

Identificação dos fluxos informacionais: contribuições para a gestão do conhecimento

Maria Fabiana Izídio de Almeida

Universidade Estadual Paulista Júlio Mesquita Filho, Doutoranda em Ciência da Informação, São Paulo, Brasil

<http://orcid.org/0000-0001-5602-2274>
izidio1985@yahoo.com.br

Camila de Biaggi

Mestra em Ciência da Informação, São Paulo, Brasil

<http://orcid.org/0000-0002-7001-506X>
camila_biaggi@hotmail.com

Marcia Cristina de Carvalho Pazin Vitoriano

Universidade Estadual Paulista Júlio Mesquita Filho, Doutora em História Social, São Paulo, Brasil

<http://orcid.org/0000-0002-5861-9063>
marcia.pazin@unesp.br

Resumo

Os fluxos informacionais das organizações ocorrem de modo natural no cotidiano dos colaboradores, haja vista que cada um possui suas responsabilidades e precisam apresentar os resultados esperados pela organização. Aliado a isso, é possível identificar lacunas, redundâncias, ensejo a fraudes, massificação do processo, dentre outras características que podem ser aperfeiçoadas, adaptadas e controladas. Não obstante a gestão do conhecimento tem como um dos focos capturar e registrar o conhecimento dos indivíduos para disponibilizá-los, gerando novos conhecimentos por meio do seu gerenciamento. Diante do exposto, questiona-se: quais as contribuições que a identificação dos fluxos informacionais pode proporcionar à gestão do conhecimento? Identificar as contribuições da identificação dos fluxos informacionais é o objetivo geral norteador desta pesquisa. Para tanto, utilizou-se de pesquisa bibliográfica nas principais bases de dados da Ciência da Informação, como a Base de Dados de Pesquisa em Ciência da Informação e revistas conceituadas da Ciência da Administração. Com isso, foram localizados diversos artigos que compõem o referencial teórico, assim como outras obras relevantes consultadas. Como resultado destaca-se que é realizado o registro do processo, pois tudo que o colaborador realiza deve constar no desenho do fluxo informacional, com isso percebe-se uma contribuição para a gestão de conhecimento.

Palavras-chave

Gestão da informação. Gestão do conhecimento. Fluxo de informação. Mapeamento de processos.

Identification of informational flows: contributions to knowledge management

Abstract

The informational flows of organizations occur naturally in the daily lives of employees, given that each has their responsibilities and must present the results expected by the organization. Allied to this, it is possible to identify gaps, redundancies, opportunities for fraud, massification of the process, among other characteristics that can be improved, adapted and controlled. Notwithstanding the knowledge management has as one of the focuses to capture and record the knowledge of individuals, to make them available generating new knowledge, through its management. In view of the above, the question is: what contributions can the identification of information flows provide to knowledge management? Identifying the contributions of identifying informational flows is the general guiding objective of this research. For this purpose, bibliographic research was used in the main databases of Information Science, such as the Database of Research in Information Science and renowned journals of Administration Science. With that, several articles were found that make up the theoretical framework, as well as other relevant consulted works. As a result, it is highlighted that the registration of the process is carried out, because everything that the employee performs must be included in the design of the informational flow, with that a contribution to the knowledge management is perceived.

Keywords

Information management. Knowledge management. Flow of information. Process mapping.



Licença de Atribuição BY do Creative Commons
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Submetido em 19/02/2021
Aprovado em 22/04/2021
Publicado em 01/07/2021

1 INTRODUÇÃO

As diferentes ferramentas pesquisadas em áreas como a Ciência da Informação, Arquivologia e a Administração têm apresentado grandes contributos às organizações, pois essas necessitam gerenciar as informações e também o conhecimento produzido por cada indivíduo que a compõe. Essas informações são oriundas das atividades realizadas para cumprir a missão da organização. Para tanto, existe um complexo sistema que abarca diferentes setores e operações.

Compreender o universo organizacional em que se atua e as ferramentas disponíveis para gerir as informações e captar o conhecimento, são essenciais para a criação de novos conhecimentos e informações pertinentes às organizações. Nesse contexto, destaca-se a Gestão da Informação (GI) por meio do mapeamento e análise dos fluxos informacionais e suas contribuições para impulsionar a Gestão do Conhecimento (GC).

