60	0.095	
			A63	0.422	
			A73	0.033	
			A79	0.071	
			A100	0.047	
	Maringá	12	A10	0.037	
			A11	0.079	
			A14	0.047	
			A16	0.084	
			A17	0.033	
			A29	0.065	
			A38	0.084	
			A41	0.093	
			A46	0.042	
			A76	0.047	
			A96	0.037	
			A99	0.136	
			São Paulo	Campinas	16
A8	0.051				
A10	0.051				
A11	0.032				
A24	0.077				
A25	0.090				
032	0.064				
041	0.038				
042	0.038				
A48	0.090				
A50	0.212				
A73	0.058				
A79	0.038				
A83	0.032				
A89	0.058				
A90	0.045				
				A8	0.046
				A14	0.190
				A21	0.164

	Guarulhos	10	A27	0.169
			A35	0.041
			A78	0.034
			A85	0.082
			A86	0.031
			A91	0.101
			A97	0.036
	São Paulo	11	A5	0.031
			A8	0.039
			A26	0.034
			A46	0.036
			A57	0.052
			A65	0.049
			A68	0.031
			A69	0.068
			A70	0.052
			A79	0.049
A90	0.060			
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>67</b>	-	-

Fonte: Dados da pesquisa.

Foram identificados 67 advogados como os mais influentes. Para essa amostra, enviamos o questionário para obtenção de dados à pesquisa. Talvez devido à pandemia, não obtivemos respostas em primeiro momento. Na tentativa de conseguir as respostas, direcionamos os questionários para o *messenger* do perfil de cada advogado no Jusbrasil, por *e-mail*, pelo *LinkedIn*, pelo *Facebook* e, ainda, por *WhatsApp*.

Diante da falta de sucesso na coleta dos dados pelo questionário enviado a esse grupo, o passo seguinte foi fazer uma nova seleção entre os 67 advogados pré-selecionados para extrair os 5 advogados mais influentes em cada cidade, que tiveram o maior grau de centralidade de acordo com a ARS, para iniciar a segunda etapa da pesquisa de acordo com o quadro 27.

Quadro 27 – Grau de centralidade dos advogados por Estado/Cidade

Estados	Cidades	Perfis com grau de centralidade > ou = 0.04	Quantidade	Valor	Adv
Paraná	Curitiba	0,09	5	0.184	A59
				0.112	A38
				0.099	A15
				0.054	A4
				0.054	A65
	Londrina	0,07	5	0.422	A63
				0.095	A60
				0.071	A79
				0.047	A100

				0.043	A26
	Maringá	0,07	5	0.136	A99
				0.093	A41
				0.084	A16
				0.084	A38
			0,079	A11	
São Paulo	Campinas	0,07	5	0.212	A50
				0.090	A25
				0.090	A48
				0.077	A24
				0.064	A32
Guarulhos	0,08	5	0.190	A14	
			0.169	A27	
			0.101	A91	
			0,082	A85	
			0,064	A21	
São Paulo	0,05	5	0.068	A69	
			0.060	A90	
			0.052	A57	
			0.052	A70	
			0.049	A65	
<b>Total</b>	<b>06</b>		<b>30</b>		

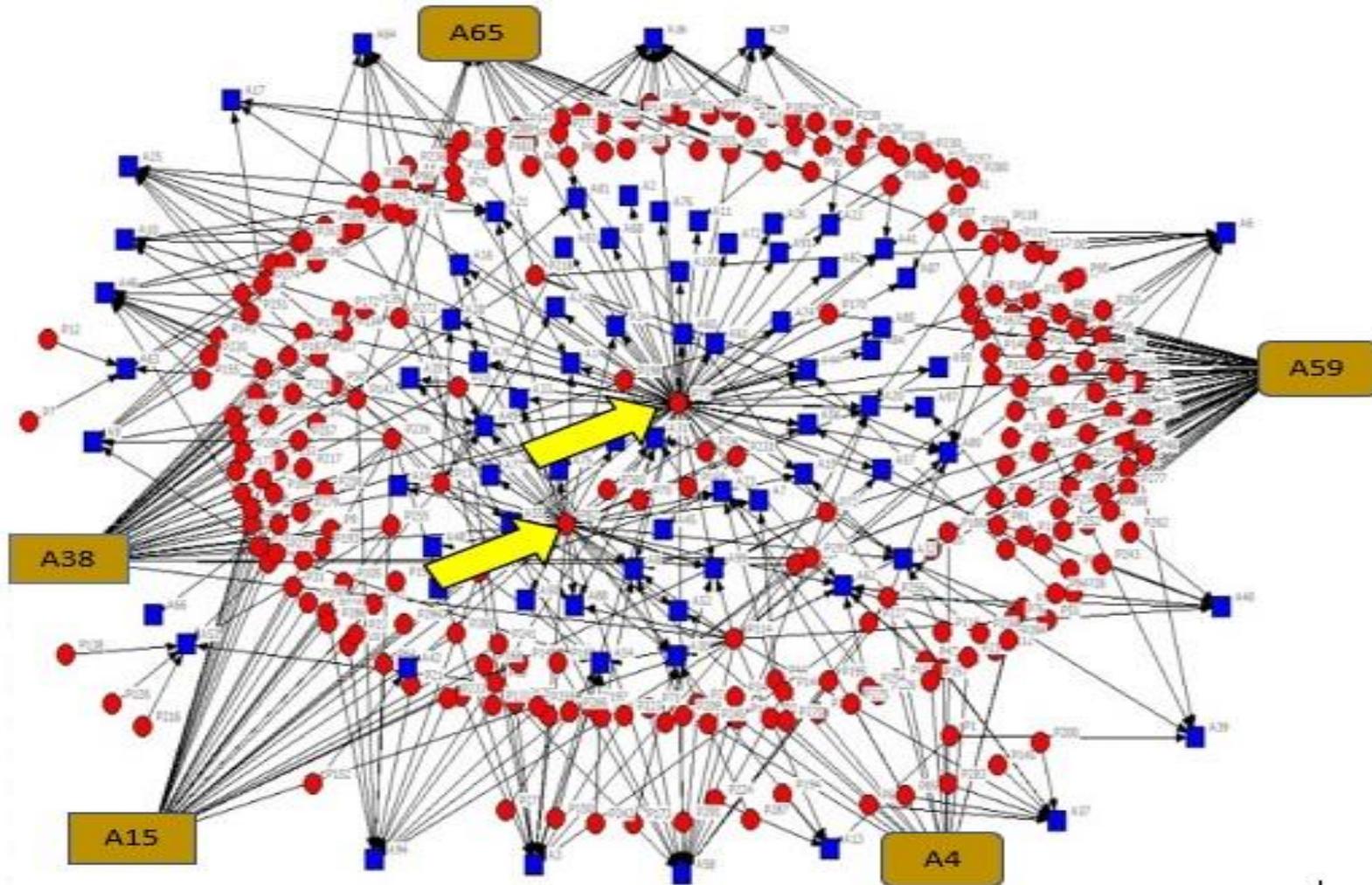
Fonte: Dados da pesquisa.

Dessa forma, os advogados selecionados, num total de 30, receberam o questionário da pesquisa. Optamos por esse critério de seleção de delimitação de grau de centralidade por considerar que, se fossem selecionados mais advogados, as dificuldades para se obter as respostas ainda seriam altas, tendo em vista a continuidade da pandemia.

A técnica de ARS foi utilizada para mapear os perfis e, posteriormente, caracterizar os principais atores sociais em questão, que são os advogados e as suas relações sociais na rede Jusbrasil. Identificamos que Curitiba possui a rede mais densa e conectada, a análise possibilitou identificar várias conexões; entretanto, os cinco advogados mais influentes na cidade de Curitiba que se destacaram foram: A4, A15, A38, A59 e A65, conforme sinalizadas na rede. Esses advogados são os conectores e responsáveis pelas relações estabelecidas.

A figura 38 representa a rede de conexões dos advogados da cidade de Curitiba, Paraná.

Figura 38 – Advogados que se destacam na rede da cidade de Curitiba, PR



Fonte: Dados da pesquisa.

Observamos que existem outros advogados além dos destacados que também são conectores; contudo, o número de seguidores é menor na rede. Isso vem a reforçar a ideia de Powell e Smith-Doerr (1994) quando conceituam a rede como sendo um conjunto de relações ou laços entre indivíduos, cujo conteúdo entre essas relações podem ser informações.

O advogado que possui mais seguidores é o A59, seguido por 54 advogados; depois o A38, seguido por 33; e o A15, seguido por 29 advogados. Tanto o A4 como o A65 são seguidos por 16 advogados cada um.

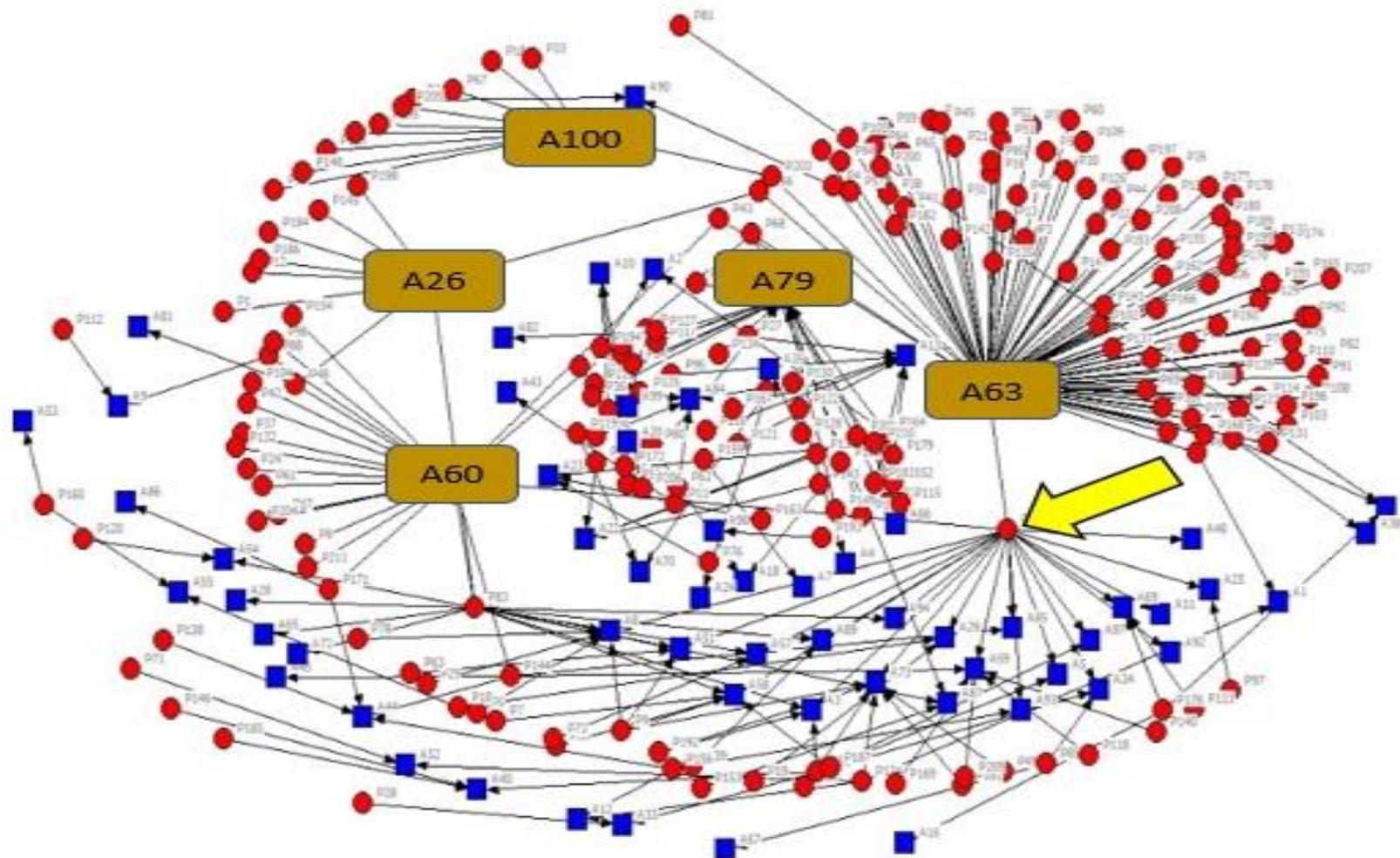
Da mesma forma como os advogados se destacam, alguns perfis são evidenciados no centro da rede de Curitiba, como é o caso dos perfis P73 e P82. Esses representam dois perfis jurídicos que se nominam como: Dinheiro na Mesa e Dupim & Gumarães.

O perfil do “Dinheiro na Mesa” está disponível no Jusbrasil com as seguintes informações: Economista, Dinheiro na Mesa é da cidade de Guaratuba, Paraná, é seguido por 1.182 perfis e está seguindo 36.641 perfis. No item “Sobre Mim”, apresenta-se da seguinte forma: “Eu te ajudo a entender os valores cobrados no seu contrato. Perito Economista judicial e extrajudicial. 😞 Entenda a sua parcela! 💡 Saiba o que fazer! 🧑 Vire o jogo!” (DINHEIRO NA MESA, 2021, p. 1).

O perfil Dupim & Gumarães, na coleta dos dados, se apresentava como uma empresa de cálculos judiciais e perícias financeiras. Infelizmente, no momento de análise dos dados, o perfil não foi mais localizado, o que podemos inferir que o perfil, por algum motivo até pela LGPD, foi excluído do diretório do Jusbrasil, e deduzir que pelo próprio Dupim & Guimarães, visto que o Jusbrasil não exclui seus participantes da rede.

O mesmo procedimento foi utilizado para as demais cidades, o que oportunizou identificar diversas conexões, de modo que as cinco que mais se destacaram em Londrina foram: A26, A60, A63, A79 e A100. A figura 39 representa a rede de conexões dos advogados da cidade de Londrina, Paraná.

Figura 39 – Advogados que se destacam na rede da cidade de Londrina, PR

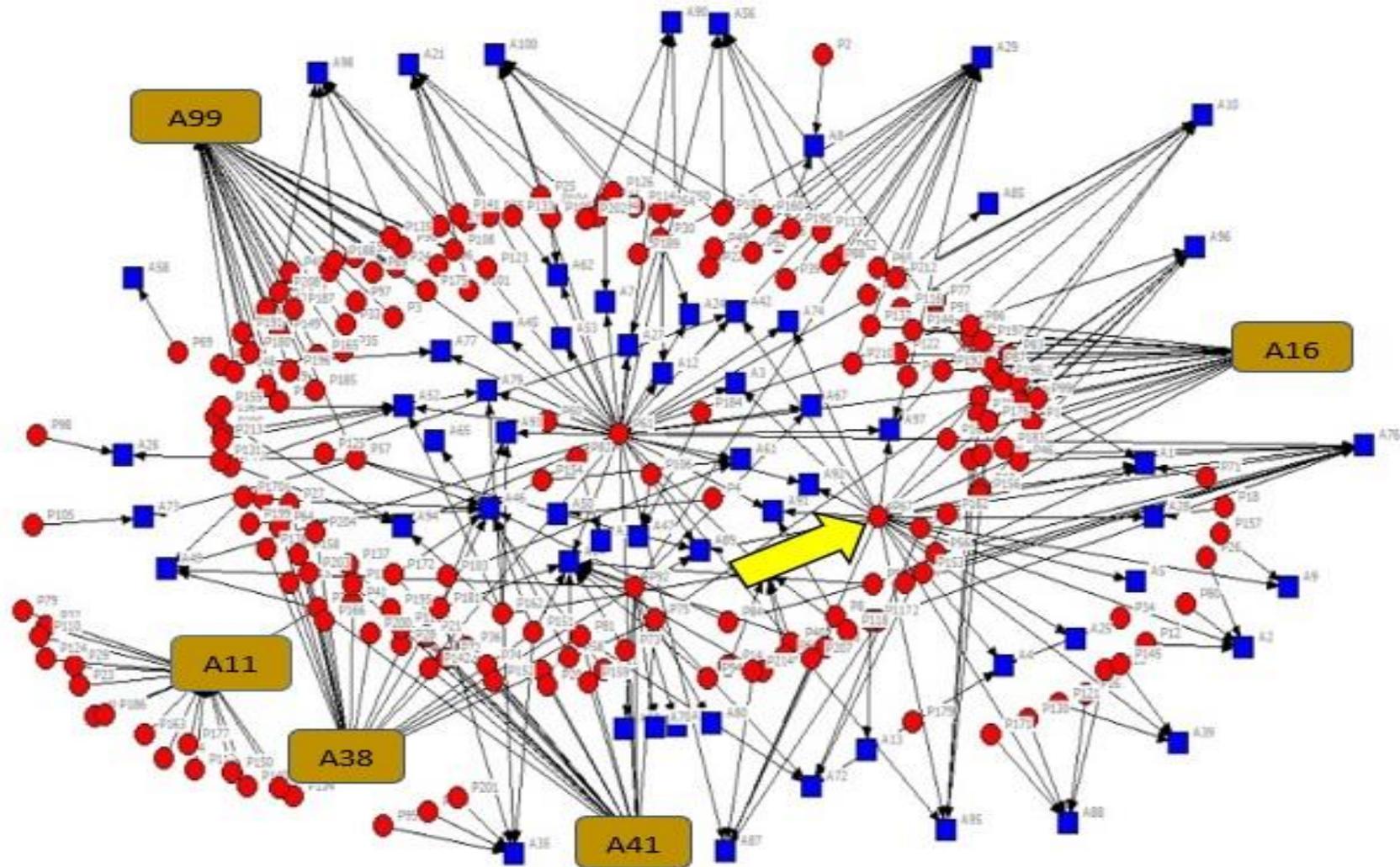


Fonte: Dados da pesquisa.

Observamos nos dados de Londrina, que o A63 é o advogado mais central da rede, pois 89 advogados o seguem. Na sequência, temos o A60, que é seguido por 20 advogados; o A79, que é seguido por 15 advogados; o A100 tem 10 advogados que o seguem; e 9 advogados seguem o A26. Destacamos também o P53, que é o perfil que mais segue os advogados na rede de relações de Londrina. O perfil P53, dentro da classificação da referida cidade, é o perfil do Dinheiro na Mesa já citado.

Na rede social dos advogados de Maringá foi utilizado o mesmo procedimento que facilitou identificar elos, de modo que as cinco conexões significativas que se destacaram foram: A11, A16, A38, A41 e A99 sinalizadas na figura 40.

