



Eixo 4 – Ciência da Informação: diálogos e conexões

Modalidade: Trabalho Completo

Fluxos Informais e a Gestão do Conhecimento: uma revisão de escopo

Informal Flows and Knowledge Management: a scoping review

Mariluci Zanela - Universidade Federal do Paraná (UFPR)

Maria Lidiane Herculano Graciosa - Universidade Federal do Paraná (UFPR)

Berenice Rodrigues Ferreira - Universidade Federal do Paraná (UFPR)

Leiliane Sodré Rabelo - Universidade Federal do Paraná (UFPR)

Liliane Menezes Rabelo - Universidade Federal do Paraná (UFPR)

Resumo: O artigo tem como objetivo identificar os fluxos informais para a gestão do conhecimento nas organizações, explorando sua relevância, vantagens e desafios. Trata-se de um estudo de revisão de escopo, guiado conforme as diretrizes do Instituto Joanna Briggs e o checklist PRISMA. A coleta de dados foi realizada nas bases de dados Scopus, Web of Science e Brapci. Como resultados, após a aplicação dos critérios de seleção, obteve-se 10 estudos para análise. Conclui-se que os fluxos informais contribuem e agregam valor nas organizações. Sugere-se a continuidade de pesquisas sobre o tema devido à escassez de estudos sobre o assunto.

Palavras-chave: Fluxos informais. Gestão do conhecimento. Fluxos informacionais.

Abstract: The article aims to identify the information flows for the management of knowledge in organizations, exploring their relevance, advantages and challenges. This is a scope review study, guided according to the directions of the Jonna Briggs Institute and the PRISMA checklist. The data collection was carried out in the Scopus, Web of Science and Brapci databases. As a result, after applying two selection criteria, 10 studies were obtained for analysis. It is concluded that information flows contribute and add value to organizations. Continuity of research on the subject is suggested, due to the lack of research on the subject.

Keywords: Informative flows. Management of knowledge. Information flows.



1 INTRODUÇÃO

Se no passado a troca de informação – essencial à sobrevivência, ao desenvolvimento cultural e social – já era extremamente necessária, no cenário dinâmico e interconectado da contemporaneidade, esta troca se torna ainda mais imprescindível. Independente do meio ou forma em que se apresente, a informação é fundamental em todas as esferas da sociedade, haja vista que, desde os meios de comunicação tradicionais até as redes digitais, sua importância persiste, sendo vital o seu gerenciamento no âmbito organizacional (Galvão; Borges, 2000).

Nessa perspectiva, a informação desempenha um papel crucial na construção do conhecimento, tanto nas relações sociais dos indivíduos quanto no desenvolvimento nas organizações públicas e privadas. Assim, o acesso à informação disponível em diversos suportes e o compartilhamento de conhecimentos tácitos, seja por meio de canais formais ou informais, permitem que o indivíduo produza novos saberes.

De acordo com Barreto (1994, p. 3), “a informação é capaz de produzir conhecimentos, alterar os estoques de informações mentais e trazer benefícios ao seu desenvolvimento pessoal e, por consequência, para a sociedade em que ele vive”. Dessa forma, quando adequadamente utilizada e comunicada, a informação propicia inovações e transforma o modo como o indivíduo age, pensa e atua na sociedade.

Os fluxos de informação refletem a circulação de diversos tipos de dados dentro das organizações. Esses fluxos, por meio de mecanismos gerenciais e de sistemas de gestão, podem ser formalizados para garantir acesso sempre que necessário, sendo essenciais para a tomada de decisões e para a eficiência operacional. Além disso, as trocas de informações também ocorrem por meio de canais não estruturados da organização, baseados em relacionamentos pessoais, interações espontâneas e compartilhamento de conhecimento tácito entre seus membros que se diferem dos fluxos formais de informação.