Estudados por vários autores (ARAÚJO; SILVA, VARVAKIS, 2017; BARRETO, 1999; CASTELLS, 2005; INOMATA; ARAÚJO; VARVAKIS, 2015; VALENTIM, 2010) os fluxos informacionais das organizações ocorrem de modo natural no cotidiano dos colaboradores e da empresa, haja vista que cada um possui suas responsabilidades e precisam apresentar os resultados esperados pela organização. Porém, ao analisar e, principalmente, ao desenhar o fluxo informacional de determinado processo fica evidente o quão complexos eles podem se revelar. Aliado a isso, é possível identificar lacunas, redundâncias, ensejo a fraudes, massificação do processo, dentre outras características que podem ser aperfeiçoadas, adaptadas e controladas.

A importância do mapeamento dos fluxos informacionais fica demonstrada também nos diversos modelos desenvolvidos ao longo dos anos e analisados por Inomata, Araújo e Varvakis (2015). Os autores identificaram fatores componentes dos fluxos informacionais que demonstram sua relevância como elemento da gestão da informação.

Considerando que a gestão do conhecimento tem como um dos focos capturar e registrar o conhecimento dos indivíduos, para disponibilizá-los gerando novos conhecimentos, por meio do seu gerenciamento, coloca-se como problema desta pesquisa a seguinte questão: quais as contribuições que a identificação dos fluxos informacionais podem proporcionar à gestão do conhecimento? Para responder a esta questão, a pesquisa tem como objetivo geral norteador identificar as contribuições da identificação dos fluxos informacionais para a gestão da informação e do conhecimento.

A pesquisa caracteriza-se como exploratória, utilizando como método a pesquisa bibliográfica nas principais bases de dados da Ciência da Informação, como a Base de Dados de Pesquisa em Ciência da Informação (BRAPCI) e revistas conceituadas da Ciência da Administração, buscando

pelas palavras-chave: “fluxo informacional”, “mapeamento de processos”, “desenho de processos”, “gestão da informação” e “gestão do conhecimento”. Com isso, foram localizados diversos artigos que compõem o referencial teórico, assim como outras obras relevantes consultadas.

Como principal resultado destaca-se que na identificação dos fluxos informacionais outra atividade também é realizada: o registro do processo, pois tudo que o colaborador realiza deve constar no desenho do fluxo. Com isso, percebe-se uma contribuição para a gestão do conhecimento, que tem como um dos objetivos capturar e registrar o conhecimento implícito, tornando-o explícito. Destaca-se também que é primordial que os desenhos dos fluxos de informação contemplem os documentos que perpassam os processos, sejam eles em suporte papel, eletrônico ou digital.

2 GESTÃO DO CONHECIMENTO: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

Com a globalização, as organizações vivem ambientes cada vez mais competitivos, que as obrigam a buscar constantes adaptações e inovações. E, grande parte desse recurso pode ser encontrado dentro da própria organização, renovando seus processos, reduzindo custos, realizando capacitações para seus colaboradores, dentre outras possibilidades que tornam a organização ativa e com uma energia capaz de buscar um lugar de destaque nesse mercado.

Para isso, é preciso fortalecer uma cultura organizacional voltada à aprendizagem, por meio do desenvolvimento da cultura de inovação, que “[...] necessita de mecanismos de coordenação e interação que abranjam trocas de informações e conhecimentos que contribuam para o desenvolvimento do conhecimento – que é a base para a inovação” (FARIA; FONSECA, 2014, p. 380).

A partir dessa ambiência que propicia e impulsiona a troca de informações e de conhecimento, é possível a implantação da gestão de conhecimento, que “[...] auxilia as instituições na inovação de processos, produtos e serviços; além disso, contribui para evitar a perda e a obsolescência do conhecimento” (VIEIRA, 2020, p. 327).