Figura 40 – Advogados que se destacam na rede da cidade de Maringá, PR



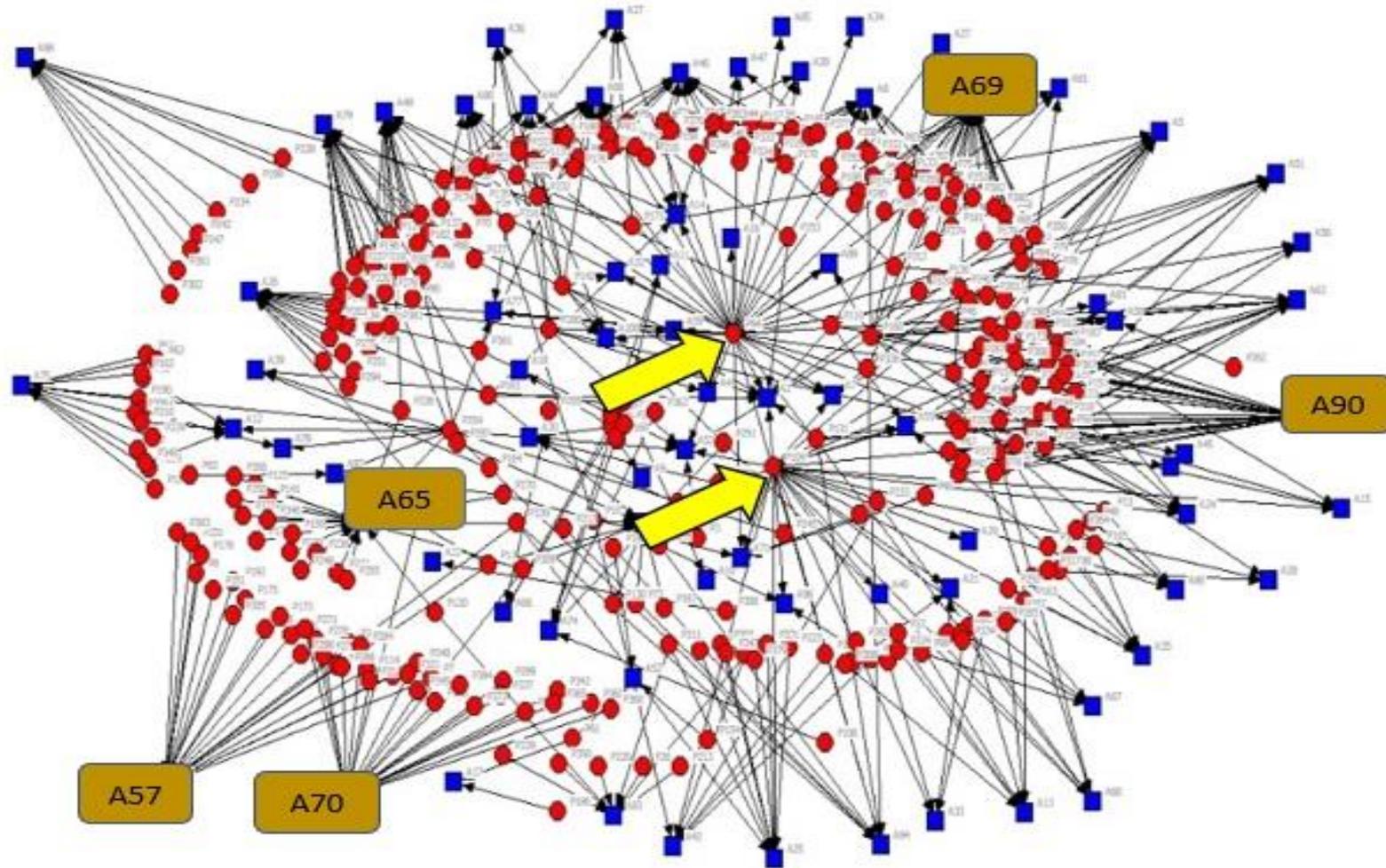
Fonte: Dados da pesquisa.

O desenho da rede social dos advogados da cidade de Maringá revela uma rede menos densa. O advogado central é o A99 com 29 seguidores, enquanto o A41 tem 20 advogados que o seguem. O A16 e o A38, cada um, tem 18 advogados que os seguem, enquanto o A11 é seguido por 17 advogados. O P67 é o intermediador que mais se destaca por seguir um número expressivo de advogados; dentro da classificação da cidade de Maringá, é o perfil do Dupim & Guimarães, que já foi citado anteriormente.

Dando sequência na análise das redes sociais dos advogados, verificamos a rede de advogados da cidade de São Paulo. Foi identificado um número expressivo de conexões, e, de acordo com os critérios, os cinco advogados mais influentes destacados são: A57, A65, A69, A70 e A90.

A figura 41 representa a rede de conexões dos advogados da cidade de São Paulo, SP.

Figura 41 – Advogados que se destacam na rede da cidade de São Paulo, SP



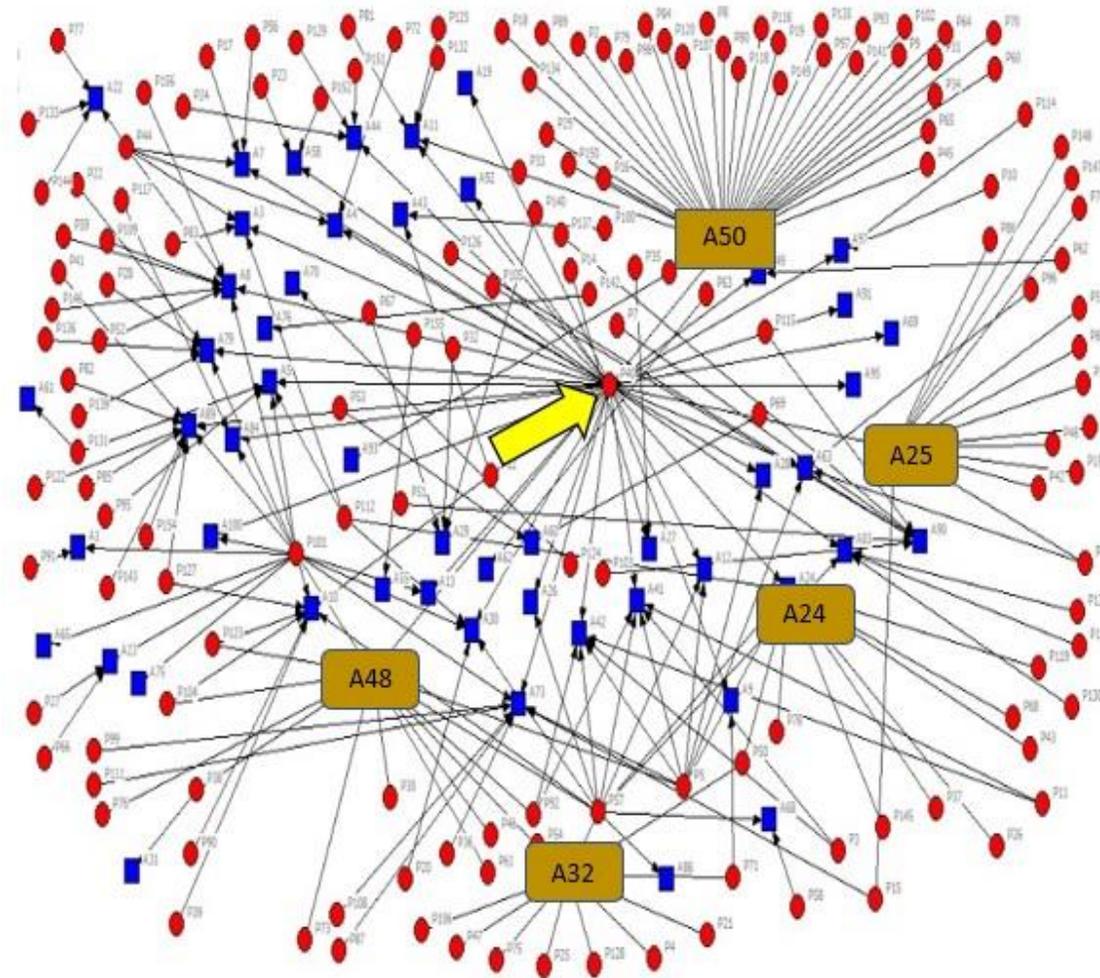
Fonte: Dados da pesquisa.

Esses advogados são os principais conectores das redes e responsáveis pelas relações estabelecidas. O A69 é seguido por 26 advogados e o A90 por 23 advogados. 20 advogados seguem o A57 e o A70, enquanto 19 advogados seguem o A65.

Na cidade de São Paulo, os conectores que mais se destacaram foram o P94 e o P204. Não é surpresa alguma ver que o P94, dentro da classificação da cidade de São Paulo, é o perfil do Dinheiro na Mesa já citado e o P204 é o perfil Jurídico Virtual, que, no momento da análise dos dados, não está registrado no diretório do Jusbrasil, deduzimos que ele foi excluído.

A próxima análise é da rede de Campinas, onde foram identificadas todas as conexões, entretanto as que mais se destacaram foram: A24, A25, A32, A48 e A50 sinalizadas na rede na figura 42.

Figura 42 – Advogados que se destacam na rede da cidade de Campinas, SP



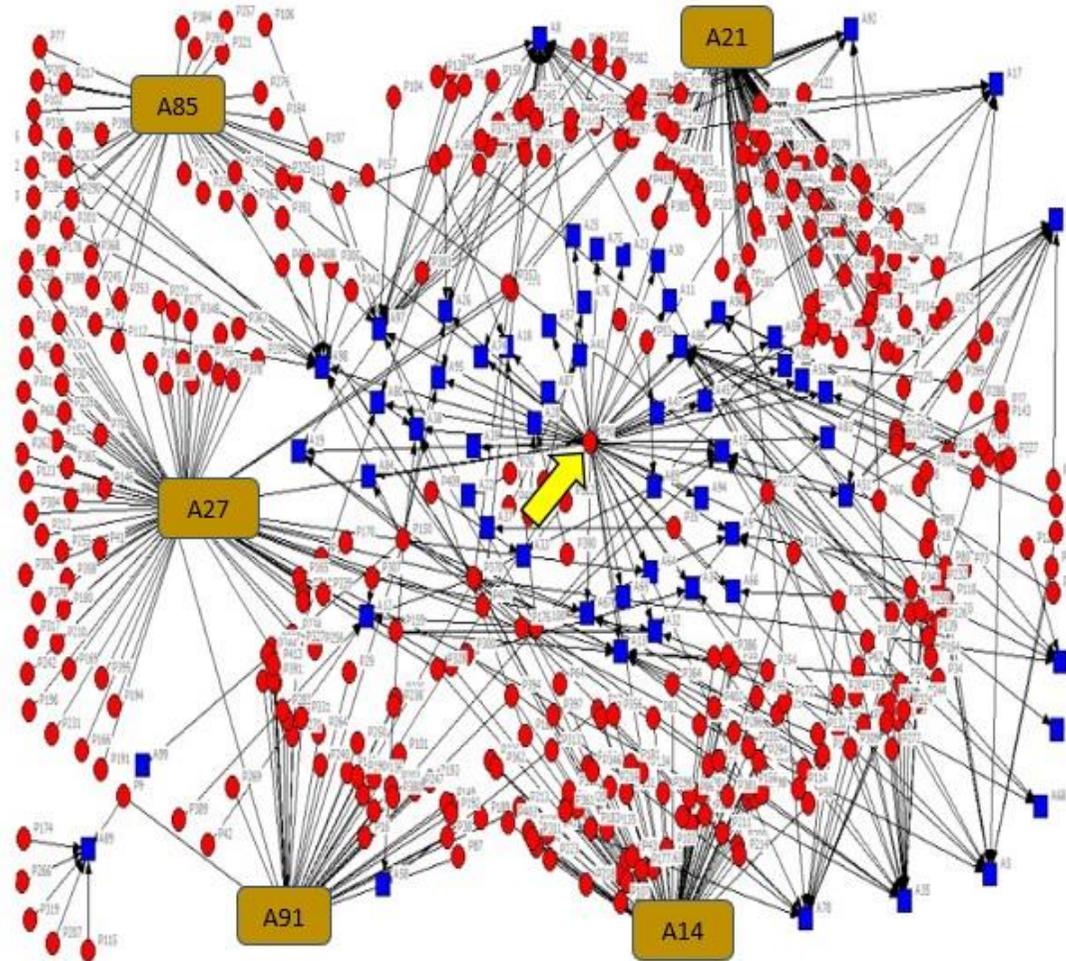
Fonte: Dados da pesquisa.

Na rede de advogados da cidade de Campinas, foi fácil identificar o advogado mais influente. Os outros advogados que também se destacam ocupam papel importante, pois também são influenciadores. Esses advogados sinalizados são os principais influenciadores das redes e responsáveis pelas relações estabelecidas.

O A69 é seguido por 26 advogados e o A90 por 23 advogados. 20 advogados seguem o A57 e o A70, e 19 seguem o A65. O que nos chama a atenção é o P40, que aparece no centro da rede e que segue diversos perfis. O perfil P40, de acordo com a classificação da cidade de Campinas, é o do Dinheiro na Mesa, que foi citado nas demais cidades analisadas anteriormente, ele é um conector, um intermediador.

A próxima rede representada na figura 43 é a da cidade de Guarulhos. Foram identificadas diversas conexões; ainda assim, os cinco advogados mais influentes destacados são: A14, A21, A27, A85 e A91.

Figura 43 – Advogados que se destacam na rede da cidade de Guarulhos, SP.



Fonte: Dados da pesquisa.

Observando a figura, podemos visualizar os advogados que mais se destacam na rede são os mais influentes e os que mais interagem. Observamos também que no centro da rede está o perfil P90, que se conecta com a maioria dos perfis dos advogados. O P90 é o perfil do Dinheiro na Mesa que já identificamos nas outras cidades. Os perfis de pessoas jurídicas acabam seguindo diversos advogados para oferecerem serviços e produtos, o que justifica o Dinheiro na Mesa seguir um número expressivo de profissionais.

Com esse mapeamento, é possível inferir que o campo de atuação profissional dos advogados pesquisados ganha espaço nas redes sociais, inclusive entre si, fazendo com que a presença no ciberespaço represente significativa projeção, observada nos elos que se formam com a interação entre os perfis identificados nas figuras acima apresentadas. Por outro lado, analisamos também que é perceptível a transitoriedade das relações entre eles, uma vez que, a qualquer momento, um pode deixar de seguir o outro, ser excluído da rede ou se conectar a novos perfis.

## 7.2 RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS: MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS ADVOGADOS DA REDE JUSBRASIL

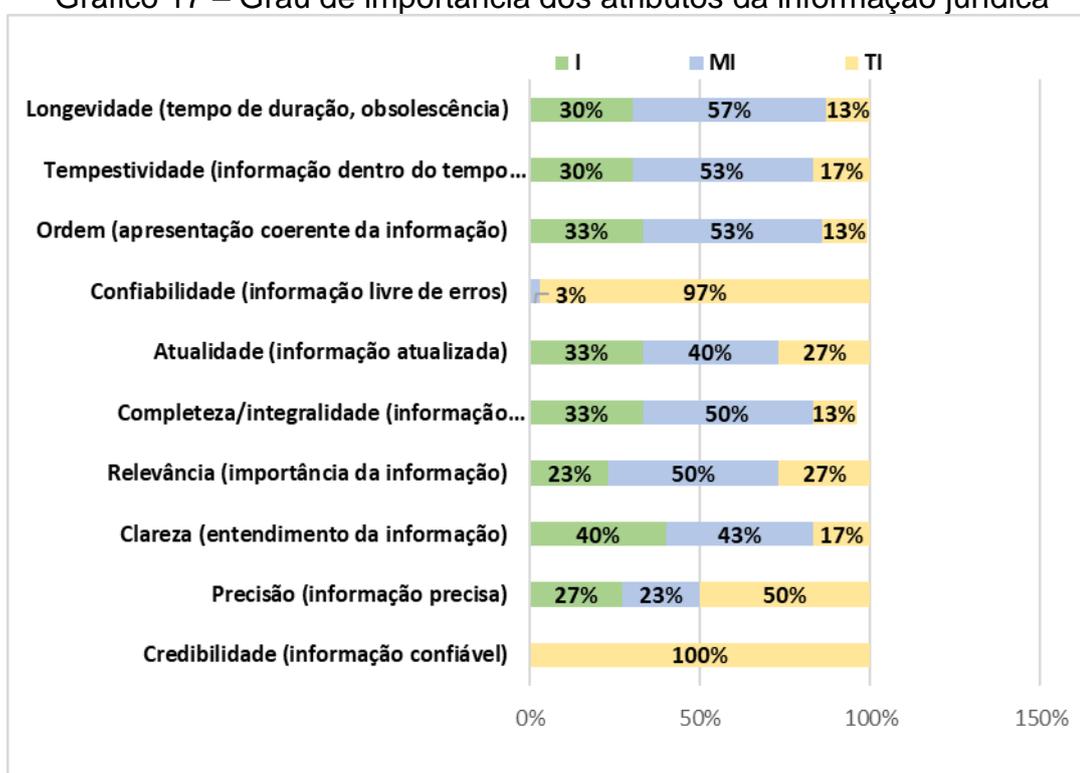
Nesta fase qualitativa da pesquisa, o questionário foi o instrumento utilizado como fonte de evidência. Assim, apresentamos nesta subseção os dados coletados na segunda parte do estudo empírico, com a intenção de buscar resposta para o questionamento: como ocorre o processo de mediação da informação entre os advogados e como o comportamento informacional deles contribui para suas práticas e possível apropriação da informação e do conhecimento nas redes sociais especializadas em informação?

Vale salientar que esta foi a fase mais delicada da pesquisa, diante das dificuldades em obter respostas aos questionários, fato já destacado anteriormente. Assim, optamos por deixar um intervalo de três meses do envio do último questionário para enviarmos novamente 30 questionários semiestruturados com questões abertas e fechadas para a população pré-selecionada. Desta vez, todos os questionários retornaram respondidos.

Esse conjunto de questões foi importante para verificar a percepção de como os advogados entendem a mediação da informação no contexto da informação jurídica, bem como os demais objetivos específicos da pesquisa.

Com o intuito de verificar a importância da qualidade da informação jurídica, nos baseamos nos atributos elencados por Trindade, Oliveira e Becker (2011). As respostas obtidas dos advogados estão apresentadas pela análise de frequência das escalas tipo Likert, em que NI = Nada importante, PI = Pouco importante, I – Importante, MI = Muito importante e TI = Totalmente Importante, e apresentadas para melhor entendimento no gráfico 17.

Gráfico 17 – Grau de importância dos atributos da informação jurídica



Fonte: Dados da pesquisa.

Constatamos que os atributos *credibilidade* e *confiabilidade* são os quesitos mais relevantes em uma informação jurídica de acordo com os advogados.

O passo seguinte foi organizar o material coletado das questões abertas, transcrevê-lo e realizar a análise. Os advogados foram agrupados um a um com os mesmos códigos iniciais para continuar mantendo o sigilo das identidades e a classificação empregada.

As frequências NI = *Nada importante* e PI= *Pouco importante* não apareceram nas respostas. A ausência delas revela a importância dada pelos advogados aos atributos selecionados.

Dentre os atributos pesquisados, a credibilidade se mostrou unanimidade por parte dos advogados. Todos eles entendem que esse é um fator essencial para a área em que atuam. Nesta fase, foram unânimes ao afirmar que a credibilidade da informação jurídica é um atributo *totalmente importante*. Com efeito, uma informação credível deve ser considerada como um elemento essencial no exercício do Direito, assim como a confiabilidade que, na sequência, também é considerada totalmente importante por 97% dos respondentes (29 advogados).

É sabido que a credibilidade de uma informação jurídica pode estar diretamente associada à fonte de informação. Com o objetivo de certificar se a credibilidade da informação jurídica está realmente relacionada com as fontes de informações jurídicas, ao analisar as respostas dos advogados, podemos deduzir que eles estão conscientes de que tal atributo está diretamente relacionado com a fonte de informação utilizada. Dessa forma, concluímos que, com relação ao grau de importância relativa à qualidade da informação, é indiscutível que credibilidade e confiabilidade foram os atributos de maior relevância para a informação jurídica e, por isso, as mais exigidas pelos advogados, considerados totalmente importantes. Uma fonte de informação deve ser cuidadosamente verificada para, posteriormente, ser utilizada em dada situação jurídica.