A conversão do conhecimento tácito, compartilhado dentro de um fluxo informal, em um conhecimento explícito, é um meio de garantir que essas informações estejam atuando em prol da eficiência na organização. Incentivar os fluxos de informação em todos os níveis organizacionais significa propiciar condições para a geração, compartilhamento e apropriação de conhecimento, a partir da sua representação, a qual, pode ser de múltiplas formas (Valentim; Teixeira, 2012).



Nesse sentido, gerenciar os fluxos informais de informação por onde esse conhecimento se constrói, garantindo sua seleção, armazenamento, entendimento de como ela percorre e como ela pode ser compartilhada, é um grande desafio. O gerenciamento dos fluxos informais são atividades estratégicas que geram insumos para a gestão de conhecimento, essenciais para impulsionar a competitividade, a inovação e a eficiência de uma organização. Alvarenga Neto (2008) afirma que a gestão do conhecimento pode ser entendida como um conjunto de ações que promove o conhecimento organizacional, permitindo que as organizações e seus colaboradores utilizem as melhores informações e conhecimentos disponíveis, com o objetivo de alcançar suas metas e potencializar a competitividade.

Segundo Choo e Alvarenga Neto (2010), a gestão do conhecimento em uma organização concentra-se principalmente em controlar e otimizar o ambiente e as circunstâncias que facilitam a criação, o compartilhamento e a aplicação do conhecimento, visando o cumprimento dos objetivos organizacionais.

Inseridos neste contexto, o objetivo desta pesquisa é identificar, por meio de uma revisão de escopo, os fluxos informais para a gestão do conhecimento nas organizações, explorando a relevância, as vantagens e os desafios. O estudo justifica-se pela importância dos fluxos informais para a gestão do conhecimento e, conseqüentemente, para a área da Ciência da Informação, uma vez que são estratégias essenciais para agregar valor e contribuir de forma significativa para diversos ambientes organizacionais.

2 METODOLOGIA

Para atingir o objetivo proposto, foi realizada uma revisão de escopo, com o intuito de abordar questões mais amplas, sintetizar evidências e mapear a literatura sobre uma área de conhecimento que ainda não foi revisada de maneira abrangente ou possui natureza complexa e heterogênea (Tricco *et al.*, 2018).

A revisão foi conduzida conforme o JBI Manual for Evidence Synthesis e os itens do *checklist* PRISMA para revisões de escopo, documentos que orientam a realização de sínteses de evidências (Peters *et al.*, 2020; Page *et al.*, 2021). Foi adotada a estratégia PCC (*Population, Concept, Context*), P: fluxos informacionais; C: fluxos informais; C: gestão do conhecimento. A



pergunta que guiou esta pesquisa foi: Qual é a importância dos fluxos informais para a gestão do conhecimento das organizações?

Foram estabelecidos critérios de restrição, optando por estudos escritos em inglês, português e espanhol, publicados nos últimos 10 anos, de 2013 a 2023, considerando os fluxos informais na gestão do conhecimento nas organizações. A busca foi realizada nas bases de dados Scopus, Web of Science e Brapci, em 06 de junho de 2024, com a utilização da estratégia de busca "fluxo da informação" OR "*Informal information*" OR "*informal flows*" AND "gestão da informação" OR "*knowledge management*" OR "*information management*".

A pesquisa foi realizada conforme as diretrizes da busca avançada das bases, abrangendo o título, palavras-chave e resumo. Além disso, foi realizada uma busca adicional de estudos selecionados para aporte teórico. Após as buscas nas bases de dados, as referências encontradas foram armazenadas no aplicativo Rayyan, ferramenta que auxilia no processo de organização de revisão de literatura (Ouzzani; Hammady; Fedorowicz; Elmagarmid, 2016).

Os critérios de elegibilidade abrangeram estudos empíricos e de revisão completos, pesquisa qualitativa e quantitativa, bem como estudos de métodos mistos sobre fluxos informais nas organizações. Os critérios de exclusão incluíram publicações do tipo comentário e editorial, bem como estudos publicados fora do recorte temporal estabelecido.