É salutar ampliar o debate sobre a temática da cultura organizacional voltada à inovação, uma vez que captar o conhecimento dos colaboradores é algo delicado e repleto de desafios. Muitos se sentem inseguros, com receio de serem substituídos, de deixarem de ser chave essencial à organização, haja vista que seu conhecimento estará registrado, podendo ser executado por outras pessoas competentes para tal atividade. Isso porque em um ambiente propício ao registro de conhecimentos, as duas modalidades de conhecimento: o conhecimento tácito, aquele que está somente na cabeça dos colaboradores e o explícito, o conhecimento que está registrado, se aproximam, reduzindo o espaço para o conhecimento organizacional sem registro.

O Quadro 1 aborda as características do conhecimento tácito e explícito.

Quadro 1 – Dimensões da codificação do conhecimento

Conhecimento Tácito	Conhecimento Explícito
Não passível de ensino	Passível de ensino
Não articulado	Articulado
Não observável em uso	Observável em uso
Substancial	Esquemático
Complexo	Simple
Não documentado	Documentado

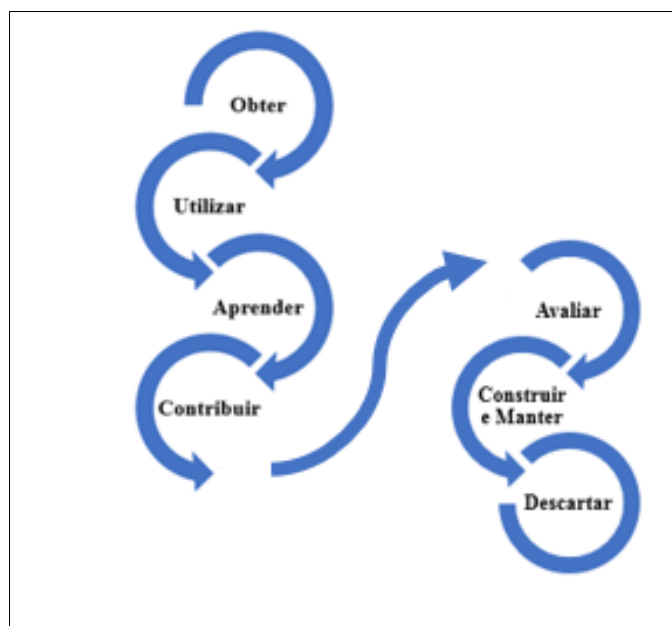
Fonte: DAVENPORT; PRUSAK (1999 *apud* RODRIGUES; GRAEML 2013, p. 134).

Nota-se no Quadro 1 que o conhecimento tácito e o explícito se revelam como opostos, visto que, quando o conhecimento perpassa somente a mente dos colaboradores não é possível controlá-lo, tornado-se complexo e desarticulado, entre outros elementos constitutivos. No que se refere ao conhecimento explícito, é possível gerenciá-lo, principalmente porque ele está registrado e documentado.

A partir dessa documentação que cerca o conhecimento explícito, há muitas possibilidades de inovação para a organização, pois a gestão do conhecimento “[...] é o processo pelo qual a organização gera riqueza, a partir do seu conhecimento ou capital intelectual” (BUKOWITZ; WILLIAMS, 2002, p. 17).

Devido os inúmeros benefícios que a implantação da gestão do conhecimento é capaz de propiciar as organizações, são muitos os modelos, ferramentas existentes nos dias atuais. Nesta pesquisa, destaca-se o modelo proposto por Bukowitz e William (2002) conhecido como Diagnóstico de Gestão do Conhecimento, composto por sete etapas, que visa realizar uma análise do processo de gestão do conhecimento, conforme demonstra a Figura 1.

Figura 1 – Diagnóstico de Gestão do Conhecimento



Fonte: Elaborado pelas autoras (2020) com base em Bukowitz; Williams (2002).

No modelo do Diagnóstico de Gestão do Conhecimento é possível notar o quanto o modelo é completo, visto que perpassa desde o momento da obtenção do conhecimento, até mesmo o descarte de conhecimento, em virtude de possível obsolescência. Apesar do nome “Diagnóstico”, esse modelo também pode ser aplicado a uma organização que queira iniciar o processo de implantação da gestão do conhecimento.