Alguns adjetivos foram citados nas respostas para identificar a confiabilidade da informação. Para os advogados, aquelas oriundas dos tribunais, de fontes confiáveis, fontes renomadas, fontes idôneas, fontes respeitáveis, autoria notável e seriedade da autoria são elementos indispensáveis para serem utilizados. Ou seja, devemos levar em consideração a entidade e o emissor/produtor da informação no momento de decidir sobre a credibilidade dela.

Todos os advogados pesquisados salientaram que, para uma informação ser confiável, a fonte também deve ser credível. Uma está atrelada a outra; os órgãos competentes em informações jurídicas são os que mais se destacam em disponibilizar informações jurídicas confiáveis. Um dos advogados cita que, além dos tribunais, o Jusbrasil também representa uma fonte de qualidade da informação jurídica.

Para a análise categorial foram criadas sete categorias. Na concepção de Bardin (2004, p. 111), categorizar “[...] é uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento, segundo gênero (analogia) com os critérios previamente definidos.” De acordo com o quadro 28, apresentamos a matriz criada com as devidas categorias definidas *a priori*.

Quadro 28 – Categorias criadas para Análise de Conteúdo

<b>Categorias</b>	<b>Inferências</b>
<b>1 – Mediação da informação jurídica no Jusbrasil</b>	Como ocorre
	Quais as dimensões
	Qual ação resulta na mediação
<b>2 – Os possíveis mediadores no Jusbrasil</b>	Quem realiza a mediação
<b>3 – Qualidade da informação jurídica</b>	Atributos necessários para uma informação jurídica de qualidade
<b>4 – Acesso à informação jurídica no Jusbrasil</b>	Facilidade na obtenção da informação
<b>5 – Uso da informação jurídica nas práticas jurídicas</b>	Finalidade de salvar informações Como as informações jurídicas são utilizadas Necessidades informacionais
<b>6 – Interação na rede social Jusbrasil</b>	Relacionamentos na rede
	Comportamento
<b>7 – Sobre o Jusbrasil</b>	Pontos fortes
	Pontos fracos

Fonte: Elaborado pela autora.

Com as categorias definidas, a partir das indicações efetuadas pelos advogados respondentes sobre os sujeitos que ocupam o papel de mediador na rede, destacamos: os próprios advogados, os administradores da rede, o próprio Jusbrasil e todos os demais que de alguma forma interagem na rede.

Esses dados evidenciam que os advogados têm consciência do que é a mediação da informação jurídica no Jusbrasil. Existe o discernimento da maioria com relação ao ato de mediar, ou seja, eles têm clareza de que, quando postam, compartilham ou comentam uma informação, medeiam ou quando o próprio Jusbrasil posta alguma informação, o *site* faz uma mediação aguardando que os advogados correspondam a partir dos comentários, debates, compartilhamentos, repostagens etc.

Outro entendimento é de que o ato de ler os comentários ou as postagens na Rede Jusbrasil também é um tipo de mediação realizada entre o sujeito e a

informação. A partir dessa leitura, os indivíduos desenvolvem um processo de interação à medida que produzem conhecimento e emitem outros comentários, assim como esse material serve para embasar o processo infocomunicacional em suas ações profissionais com outros advogados e seus clientes. Essa afirmação está amparada no pensamento de Santos Neto e Almeida Junior (2017) ao discutirem os aspectos sociais e éticos presentes na mediação da informação. Para eles, “A ideia da mediação vai além do pensamento de conciliação e/ou acordo entre duas partes, está relacionada ao fazer, a uma ação, a uma intervenção.” (SANTOS NETO; ALMEIDA JUNIOR, 2017, p. 254).

Ao compreender a mediação da informação dentro de um contexto inteiramente social e ético, entendemos que ela é essencial no processo de comunicação da informação jurídica, que pode ocorrer, em nossa compreensão, a partir das cinco dimensões de que trata Gomes (2019), são elas: *dialógica, estética, formativa, ética e política*, conforme discussão realizada nas seções teóricas desta tese.

Assim, buscamos verificar o entendimento dos advogados acerca da presença dessas dimensões no processo de mediação da informação jurídica que ocorre na Rede do Jusbrasil e no fazer profissional deles.

Analisando o grau de importância das cinco dimensões da mediação à luz da análise da Escala tipo Likert, em que NI = nada importante, PI = pouco importante, I – Importante, MI = Muito importante e TI = Totalmente Importante.

Os resultados demonstram que os advogados possuem consciência da importância das cinco dimensões da mediação da informação no contexto da atuação jurídica. Suas respostas, em maior ou menor grau, vão de *Importante* a *Totalmente importante*, como podemos verificar no quadro 29.

Quadro 29 - Dimensões da mediação de acordo com Gomes (2019)

Dimensão →	Dialógica		Estética		Formativa		Ética		Política	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
NI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I	0	0	16	<b>53%</b>	13	<b>43,33%</b>	1	3%	1	3%
MI	8	27%	11	37%	13	<b>43,33%</b>	9	30%	9	30%
TI	22	<b>73%</b>	3	10%	4	13,33%	20	<b>67%</b>	20	<b>67%</b>
Total	30	100%	30	100%	30	99,99%	30	100%	30	100%

Fonte: Dados da pesquisa.

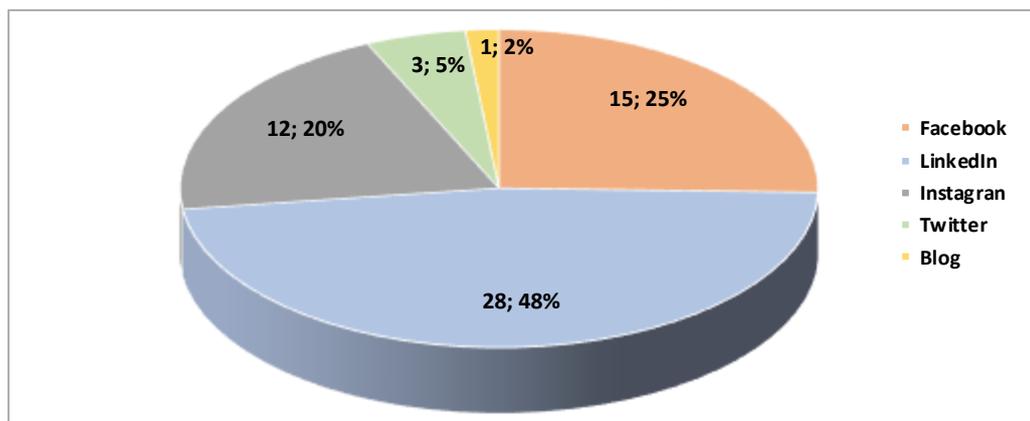
Contudo, mediante as respostas obtidas, não foi possível ter a certeza de que os advogados têm o entendimento de que cada dimensão precisa ser alcançada para que a mediação alcance a efetividade, provavelmente porque a pergunta do questionário não propiciou esse resultado pelo fato de tratar-se de uma questão fechada. Porém, os dados obtidos nos levam a considerar que as dimensões dialógica e política são consideradas totalmente importantes para a maioria dos pesquisados.

Com relação às competências infocomunicacionais, que se referem à capacidade dos usuários quanto ao acesso e uso da informação, bem como à comunicação com outros atores sociais, buscamos verificar se as informações jurídicas postadas no Jusbrasil são de fácil acesso.

As respostas obtidas nos levaram a inferir que as informações jurídicas no Jusbrasil são consideradas acessíveis, pois a plataforma possui um mecanismo de pesquisa prático, em que os cidadãos conseguem interagir, pesquisar e recuperar uma informação buscada. Os advogados que fazem uso das informações jurídicas relatam ser o Jusbrasil uma rede social de fácil acesso e que atende as necessidades tanto dos advogados quanto das pessoas leigas.

Com foco em averiguar se os advogados participavam de outras redes sociais além do Jusbrasil, foram mencionadas pelos advogados as seguintes mídias sociais: *Facebook* (25%), *Twitter* (5%), *Instagram* (20%), *Blog* (2%) e *LinkedIn* (25%) – esse último com maior percentual de utilização, provavelmente pelo fato de ser uma mídia profissional. Vejamos os dados no gráfico 18.

Gráfico 18 – Redes sociais que os advogados participam



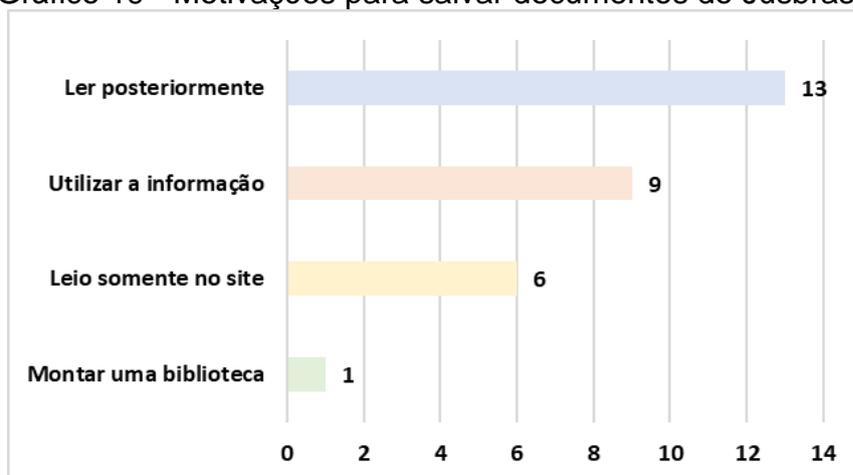
Fonte: Dados da pesquisa.

Ao verificar se o advogado interage em outras redes, compartilhando as informações do Jusbrasil, 17(57%) disseram compartilhar nas outras mídias de que participam, enquanto 13(43%) afirmaram não compartilhar. Um dos advogados respondeu não participar de outras redes sociais e justificou que não participa por não ter interesse em se expor. Vale salientar que o conteúdo dessas questões diz respeito somente à interação dos advogados no contexto profissional. Não houve interesse em verificar se eles possuem perfil pessoal de caráter social.

Com a reposta dos 43% que afirmam não compartilhar informações do Jusbrasil em suas outras redes, podemos deduzir que os advogados preferem ter suas redes profissionais separadas das redes pessoais de lazer.

Outra questão abordada diz respeito ao fato de que no cadastro do Jusbrasil existe um campo chamado “documentos salvos” em que o advogado pode baixar os documentos que achar pertinentes, seja para leitura *a posteriori* ou mesmo para salvaguarda. Nesse quesito, dos advogados pesquisados, foi verificado que as intenções que os levam a fazer o *download* de algum documento seja ele artigo, notícia, lei ou mesmo uma jurisprudência são os descritos no gráfico 18.

Gráfico 19 - Motivações para salvar documentos do Jusbrasil.



Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com o gráfico 19, verificamos que 29 (97%) advogados possuem o hábito de salvar os documentos e utilizam de diversas maneiras para tal. Um dos respondentes relatou não saber que na plataforma existe a possibilidade de salvar os documentos desejados, concluímos que ele seja um dos advogados que faz suas leituras direto no *site*.

As respostas obtidas nos questionários possibilitaram a complementariedade entre as duas fases da pesquisa empírica. A partir da análise delas, foi possível compreender as relações que se estabelecem entre os advogados e a Rede Jusbrasil no contexto da atuação profissional, da mediação da informação jurídica e do comportamento informacional dos advogados, temática amplamente discutida nas seções teóricas desta tese.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nestas considerações finais, fazemos uma síntese das principais abordagens apresentadas no decorrer do estudo. Em sua fase embrionária, a pesquisa tencionava estudar o *Facebook* do Jusbrasil. Contudo, ao nos aprofundarmos na pesquisa da plataforma, concluímos que essa mídia social era usada pelo Jusbrasil, principalmente para publicidade e propaganda sobre a profissão dos advogados, valendo-se desse espaço *online* para divulgar *lives*<sup>45</sup> e *webinares*<sup>46</sup> sobre os assuntos que estão em voga na área jurídica; assim, o *Facebook* é uma ferramenta que tem o objetivo de informar e atrair novos operadores do Direito, ou seja, clientes/usuários para o *site* que se tornou uma rede de disseminação e compartilhamento de informação jurídica. Estudar, portanto, o *Facebook* certamente não nos traria as respostas buscadas pelos objetivos da tese. Essa conclusão nos levou a um redirecionamento do estudo empírico, voltando-se para o *site* do próprio Jusbrasil.

Neste estudo, buscamos desvelar especificidades do trabalho dos advogados no que concerne à mediação da informação jurídica e comportamento informacional no ambiente virtual, numa rede social especializada na área do Direito.

Para alcançar esse objetivo, realizamos um mapeamento dos advogados que fazem parte da Rede Jusbrasil em dois estados brasileiros: São Paulo e Paraná. Assim, traçamos o perfil dos profissionais mais atuantes nas cidades.

O Jusbrasil é uma rede que possui várias relações sociais e envolve uma quantidade expressiva de interações. Como afirma Telles (2010), os *sites* oportunizam que conteúdos sejam criados colaborativamente e o compartilhamento

<sup>45</sup>É uma transmissão ao vivo de áudio e vídeo na Internet, geralmente feita por meio das redes sociais, que permite ao usuário fazer uma transmissão de vídeo em tempo real para os seguidores. Os usuários podem fazer comentários e deixar curtidas, além de acompanhar as atividades dos demais espectadores. (REIS, 2020).

<sup>46</sup>É basicamente uma videoconferência em formato de seminário, na qual um apresentador conduz a exposição e interage com os participantes por meio de um *chat*, geralmente apresenta um tema específico para um público-alvo determinado, pode ser transmitido ao vivo ou pré-gravado. Existem várias plataformas para a realização de webinários, como o *YouTube Live*, *GoToWebinar* e *Google Hangouts*. (PATEL, 2020).

de informações e a interação social fazem parte das características das redes nos *sites*.

Os advogados, especialistas em Direito de Família, trabalham com um ramo muito complexo, pois a família é uma instituição protegida pela Constituição (1988); é necessário considerar também que são as primeiras instituições sociais com que as pessoas têm contato de um modo geral, ou seja, família e a Igreja, o que vem corroborar com Morin (1988), e que se realiza através da afetividade dos membros, geralmente promovida por laços de fraternidade, amizade e familiaridade.

As interações secundárias acontecem principalmente nas relações com o Estado, com as instituições de ensino e principalmente nas relações de trabalho. É o caso da rede Jusbrasil, na qual os advogados buscam por informações especializadas, muitas vezes para amparar o desenvolvimento do seu trabalho. Essas interações são responsáveis pelas relações entre os advogados que vão construindo laços sociais e conexões entre os nós, consolidados com o tempo.

Observamos que nas redes existem laços fracos que estão ligados a grupos que possuem laços fortes, como identificamos a partir da frequência obtida pela a ARS, o que denota as interações e as relações sociais existentes na rede Jusbrasil.

Localizamos, a partir desses dados, os conectores que são os advogados mais influentes na rede, que, por serem advogados e juízes conceituados na área, acabam tendo os perfis mais seguidos. De modo geral, os advogados que estão nas capitais dos estados do Paraná e de São Paulo têm maior visibilidade, se comparados aos que estão no interior e, por conseguinte, são os mais acompanhados na rede.

Constatamos também que a Teoria dos Seis Passos ou Seis Graus de Separação, ou ainda Teoria do Mundo Pequeno proposta por Milgran (1967) foram identificadas nas redes, ou seja, cada advogado está a no máximo 6 graus de separação de outro advogado, a maioria está a 2 passos de distância.

As decisões jurídicas estão pautadas num agrupamento de informações que, necessariamente, precisam apresentar qualidade para que possam gerar decisões satisfatórias e pertinentes. Dentre os atributos que fazem parte da qualidade da informação jurídica, credibilidade e confiabilidade foram os dois atributos mais importantes elencados pelos advogados. Esses dois são equivalentes tanto na Ciência Jurídica quanto na Ciência da Informação.

Os advogados afirmam que a credibilidade da informação jurídica está totalmente relacionada à fonte de informação e alegam que, muitas vezes, a informação jurídica é valorada pela fonte de informação.

No que tange aos estudos sobre mediação da informação, pautamos nas cinco dimensões propostas por Gomes (2019) para buscar compreender como os advogados veem essa abordagem nas redes sociais. As respostas obtidas nos levaram a constatar que essa categoria profissional considera que diálogo, estética, formação, ética e política são elementos necessários para o processo mediacional na comunidade jurídica. Referida conclusão decorre da análise dos dados que fazem parte do questionário respondido por uma amostra de trinta advogados.

Os advogados consideram que as dimensões dialógica e política são totalmente importantes. Logo, se, para alcançar a dimensão política, que é a última, é necessário passar por todas as demais dimensões, de acordo com Gomes (2019), o que demonstra que os advogados compreendem superficialmente ou até mesmo não compreendem plenamente o processo e as dimensões da mediação efetiva.

Entendemos que, quando uma informação é postada no Jusbrasil, ela interferirá de alguma forma, seja para quem precisa dessa informação específica, ou para quem procura construir conhecimento. O debate e os comentários geram práticas e apropriações da informação que podem trazer novas necessidades informacionais, especificamente pela complexidade da informação jurídica. Esse dialogismo pode gerar outros conhecimentos, e outras interferências e assim seguirão alimentando o processo de mediação da informação.

Na rede social virtual, de acordo com os advogados, a mediação da informação é realizada por vários indivíduos, que podem ser: os administradores do Jusbrasil, os próprios advogados, outros operadores do Direito e até mesmo qualquer outro cidadão que faça parte da rede social. Neste apontamento, a CI e a CJ estão muito próximas por terem nas suas essências, mesmo que de maneira um pouco diferenciada, a mediação da informação, não sendo vista apenas como transferência de conteúdos informacionais.

Outra característica analisada na pesquisa está relacionada às competências infocomunicacionais que se referem à capacidade dos advogados quanto ao acesso e uso da informação jurídica, bem como a comunicação com outros atores sociais. Ficou evidente que os advogados possuem as competências

necessárias para acessar, fazer uso e se apropriar das informações compartilhadas no Jusbrasil para fundamentar processos ou para estudo.

Com relação à utilização das informações jurídicas compartilhadas no Jusbrasil nas atividades profissionais, praticamente todos os advogados, em algum momento, fazem uso das informações em seus processos; isso se deve ao fato de que o Jusbrasil compartilha informações dos Tribunais Superiores e Conselhos, Tribunais Federais, Tribunais Estaduais, do Distrito Federal e Territórios, Tribunais Regionais Eleitorais, Tribunais Regionais do Trabalho e Tribunais Militares<sup>47</sup>.

Concomitantemente, os advogados que habitualmente compartilham as informações no Jusbrasil possuem certa frequência. Após a análise dos dados coletados, constatamos que os compartilhamentos acontecem entre 15 e 30 dias e, na maioria das vezes, são artigos escritos pelos próprios advogados. Logo, considerando os estudos de Wu (2008), o compartilhamento de informação exerce a figura do mediador nas relações entre a rede de confiança criada e as ligações que um indivíduo mantém com os seus pares.