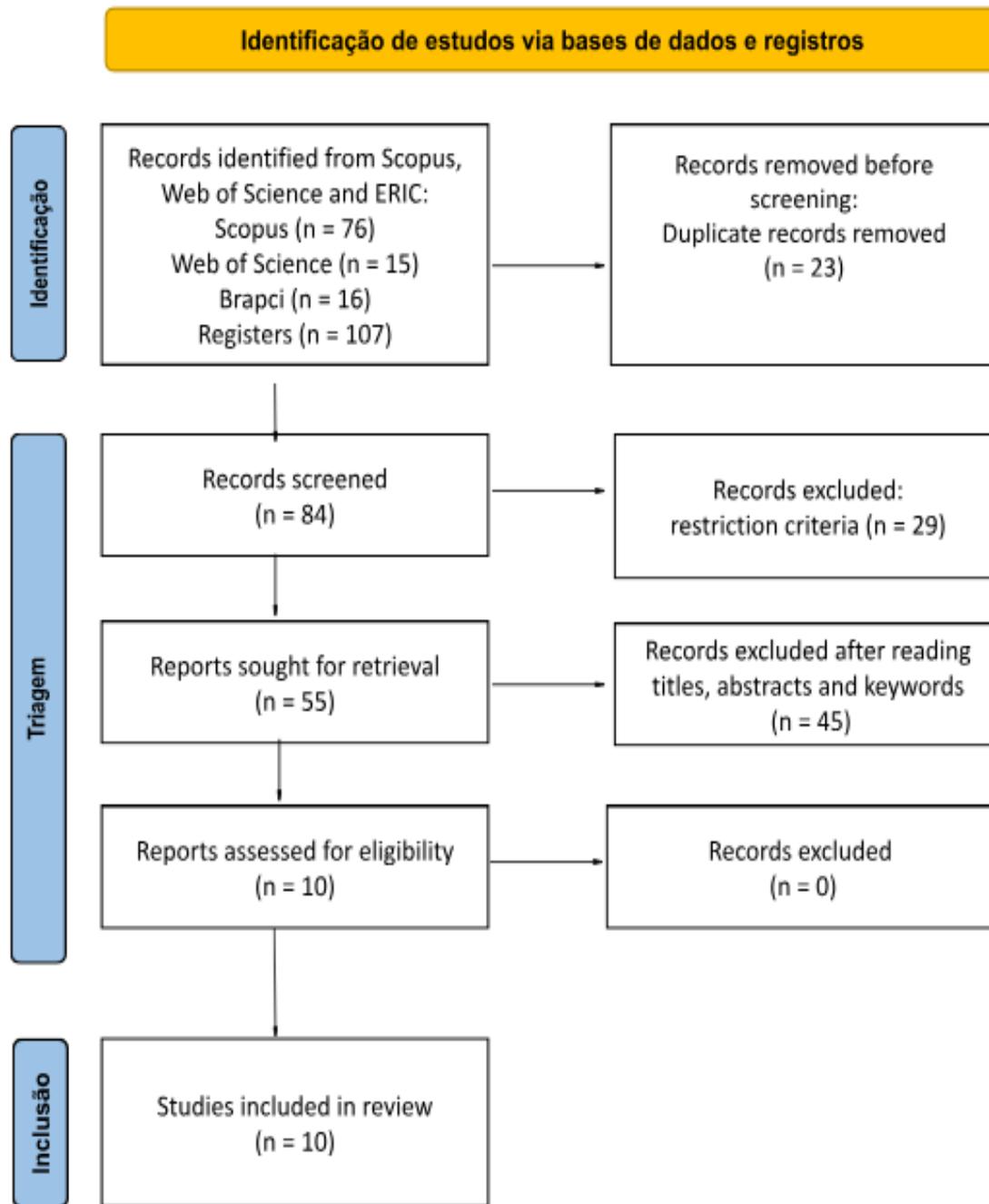
3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

As buscas nas bases de dados resultaram em 107 referências, sendo 76 na Scopus, 15 na Web of Science e 16 na Brapci. Para apoio na triagem e gestão dos dados resultantes, utilizou-se a ferramenta Rayyan, que auxiliou na organização e seleção dos estudos encontrados.