Na etapa Obter o gestor da implantação da gestão do conhecimento precisará auxiliar as pessoas a sistematizar o conhecimento que possuem, externalizando-o. Nesse momento é fundamental utilizar ferramentas que permitam registrar e documentar todo o conhecimento. No que se refere à etapa de Utilizar o conhecimento, é preciso saber quem terá acesso a essas informações, de modo que se crie inovação e valor a quem utilizará as informações.

As etapas Aprender e Contribuir são fundamentais para a gestão do conhecimento, pois mantêm útil toda a informação captada; a partir do conhecimento acessado e utilizado será possível criar novos conhecimentos, em um fluxo contínuo de aprendizagem e contribuição.

Avaliar o conhecimento captado de modo sistemático e frequente assegura a efetividade da gestão do conhecimento, principalmente ao avaliar a qualidade e a aplicabilidade do conhecimento captado é possível manter seu conteúdo vivo. Com isso, será possível construir e manter novas estratégias, ao renovar e adaptar itens necessários. Descartar é uma etapa sempre delicada e deverá ser realizado com muitos critérios. Destaca-se ainda, a possibilidade de manter um acervo com os registros de conhecimento já não utilizados mais, dessa maneira o descarte ocorre somente no

sistema utilizado, que deverá ser sempre alimentado com informações atuais, em um processo de substituição controlado do conhecimento válido.

Para que todas essas etapas ocorram, é preciso valer-se de ferramentas que possibilitem captar e sistematizar todo conhecimento registrado. Para esta pesquisa, destaca-se a elaboração dos fluxos informacionais, como um mecanismo que propicia visualizar como os processos são realizados, registrando o conhecimento que os perpassam.

3 FLUXO INFORMACIONAL E SUA APLICAÇÃO NA GESTÃO DO CONHECIMENTO

Ao considerarmos a informação como um componente essencial para a gestão administrativa, estrutural e funcionalmente, os repositórios informacionais das organizações devem ser gerenciados de modo a garantir a qualidade da prestação do serviço e a tomada de decisão assertiva.

Para que se obtenha um ambiente estável e bem definido é indispensável a gestão da informação, minimizando a redundância, a inconsistência e a fragmentação da informação, a criação de barreiras de comunicação, a desorganização do fluxo e a existência de informação desqualificada ou desordenada. A ocorrência desses elementos pode gerar aumento de custos de operação e dificuldade na comunicação entre indivíduos e os setores onde atuam, o que influi diretamente na dinâmica e uniformidade dos fluxos de informação.

Os fluxos informacionais consistem em:

[...] um processo de comunicação dinâmico, que ocorre em diferentes ambientes informacionais, com o objetivo de transmitir informações, com valor agregado, de um emissor para um receptor ou múltiplos receptores, visando responder as mais complexas necessidades informacionais e possibilitando a geração de conhecimento (ARAÚJO; SILVA; VARVAKIS, 2017, p. 60).

Nesse sentido, o fluxo informacional consiste no processo de transferir a informação de um emissor para um receptor, contemplando a circulação de informações por unidade de tempo. A ausência ou incapacidade de manter um fluxo informacional devidamente organizado, registrado e sistematizado pode comprometer o sucesso do trabalho das organizações nas mais diferentes áreas de atuações (LE COADIC, 1996).

Ao analisar diferentes modelos de fluxos de informação, Inomata, Araújo e Varvakis (2015) elencaram uma série de fatores componentes dos fluxos que devem ser considerados para identificar as necessidades de gestão da informação e potencialidades para a gestão do conhecimento.

Dentre esses fatores, um que merece destaque dentro do contexto organizacional em relação às necessidades e ao uso da informação são as inovações e as Tecnologias da Informação (TIC), aumentando sensivelmente a busca e o acesso ao universo de materiais informacionais.