O relacionamento dos estudos de usuários em outras áreas é benéfico, as diferenças precisam ser consideradas, na medida em que refletem variações nas necessidades e usos da informação.

Em relação ao comportamento informacional dos advogados, baseamos no modelo de Wilson (1981), apresentado e discutido no referencial teórico da tese. Assim, verificamos as práticas informacionais dos advogados para traçar o perfil informacional, investigando quando e como eles executam as atividades com relação à busca e uso da informação.

Os resultados confirmam que o comportamento informacional dos advogados possui convergências com o modelo de comportamento informacional de Wilson (1981), que envolve todo o comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva e o uso da informação. Isso

<sup>47</sup>Um tribunal é considerado um órgão soberano com a finalidade de exercer a jurisdição, ou seja, resolver litígios com eficácia de coisa julgada. Merecem destaques os Tribunais Superiores, pois são eles que dão a palavra final nas matérias de sua competência.

inclui a comunicação pessoal – presencial e virtual, inclusive nas características após a revisão de Wilson (1996).

Assim como a recepção passiva e massiva de informação jurídica, na convergência, nas redes sociais especializadas, o público é diferenciado, com características específicas e necessidades pontuadas.

Levando em conta que o Jusbrasil é um *site* bastante recomendado na área jurídica, buscamos verificar os pontos fortes e os pontos fracos. Foram identificados diversos itens que agregam os pontos fortes ao Jusbrasil, tais como acessibilidade, seriedade das informações disponíveis, base de dados atualizada com os repositórios dos órgãos competentes na área jurídica, *site* sério e consolidado, facilidade de acesso dos conteúdos e comunidade com credibilidade na área do Direito.

Os pontos fracos elencados pelos advogados estão relacionados às dificuldades de comunicação com os administradores, os altos custos dos valores cobrados e o não compartilhamento de conteúdos presentes no *site* com outras mídias sociais, visto que no *Facebook* as informações postadas estão relacionadas com cursos e eventos que possam contribuir com o aprendizado do advogado e o *Instagran* por se tratar de uma rede social que permite o compartilhamento de fotos e vídeos, e possibilita a integração com outros aplicativos, bem como, a aplicação de filtros, o *Boomerang*, os *Stories*, gravações e transmissões de vídeos ao vivo e ser é um dos principais veículos para a publicidade.

Outras questões que foram levantadas estão relacionadas à LGPD, pois, de acordo com os advogados, alguns dados sensíveis ficam expostos e a LGPD deve ser adotada. Além disso, há falta de serviços novos para os advogados ou implementação dos já existentes.

O Jusbrasil, no decorrer da pesquisa, entrou em contato com a pesquisadora por duas vezes e cogitaram uma futura parceria, visto que eles não contam com os serviços de um bibliotecário. Em uma das reuniões, a pesquisadora participou de um teste para avaliar a interoperabilidade da plataforma. O que reforça a importância da pesquisa e o seu papel como um instrumento de avaliação da gestão de conteúdos digitais compartilhados na plataforma do Jusbrasil.

Diante dos resultados obtidos na pesquisa, concluímos que os objetivos foram alcançados e, efetivamente, podem contribuir como material de estudo e, ainda, uma visão acadêmico-formadora para os profissionais da Ciência da

Informação. Além disso, ressaltamos a importância da interdisciplinaridade entre a CI e a CJ especialmente no que concerne à mediação da informação em ambas as áreas.

Conseqüentemente, além de descortinar características das práticas informacionais dos advogados nas redes sociais, também auxiliarão para nortear produtos e serviços informacionais para essa comunidade especializada. Outrossim, possibilitará que bibliotecários jurídicos possam reavaliar os serviços que estão ofertando para esses profissionais, especificamente destacando a gestão de conteúdo nas redes sociais jurídicas, bem como acompanhamento dessa comunidade em suas especificidades.

A relação entre a Ciência da Informação e a Ciência Jurídica está pautada principalmente no seu objeto de estudo, a informação. A informação no contexto jurídico assim como no contexto da Ciência da Informação possui um relevante papel social, revelando a aproximação entre os indivíduos e a informação propriamente dita.

Dessa forma, este estudo não se dá por encerrado; ao contrário, abre espaços para novas pesquisas e novas descobertas. É preciso ampliar a discussão sobre mediação da informação jurídica, demonstrando todo o seu potencial a serviço das comunidades especializadas e viabilizando ações de desenvolvimento pessoal, social, político e ético.

## REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA BRASIL. **Cartórios registram aumento de 18,7% nos divórcios durante a pandemia**: audiências remotas facilitaram o processo. Brasília, 22 jul., 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-07/cartorios-registram-aumento-de-187-nos-divorcios-durante-pandemia>. Acesso em: 11 ago. 2020.
- AGUIRRE, J. R. B. **Responsabilidade e informação**: efeitos jurídicos das informações, conselhos e recomendações entre particulares. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.
- ALCARÁ, A. R. *et al.* Fatores que influenciam o compartilhamento da informação e do conhecimento. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 1, p. 170-191, jan./abr. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v14n1/v14n1a12>. Acesso em: 17 jul. 2018.
- ALMEIDA, D. A. R. de; PANTOJA, F. M. Natureza da mediação de conflitos. In: **Mediação de conflitos para iniciantes, praticantes e docentes**. 2.ed. rev. atual. ampl. Salvador: Juspodvm, 2019. p. 89-103.
- ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. Implicações entre formação e objeto da área de informação. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: [https://brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/01/pdf\\_9aa58ba510\\_0007871.pdf](https://brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_9aa58ba510_0007871.pdf). Acesso em: 15 fev. 2019.
- ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009a. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>. Acesso em: 17 maio 2019.
- ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 9., 2008, São Paulo. **Anais....** São Paulo: ANCIB, 2008. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/viewFile/3037/2163>. Acesso em: 11 nov. 2018. p. 1-14.
- ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. Mediação da informação, sociedade e biblioteca pública. **INFOhome**. set., 2016. Disponível em: [http://ofaj.com.br/espacoofajs\\_bardin.php?cod=9](http://ofaj.com.br/espacoofajs_bardin.php?cod=9). Acesso em: 07 mar. 2018.
- ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. Mediação da informação: dimensões. In: ALMEIDA JÚNIOR, O. F. **INFOhome** [Internet]. Marília, 2015a. Disponível em: [http://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=939](http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=939). Acesso em: 18 set. 2018.

ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015, p. 9-32.

ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. A protoinformação como base do fazer dos equipamentos informacionais. In: ENCUESTRO DE LA ASOCIACIÓN DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN EN CIENCIA DE LA INFORMACIÓN DE IBEROAMERICAY EL CARIBE, 10., 2018, Medellín. **Anais...** Medellín: Universidad de Antioquia, 2018. Disponível em: [http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/EDICIC\\_2018/EDICIC\\_2018/paper/viewFile/1702/1924](http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/EDICIC_2018/EDICIC_2018/paper/viewFile/1702/1924). Acesso em: 16 fev. 2019.

ALMEIDA JUNIOR, O. F. de.; SANTOS NETO, J. A. Mediação da informação e organização do conhecimento. **Informação & informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98-116, maio/ago. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716>. Acesso em: 06 dez. 2019.

ALONSO, C. A. A. A informação jurídica face às comunidades da área do Direito e dos fornecedores da informação jurídica. In: CIBERÉTICA – SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, INFORMAÇÃO E ÉTICA, 1., 1998, Florianópolis. **Anais[...]**. Florianópolis: ACB, 1998. p. 16-32.

ALONSO, L. F. C. A. **Manifestações externas na indexação**: uma construção social da realidade. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

ANCHIETA, I. **Facebook o novo espelho de Narciso**: mente e cérebro. São Paulo, p. 38-41, abr. 2011. Seção Vida Contemporânea. Disponível em: [http://www2.uol.com.br/vivermente/artigos/Facebook\\_o\\_novo\\_espelho\\_de\\_narciso\\_4.html](http://www2.uol.com.br/vivermente/artigos/Facebook_o_novo_espelho_de_narciso_4.html). Acesso em: 17 jul. 2018.

ANDRETA, C. A. Legislação como assunto: uma proposta de extensão para a classificação decimal de Direito. In: PASSOS, Edilenice (org.). **Informação jurídica**: teoria e prática. Brasília: Thesaurus, 2004. Cap. 3. p. 79-124.

ANTUNES, M. L. A. **Comportamento informacional em tempos de Google**. 2015. 206 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

ANTUNES, M. L. A.; PAULA, C. P. A.; SIRIHAL DUARTE, A. B. S. Abordagem clínica da informação: um projeto em construção. In: EBCIM - ENCONTRO DE DIRETORES, 11; ENCONTRO DE DOCENTES DE ESCOLAS DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO DO MERCOSUL, 10., 2016, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2016. Disponível em: [//mercosur2016.eci.ufmg.br/wp-content/uploads/2016/10/AnaisMercosur5.pdf](http://mercosur2016.eci.ufmg.br/wp-content/uploads/2016/10/AnaisMercosur5.pdf). Acesso em: 06 fev. 2020.

ARAÚJO, C. A. Á. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, p. 2-32, 2010a. Disponível em:

<http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/41209/pdf>. Acesso em: 18 mar. 2020.

ARAÚJO, C. A. Á. A perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 19, p. 213-238, 2013.

ARAÚJO, C. A. Á. **Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação**: o diálogo possível. Brasília: Briquet de Lemos, 2014.

ARAÚJO, C. A. Á. Dos estudos de usuários da informação aos estudos em práticas informacionais e cultura: uma trajetória de pesquisa. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 4, p. 121-135, maio 2019. Número especial. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/41209>. Acesso em: 01 jul. 2020.

ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários conforme o paradigma social da Ciência da Informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação & informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23-39, 2010b. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/41209/pdf>. Acesso em: 17 fev. 2020.

ARAÚJO, C. A. Á. O que é ciência da informação? **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 1-30, jan./abr. 2014b.

ARAÚJO, C. A. Á. O que são práticas informacionais. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, p. 217-236, out. 2017. Número especial. Disponível em: [http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/28421/1/2017\\_art\\_caaaraujo.pdf](http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/28421/1/2017_art_caaaraujo.pdf). Acesso em: 10 out. 2020.

ARAÚJO, E. A. de. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGS) brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 155-167, maio/ago. 1999.

ARAÚJO, E. A. O fenômeno informacional na Ciência da Informação: abordagem teórico-conceitual. *In*: CASTRO, C. A. (org.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia**: múltiplos discursos. São Luiz: EDUFMA, 2002, p. 11-34.

ARAÚJO, I. M. de. **Os novos espaços produtivos**: relações sociais e vida econômica no Cariri cearense. Fortaleza: Banco do Nordeste do Brasil, 2011.

ARCHER, L.; CIANCONI, R. *Websites* de arquivos públicos: funções exercidas e recursos de colaboração. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 60-76, jul./dez. 2010.

ARRUDA, M. I. M. **Desafios da biblioteca pública na era da informação**: estudo comparativo realizado no Porto, Portugal, e em Belém, Brasil. 2013. Tese (Doutorado) – Faculdade de Letras, Universidade do Porto, Porto, 2013. Disponível em: <http://repositorio.ufpa.br/jspui/handle/2011/7434>. Acesso em: 09 mar. 2019.

ARS. *In*: DICIONÁRIO de latim. [S. l.]: 7 Graus, [2019]. Disponível em: <https://www.dicionariodelatim.com.br/busca.php?search=ARS>. Acesso em: 17 ago. 2019.

ASENSI, F. **Mediação jurídica**: o que você precisa saber. Jusbrasil, [2017]. Disponível em: <https://felipeasensi.jusbrasil.com.br/artigos/389357706/mediacao-juridica-o-que-voce-precisa-saber>. Acesso em: 07 abr. 2018.

ATIENZA, C. A. **Documentação jurídica**: introdução à análise e indexação de atos legais. Rio de Janeiro: Achiamé, 1979.

AUGÉ, M. **Os não lugares**: introdução a uma antropologia da super modernidade. São Paulo: Papirus, 1994.

AYRES, L. P.; MCKINNIE, A. **The public library and the public schools of the Cleveland Education Survey**. Cleveland: Survey Committee of the Cleveland Foundation, 1916, v. 21.

BALAJI, P.; KUMAR, V. Use of web technology in providing information services by south indian technological universities as displayed on libraries websites. **Library Hi Tech News**, Ann Arbor, v. 29, n. 3, p. 470-495, 2011.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11>. Acesso em: 5 dez. 2019.

BARBIERI, D. ENTENDA o que é caucus e a sua importância na mediação. **MOL**. São Paulo, 15 mar., 2019. Disponível em: <https://www.mediacaonline.com/blog/entenda-o-que-e-caucus-e-a-sua-importancia-na-mediacao/>. Acesso em: 21 set. 2020.

BARBOSA, A. G. **Práticas informacionais das apenadas do Centro de Referência a Gestante Privada de Liberdade de Vespasiano-MG**. 2017. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2017.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1979.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 3.ed. Lisboa: Edições 70, 2004.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 4.ed. Lisboa: Edições 70, 2009.

BARRETO, A. A.A estrutura do texto e a transferência da informação. **DataGramZero**, João Pessoa, v. 6, n. 3, p. 1-10, jun. 2005.

BARRETO, A. A. Uma história da ciência da informação. *In*: TOUTAIN, L. M. B. B.(org.). **Para entender a ciência da informação**. Salvador: EDUFBA, 2012, p. 13-34.

BARRETO, A. A. **A questão da informação**. 1994. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/03/a-questao-da-informac3a7c3a3o.pdf>. Acesso em: 16 abr. 2018,

BARROS, F. M. M. **Protagonismo nas práticas informacionais de mães de crianças alérgicas**. 2016. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016.

BAUER, M.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Vozes; 2002.

BAX, M. P.; DIAS, E. W. **A abordagem “construção de sentido”**. [2020]. Disponível em: <http://www.bax.com.br/Bax/CVs/Disciplinas/Usulnfo/sensema6.html>. Acesso: 16 janeiro 2020.

BELKIN, N. J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. **The Canadian Journal of Information Science**, v. 5, p. 133-143, maio 1980. Disponível em: [https://faculty.washington.edu/harryb/courses/INFO310/Belkin1980\\_ASK.pdf](https://faculty.washington.edu/harryb/courses/INFO310/Belkin1980_ASK.pdf). Acesso em 11 mar. 2018.

BERNAL, J. D. Preliminary analysis of pilot questionnaire on the use of scientific literature. *In*: THE ROYAL SOCIETY SCIENTIFIC INFORMATION CONFERENCE, 1948, London. **Proceedings**[...]. London: The Royal Society, 1948.

BERTI, I. C. L. W. **Práticas e regime de informação - os acontecimentos “carta de Temer a Dilma” e “Marcela Temer: bela, recatada e do lar”**. 2018. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.

BETTIOL, E. M. Necessidades de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 18, n. 1, p. 59-69, 1990.

BICALHO, L.; OLIVEIRA, M. A teoria e a prática da interdisciplinaridade em Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, v. 16. n. 13, p. 47-74, jul./set. 2011.

BICHERI, A. L. A. de O. **A mediação do bibliotecário na pesquisa escolar face a crescente virtualização da informação**. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Marília, 2008.

BLANK, S.; DORF, B. **Startup: manual do empreendedor o guia passo a passo para construir uma grande companhia**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2014.

BOBBIO, N. **Teoria della scienza giurídica**. Torino: Giappichelli, 1950.

BORGES, A. Conhecimento dos perfis comportamentais para melhores relacionamentos pessoais e profissionais. *In*: ZANDONÁ, R. (coord.). **Mapeamento comportamental: métodos e aplicações**. São Paulo: Literare Books, 2019. p. 9-17.

BORKO, H. **Ciência da informação: o que é isto?** [São Paulo: USP, 2019]. Edisciplinas. Disponível em:

[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2532327/mod\\_resource/content/1/Oque%C3%A9A9CI.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2532327/mod_resource/content/1/Oque%C3%A9A9CI.pdf). Acesso em: 9 ago. 2019.

BORKO, Harold. **Information science**: what is it? *American Documentation*, Washington, v. 19, n. 1, p. 3-5, jan. 1968.

BORTOLIN, S.; LOPES, F. C. A percepção de pesquisadores da Ciência da Informação quanto aos conceitos de mediação. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, v. 39, n. 2, p. 121-132, maio 2016. Disponível em: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/26645/20780065>. Acesso em: 15 dez. 2019.

BOUGNOUX, D. **Introdução às Ciências da Comunicação**. São Paulo: Edusc, 1999.

BRAGA, J. L. Circuito versus campos sociais. *In*: JANOTTI JÚNIOR, J.; MATTOS, M. Â.; JACKS, N. (org.). **Mediação & mediação**. Salvador: EDUFBA; Brasília: Compos, 2012. p. 31-52.

BRAGA, L. F. N. Operador do direito: o confuso estereótipo inimigo do progresso. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, v. 13, n. 74, p. 7-18, mar. 2010.

BRAGA, F. A. de L.; COSTA, M. de F. I.; NUNES, J. V. Contribuições dos estudos de usuário para a mediação da informação: um olhar sobre os modelos teóricos de Dervin, Savolainen e Wilson. **Informação & Informação**, Londrina, v. 23, n. 3, p. 287-313, set./dez. 2018. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/informacao/>. Acesso em: 11 mar. 2020.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 2016. Disponível em: [https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88\\_Livro\\_EC91\\_2016.pdf](https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf). Acesso em: 10 mar. 2019.

BRASIL. Comitê Gestor da Internet no Brasil. Centro Regional para o Desenvolvimento de Estudos sobre a Sociedade da Informação. **Brasil tem 134 milhões de usuários de internet aponta pesquisa**: a maioria acessa a internet pelo celular. Agência Brasil, 26 maio 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-05/brasil-tem-134-milhoes-de-usuarios-de-internet-aponta-pesquisa#:~:text=Atualizado%20em%2026%2F05%2F2020,a%20134%20milh%C3%B5es%20de%20pessoas>. Acesso em: 8 fev. 2020.

BRASIL. **Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso à informação inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. Brasília: Presidência da República, 2011. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm). Acesso em: 10 fev. 2019.

BRASIL. **Lei n. 13.058, de 22 dezembro de 2014**. Altera os arts. 1.583, 1.584, 1.585 e 1.634 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), para estabelecer o significado da expressão “guarda compartilhada” e dispor sobre sua aplicação. Brasília: Presidência da República, 2014. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l13058.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l13058.htm). Acesso em: 11 jun. 2019.

BRASIL. **Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília: Presidência da República, 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm). Acesso em 13 ago. 2019.

BRASIL. **Lei n. 11.698, de 13 de junho de 2008**. Altera os arts. 1.583 e 1.584 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), para instituir e disciplinar a guarda compartilhada. Brasília: Presidência da República, 2008. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2008/Lei/L11698.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11698.htm). Acesso em: 11 jun. 2019.

BRASIL. Ministério da Justiça. **Manual de mediação de conflitos para advogados: escrito por advogados**. Brasília: Ministério da Justiça, 2014.

BRESNICK, D. The lawyer as information manager. **Legal Studies Forum**, Washington, v. 12, n. 3, p. 275-284, 1988.