Na primeira etapa, foram excluídos 23 documentos duplicados; 29 foram excluídos por serem publicações anteriores a 2013, e outras 45 referências foram excluídas por tratarem apenas de fluxos informacionais entre organizações e clientes, o que não correspondia ao objetivo da pesquisa, que se concentrou em fluxos informacionais nas organizações. Assim, restaram 10 estudos para leitura completa. A seleção dos estudos está resumida no fluxograma PRISMA (Figura 1).



Figura 1 - Diagrama de fluxo PRISMA 2020



Fonte: Adaptado de Page *et al.* (2021).

Descrição: É uma imagem de um Diagrama de fluxo PRISMA, com o título "Identificação de estudos via base de dados e registros" em amarelo. Na lateral esquerda em azul, observamos subdivisões de "identificação", "triagem" e "inclusão" organizado verticalmente na imagem indicando os resultados de busca de cada item.

Os dados dos estudos selecionados foram extraídos e organizados em uma planilha eletrônica no software Excel e estão resumidos na Tabela 1. Os 10 estudos possibilitaram a análise dos fundamentos acerca dos fluxos informais, ressaltando a sua relevância para as organizações.



Tabela 1 - Estudos incluídos na Revisão de Escopo

Estudos	Ano	Autores	Títulos
1	2013	Valentim.	Fluxos e ambientes de informação em ambientes de negócios: o caso do setor de carnes de Salamanca/Espanha.
2	2013	Yu; To.	O efeito da geração e disseminação de informações internas nos comportamentos relacionados ao trabalho dos funcionários do cassino
3	2014	Choi; Huang; Palmer; Horowitz.	Uso da Web 2.0 e transferência de conhecimento: como as tecnologias de mídia social podem levar à inovação organizacional.
4	2014	Block; Khvatova.	Desenvolvendo uma Visão Interativa sobre Compartilhamento de Conhecimento Intraorganizacional
5	2016	Buta.	Redes informais: implicações para a gestão de organizações empresariais
6	2017	Algahtani; Renukappa; Suresh; Al Nabt; Alosaimi.	Uso de técnicas de gestão do conhecimento nas organizações do setor público da Arábia Saudita
7	2018	Jacob; Varghese.	Uma estrutura para gerenciamento de informações ad hoc para o processo de projeto de edifícios
8	2019	Barmeyer; Mayrhofer; Würfl.	Fluxos informais de informação nas organizações: o papel do <i>coffee break</i> italiano
9	2021	Galeznik; Kelchevskaya; Pelymskaya; Chernenko.	Usando Redes Informais para Análise de Capital Humano e Relacional: O Papel da Confiança e da Intenção de Compartilhamento de Conhecimento
10	2021	Lauri; Virkus; Heidmets.	Culturas de informação e estratégias para lidar com a sobrecarga de informação: o caso das instituições de ensino superior da Estónia

Fonte: Elaborada pelas autoras (2024).

Descrição: É uma tabela intitulada "Estudos incluídos na Revisão de Escopo" com quatro colunas: "Estudos", "ano", "autores" e "títulos" e 10 linhas, onde cada linha representa um estudo diferente, detalhando um identificador numérico sequencial para cada estudo, o ano de publicação, os autores envolvidos e os títulos dos estudos.

Os estudos incluídos nesta revisão descrevem os fluxos informais como reflexos naturais dos ambientes informacionais das organizações, tanto em termos de conteúdo quanto na forma como ocorrem.

Segundo Valentim (2013), os fluxos de informação classificam-se em fluxo formal e informal: o fluxo formal é estruturado, sistematizado e registrado nos diversos suportes de informação, sendo fácil de gerenciar e constitui-se como um processo auxiliar para a gestão da informação, já o fluxo informal é caracterizado por envolver informações não estruturadas, de difícil gerenciamento, estando diretamente relacionado à gestão do conhecimento.