Outro fator que interfere na busca de informações, processo pelo qual as pessoas, sentindo a necessidade informacional, com o propósito de mudar seu estado de conhecimento, buscam adquirir aprendizagem em determinado assunto são as fontes de informação. Os usuários da informação possuem dois tipos de fontes, as fontes formais como bibliotecas, repositórios e banco de dados e as fontes informais, como clientes, colegas e contatos pessoais em geral (CHOO, 2003). Nesse contexto, as organizações também buscam informações por meio da sondagem dos ambientes, com o objetivo de reconhecer tendências atuais, novos produtos e pesquisas que possam ter impacto sobre a instituição, seus produtos e serviços.

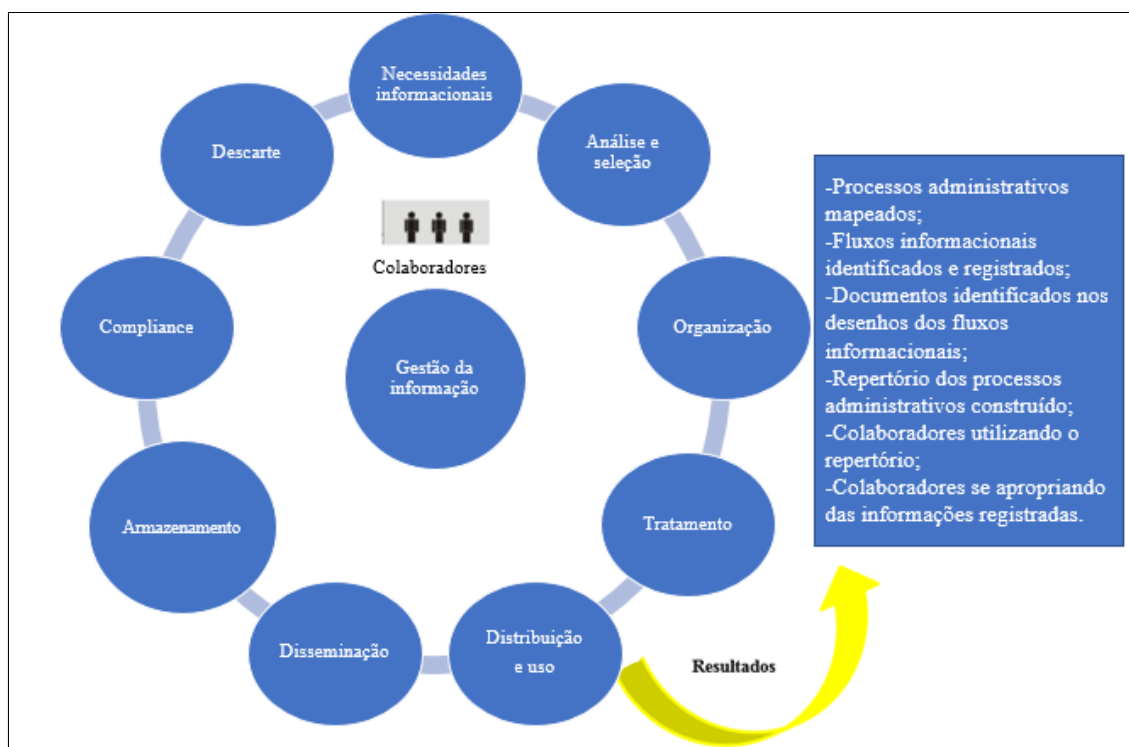
Essa busca por informações é conhecida como administração da informação e definida como a criação de “uma ampla rede de informação, com maior número possível de participantes atuando como sensores e processando sistematicamente a informação reunida” (CHOO, 2003, p. 124).

É nesse patamar que o controle e a gestão dos fluxos informacionais auxiliam nos processos internos de produção da informação, promovendo assim, as melhorias desejadas pela organização, ou, nos serviços de informação já existentes, mas ainda não aperfeiçoados. A identificação de fluxos informacionais em um ambiente organizacional possui relações com os dados, informações, conhecimento e inteligência, que também deverão ser contemplados, no registro do fluxo informacional, pois propiciarão suporte a tomada de decisão.