BROOKES, B. C. The foundations of information science: part I - philosophical aspects. **Journal of Information Science**, Thousand Oaks, v. 2, n. 3-4, p. 125-133, 1980.

BROWN, J.; BRODERICK, A. J.; LEE, N. Word of mouth communication within online communities: conceptualizing the online social network. **Journal of Interactive Marketing**, [s. l.], v. 21, n. 3, p. 2-20, 2007.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**, Washington, v. 42, n. 5, p. 351-360, 1991.

BYSTRÖM, K.; JÄRVELIN, K. Task complexity affects information seeking and use. **Information Processing & Management**, Doha, v. 31, n. 2, p. 191 – 213, 1995.

CALCUTÁ, M. T. de (Espírito). Pensamento de Madre Teresa de Calcutá. **Mensagem espírita**. [S. l.], 13 jun. 2012. Disponível em: <https://www.mensagemespirita.com.br/pensamento/md/madre-teresa-de-calcuta/204>. Acesso em: 15 jan. 2021.

CALVA GONZÁLEZ, J. J. **Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos**. México: Universidad Nacional autónoma de México, 2004.

CAMPELLO, B. S.; CAMPOS, C. M. **Fontes de informação especializada: características e utilização**. 2. ed. Belo Horizonte: UFMG, 1993.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: **ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB**, 5., 2003. Belo

Horizonte. Anais... Belo Horizonte: UFMG, 2003. Disponível em: [http://www.capurro.de/enancib\\_p.htm](http://www.capurro.de/enancib_p.htm). Acesso em: 13 fev. 2018.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n1/11.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2019.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. The concept of information. **Annual Review of Information Science and Technology**, Medford, v. 37, n. 1, p. 343-411, 2003. [https://www.researchgate.net/publication/220141942\\_The\\_Concept\\_of\\_Information](https://www.researchgate.net/publication/220141942_The_Concept_of_Information). Acesso em: 10 dez. 2019.

CARTER, L. F. *et al.* **National document handling systems for sciences and technology**. New York: Willey, 1967.

CARVALHO, E. de. **Circuitos comunicacionais**: mediações e mediação de comunicação de marca em circuitos de consumo cultural e midiático. 2016. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2016a. Disponível em: [http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/USP\\_c896bfaca0b706fff572a435bf1187b4](http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/USP_c896bfaca0b706fff572a435bf1187b4). Acesso em: 13 mar. 2019.

CARVALHO, J. **Tópicos em Biblioteconomia e Ciência da Informação**: epistemologia, política e educação. Rio de Janeiro: AgênciaBiblio, 2016b.

CASE, D. O. **Looking for information**: a survey of research on information seeking, needs, and behavior. 2.ed. Amsterdam: Academic Press, c2007.

CASEY, N. In 2017, key Facebook builders disowned their creation: we have created tools that are ripping apart the social fabric of how society works. *In: The VERGÉ*, Washington, 20 dez. 2017. Disponível em: <https://www.theverge.com/2017/12/20/16800842/facebook-2017-russia-scandal-news-feed-criticism-defectors>. Acesso em: 8 ago. 2019.

CASSIANO, L. Dr. Google: tecnologia não vai tornar o advogado dispensável. [Entrevista cedida a] Ludmila Santos. **Revista Consultor Jurídico**, São Paulo, out. 2010. Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2010-out-17/democratizacao-informacao-juridica-nao-tirar-trabalho-advogado>. Acesso em: 7 jul. 2019.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 19.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2018.

CASTRO, J. L. de; SILVA, L. E. F. da.; OLIVEIRA. A importância da mediação comunicativa da informação na prática bibliotecária. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 26, n. 2, p. 286-315, maio/ago. 2020. Disponível em: <https://www.seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/90679/56017>. Acesso em: 4 jun. 2020.

CAVALCANTE, L. F. B.; BELLUZZO, R. C. B. A televisão universitária como mediadora da informação. *In: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A. dos; SILVA, R. J. da (org.).* **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 231-254.

CERBASI, G.; BARBOSA, C. **Mais tempo, mais dinheiro**. Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil, 2009.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CETIC.BR - CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. **TIC domicílios 2019**: principais resultados. 2020. Disponível em : [https://cetic.br/media/analises/tic\\_domicilios\\_2019\\_coletiva\\_imprensa.pdf](https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2019_coletiva_imprensa.pdf). Acesso em : 11 fev. 2020.

CHEN, C. ; HERNON, M.P. **Information seeking**: assessing and anticipating user needs. New York: Neal-Schuman, 1982.

CHERULLI, J. Guarda compartilhada: um ano de avanços e desafios. **Jornal do Advogado**, Cuiabá, 10 dez. 2016. Disponível em: <http://jornaladvogado.com.br/12012016-guarda-compartilhada-um-ano-de-avancos-e-desafios/>. Acesso em: 12 nov. 2018.

CHOO, C. W. Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação. *In*:CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 3. ed. São Paulo: Senac, 2003. p. 61-116.

CHOO, C. W. **The knowing organization**: how organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions. 2.ed. New York: Oxford University Press, 2006.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 1998.

COMPARTILHAMENTO. *In*: DICIONÁRIO Priberam da Língua Portuguesa. [S. l.: s. n., 2019]. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/compartilhamento>. Acesso em: 11 maio 2019.

COMPARTILHAMENTO. *In*: FERREIRA, A. B. H. **Aurélio século XXI**: o dicionário da língua portuguesa. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999. p. 511.

COOVER, R. W. User needs and their effects on information center administration. **SpecialLibraries**, New York, v. 60, n. 7, p. 446-456, set. 1969.

CORTES, V. N. A. **Competência informacional no uso da informação jurídica**. 2013. Monografia (Graduação em Biblioteconomia e Documentação) - Núcleo de Ciência da Informação, Centro de Ciências e Aplicadas, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, SE, 2013.

COSSIO, C. **Ciência do direito e sociologia jurídica**. Brasília: UNB, Instituto Central de Ciências Humanas, Setor de Direito, 1965.

COSSIO, C. **El derecho en el derecho judicial**. Buenos Aires: G. Kraft, 1945.

COSSIO, C. **La plenitud del ordenamiento jurídico**. 2. ed. Buenos Aires: Losada, 1947.

COSSIO, C. **La teoria egologica del derecho y el concepto juridico de libertad**. 2. ed. Buenos Aires: Abeledo-Perrot, 1964.

COSSIO, C. **La valoracion juridica y la ciencia del derecho**. Buenos Aires: Arayu, 1954.

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero**, João Pessoa, v. 10, n. 4, p. 1-13, ago. 2009.

COSTA, R. Jusbrasil, quem somos. **Jusbrasil**, 2017. Disponível em: <https://endireito-cienciasjuridicas.jusbrasil.com.br/artigos/625011430/jusbrasil-emprededorismo-judicial-a-maior-rede-juridica-do-pais-e-um-fruto-patrimonial-para-o-povo>. Acesso em 13 fev. 2021.

COSTA, M. F. V.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Os conceitos de estudos de usuários e a visão do bibliotecário no processo de mediação da informação. *In*: CAVALCANTE, L. E.; PINTO, V. B.; VIDOTTI, S. A. B. G. (org.). **Ciência da Informação e contemporaneidade**: tessituras e olhares. Fortaleza: UFC, 2012. p. 59-87.

CRAWFORD, S. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, White Plains, v. 13, p. 61-81, 1978.

CRESPO, I. M. **Um estudo sobre o comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores das áreas de biologia molecular e biotecnologia**: impactos do periódico científico eletrônico. 2005. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação, Faculdade de Biblioteconomia e Documentação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pci/v19n3/a09v19n3.pdf>. Acesso em: 2 dez. 2019.

CRIPPA, G.; CARVALHO, L. A. de. A mediação da informação através da comunidade virtual Anobii: um estudo de caso. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 17, n. 35, p. 97-120, dez. 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17n35p97>. Acesso em: 7 mar. 2020.

CROSS, R.; PARKER, A.; BORGATTI, S. P. **A bird's-eye view: using social network analysis to improve knowledge creation and sharing**. New York: IBM Institute for Business Value, 2002. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/249858768\\_A\\_bird's-eye\\_view\\_Using\\_social\\_network\\_analysis\\_to\\_improve\\_knowledge\\_creation\\_and\\_sharing](https://www.researchgate.net/publication/249858768_A_bird's-eye_view_Using_social_network_analysis_to_improve_knowledge_creation_and_sharing). Acesso em: 15 abr. 2019.

CRUZ, F. W. *et al.* Um modelo para mapeamento de necessidades e usos de informação musical. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 2, p. 207-227, abr./jun. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v16n2/13.pdf>. Acesso em: 25 out. 2018.

CUNHA, M. B. da. **Manual de fontes de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2010.

CUNHA, M. B. Prefácio. *In*: Casarin, H. C. S. (org.). **Estudos de usuários da informação**. Brasília: Thesaurus, 2014. p. 15-17.

DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo? **Revista de Ciência da Informação e da Comunicação**, Porto, n. 4, p. 4-37, 2007. Disponível em: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/prisma.com/article/view/2100/3046>. Acesso em: 26 abr. 2019.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. 6. ed. São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Ecologia da informação**. São Paulo: Futura, 1998.

DELA COLETA, J. A. Apresentação. *In*: FOSKETT, D. J. *et al.* **A contribuição da psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico científica**. Rio de Janeiro: Calunga, 1980.

DEPOSITPHOTOS. **Pirâmide abstrata**, 2021. Disponível em: <https://br.depositphotos.com/stock-photos/pir%C3%A2mide-3d.html?qview=9968666>. Acesso em: 17 abr. 2021.

DERVIN, B. An overview of sense-making research: concepts, methods, and results to date. *In*: INTERNATIONAL COMMUNICATION ASSOCIATION ANNUAL MEETING, 1983, Dallas. **Anais eletrônicos** [...]. Dallas: [s. n.], 1983. Disponível em: <https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/2281/Dervin83a.htm>. Acesso em: 4 abr. 2018.

DIAS, A. “Doutor, considerando que tenho filhos menores, devo promover o DIVÓRCIO?” Depende.... **Jusbrasil**, São Paulo, 2019. Disponível em: <https://alandiasadv.jusbrasil.com.br/artigos/730407320/doutor-considerando-que-tenho-filhos-menores-devo-promover-o-divorcio-depender-ref=serp>. Acesso em: 7 maio 2019.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. (Série Apontamentos).

DI CHIARA, I. G.; ALCARÁ, A. R.; TOMAÉL, M. I. Tipos de compartilhamento de informação e conhecimento no ambiente de P&D. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 2, n. 2, p. 105-118, maio/ago. 2010.

- DINHEIRO NA MESA. Guaratuba, 2021. Disponível em: <https://dinheironamesa.jusbrasil.com.br/>. Acesso Em: 16 de abr. 2020.
- DINIZ, M. H. **A ciência jurídica**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.
- DINIZ, M. H. **Compêndio de introdução à ciência do direito**. São Paulo: Saraiva, 1988.
- DINIZ, M. H. **Curso de direito civil**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 1996.
- DINIZ, M. H. **Curso de direito civil: direito de família**. 33. ed. São Paulo: Saraiva, 2019. v. 5.
- DOBELIN, S. **Informação para tomada de decisão estratégica**: um estudo da disponibilidade, escopo e organização da informação para negócios em Campinas e região. 2004. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2004.
- ELLIS, D. A behavioral approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, London, v. 45, n. 3, p. 171–212, 1989.
- EUGÊNIO, M. Pirâmide de Maslow: o que é? Teoria, necessidades e níveis. **dlojaVirtual**, Canoas, 20 abr. 2016. Disponível em: <https://www.dlojavirtual.com/dicas-para-o-seu-negocio/piramide-de-maslow/>. Acesso em: 11 abr. 2019.
- FACEBOOK (BR). **Central de ajuda**. [São Paulo]: Facebook, 2015a. Disponível em: <https://pt-br.facebook.com/help/>. Acesso em: 10 abr. 2019.
- FACEBOOK (BR). **Key facts**: facebooknewsroom. [São Paulo]: Facebook, 2015b. Disponível em: <http://newsroom.fb.com/Key-Facts>. Acesso em: 20 jun. 2019.
- FACHIN, J. Mediação da informação na sociedade do conhecimento. **Biblos**, Porto Alegre, v. 27, n. 1, p. 25-41, jan./jun. 2013. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/3096>. Acesso em: 15 jan. 2020.
- FAIBISOF, S. G.; ELY, D. P. Information needs. **Information Reports and Bibliographies**, New York, v. 5, n. 5, p. 2-16, 1976.
- FAZENDA, I. C. A. **Interdisciplinaridade**: história, teoria e pesquisa. 10. ed. Campinas: Papirus, 2002.
- FERRAZ JÚNIOR, T. S. **A ciência do direito**. São Paulo: Atlas, 2010.
- FERRAZ JÚNIOR, T. S. **Direito, retórica e comunicação**. São Paulo: Saraiva, 1973.
- FERREIRA, S. M. P. **Estudo de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. São Paulo: ABEBD, 1997. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>. Acesso em: 11 jan. 2020.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 2, p. 1-10, 1996. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/660>. Acesso em: 07 nov. 2018.

FIALHO, J. F.; ANDRADE, M. E. A. Comportamento informacional de crianças e adolescentes: uma revisão da literatura estrangeira. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 36, n. 1, p. 20-34, jan./abr. 2007.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas especialmente em bibliotecas universitárias e especializadas**. São Paulo: Nobel, 1991.

FIGUEIREDO, N. M. de. Paul Otlet e o centenário da FID. *In*: LEMOS, A. A. B. de. *et al.* **Organização do conhecimento e sistemas de classificação**. Brasília: IBICT, 1996. p. 14-19.

FONSECA, A. A Jusbrasil é uma startup jurídica: mas primeiro veio a comunidade e, só depois, o modelo de negócios. **Jusbrasil**, São Paulo, 24 abr. 2017. Disponível em: <https://www.projetodraft.com/a-jusbrasil-e-uma-startup-juridica-primeiro-veio-a-comunidade-e-so-depois-o-modelo-de-negocios/>. Acesso em: 15 mar. 2018.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FOSKETT, D. J. User psychology. *In*: INTERNATIONAL CONFERENCE ON TRAINING FOR INFORMATION WORK, 1971, Roma. **Proceedings** [...]. Roma: [s. n.], 1971. p. 378-396.

FRAGOSO, S.; RECUERO, R; AMARAL, A. **Métodos de pesquisa para internet**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

FREEMAN, L. Some antecedents in social network analysis. **Conection**, [s. l.], v. 1, n. 19, p. 1-42, 2006. Disponível em: <http://www.analytictech.com/mb874/antecedents.pdf>. Acesso em: 3 mar. 2017.

FREITAS, V. A. Aspectos fundamentais da teoria pura do direito de Hans Kelsen. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, v. 21, n. 4724, jun. 2016. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/49444>. Acesso em: 20 set. 2019.

FROHMANN, B. Revisiting “what is a document”. **Journal of Documentation**, London, v. 66, n. 2, p. 291-303, 2004.

FULLIN, C. B. Perspectivas futuras para a demanda de profissionais da informação e a organização da informação jurídica nos escritórios de advocacia de Campinas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 3, n. 2, p. 31-42, jan./jun. 2006.

FURNIVAL, A. C. M; ABE, V. Comportamento de busca na internet: um estudo exploratório em salas comunitárias. **Encontros Bibli: Revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 13, n. 25, p. 153-173, jan./jun., 2008. Disponível em: <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n25p156/887>. Acesso em: 7 mar. 2019.

GANDRA, T. K. **Inclusão digital na terceira idade**: um estudo de usuários sob a perspectiva fenomenológica. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

GANDRA, T. K. **Práticas informacionais dos visitantes do Museu Itinerante Ponto UFMG**. 2017. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2017.

GANDRA, T. K.; SIRIHAL DUARTE, A. B. Usuários da informação sob a perspectiva fenomenológica: revisão de literatura e proposta de postura metodológica de pesquisa. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 3, p. 132-160, jan./abr. 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1086>. Acesso em: 7 jun, 2020.

GARCIA, R. M. **Modelos de comportamento de busca de informação**: contribuições para a Organização da Informação. 2007. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2007. Disponível em: [http://eprints.rclis.org/15386/1/garcia\\_rm\\_me\\_mar.pdf](http://eprints.rclis.org/15386/1/garcia_rm_me_mar.pdf). Acesso em: 8 out. 2020.

GERALDO, G.; PINTO, M. D. S. Estudo de usuários de informação jurídica: bibliotecário e critérios de qualidade da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 24, n. 1, p. 39-60, abr. 2019. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/3334/2245>. Acesso em: 10 fev. 2020.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIRÃO, I. P. I. A leitura acessível. *In*: RAYMUNDO NETTO; CAVALCANTE, L. E. (org.). **Curso formação de mediadores da leitura**. Fortaleza: Fundação Demócrito Rocha, 2018. p. 158-173.

GLAUTIER, M. W. E.; UNDERDOWN, B. **Accounting theory and practice**. 5. ed. London: Pitman Publishing, 1994.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, abr. 1995.

GODWIN, P. Library 2.0: a retrospective. *In*: GODWIN, P.; PARKER, J. **Information literacy meets library 2.0**. London: Facet Publishing, 2008. p. 4–17.

GOMES, H. F. Comunicação e informação: relações dúbias, complexas e intrínsecas. *In*: MORIGI, V; JACKS, N; GOLIN, C. (org.). **Epistemologias, comunicação e informação**. Porto Alegre: Sulina, 2016. p. 91-107.

GOMES, H. F. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, maio/ago. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994>. Acesso em: 11 set. 2019.

GOMES, H. F. Interdisciplinaridade e ciência da informação: de característica a critério delineador de seu núcleo principal. **DataGramaZero**, v. 2, n. 4, 2001. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/5176>. Acesso em: 13 jan. 2019.

GOMES, H. F. Mediação da informação e suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política: um fundamento da Ciência da Informação em favor do protagonismo social. **Informação & Sociedade: Estudos**, [S. l.], v. 30, n. 4, p. 1–23, 2020. DOI: 10.22478/ufpb.1809-4783.2020v30n4.57047. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/57047>. Acesso em: 29 ago. 2021.

GOMES, H. F. Mediação da informação e protagonismo social: relações com vida ativa e ação comunicativa à luz de Hannah Arendt e Jürgen Habermas. *In*: GOMES, H. F; NOVO, H. F. (org.). **Informação e protagonismo social**. Salvador: EDFBA, 2017. p. 27-44.

GOMES, H. F. Protagonismo social e mediação da informação. **Logeion: Filosofia da Informação**, [s. l.], v. 5, n. 2, p. 10-21, mar. 2019. Disponível em: <http://revista.ibict.br/fiinf/article/view/4644/4048>. Acesso em: 26 may 2020.

GOMES, H. F. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos ENANCIB (2008-2009). **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, João Pessoa, v. 3, n. 1, p. 85-99, 2010.

GOMES, H. G. (org.). **A contribuição da Psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica**. Rio de Janeiro: Calunga, 1980. (Série Ciência da Informação).

GOMES, S. L. R. **Bibliotecas virtuais**: informação e comunicação para a pesquisa científica. 2002. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2002.