Barmeyer, Mayrhofer e Würfl (2019), destacam que existem formas informais e dialógicas de gestão da informação dentro das organizações, como o "*coffee break*". A



circulação interna de informações fluidas pode ser uma alternativa às formas e aos instrumentos centralizados de gestão da informação, reforçando a confiança, facilitando a resolução de problemas e expandindo as metas, além de aprimorar a compreensão e o conhecimento dos processos da organização (Barmeyer; Mayrhofer; Würfl, 2019).

Para Algahtani, Renukappa, Suresh, Al Nabt e Alosaimi (2017), técnicas e tecnologias, tradicionais, simples e baratas de gestão do conhecimento, como telefone, internet, reuniões presenciais, chats de mensagens, são amplamente utilizadas. No entanto, técnicas e tecnologias modernas de gestão do conhecimento, como Viber, FaceTime, LinkedIn, redes informais e painéis de conhecimento, são utilizadas com menos frequência. Por isso, este estudo ressalta a necessidade de combinar técnicas e tecnologias de gestão do conhecimento baseado nas tecnologias de informação e comunicação a fim de obter uma vantagem competitiva.

Assim como os fluxos informais contribuem para tornar as organizações mais orgânicas, os colaboradores, através das redes informais, podem analisar o organograma formal da organização e propor melhorias. O estudo de Block e Khvatova (2014) explora o compartilhamento de conhecimento entre os departamentos financeiros de uma empresa internacional, além do grau de interligação entre os departamentos financeiros com base nas opiniões expressas pelos próprios colaboradores. O estudo destaca a importância da gestão do conhecimento e como ela pode levar à inovação e vantagem competitiva, ao explorar a interação entre os fluxos formais e informais de compartilhamento de conhecimento dentro de uma organização.

O estudo de Buta (2016) recomenda que a estrutura organizacional deve prever todas as regras, redes e regulamentos formais e informais, que podem, efetivamente, contribuir para o clima positivo e inovador dentro da organização. Esse fenômeno tem chamado a atenção dos tomadores de decisões devido à eficácia da gestão do conhecimento nas empresas. Para esses autores, estudar o impacto dos fluxos informais nas organizações é fortemente recomendado para propor estratégias eficazes para o desempenho das empresas. Além disso, a utilização da Web, enquanto plataforma e suas aplicações, começa a ser implementada por organizações, com objetivo de aumentar a colaboração e impulsionar a inovação (Choi; Huang; Palmer; Horowitz, 2014).

Valentim (2013) explica que os fluxos de informação, formais e informais, existem nos ambientes organizacionais e são produzidos naturalmente pelas pessoas, a partir das



atividades e decisões que vão sendo realizadas. Ou seja, a informação e os fluxos não são estáticos, isso torna os ambientes organizacionais extremamente complexos quanto à geração, ao compartilhamento, ao acesso e ao uso de informação e dados.

Porém, existem desafios para implementar um sistema de gestão do conhecimento que contemplem os fluxos informais nas organizações, dentre eles, o contexto, a estrutura, as hierarquias e a cultura organizacional (Block; Khvatova, 2014). A relação dos fluxos informais, envolvendo cultura informacional, também foi relatada no estudo de Lauri, Virkus e Heidmets (2021), em que, primeiramente, foi avaliado como os componentes da cultura informacional afetam o enfrentamento da sobrecarga da informação, valores, normas e práticas relacionadas à informação, para, posteriormente, explorar a percepção da sobrecarga de informação e possíveis estratégias para resolver esse problema. Os resultados mostraram que existe uma conexão direta entre a cultura de informação aberta e a partilha informal de informação.

Assim, os fluxos informais como forma de disseminação de informação foram vistos sob críticas no trabalho de Yu e To (2013). O estudo foi realizado com funcionários de um cassino, e os resultados mostraram que tanto a geração informal quanto a formal de informações estão associadas e são influenciadas pelo comportamento dos indivíduos e pelo desenvolvimento de seu trabalho.