Os fluxos informacionais são princípios essenciais que sustentam os processos, funções, atividades, tarefas, tomada de decisões e o desenvolvimento dos serviços e produtos que a instituição possui, como já abordado, o fluxo informacional é um processo que abarca a criação da informação existente, seu processamento, armazenamento, seleção, recuperação e por fim o uso da informação. Todo esse processo necessita de um tratamento adequado, bem como ser gerido como um recurso estratégico, isso por meio de várias etapas, para que seu uso possa ocorrer de modo eficiente, eficaz e inteligente, embasando as tomadas de decisões.

Para elucidar as etapas que o processo de gestão do fluxo informacional contempla, bem como seus principais resultados foi elaborada a Figura 2 – “Etapas da Gestão do Fluxo informacional e seus resultados”.

Figura 2 – Etapas da Gestão do Fluxo informacional e seus resultados



Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

Sem informação, as organizações não são capazes de reconhecer a importância de suas fontes e tecnologias de informação (CHOO, 2003). Os colaboradores se mantêm no centro da gestão da informação, visto que eles executam os fluxos estabelecidos.

Uma das ferramentas utilizadas para registrar e formalizar os fluxos informacionais é o desenho do fluxograma, que

Retrata a sequência de uma rotina por meio de linhas (que traduzem as diversas tarefas ou atividades necessárias para a execução da rotina) e de colunas (que representam, respectivamente, os símbolos das tarefas ou operações, os funcionários envolvidos na rotina, o espaço percorrido para a execução e o tempo despendido) (CHIAVENATO, 2008, p. 353).

Por meio da investigação de como os processos são realizados, a elaboração do fluxograma é uma ferramenta que facilita esse processo, identificando, inclusive, as fragilidades e necessidades informacionais das etapas dentro de cada processo. Nota-se na Figura 2 que um dos resultados da identificação do fluxo informacional é o desenho do fluxograma e, a partir disso, os demais resultados podem ser construídos, haja vista que os processos administrativos foram mapeados e registrados.

Assim sendo, a gestão da informação perpassa esse contexto como um conjunto de processos interrelacionados que envolvem a identificação das necessidades informacionais, organização e

armazenagem da informação, desenvolvimento de produtos e serviços informacionais, distribuição e uso da informação (TARAPANOFF, 2000). Logo, a gestão da informação se concentra na informação registrada (fluxos formais) em algum suporte, circulando em vários meios e ambientes, ou seja, possuindo uma finalidade concreta, tangível e visível.

A gestão do conhecimento se concentra em captar os fluxos informais da organização por meio de algumas atividades, tais como:

- Desenvolvimento de uma cultura organizacional positiva em relação à geração do conhecimento;
- Mapeamento e reconhecimento dos fluxos informais de informação e conhecimentos existentes (interno e externo)
- Tratamento, análise e agregação de valor às informações e ao conhecimento;
- Utilização de tecnologias de informação;
- Socialização do conhecimento produzido (interno e externo)
- Criação e disponibilização de produtos e serviços de informação e conhecimento;
- Desenvolvimento de sistemas de informação (VALENTIM, 2002; 2004).

Considerando a interrelação entre os fluxos formais e informais de informação, entende-se que a gestão da informação auxilia o profissional da informação a agregar valor à informação representada pelos fluxos formais de modo a permitir sua articulação com o conhecimento que transita pela organização, a fim de transformá-los em novos conhecimentos, apoiando assim o planejamento estratégico da instituição.

Destaca-se, assim, que a gestão da informação possui aspectos relevantes que coadunam com a gestão do conhecimento, destacando-se a identificação dos fluxos informacionais, que contribui de maneira eficaz com a GC, pois propiciam a gestão eficiente da informação, construindo produtos e serviços de qualidade, agregando segurança, eficiência e eficácia aos repertórios informacionais construídos a partir do mapeamento dos processos administrativos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise proposta pela pesquisa, entende-se que a informação deveria ser tratada como um recurso valioso, pois tem um importante papel em toda organização, como fator propulsor do conhecimento e da inovação, exigindo gerenciamento eficaz e uma gestão do fluxo informacional com esforços conjuntos.