GONTIJO, C. A dialética da transformação de valores em preços. **Economia e Sociedade**, Campinas, v. 22, n. 1, p. 1-41, abr. 2013. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-06182013000100001&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-06182013000100001&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 5 dez. 2018.

GONZÁLEZ DE GÓMES, M. N. A informação: dos estoques às redes. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, p. 1-11, 1995. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/611/613>. Acesso em: 7 abr. 2018.

GONZÁLEZ TERUEL, A. **Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Gijón: Treas, 2005.

GUERRIERO, I. C. Z. Resolução nº 510 de 7 de abril de 2016 que trata das especificidades éticas das pesquisas nas ciências humanas e sociais e de outras que utilizam metodologias próprias dessas áreas. **Revista Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 8, p. 2619-2629, 2016. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_issuetoc&pid=1413-812320160008&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_issuetoc&pid=1413-812320160008&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 11 abr. 2018.

GUIMARÃES, M. V. A. F. **Compartilhamento de informação e conhecimento em equipes de desenvolvimento de software**. 2009. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/4260/1/2009\\_MarcosViniciusAmorimFGuimaraes.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/4260/1/2009_MarcosViniciusAmorimFGuimaraes.pdf). Acesso em: 16 mar. 2018.

HALAVAS, A. Prefácio. *In*: FRAGOSO, S.; RECUERO, R.; AMARAL, A. (org.). **Métodos de pesquisa para Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2013. p. 11-16.

HARLAN, M. A. **Information practices of teen content creators: the intersection of action and experiences: a grounded theory study**. 2012. Thesis (Doctor of Philosophy) - School of Information Systems, Science and Engineering Faculty, Queensland University of Technology, Queensland, Austrália, 2012. Disponível em: [http://eprints.qut.edu.au/57125/1/Mary\\_Harlan\\_Thesis.pdf](http://eprints.qut.edu.au/57125/1/Mary_Harlan_Thesis.pdf). Acesso em: 11 out. 2020.

HIGINO, A. F. B. **Ciência da informação, interdisciplinaridade e transdisciplinaridade** [manuscrito]: um estudo do contexto brasileiro com foco no ENANCIB. 2011. Tese (Doutorado) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011.

HJØRLAND, B.; ALBRECHTSEN, H. Toward a new horizon in information science: domain-analysis. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 46, n. 6, p. 400-425, 1995.

IBAIXE JUNIOR, J. Interpretação da lei: a atividade do operador do direito é ler a realidade. **Consultor Jurídico**, São Paulo, 2007. Disponível em: [https://www.conjur.com.br/2007-nov-20/atividade\\_operador\\_direito\\_ler\\_realidade](https://www.conjur.com.br/2007-nov-20/atividade_operador_direito_ler_realidade). Acesso em: 25 abr. 2019.

IBGE. **Conheça as cidades e estados do Brasil**. 2020. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/>. Acesso em: 14 nov. 2020.

IBGE. **Estatísticas de registro civil**. 2017. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/135/rc\\_2017\\_v44\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/135/rc_2017_v44_informativo.pdf). Acesso em: 16 mar. 2019.

IPE, M. Knowledge sharing organizations: a conceptual framework. **Human Resource Development Review**, Washington, v. 2, n. 4, p. 337-359, Dec. 2003. Disponível em: <http://hrd.sagepub.com/cgi/reprint/2/4/337>. Acesso em: 30 ago. 2018.

ISTO É: após três anos em queda, divórcios sobem 2,5% no país. **Colégio notarial do Brasil**, São Paulo, 16 abr. 2018. Disponível em: <https://www.cnbsp.org.br/index.php?pG=X19leGliZV9ub3RpY2lhcw==&in=MTYwNjU=&filtro=1>. Acesso em: 10 set. 2018.

JAPIASSÚ, H. **Interdisciplinaridade e patologia do saber**. Rio de Janeiro: Imago, 1976.

JARDIM, J. M. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acesso e disseminação. *In*: MESA-REDONDA NACIONAL DE ARQUIVOS, 199., Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999.

JEANNERET, Y. Dispositif. *In*: COMMISSION NATIONALE FRANÇAISE POUR L'UNESCO. **La société de l'information: glossaire critique**. Paris: La Documentation Française, 2005. p. 50-51.

JENKINS, H.; REEN, J.; FORD, S. **Cultura da conexão: criando valor e significado por meio da mídia propagável**. São Paulo: Aleph, 2014.

JOHNSON, J.D. **Cancer-related information seeking**. N.J: Hampton Press, 1997.

JOVANOVIČ, E. M. S.; BARTALO, L. **Comportamento informacional dos egressos na área jurídica: a busca pela competência**. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., 2015, João Pessoa. **Anais [...]**. João Pessoa: UFPB, 2015. p. 1-8.

JOVANOVIČ, E. M. S.; BARTALO, L. **Comportamento informacional nas pesquisas jurídicas: o uso da internet**. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: UFMG, 2014. p. 1-10.

JOVANOVIČ, E. M. S.; CAVALCANTE, L. E. **O comportamento informacional e a necessidade de informação jurídica dos professores/advogados do Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos da Universidade Estadual de Londrina**. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 19., 2018, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: UEL, 2018. p. 2082-2090. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/103497>. Acesso em: 15 jul. 2020.

JOVANOVIČ, E. M. S.; TOMAÉL, M. I. A abordagem da informação jurídica e da jurisprudência em blogs: um estudo comparativo. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 19, n. 2, p. 151-162, jul./dez. 2014.

JUSBRASIL. **Sobre o Jusbrasil**: organizando toda a informação jurídica brasileira. 2014. Disponível em: <https://Jusbrasil.Jusbrasil.com.br/artigos/111826539/sobre-o-Jusbrasil>. Acesso em: 06 abr. 2019.

JUSBRASIL. **Conectando pessoas à justiça através de advogados e informação jurídica**. 2019. Disponível em: <https://Jusbrasil.Jusbrasil.com.br/artigos/111826539/sobre-o-Jusbrasil>. Acesso em: 17 jun.. 2019.

JUSBRASIL. **Conectando pessoas à justiça através de advogados e informação jurídica**. 2021. Disponível em: <https://Jusbrasil.Jusbrasil.com.br/artigos/111826539/sobre-o-Jusbrasil>. Acesso em: 6 abr. 2021.

KALMAN, M. E.; MONGE, P.; FULK, J. Motivations to resolve communications dilemmas in data-base mediated collaboration. **Communication Research**, Califórnia, n. 29, p. 125-154, 2002.

KEBEDE, R. **Redes sociais superam o e-mail**. 2009. Disponível em: <http://br.hsmglobal.com/notas/43543-redessociais-superam-o-e-mail>. Acesso em: 7 nov. 2019.

KEEN, A. **Vertigem digital**: por que as redes sociais estão nos dividindo, diminuindo e desorientando. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

KELSEN, H. **Teoria pura do direito**. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

KLEIN, J. T. **Interdisciplinarity**: history, theory, and practice. Detroit: Wayne State University Press, 1990.

KLINTOE, K. Interação entre empresas com necessidades de informação (=conhecimento) e a estrutura nacional de centros com provisão de conhecimento acumulado: referência especial à estrutura nacional de serviços de informação, documentação e de biblioteca. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 20, n. 1, p. 55-57, jan./jun. 1991.

KOZINETS, R. V. **Netnografia**: realizando pesquisa etnográfica online. Porto Alegre: Penso, 2014.

KRIKELAS, J. Information-seeking behaviour: patterns and concepts. **Drexel Library Quarterly**, Philadelphia, v.19, n.2, p. 5-20, 1983.

KUHLTHAU, C. C. **Information search process**. New Jersey, 2004. Disponível em: [http://comminfo.rutgers.edu/~kuhlthau/information\\_search\\_process.htm](http://comminfo.rutgers.edu/~kuhlthau/information_search_process.htm). Acesso em: 2 ago. 2020.

KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, New York, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991. Disponível em:

<http://faculty.washington.edu/harryb/courses/INFO310/Kuhlthau.pdf>. Acesso em: 9 out. 2020.

KUHN, T. **A estrutura das revoluções científicas**. 7. ed. São Paulo: Perspectiva, 2003.

LALANDE, A. **Vocabulário técnico e crítico da filosofia**. São Paulo: Martins Fontes, 1993.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1985.

LARA, M. L. G. de. Novas relações entre terminologia e Ciência da Informação na perspectiva de um conceito contemporâneo da informação. **DataGramZero**, João Pessoa, v. 7, n. 4, p. 1-9, ago. 2006. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/44954>. Acesso em: 10 maio 2019.

LASCOUX, J. L. **O que é mediação?** Associação Fórum-Mediação, 2006. Disponível em: <http://www.forum-mediacao.net/module2display.asp?id=39&page=2>. Acesso em: 11 jan. 2019.

LE COADIC, Y. F. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LECKIE, G. J.; PETTIGREW, K. E.; SYLVAIN, C. Modeling the information seeking of professional: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. **The Library Quarterly**, Chicago, v. 66, n. 2, p. 161-193, 1996.

LEITE, G.; CRUZ, R. L. P. da. Sobre a hierarquia das leis no direito brasileiro. **Jornal Jurid**, 18 abr, 2018. Disponível em: <https://www.jornaljurid.com.br/colunas/gisele-leite/sobre-a-hierarquia-das-leis-no-direito-brasileiro>. Acesso em: 11 fev. 2019.

LEMOS, A.; LÉVY, P. **O futuro da internet: em direção a uma ciberdemocracia planetária**. São Paulo: Paulus, 2010.

LIMA, G. M. C. **Serviços de referência: práticas informacionais do bibliotecário**. 2018. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.

LIMA, J. A. O. **Modelo genérico de relacionamentos na organização da informação legislativa e jurídica**. 2008. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

LIN, N. **Social capital: a theory of social structure and action**. Cambridge: Cambridge University Press, 2004.

LINE, M. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and users; a comment. **ASLIB Proceedings**, London, v. 26, n. 2, p. 87, 1974.

LOIOLA, E.; BASTOS, A. V.; REGIS, H.P. Análise de redes sociais. In: BASTOS, A. V.; LOIOLA, E.; REGIS, H.P. (Organizadores). **Análise das redes sociais em contextos sociais**. Salvador : EDUFBA, 2015. Cap. 2, p.41-83.

LORENZ, Karl. **Metodologia da ciência do direito**. Portugal : Fundação Calouste Gulbenkian, 1997.

LUFT, C. P. **Minidicionário Luft**. São Paulo: Ática, 2000.

MACKAY, D. M. **Information, mechanism and meaning**. Cambridge: Mit Press, 1969.

MADALENO, A. C. C., MADALENO, R. **Síndrome da alienação parental: importância da detecção aspectos legais e processuais**. 5. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Gen, Forense, 2018.

MALLMANN, E. M. Redes e mediação: princípios epistemológicos da teoria da rede de mediadores em educação. **Revista Iberoamericana de Educación**, Madrid, n. 54, p. 221-241, 2010.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARSTON, W. M. **Emotions of normal people**. Nova York: Scholar's Choice, 2015.

MARTELETO, R. M. Cultura informacional: construindo o objeto informação pelo emprego dos conceitos de imaginário, instituição e campo social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, p. 89-93, 1995.

MARTELETO, R. M. Cultura da modernidade: discursos e práticas informacionais. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 23, n. 2, p. 115-137, jul./dez. 1994.

MARTELETO, R. M. Informação: elemento regulador dos sistemas, fator de mudança social ou fenômeno pós-moderno? **Ciência da Informação**, Brasília, v. 16, n. 2, p. 169-180, 1987.

MARTELETO, R. M. Redes sociais, mediação e apropriação de informação: situando campo, objetos e conceitos na pesquisa em ciência da informação. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 27-46, jan./dez. 2010.

MARTELETO, R. M.; OLIVEIRA e SILVA, A. B. Redes e capital social: o enfoque da informação para o desenvolvimento local. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 3, p. 41-49, 2004.

MARTÍN-BARBERO, J. Uma aventura epistemológica. **MATRIZES**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 143-162, jul./dez. 2009. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/matrizes/article/view/38228/41001>. Acesso em: 20 abr. 2019.

MARTINEZ-SILVEIRA, M.; ODDONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 2, p. 118-127, 2007.

MARTINHO, A. M. O bibliotecário jurídico: identidade e competências profissionais. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE BIBLIOTECAS JURÍDICAS, 1., 2004, Lisboa. **Anais** [...]. Lisboa: Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, 2006.

MASLOW, A. **Motivation and personality**. New York: Harper & Brothers, 1954.

MATTELART, A. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Loyola, 2002.

McDIARMID, E. W. **The library survey: problems and methods**. Chicago: American Library Association, 1940.

MEDEIROS, A. L. S.; OLINTO, G. Bibliotecas públicas e o futuro: as bibliotecas estaduais brasileiras na era da internet. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais** [...]. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2012. p. 1-15.

MEDIAÇÃO. *In*: DICIONÁRIO Houaiss, 2019. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/mediacao/>. Acesso em: 13 fev. 2019.

MEDIAÇÃO. *In*: DUBOIS, J. **Dicionário de linguística**. São Paulo: Cultrix, 1997.

MEDIAÇÃO. *In*: JAPIASSÚ, H. **Dicionário básico de filosofia**. 4. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2006.

MENZEL, H. *et al.* **Review of studies in the flow of information among scientists**. New York: Columbia University Bureau of Applied Social Research, 1960. v. 2.

MESSIAS, L. C. S. **Informação: um estudo exploratório do conceito em periódicos científicos brasileiros da área de Ciência da Informação**. 2005. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Marília, 2005.

MILGRAN, S. The small word problem. **Psychology Today**, Nova York v. 1, p. 61-67, 1967.

MINAYO, M. C. de S. (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 18. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MIRANDA, R. G. **Documentação jurídica: dos pressupostos de Otlet à organização da informação**. 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015.

MIRANDA, A. C. C. A política de desenvolvimento de coleções no âmbito da informação jurídica. *In*: PASSOS, E. (org.). **Informação jurídica: teoria e prática**. Brasília: Thesaurus, 2004. p. 137-151.

MONTORO, A. F. **Introdução à ciência do direito**. 33. ed. rev. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MOORE, C. W. **O processo de mediação**: estratégias práticas para resolução de conflitos. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

MORAES, R. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.

MOREIRA, F. M.; SIRIHAL DUARTE, A. B. O paradigma social da informação e as teorias sociais: relações e contribuições. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v. 11, p. 169-178, 2016. Disponível em: <https://pt.slideshare.net/epicufmg/o-paradigma-social-da-informao-e-as-teorias-sociais-relaes-e-contribuies>. Acesso em: 25 mar. 2020.

MORIN, E. **O método 4**: as idéias, habitat, vida, costumes, organização. Porto Alegre: Sulina, 1998.

MUELLER, S. P. M. O impacto das tecnologias de informação na geração do artigo científico: tópicos para estudo. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 23, n. 3, p. 309-317, 1994.

MURTA, R. **Uma espiadinha dentro do Jusbrasil**. [2016]. Disponível em: <https://danielmurta.Jusbrasil.com.br/artigos/383937197/o-o-uma-espiadinha-dentro-do-Jusbrasil>. Acesso em: 16 fev. 2018.

MOSTAFA, S. P. **Ciência da informação**: uma ciência, uma revista. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 3, p. 1-5, 1996.

NAPOLEONE, L. M.; CAMARGO, E. C.; SANTOS, E. V. dos. A pesquisa jurídica “fora da caixa”: em busca de novas tendências. *In*: COLÓQUIO LUSO-BRASILEIRO DE DIREITO E INFORMAÇÃO: DIREITO E INFORMAÇÃO NA SOCIEDADE EM REDE, 4., Porto, 2016. **Anais** [...]. Porto: Faculdade de Direito e Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 2016. p. 463-486.

NASCIMENTO, L. M. B. do; GUIMARÃES, J. A. C. A organização da informação jurídico-digital e os avanços teóricos da diplomática: uma reflexão acerca da eficácia probatória do documento. **Informação & Informação**, Londrina, v. 12, n. 2, p. 233-238, jul./dez. 2007. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1762>. Acesso em: 13 dez. 2017.

NOOY, W.; MRVAR, A; BATAGELJ, V. **Exploratory network analysis with Pajek**. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.

NUNES, J. V.; CAVALCANTE, L. E. Por uma *epistême* mediacional na Ciência da Informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017, Marília. **Anais** [...]. Marília: Associação Nacional de

Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2017. p. 1.20. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/124968>. Acesso em: 19 ago. 2020.

OAB - ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. **Institucional**: quadro da advocacia. Brasília: OAB, [2021]. Disponível em: <https://www.oab.org.br/institucionalconselhofederal/quadroadvogados>. Acesso em: 31 jul. 2021.

OAB - ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. **Código de ética e disciplina da OAB**. Brasília: OAB, 1995. Disponível em: <https://www.oab.org.br/content/pdf/legislacaoob/codigodeetica.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2020.

OCTAVIANO, V. L. C.; REY, C. M.; SILVA, K. C. A informação na atividade técnico-científico: um enfoque pós moderno. **Transinformação**, Campinas, v. 11, n. 2, p. 173-184, maio/ago. 1999.

OLABUENAGA, J. I. R.; ISPIZUA, M. A. **La descodificacion de la vida cotidiana**: metodos de investigacioncualitativa. Bilbao: Universidad de Deusto, 1989.

OLIVEIRA, A. C. S. de. Informação jurídica: o desafio do atendimento na era virtual. *In*: SEMINÁRIO DE INFORMAÇÃO JURÍDICA, 2., 2006, Recife. **Anais** [...]. Recife, [s.n.], 2006a. p. 1-15. Disponível em: [http://www.infolegis.com.br/wa\\_files/adriana-carla.pdf](http://www.infolegis.com.br/wa_files/adriana-carla.pdf). Acesso em: 17 mar. 2019.

OLIVEIRA, E. **O comportamento informacional de pós-graduandos de engenharia**: estudo sobre a influência da personalidade. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2013.

OLIVEIRA, J. R. G. de. Operadores ou exercitores do direito? **Migalhas**, São Paulo, 14 set. 2006b. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/30003/operadores-ou-exercitores-do-direito>. Acesso em: 14 set. 2019.

OLIVEIRA, M. **A investigação científica na ciência da informação**: análise da pesquisa financiada pelo CNPq. 1998. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Brasília: IBICT, 1998.

OLIVEIRA, M. A pesquisa científica na ciência da informação: análise da pesquisa financiada pelo CNPq. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 143-156, dez. 2001.

OLIVEIRA, M. de. Origens e evolução da ciência da informação. *In*: OLIVEIRA, M. de (coord.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: UFMG, 2005. p. 9-28.

OROZCO GÓMEZ, G. **La investigación en comunicación desde la perspectiva cualitativa**. México: Universidade Nacional de la Plata, 2000.

ORTEGA, C. D. Mediação da informação: do objeto ao documento. *In*: VII ENCUENTRO IBÉRICO EDICIC, 7., 2015, Madrid. **Anais** [...]. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2015. p. 1-15. Disponível em: <https://eprints.ucm.es/34512/>. Acesso em: 9 jan. 2020.

PAIVA, R. M. V. **A biblioteca escolar e os nativos digitais**. 2018. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.

PASSOS, E. O controle da informação jurídica no Brasil: a contribuição do Senado Federal. **Revista de Ciência da Informação**, Brasília, v. 23, n. 3, p. 363-368, set./dez. 1994.