No estudo de Jacob e Varghese (2018), foi destacado um desafio referente aos fluxos informais, como informação, especificamente como troca de informação, integrando produtos, processos e pessoas. Os autores apresentaram uma proposta de plataforma para identificar caminhos de informação durante o processo e gerir as trocas de informação. O resultado foi considerado útil para gerenciar alguns componentes de troca de informações.

Embora por vezes subestimados ou negligenciados, os fluxos informais desempenham um papel significativo no compartilhamento de informações, construção de relacionamentos, na inovação dentro das organizações e, até mesmo, nas interações cotidianas, moldando a maneira como as informações são compartilhadas, interpretadas e utilizadas. Por outro lado, são considerados componentes do capital intelectual, de conhecimento, pois refletem a natureza social e psicológica de uma organização ao considerar os processos de confiança, de troca e de acumulação de conhecimento. Esses processos, desempenhados nos fluxos informais, surgem em resposta às ações dos gestores para organizar a gestão do



conhecimento, fortalecendo a comunicação, os valores internos e auxiliando na resolução de problemas da estrutura formal (Galeznik; Kelchevskaya; Pelymskaya; Chernenko, 2021).

A partir da análise aqui apresentada, percebe-se que ainda faltam estudos na literatura que discorram sobre como os fluxos informais e suas aplicações na gestão do conhecimento atuam para auxiliar a inovação nas organizações. Nessa revisão, encontramos os modelos de aplicações dos fluxos informais para gestão do conhecimento, conforme documentado em dois estudos: um conduzido por Choi, Huang, Palmer e Horowitz (2014) e outro realizado por Galeznik, Kelchevskaya, Pelymskaya e Chernenko (2021). Os resultados deste último, desenvolvido em uma empresa russa, mostraram que a análise das redes informais fortaleceu a relação de confiança e intenção de compartilhamento do conhecimento nos indivíduos, melhorando as metas da organização.

Em suma, o fluxo de informação é um processo ativo que ocorre em diferentes ambientes informacionais, que visa transmitir informações, com valor agregado, de um emissor para um receptor ou múltiplos receptores, com a finalidade de responder às mais complexas necessidades informacionais e possibilitar a geração de conhecimento (Araújo; Silva; Varvakis, 2017). Portanto, os fluxos informais têm o potencial de desempenhar um papel significativo na melhoria das organizações.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nessa revisão de escopo, foram identificados 10 estudos que abordam os fluxos informais na gestão do conhecimento nas organizações, publicados entre 2013 e 2023. Os resultados indicam uma escassez de pesquisas focadas nos conceitos e desafios dos fluxos informais e sua aplicação. No entanto, as poucas publicações encontradas já apontam que as estratégias que podem integrar o gerenciamento dos fluxos informais nas tomadas de decisão, são capazes de promover inovações, eficiência e novos conhecimentos que vão agregar valor aos princípios das organizações.

Apesar de sua importância e viabilidade, ainda existem desafios para consolidar a implementação dos fluxos informais na gestão do conhecimento, o que sugere a necessidade de um esforço maior para valorizar e utilizar os fluxos informais nas organizações. Isso se deve ao fato de que o conhecimento tácito é considerado mais desafiador de gerenciar em comparação com o conhecimento explícito. Não obstante, os fluxos informais de informações



existem e não são menos importantes na gestão organizacional, trazendo novos desafios que nos convidam a refletir sobre suas potencialidades e a necessidade de integrá-los à gestão do conhecimento, em benefício tanto dos indivíduos quanto das organizações.

Desse modo, este estudo sinaliza que os fluxos informais podem motivar os indivíduos, facilitar a comunicação e, principalmente, resolver os problemas com eficiência, agregando valor ao processo organizacional. Assim, sugere-se a continuidade de estudos sobre os fluxos informais, sobretudo, em sua aplicação prática nos processos de trabalho e nas análises teóricas sobre sua relevância e contribuições para a gestão do conhecimento nas organizações.