A investigação, identificação e registro do fluxo informacional, quando realizados nas organizações, possibilitam subsidiar o processo de tomada de decisões de processos administrativos de maneira mais consistente. Por meio do mapeamento dos fluxos, torna-se possível reconhecer

as etapas pelas quais as informações e documentos transitam, e os processos que perpassam, verificando os aspectos desfavoráveis, as possíveis falhas existentes no processo e também suas potencialidades.

Aplicar questionários, realizar entrevistas, desenhar o fluxograma: é a partir dessas atividades que se identifica o fluxo informacional dos processos, que representa elementos fundamentais para o desenvolvimento e sustentabilidade das organizações. Acrescenta-se a esse cenário, que as organizações estão em constante processo de produção de informações e precisam se atentar para o seu gerenciamento eficaz dentro de uma estruturação adequada e correta, resultando em uma tomada de decisão segura e eficiente, obtendo-se os resultados pretendidos.

A contribuição à gestão do conhecimento encontra-se nessa linha tênue em que se utiliza o registro e controle dos fluxos informacionais como ferramenta para gerir a informação, visto que todo o material levantado será registrado, e no desenho dos fluxos informacionais, por meio do fluxograma, uma parcela representativa do conhecimento tácito, complexo e não estruturado, antes desorganizado e omitido nos registros formais, torna-se explícito e documentado. A partir disso, a gestão do conhecimento pode ser impulsionada, pois os processos já estarão mapeados. Outra contribuição identificada para a gestão do conhecimento é o comportamento dos colaboradores envolvidos, pois já terão experiência em externalizar seu conhecimento.

Na sociedade da informação, a gestão da informação e do conhecimento, bem como as práticas de compartilhamento do conhecimento em ambientes organizacionais, se constituem em alicerces ao fazer organizacional, bases do processo decisório e da formulação das estratégias de ação e, conseqüentemente, tornam as organizações mais competitivas.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, W. N. C. S. O.; SILVA, E. L. C.; VARVAKIS, G. J. Fluxos de informação em projetos de inovação: estudo em três organizações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 22, n. 1, 2017. Disponível em: <http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/v/a/22953>. Acesso em: 11 out. 2017.

BARRETO, A. de A. Os destinos da ciência da informação: entre o cristal e a chama. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, dez/1999. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/397/318>. Acesso em: 02 fev.2018

BUKOWITZ, W.R.; WILLIAMS, R.L. **Manual de gestão do conhecimento: ferramentas e técnicas que criam valor para a empresa**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

CASTELLS, M. O espaço de fluxos. In: **A sociedade em rede**. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005. p. 467-521.

CHIAVENATO, I. **Administração geral e pública**. 2ª ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**. São Paulo: Editora Senac, 2003.

FARIA, M. de F. B.; FONSECA, M. V. de A. Cultura de Inovação: conceitos e modelos teóricos. **RAC – Revista de Administração Contemporânea**, v.18, n.4, p.372-396, jul./ago. 2014.

INOMATA, D.O. ARAÚJO, W.C.O, VARVAKIS, G. Fluxos da informação na perspectiva organizacional. **Informação & Informação**, v. 20, n. 3, p. 203-228, 2015.

LE COADIC, I. F. **A ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

RODRIGUES, M. M.; GRAEML, A. R. Conhecimento tácito ou explícito? a dimensão epistemológica do conhecimento organizacional na pesquisa brasileira sobre gestão do conhecimento. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 3, n. 2, p. 131-144, 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/51138>. Acesso em: 25 ago. 2020.

TARAPANOFF, K. M. A. O bibliotecário na sociedade pós-industrial. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais...**, Florianópolis, 2000.

VALENTIM, M. L. P. **Ambientes e Fluxos de Informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. 282p.

VALENTIM, M. L. P. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Formação do Profissional da Informação**. São Paulo: Polis, 2002. p.117-132

VALENTIM, M. L. P. Equipes multidisciplinares na gestão da informação e conhecimento. In.: BAPTISTA, S. G.; MULLER, S.P.M. (Orgs.). **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004.

VIEIRA, T. O. O contributo da gestão de documentos na gestão do conhecimento nas organizações: uma abordagem exploratória. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 26, n. 1, p. 327-350, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/88437>. Acesso em: 28 mar. 2020.