PASSOS, E.; BARROS, L. V. **Fontes de informação para pesquisa em Direito**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2009.

PATEL, N. **Webinar**: o que é, como funciona e como fazer. 2020. Disponível em: <https://neilpatel.com/br/blog/webinar-o-que-e/>. Acesso em: 08 de março 2021.

PEREIRA, D. C.; CRUZ, R. C. Folksonomia e tags afetivas: comunicação e comportamento informacional no twitter. **DataGrama Zero**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, p. 1-9, dez. 2010.

PEREIRA, F. C. M. Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 3, p. 176-194, set./dez. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pci/v15n3/10.pdf>. Acesso em: 14 set. 2020.

PEREIRA, M. N. F.; GOMES, H. E.; PINHEIRO, L. V. R.; OLIVEIRA, R. M. S. A aplicação da técnica do incidente crítico em estudos de usuários da informação técnico-científica: uma abordagem comparativa. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 8, n. 1, 1979. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/74274>. Acesso em: 22 set. 2021.

PERROTTI, E. Sobre informação e protagonismo cultural. *In*: GOMES, H. F.; NOVO, H. F. (org.). **Informação e protagonismo social**. Salvador: EDUFBA, 2017. p. 11-26.

PESSOA, M. T. **A relação entre ouvintes assíduos e o rádio**: um estudo de usuários da informação a partir de uma perspectiva compreensiva. 2010. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

PIERUCCINI, I. **A ordem informacional dialógica**: estudo sobre a busca de informação em Educação. 2004. Tese (Doutorado em Ciência da Informação e Documentação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

- PINHEIRO, L. V. **A ciência da informação entre sombra e luz: domínio epistemológico e campo interdisciplinar**. 1997. Tese (Doutorado em Comunicação) - Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1997.
- PINHEIRO, L. V. Campo interdisciplinar da ciência da informação: fronteiras remotas e recentes. *In*: PINHEIRO, L. V. (org.). **Ciência da Informação: Ciências Sociais e interdisciplinaridade**. Brasília: IBICT, 1999, p. 155-182.
- PINHEIRO, L. V. Campo interdisciplinar da ciência da informação: fronteiras remotas e recentes. **Investigación Bibliotecológica**, México, v. 12, n. 25, p. 132-163, 1998.
- PINHEIRO, L. V. Ciência da Informação: desdobramentos disciplinares, interdisciplinaridade e transdisciplinaridade. *In*: GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N.; DILLORICO, E. G. (org.). **Políticas de memória e informação**. Natal: EDUFRN, 2006. p. 111-142. Disponível em: <http://ridi.ibict.br/handle/123456789/18>. Acesso em: 11 ago. 2019.
- PINHEIRO, L. V. Do acesso livre a ciência aberta: conceitos e implicações na comunicação científica. **RECIIS**, [Rio de Janeiro], v. 8, n. 2, p. 153-165, jun. 2014.
- PINHEIRO, L. V. R. Processo evolutivo e tendências contemporâneas da Ciência da Informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 15, n. 1, p. 1-36, 2005.
- PINHEIRO, L. V. R. **Usuário - Informação: o contexto da ciência e da tecnologia**. Rio de Janeiro: LTC/IBCT, 1982.
- PINHEIRO, L. V. R.; LOUREIRO, J. M. M. Traçados e limites da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, 1995.
- PINTO, F. V. M. **Práticas informacionais na organização político-sindical dos professores da rede municipal de Belo Horizonte**. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.
- POMBO, O. Epistemologia da interdisciplinaridade. **Revista Ideação**, Feira de Santana, v. 10, n. 1, p. 9-40, jan./jul. 2008. Disponível em: <http://erevista.unioeste.br/index.php/ideacao/article/view/4141/3187>. Acesso em: 11 abr. 2018.
- POMBO, O. Interdisciplinaridade e integração dos saberes. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 1-13, 2005. Disponível em: <http://revista.ibict.br/liinc/article/view/3082>. Acesso em: 10 set. 2018.
- POWELL, W.; SMITH-DOERR. Network and economic life. *In*: SMELSER, N.; SWEDENBERG, R. (org.). **The Handbook of economic sociology**. Princeton: University Press, 1994. p. 379-402.

PRADO, J. M. K.; LUCAS, E. R. O.; HERRERO-CURIEL, E. As bibliotecas nacionais iberoamericanas na web 2.0: resultados parciais sobre o *Facebook*. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais** [...]. Florianópolis: [s. n.], 2013. p. 1-16.

QUESTIONPRO. **Escala Likert**: o que é e como usar. 2021. Disponível em: <https://www.questionpro.com/blog/pt-br/o-que-e-escala-likert/>. Acesso em: 10 mar. 2021.

RANGANATHAN, S. R. Psicologia e natureza do trabalho dos usuários. In: GOMES, Hagar Espanha (Org.). **A contribuição da psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica**. Rio de Janeiro: Calunga, 1980. p. 31-42.

REALE, M. **Fundamentos do direito**. São Paulo: Saraiva, 1998.

REALE, M. **Lições preliminares de direito**. São Paulo: Saraiva, 1984.

RECUERO, R. Estratégias de personalização e sites de redes sociais: um estudo de caso da apropriação do fotolog.com. **Comunicação, Mídia e Consumo**. São Paulo, v. 5, n. 12, p. 35-36, 2008.

RECUERO, R. **Redes sociais na internet e difusão das informações**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

REIS, E. **O que é uma live?** Saiba tudo sobre as transmissões ao vivo na Internet. 2020. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/noticias/2020/03/o-que-e-uma-live-saiba-tudo-sobre-as-transmissoes-ao-vivo-na-internet.ghtml>. Acesso em: 17 dez. 2021.

REZENDE, A. P. Pesquisa jurídica em fontes eletrônicas. In: PASSOS, E. (org.). **Informação jurídica**. Brasília: Thesaurus, 2004. p. 172-188.

RIES, Eric. **A startup enxuta**: como os empreendedores atuais utilizam inovação contínua para criar empresas extremamente bem-sucedidas. São Paulo: Leya Ed., 2012.

ROCHA, E. C. F. **Usuário da informação, um velho (?) (des)conhecido**: usuários da informação em diferentes profissões da informação. 2013a. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

ROCHA, A. P.; SIRIHAL DUARTE, A. B. S.; PAULA, C. P. A. Modelos de práticas informacionais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 23, n. 1, p. 36-61, jan./abr. 2017.

ROCHA, E. C. F.; GANDRA, T. K.; ROCHA, J. A. P. **Práticas informacionais**: nova abordagem para os estudos de usuários da informação. **BIBLIOS**, Rio Grande, n. 68, p. 2-17, 2017. Disponível em: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1562-47302017000300007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1562-47302017000300007). Acesso em: 11 set. 2019.

ROCHA, J. A. P. **A produção do conhecimento como cognição distribuída: práticas informacionais no fazer científico.** 2018. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.

ROCHA, J. A. P. **Acessibilidade na web para pessoas com deficiência visual: um estudo de usuários à luz da cognição situada.** 2013b. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

ROCHA, J. A. P.; PAULA, C. P. A. DE; SIRIHAL DUARTE, A. B. A cognição distribuída como referencial teórico para os estudos de usuários da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 26, n. 2, p. 91-105, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/28563/16203>. Acesso em: 9 abr. 2020.

RODAS, L. C. P. **Democracia e cidadania na web social: participação, colaboração, e produção coletiva de conhecimento.** 2009. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Niterói, 2009.

RODRIGUES JUNIOR, O. L. Direito comparado: Carlos Cossio, um gigante desconhecido no Brasil. **ConJur**, 5 de dez. 2012. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2012-dez-05/direito-comparado-carlos-cossio-gigante-desconhecido-brasil>. Acesso em: 06 mar. 2018.

ROMAGNOLI, A. R. **O comportamento informacional de advogados trabalhistas com os autos digitais.** 2015a. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2015.

ROMAGNOLI, A. R.; BARTALO, L. O comportamento informacional de advogados trabalhistas no processo judicial eletrônico. **Revista ACB: Biblioteconomia de Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 3, p. 373-378, 2015b.

ROMANOS DE TIRATEL, S. Accessing Information use by humanists and social scientists: a study at the Universidad de Buenos Aires, Argentina. **The Journal of Academic Librarianship**, Ann Arbor, v. 26, n. 5, p. 346-354, set. 2000.

SÁ, J. P. S. **Ler e compartilhar na web: práticas informacionais de blogueiros literários.** 2018. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.

SÁ, J. P. S.; ARAÚJO, C. A. V. Práticas informacionais de blogueiros literários. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 26, n. 1, p. 132-160, jan/abr. 2020. Disponível em: <https://www.seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/88287/54525>. Acesso em: 07 nov. 2019.

SÁ, R. M. C. **Compartilhamento do conhecimento e o processo de orientação de discentes de pós-graduação stricto sensu.** 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

SANTA-ANNA, J. Trajetória histórica das bibliotecas e o desenvolvimento dos serviços bibliotecários: da guarda informacional ao acesso. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, [s. l.], v. 13, n. 1, p. 138-155, 30 jan. 2015.

SANTAELLA, L. Da cultura das mídias à cibercultura: o advento do pós-humano. **Revista Famecos**, Porto Alegre, n. 22, p. 23-32, dez. 2003.

SANTAELLA, L. **Navegar no ciberespaço**: o perfil cognitivo do leitor imersivo. São Paulo: Paulus, 2004.

SANTAELLA, L. Palestra com Lúcia Santaella. *In*: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE INOVAÇÃO EM MÍDIAS INTERATIVAS, 2012, Goiânia. **Anais [...]**. Goiânia: UFG, 2013. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=NOLkoHlulxk>. Acesso em: 18 mar. 2020.

SANTOS NETO, J. A. **O estado da arte da mediação da informação**: uma análise histórica da constituição e desenvolvimento dos conceitos. 2019. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Marília, 2019.

SANTOS NETO, J. A.; ALMEIDA JUNIOR, O. F. O caráter implícito da mediação da informação. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 27, n. 2, p. 253-254, maio/ago. 2017.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudos de usuários**. Madri: Fundación Germán Sanchez Ruipérez, 1994.

SÃO PAULO. Ordem dos Advogados do Brasil. **Provimento No. 94/2000: Publicidade, propaganda e a informação da advocacia**. 2000. Disponível em: <https://www.oabsp.org.br/noticias/2000/09/13/689>. Acesso em: 11 out. 2020.

SARACEVIC, T. Information science: origin, evolution and relations. *In*: VAKKARI, P.; Cronin, B. (ed.). **Conceptions of library and information science**: historical, empirical and theoretical perspectives. Los Angeles: Taylor Graham, 1992. p. 5-27.

SARACEVIC, T. **Introduction to information science**. Nova Iorque: Bowker, 1970.

SARAIVA, P. **Advogado não pede, advoga**: manifesto da independência da advocacia brasileira. São Paulo: Icone, 1996.

SARMENTO, A. G. da S.; ROSA, A. G. M.; FERREIRA, R. M. Informação jurídica: valor agregado. O quê? Por quem? E para quem? *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais [...]**. Porto Alegre: PUCRS, 2000. p. 1-16. Disponível em: [http://eprints.rclis.org/6549/1/Informa%C3%A7%C3%A3o\\_jur%C3%ADdica.pdf](http://eprints.rclis.org/6549/1/Informa%C3%A7%C3%A3o_jur%C3%ADdica.pdf). Acesso em: 15 abr. 2019.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of “way of life”. **LISR**, [s. l.], n. 17, p. 259-294, 1995. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/3d0f/75c914bc3a34ef45cb0f6a18f841fa8008f0.pdf>. Acesso em: 17 ago. 2020.

SAVOLAINEN, R. Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. **Library Quarterly**, Chicago, v. 77, n. 2, p. 109-132, 2007.

SEPÚLVEDA, M. I. M. **A relação dos bibliotecários com a profissão, com a rotina profissional e com os usuários a partir de uma perspectiva compreensiva**. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

SHANNON, C. E.; WAEVER, W. **A teoria matemática da comunicação**. São Paulo: DIFEL, 1949.

SHERA, J. H. Sobre bibliotecología, documentación y ciencia de la información. **Boletín de la UNESCO**, v. 22, n. 2, p. 81-89, 1968.

SHERA, J. H.; CLEVELAND, D. B. History and foundations of information science. **Annual Review of Information Science and Technology**, White Plains, v. 12, p. 249-275, 1977.

SICHES, L. R. **Nueva filosofía de la interpretación del derecho**. México : Fondo de Cultura Económica, 1956.

SIGNATES, I. Estudo sobre o conceito de mediação. **Novos Olhares**: Revista de Estudos sobre Práticas de Recepção a Produtos Midiáticos, São Paulo, n. 2, p. 37-49, jul./dez. 1988. Disponível em: <https://www.tjap.jus.br/portal/images/stories/documentos/Eventos/Texto---Estudo-sobre-o-conceito-de-mediacao.pdf>. Acesso em: 5 dez. 2018.

SILVA, A. G. **Fontes de informação jurídica**. Rio de Janeiro: Interciência, 2010a.

SILVA, A. M. da. **A informação**: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico. Porto: Edições Afrontamento, 2006.

SILVA, A. M. da. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Prisma.Com**: Revista de Ciências e Tecnologia de Informação e Comunicação, n. 9, p. 2, 2010b. Ed. Especial.

SILVA, D. P. **[Argumentação]**. WhatsApp. 30 jan. 2020. 20:45. 1 mensagem de WhatsApp.

SILVA, E.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. Florianópolis: UFSC, 2001.

SILVA, F. S.; NUNES, J. V., CAVALCANTE, L. E. O conceito de mediação na ciência da informação brasileira: uma análise a partir da BRAPCI. **Brazilian Journal of Information Science**, [s. l.], v. 12, n. 2, p. 33-42, 2018.

SILVA, J. F.; FERREIRA, M. A. T.; BORGES, M. E. N. Análise metodológica dos estudos de necessidades de informação sobre setores industriais brasileiros: proposições. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 129-141, maio/ago. 2002.

SILVA, J. C.; GOMES, H. F. A importância da mediação para a construção de uma autonomia no contexto dos usuários da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 23, n. 2, p. 33-44, maio/ago. 2013.

SILVA, J. L. C. Percepções conceituais sobre a mediação da informação. **INCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 1, p. 93-108, mar./ago. 2015. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/89731>. Acesso em: 13 fev. 2019.

SILVA, R. Livro marketing multinível 12. **Doutor Multinível**. 19 fev. 2017. Disponível em: <http://doutormultinivel.com.br/marketing-multinivel-meu-primeiro-livro/livro-marketing-multinivel-12/>. Acesso em: 7 mar. 2019.

SILVA, R. **As práticas informacionais das profissionais do sexo da zona boêmia de Belo Horizonte**. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

SIRIHAL DUARTE, A. B.; ARAÚJO, C. A. A.; PAULA, C. P. A. de. Práticas informacionais: desafios teóricos e empíricos de pesquisa. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, p. 111-135, out. 2017. Número especial. Disponível em: <http://periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/20650/31077>. Acesso em: 14 mar. 2018.

RICKERT, Heinrich. **Ciencia cultural y ciência natural**. Madrid: Calpe, 1922.

SKINNER, B. F. **Science and human behavior**. New York: The Macmillan Company, 1953.

SOUZA, F. C. Interdisciplinaridade da Ciência da Informação. *In*: PINTO, V. B.; CAVALCANTE, L. E.; SILVA NETO, C. **Ciência da Informação**: abordagens transdisciplinares gêneses e aplicações. Fortaleza: Edições UFC, 2007.

SOUZA, S. I. N. de. A legalidade da informação e os efeitos da Lei n. 9.296/96: a solução pela técnica da ponderação de interesses dos direitos da república Federativa do Brasil de 1988. *In*: DINIZ, M. H. (org.). **Atualidades jurídicas**. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 227-246.

SPRANGER, E. **Types of man**. New York: M. Niemeyer, 1928.

SUGAHARA, C.R.; VERGUEIRO, W.C.S. Redes Sociais: um olhar sobre a dinâmica de informação na rede (APL) Arranjo Produtivo Local Têxtil, de Americana – São Paulo. **Revista Interamericana de Bibliotecologia**, v. 34, n. 2, p. 177-186, 2011.

TALJA, S. Information sharing in academic communities: types and levels of collaboration in information seeking and use. **New Review of Information Behavior Research**, London, v. 3, p. 143-159, 2002.

TARAPANOFF, K.; ARAÚJO JÚNIOR, R. H. de; CORMIER, P. M. J. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a09v29n3>. Acesso em: 2 fev. 2018.

TARGINO, M. G. A interdisciplinaridade da Ciência da Informação como área de pesquisa. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 5, n. 1, p. 12-17, jan./dez. 1995.

TAYLOR, R.S. Professional aspects of information science and technology. **Annual Review of Information Science and Technology**, [s. l.], v. 1, p. 15-40, 1966.

TEIXEIRA, H. **O que é behaviorismo**. 7 outubro de 2015. Disponível em: <http://www.helioteixeira.org/ciencias-da-aprendizagem/o-que-e-behaviorismo/>. Acesso em: 14 jul. 2020.

TELLES, A. A. **A revolução das mídias sociais**. São Paulo: M. Books do Brasil, 2010.

TELLES JUNIOR, G. **Iniciação na ciência do direito**. São Paulo: Saraiva, 2011.

TERTO, A. L. V. **A extensão universitária e o Sistema de Informação da Extensão (SIEX/UFMG)**: um estudo de usuários a partir de uma perspectiva compreensiva. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

THIEL, P.; MASTERS, B. **Zero to one: notes on startups, or how to build the future**. New York: Crown Business, 2014.

THOMAS, F. Dispositifs narratif et argumentatif: quel intérêt pour la médiation des savoirs?. **Hermès: cognition, communication, politique**, [s. l.], v. 25, p. 219-232, 1999.

TOFFLER, A. **A terceira onda**. 4. ed. Rio de Janeiro: Record, 1980.

TOMAÉL, M. I. *et al.* Avaliação das fontes de informação na internet: critérios de qualidade. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 13-35, 2001.

TOMAÉL, M. I.; ALCARÁ, A. R.; DI CHIARA, I. G. Das redes sociais à inovação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 93-104, 2005. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/642/566>. Acesso em: 13 nov. 2019.

TOMAÉL, M. I., MARTELETO, R. M. Redes sociais: posições dos atores no fluxo da informação. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 11, n. 1, p. 75-91, 2006. Número especial. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2006v11nesp1p75/387>. Acesso em: 23 jul. 2019.

TORRES, S.; ALMEIDA, M. B. Documentação jurídica: reflexões sobre a função social do documento legislativo. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO EM REPRESENTAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2013. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 2013. p. 40-52. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/256440988\\_Documentacao\\_Juridica\\_reflexoes\\_sobre\\_a\\_funcao\\_social\\_do\\_documento\\_legislativo](https://www.researchgate.net/publication/256440988_Documentacao_Juridica_reflexoes_sobre_a_funcao_social_do_documento_legislativo). Acesso em: 10 mar. 2019.

TRINDADE, A. L. B.; OLIVEIRA, M.; BECKER, G. V. Análise dos atributos para avaliação da qualidade da informação nos ambientes de intranet para apoio à gestão do conhecimento. **Revista Eletrônica de Administração**, Porto Alegre, v. 17, n. 3, p. 776-801, dez. 2011.