É importante destacar que o conhecimento tácito é inerente a cada pessoa e constitui o insumo básico dos fluxos informais, que devem ser incentivados e estimulados nos ambientes organizacionais e informacionais. Exemplos disso incluem reuniões informais fora do ambiente de trabalho, conversas durante o cafezinho, grupos de WhatsApp, chats, entre outros. Essas interações permitem que o conhecimento tácito e a troca de informações constantes entre os indivíduos sejam transformados em conhecimento explícito, gerando benefícios e inovações para as organizações.

Portanto, os fluxos informais provocam mudanças práticas no cotidiano das organizações, uma vez que, sendo um conhecimento pessoal, inerente às diversas experiências dos indivíduos que integram a organização, influenciam culturalmente no funcionamento dos processos organizacionais. Dessa forma, é necessário criar esforços para que este conhecimento tácito e dinâmico possa ser coletado, codificado, formalizado, armazenado e acessado, servindo como base para a construção de novos conhecimentos.

AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001.

REFERÊNCIAS

ALGAHTANI, K.; RENUKAPPA, S.; SURESH, S.; AL NABT, S.; ALOSAIMI, H. Usage of knowledge management techniques within: the Saudi Arabian public sector organisations. *In*: EUROPEAN CONFERENCE ON KNOWLEDGE MANAGEMENT, 18., 2017, Barcelona. **Proceedings of the European Conference on Knowledge Management**. Barcelona: ECKM,



2017. p. 30-37. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85035330718&partnerID=40&md5=8e304103c50153538fcd2467f98037e5>. Acesso em: 3 set. 2024.

ALVARENGA NETO, R. C. D. de. **Gestão do conhecimento em organizações**: proposta de mapeamento conceitual integrativo. São Paulo: Saraiva, 2008.

ARAÚJO, W. C. O.; SILVA, E. L.; VARVAKIS, G. Fluxos de informação em projetos de inovação: estudo em três organizações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [s. l.], v. 22, n. 1, p. 57-79, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/fpdT9MrS9yCx3GLHsRfyn8q/?lang=pt>. Acesso em: 3 set. 2024.

BARMEYER, C.; MAYRHOFER, U.; WÜRFL, K. Informal information flows in organizations: the role of the Italian coffee break. **International Business Review**, [s. l.], v. 28, n. 4, p. 796-801, 2019. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969593118303032?via%3Dihub>. Acesso em: 3 set. 2024.

BARRETO, A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, 1994. Disponível em: http://produtos.seade.gov.br/produtos/spp/v08n04/v08n04_01.pdf. Acesso em: 3 set. 2024.

BLOCK, M.; KHVATOVA, T. Developing an interactive view on intra-organisational knowledge sharing. In: EUROPEAN CONFERENCE ON KNOWLEDGE MANAGEMENT, 15., 2014, Santarem. **Proceedings of the European Conference on Knowledge Management**. Santarem: ECKM, 2014. p. 120-130, 2017. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84961755661&partnerID=40&md5=06147250ae17227c69b82ceb2d9ff1a8>. Acesso em: 3 set. 2024.

BUTA, S. Informal networks: implications for management of business organizations. In: INTERNATIONAL BUSINESS INFORMATION MANAGEMENT ASSOCIATION CONFERENCE: Innovation Management and Education Excellence Vision 2020, 27., Milan, Italy. **Proceedings** [...]. Milan: IBIMA, 2016. p. 1929-1937. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84984636121&partnerID=40&md5=204167a431a0511c5f427ddb806f7f60>. Acesso em: 3 set. 2024.

CHOI, N.; HUANG, K.; PALMER, A.; HOROWITZ, L. Web 2.0 use and knowledge transfer: how social media technologies can lead to organizational innovation. **The Electronic Journal of Knowledge Management**, [s. l.], v. 12, n. 3, p. 176-186, 2014. Disponível em: https://uknowledge.uky.edu/slis_facpub/40/. Acesso em: 3 set. 2024.