UNESCO. **Guidelines of studies of information users**. Paris: Unesco, 1981.

URQUHART, D. J. The organization of the distribution of scientific and technical information. *In*: THE ROYAL SOCIETY SCIENTIFIC INFORMATION CONFERENCE, 1948, London. **Proceedings** [...]. London: The Royal Society, 1948. p. 524-527.

VARELLA, A. V.; BARBOSA, M. L. A.; FARIAS, M. G. G. Mediação em múltiplas abordagens. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 138-170, out. 2014. Disponível em: [http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19998/pdf\\_23](http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19998/pdf_23). Acesso em: 25 jan. 2019.

VASCONCELOS, P. M. **As práticas informacionais das clientes dos serviços de estética**. 2016. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016.

VAZ, G. A. **A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista**. 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

VENOSA, S. de S. **Direito civil**: parte geral. 17. ed. São Paulo: Atlas, 2017. v. 1.

VIANNA, M. S. Mediação de conflitos: um novo paradigma na administração da justiça. **Âmbito Jurídico**, São Paulo, v. 12, n. 71, p. 1-26, dez. 2009. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-processual-civil/mediacao-de-conflitos-um-novo-paradigma-na-administracao-da-justica/>. Acesso em: 17 mar. 2019.

VILANOVA, J. M. **Filosofía del derecho y fenomenología existencial**. Buenos Aires: Cooperadora de Derecho y Ciências Sociales, 1973.

WANLIN, P. L'analyse de contenu comme méthode d'analyse qualitative d'entretiens : une comparaison entre les traitement manuels et l'utilisation de logiciels. **Recherches Qualitatives**, Québec, n. 3, p. 243-272, 2007.

WASSERMAN, S.; FAUST, K. **Social network analysis**: methods and applications. Cambridge: Cambridge University Press, 1994.

WATSON, J. B. Psychology as the behaviorist views it. **Psychological Review**, v. 20, n. 2, p. 158-177, mar. 1913. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/buy/1926-03227-001>. Acesso em :11 jul. 2020.

WELLARD, J. H. **Book selection**: its principles and practice. London: Grafton, 1937.

WERSIG, G. Information science: the study of postmodern knowledge usage. **Information Processing & Management**, Oxford, v. 29, n. 2, p. 229-239, 1993.

WERSIG, G.; WINDEL, G. Information science needs a theory of information action. **Social Science Information Studies**, [s. l.], v. 5, p. 11-23, 1985.

WESTBROOK, L. User needs. In: Kent, A. (ed.) **Encyclopedia of Library and Information Science**. New York: Delker, 1997, v. 59, supl. 22.

WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science**, Santa Rosa, v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000. Special Issue. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/115301/ISSN2236-5753-2011-01-04-389-407.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 6 fev. 2020.

WILSON, T. D. Information system design implications of research into the information behavior of social workers and social administrators. In: FÓRUM INTERNACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2., 1977, Copenhague. **Proceedings** [...]. Copenhague: [s. n.], 1977. p. 198-213.

WILSON, T. D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, London, v. 55 n. 3, p. 249-270, 1999.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, London, v. 37, n. 1, p. 03-15, 1981.

WILSON, T. D.; SAVOLAINEN, R. The behaviour/practice debate: a discussion prompted by Tom Wilson's review of Reijo Savolainen's, "everyday information practices: a social phenomenological perspective". **Information Research**, Lund, v. 14, n. 2, June 2009. Disponível em: <http://www.informationr.net/ir/14-2/paper403.html>. Acesso em: 28 set. 2020.

WILSON, T. D.; WALSH, C. **Information behavior**: an interdisciplinary perspective. Sheffield: University of Sheffield, 1996. Disponível em: <http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/cont.html>. Acesso em: 12 nov. 2018.

WORD cloud. [2021]. Disponível em: <https://www.wordclouds.com/>. Acesso em: 3 maio 2021.

WU, W. Dimensions of social capital and firm competitiveness improvement: the mediating role of information sharing. **Journal of Management Studies**, Oxford, v. 45, n. 1, p. 122-146, 2008.

WUNDT, W. **La psicogia de los pueblos**: bosquejo de uma historia de la evolution psicologica de la humanidad. Barcelona: [s. e.], 1963.

WURMAN, R. S. **Ansiedade de informação**: como transformar informação em compreensão. São Paulo: Cultura, 1991.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

## APÊNDICES

**Apêndice A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido****TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Prezado (a), Eu, **Eliane M. S. Jovanovich**, Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Unesp - Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” - Campus de Marília quero convidá-lo (a) para participar da pesquisa “**A mediação da informação jurídica: um estudo na rede social Jusbrasil**”. O objetivo da pesquisa é:mapear, identificar e caracterizar o perfil da amostra de advogados. Identificar se existem percepções por parte dos advogados sobre as dimensões presentes na mediação da informação por meio dos discursos dos advogados que compartilham informação na rede Jusbrasil, verificar se as informações postadas na rede pelo Jusbrasil e pelos participantes da rede contribuem para a prática informacional no fazer dos advogados, identificar as possíveis relações existentes entre o comportamento informacional dos advogados com o modelo de comportamento informacional de Wilson. A sua colaboração é muito importante e ela acontecerá a partir das suas respostas no presente questionário. Gostaríamos de esclarecer que sua participação é totalmente voluntária, podendo recusar-se a participar, ou mesmo desistir a qualquer momento sem que isto acarrete qualquer ônus ou prejuízo à sua pessoa. Informamos ainda que as informações serão utilizadas somente para os fins desta pesquisa e serão tratadas com o mais absoluto sigilo e confidencialidade, de modo a preservar a sua identidade. Informamos que o (a) senhor (a) não pagará nem será remunerado por sua participação. Caso o (a) senhor (a) tenha dúvidas ou *necessite* de maiores esclarecimentos a qualquer tempo, solicito que entre em contato comigo pelo fone (43) xxxxxxxxx (Whatsapp) ou pelo e-mail em\*\*\*\*\*vich@yahoo.com.br.

Pesquisadora: Eliane M. S. Jovanovich - RG 4\*\*\*\*\*.

( ) CONCORDO EM PARTICIPAR

( ) NÃO CONCORDO EM PARTICIPAR

## Apêndice B – Questionário

### A Mediação da Informação Jurídica e o Comportamento Informacional dos Advogados

1 - De qual cidade você é?

2 - Sobre a qualidade da Informação, indique qual a importância de cada um desses 10 atributos para que a informação jurídica seja de qualidade. (Marque 1 por atributo)

ATRIBUTOS DA INFORMAÇÃO	INTENSIDADE				
	NADA IMPORTANTE	POUCO IMPORTANTE	IMPORTANTE	MUITO IMPORTANTE	TOTALMENTE IMPORTANTE
1 - Credibilidade (informação <b>confiável</b> )					
2 - Precisão (informação <b>precisa</b> )					
3 - Clareza ( <b>entendimento</b> da informação)					
4 - Relevância ( <b>importância</b> da informação)					
5 - Completeza/integralidade (informação <b>completa</b> )					
6 - Atualidade (informação <b>atualizada</b> )					
7 - Confiabilidade (informação <b>livre de erros</b> )					
8 - Ordem (apresentação <b>coerente</b> da informação)					
9 - Tempestividade (informação <b>dentro do tempo</b> de execução da decisão)					
10 - Longevidade (tempo de duração, <b>obsolescência</b> )					

3 - Considerando que “Não há como se construir conhecimento sem a relação. Estamos sempre em relação dialógica com o mundo.” (ALMEIDA JUNIOR, 2016, p. 1) Se a mediação da informação é considerada uma ação de interferência que “é realizada em um processo, e direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais.” (Almeida Junior (2015, p. 25). Na

sua opinião a mediação das informações jurídicas no site Jusbrasil acontece de que maneira?

4 - Na sua opinião, quem são os mediadores no Jusbrasil?

5 - De acordo com Gomes (2019, p. 2) “O protagonismo representa, em sua essência, uma ação de resistência contra a opressão, discriminação, apartheid social, rejeição, desrespeito e negação ao diferente, por esta razão, não se pode falar em protagonismo, omitindo-se que este ao mesmo que resulta da ação mediadora também a impulsiona e, por conseguinte, também reflete na dimensão política desta ação.” Indique na sua opinião qual a importância de cada uma dessas 05 dimensões da mediação.

DIMENSÕES	INTENSIDADE				
	NADA IMPORTANTE	POUCO IMPORTANTE	IMPORTANTE	MUITO IMPORTANTE	TOTALMENTE IMPORTANTE
<p><b>1 – Dialógica</b> A partir do processo dialógico (diálogo) ocorre o encontro, a manifestação e a interlocução entre diferentes sujeitos sociais.</p>					
<p><b>2 – Formativa</b> Este caráter motiva a realização de atividades de formação do usuário, como também de qualificação profissional.</p>					
<p><b>3 – Estética</b> O sujeito informacional alcançará o prazer estético, pelo reconhecimento da beleza do conhecimento construído, da apropriação e da geração de novos conhecimentos</p>					
<p><b>– Ética</b> A dimensão ética da mediação da informação exige do profissional a realização da ação mediadora em postura de abertura e acolhimento ao diferente. A dimensão ética demanda o ouvir e dialogar com o outro, com ampliação da capacidade de escuta e observação sensíveis.</p>					

<p><b>5 – Política</b> A mediação da informação, se realizada com consciência, alcança sua dimensão política, de fundamental importância para sua efetividade.</p>					
--	--	--	--	--	--

6 - Na sua opinião a credibilidade de uma informação jurídica está diretamente associada à fonte de informação?

Sim     Não

Justifique sua resposta.

---



---



---

7 - As competências infocomunicacionais referem-se à capacidade dos usuários quanto ao acesso e uso da informação, bem como a sua comunicação com outros atores sociais. Na sua opinião as informações jurídicas compartilhadas na rede Jusbrasil (site) são de fácil acesso? Na sua opinião a **credibilidade** de uma informação está diretamente associada à fonte de informação?

Sim     Não

Justifique sua resposta.

---



---



---

7.1 - Você posta informações jurídicas no Jusbrasil?

Sim     Não

Se Sim, com qual frequência?

Diariamente     Semanalmente     Quinzenalmente     Mensalmente     Não posto

7.2 – Você participa de alguma outra rede social além do (site) Jusbrasil?

Sim     Não

7.3 - Se sim, qual a sua rede social (mídias) fora do Jusbrasil? (ex.: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, etc.).

7.4 - Se não, poderia justificar?

7.5 - Você compartilha as informações jurídicas do Jusbrasil para outra rede social fora do Jusbrasil?

Sim  Não

7.6 - Você salva as informações jurídicas postadas no Jusbrasil?

Sim  Não

7.7 - Se sim, com qual finalidade?

7.8 - Se a resposta for não, poderia justificar?

8 - Você usa nas suas atividades profissionais as informações jurídicas compartilhadas no Jusbrasil?

Sim  Não

Justifique sua resposta.

9 - Na sua opinião quais os pontos fortes do Jusbrasil?

10 - Na sua opinião quais os pontos fracos do Jusbrasil?

11 - Gostaria de sugerir algo para melhorar a Rede Jusbrasil?

Apêndice C – Formulário de transcrição dos dados para à Análise de Conteúdo.

<p><b>Questão 1:</b> Considerando que “Não há como se construir conhecimento sem a relação. Estamos sempre em relação dialógica com o mundo.” (ALMEIDA JUNIOR, 2016, p. 1). Se a Mediação da informação é considerada uma ação de interferência que " é realizada em um processo, e direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais." (Almeida Junior (2015, p. 25). Na sua opinião a mediação das informações jurídicas no site Jusbrasil acontece de que maneira?</p> <p><b>Objetivo:</b> Saber se existe um entendimento por parte dos advogados sobre como acontece a mediação da informação jurídica na rede social Jusbrasil.</p>				
ADV	Respostas na íntegra dos Advogados	Excertos - Unidades de Contexto (UC)	Unidades de Registro (UR)	Eixos Temáticos
A15D	<i>Quando postam mensagens e se faz comentários.</i>	<i>postam mensagens e se faz comentários.</i>	Compartilhamento de Informação Jurídica	Compartilhar
			Acesso à Informação Jurídica	Acessar
			Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
A38S	<i>Quando postamos uma informação e ela é bem debatida, comentada, compartilhada.</i>	<i>postamos uma informação e ela é bem debatida, comentada, compartilhada.</i>	Compartilhamento de Informação Jurídica	Compartilhar
			Acesso à Informação Jurídica	Acessar
			Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
A59R	<i>Quando postam informações e quando existe um comentário.</i>	<i>postam informações e quando existe um comentário.</i>	Compartilhamento de Informação Jurídica	Compartilhar
			Acesso à Informação Jurídica	Acessar
			Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
A4C	<i>Quando nos apropriamos das informações postadas e a partir delas temos situações que nos levam a buscar por mais informações.</i>	<i>apropriamos das informações postadas e a partir delas temos situações que nos levam a buscar por mais informações.</i>	Apropriação da informação Jurídica	Apropriar
			Compartilhamento da informação jurídica	Compartilhar
			Busca por informações jurídicas	Buscar
A65G	<i>Quando postam as informações, quando fazem comentários.</i>	<i>postam as informações, quando fazem comentários.</i>	Compartilhamento de Informação Jurídica	Compartilhar
			Acesso à Informação Jurídica	Acessar
			Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
A60J	<i>Pode ser das formas que o autor Almeida Junior citou acima.</i>	<i>Pode ser das formas que o autor Almeida Junior citou</i>	Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
A63R	<i>Na leitura de uma postagem e no comentário.</i>	<i>leitura de uma postagem e no comentário.</i>	Acesso à Informação Jurídica	Acessar
			Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
A79V	<i>Nas postagens e nos debates existentes nos</i>	<i>Nas postagens e nos debates existentes nos</i>	Compartilhamento de Informação Jurídica	Compartilhar
			Acesso à Informação	Acessar

	<i>comentários.</i>	<i>comentários.</i>	Jurídica	
			Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
<b>A100T</b>	<i>Nas interações, nos diálogos que se formam nos comentários.</i>	<i>interações, nos diálogos que se formam nos comentários.</i>	Interações na Rede Social Jurídica	Interagir
			Compartilhamento de informação jurídica	Compartilhar
<b>A26A</b>	<i>Nas postagens e nas interações, nos comentários nas mensagens.</i>	<i>postagens e nas interações, nos comentários nas mensagens</i>	Interações na Rede Social Jurídica	Interagir
			Compartilhamento de informação jurídica	Compartilhar
<b>A16E</b>	<i>Com as postagens que é feita no site.</i>	<i>postagens que é feita no site.</i>	Compartilhamento de informação jurídica	Compartilhar
<b>A38A</b>	<i>Acontece nas postagens e nas falas das pessoas ao comentarem e compartilharem.</i>	<i>nas postagens e nas falas das pessoas ao comentarem e compartilharem</i>	Interações na Rede Social Jurídica	Interagir
			Compartilhamento de informação jurídica	Compartilhar
<b>A41A</b>	<i>Quando eu faço uma postagem e meus amigos comentam, ou eu comento a postagem de alguma pessoa.</i>	<i>eu faço uma postagem, meus amigos comentam, ou eu comento a postagem de alguma pessoa.</i>	Acesso à Informação Jurídica	Acessar
			Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
			Compartilhamento de Informação Jurídica	Compartilhar
<b>A99G</b>	<i>Acontece quando o Jusbrasil ou outra pessoa compartilha uma informação e as pessoas comentam, curtem e compartilham.</i>	<i>o Jusbrasil ou outra pessoa compartilha uma informação e as pessoas comentam, curtem e compartilham.</i>	Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
			Compartilhamento de Informação Jurídica	Compartilhar
<b>A11I</b>	<i>Quando nos apropriamos das informações postadas.</i>	<i>apropriamos das informações postadas.</i>	Acesso à Informação Jurídica	Acessar
			Apropriação da informação jurídica.	Apropriar
<b>A25P</b>	<i>Com a disponibilização das postagens e com a interação dos participantes.</i>	<i>postagens e com a interação dos participantes.</i>	Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
			Compartilhamento de Informação Jurídica	Compartilhar
<b>A48O</b>	<i>Acontece a partir do momento em que as pessoas postam as informações e outras comentam, compartilham, curtem.</i>	<i>as pessoas postam as informações e outras comentam, compartilham, curtem.</i>	Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
			Compartilhamento de Informação Jurídica	Compartilhar
<b>A50V</b>	<i>Acontece quando os participantes postam as mensagens e os seguidores fazem os comentários gerando uma interação.</i>	<i>postam as mensagens e os seguidores fazem os comentários gerando uma interação.</i>	Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
			Compartilhamento de Informação Jurídica	Compartilhar
<b>A24R</b>	<i>Nas relações existentes entre os participantes, nos comentários nas postagens.</i>	<i>Nas relações, entre os participantes, nos comentários nas postagens.</i>	Interação na Rede Social Jurídica	Interagir

<b>A32C</b>	<i>A partir do momento que as informações são compartilhadas e depois quando são comentadas, debatidas.</i>	<i>as informações são compartilhadas e depois quando são comentadas, debatidas</i>	Compartilhamento de Informação Jurídica	Compartilhar
			Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
<b>A14A</b>	<i>Com as interações existentes através das postagens.</i>	<i>interações existentes através das postagens.</i>	Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
<b>A21E</b>	<i>A partir do momento em que existe interação.</i>	<i>existe interação</i>	Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
<b>A27J</b>	<i>Acontece nas interações entre as postagens do Jusbrasil e dos sujeitos que fazem parte da rede.</i>	<i>nas interações entre as postagens do Jusbrasil e dos sujeitos que fazem parte da rede</i>	Compartilhamento de Informação Jurídica	Compartilhar
			Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
<b>A91R</b>	<i>nas relações entre as postagens e os comentários.</i>	<i>nas relações entre as postagens e os comentários.</i>	Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
			Compartilhamento de Informação Jurídica	Compartilhar
<b>A85V</b>	<i>Quando nos apropriamos de uma informação, e temos a necessidade de buscar mais informações.</i>	<i>apropriamos de uma informação, temos a necessidade de buscar mais informações.</i>	Apropriação da informação jurídica	Apropriar
			Necessidade informacional	Necessitar Buscar
<b>A57J</b>	<i>Com as postagens e com os relacionamentos entre as pessoas que estão na rede Jusbrasil.</i>	<i>postagens e com os relacionamentos entre as pessoas Jusbrasil.</i>	Compartilhamento de Informação Jurídica	Compartilhar
			Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
<b>A69T</b>	<i>quando as perguntas deixadas no site são respondidas.</i>	<i>perguntas deixadas no site são respondidas</i>	Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
<b>A70R</b>	<i>Nas postagens, nos comentários.</i>	<i>postagens, nos comentários</i>	Compartilhamento de Informação Jurídica	Compartilhar
			Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
<b>A90J</b>	<i>Nas relações entre as pessoas (virtual) por através das postagens.</i>	<i>relações entre as pessoas (virtual) por através das postagens.</i>	Interação na Rede Social Jurídica	Interagir
			Compartilhamento de Informação Jurídica	Compartilhar
<b>A65B</b>	<i>A partir do momento em que informações são postadas o site.</i>	<i>informações são postadas o site</i>	Compartilhamento de Informação Jurídica	Compartilhar