CHOO, C. W.; ALVARENGA NETO, R. C. D. Beyond the Ba: managing enabling contexts in knowledge organizations. **Journal of knowledge management**, [s. l.], v. 14, n. 4, p. 592-610, 2010. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13673271011059545/full/html>. Acesso em: 3 set. 2024.



GALEZNIK, I. A.; KELCHEVSKAYA, N. R.; PELYSKAYA, I. S.; CHERNENKO, I. M. Using informal networks for human and relational capital analysis: the role of trust and knowledge sharing intention, 2020, Vladivostok, Russian. **Proceeding of the International Science and Technology Conference "FarEastCon 2020"**. Singapura: Springer, 2021. p. 1093-1101. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-16-0953-4_103. Acesso em: 3 set. 2024.

GALVÃO, M. C. B.; BORGES, P. C. R. Ciência da informação: ciência recursiva no contexto da sociedade da informação. **Ciência da informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 40-49, 2000. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/872>. Acesso em: 3 set. 2024.

JACOB, J.; VARGHESE, K. A framework for ad hoc information management for the building design process. **Engineering construction and architectural management**, [s. l.], v. 25, n. 8, p. 1034-1052, 2018. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ECAM-06-2017-0097/full/html>. Acesso em: 3 set. 2024.

LAURI, L.; VIRKUS, S; HEIDMETS, M. Information cultures and strategies for coping with information overload: case of Estonian higher education institutions. **Journal of Documentation**, [s. l.], v. 77, n. 2, p. 518-541, 2021. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JD-08-2020-0143/full/html>. Acesso em: 3 set. 2024.

OUZZANI, M.; HAMMADY, H.; FEDOROWICZ, Z.; ELMAGARMID, A. Rayyan—a web and mobile app for systematic reviews. **Systematic Reviews**, [s. l.], v. 5, n. 210, p. 1-10, 2016. Disponível em: <https://systematicreviewjournal.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13643-016-0384-4>. Acesso em: 3 set. 2024.

PAGE, M. J. *et al.* The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. **BMJ**, [s. l.], v. 372, n. 71, 2021. Disponível em: <https://www.bmj.com/content/bmj/372/bmj.n71.full.pdf>. Acesso em: 3 set. 2024.

PETERS, M. D. J.; GODFREY, C.; MCINERNEY, P.; MUNN, Z.; TRICCO, A. C.; KHALIL, H. Scoping Reviews (2020). *In*: AROMATARIS, E.; LOCKWOOD, C.; PORRITT, K.; PILLA, B.; JORDAN, Z. (ed.). **JBI Manual for Evidence Synthesis**. [S. l.]: JBI, 2020. Disponível em: <https://jbi-global-wiki.refined.site/space/MANUAL>. Acesso em: 3 set. 2024.

TRICCO, A. C. *et al.* PRISMA Extension for scoping reviews (PRISMA-ScR): checklist and explanation. **Annals of Internal Medicine**, [s. l.], v. 169, n. 7, p. 467-473, 2018. Disponível em: <https://www.acpjournals.org/doi/10.7326/M18-0850>. Acesso em: 3 set. 2024.

VALENTIM, M. L. P. Information flows and environments in business contexts: the meat sector case of Salamanca/Spain. **Brazilian Journal of Information Science**, Marília, v. 7, p. 283-305, 2013. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/114943>. Acesso em: 3 set. 2024.



VALENTIM, M. L. P.; TEIXEIRA, T. M. C. Fluxos de informação e linguagem em ambientes organizacionais. **Informação & Sociedade: estudos**, [s. l.], v. 22, n. 2, p. 151-156, 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/92908>. Acesso em: 3 set. 2024.

YU, B. T. W.; TO, W. M. The effect of internal information generation and dissemination on casino employee work related behaviors. **International journal of hospitality management**, v. 33, p. 475-483, 2013. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431912001508?via%3Dihub>. Acesso em: 3 set. 2024.