



**EIXO TEMÁTICO:**

Compartilhamento da Informação e do Conhecimento

## **A EXCLUSÃO DO FLUXO DE INFORMAÇÃO COMO EFEITO DO ASSÉDIO MORAL**

### ***THE EXCLUSION OF THE INFORMATION FLOW AS AN EFFECT OF MORAL HARASSMENT***

Luana Maia Woida<sup>1</sup>

Paula Aparecida Gonçalves<sup>2</sup>

**Resumo:** O assédio moral se caracteriza pela repetição de humilhações voltados a uma vítima que acaba isolada no trabalho, em geral praticada com consciência e consentimento de um grupo. No contexto empresarial, casos de assédio moral geram prejuízo humano e financeiro, pois o indivíduo que sofre com este mal participa menos do fluxo informacional. Isso se deve por ser excluído e pelo desenvolvimento de barreiras psicológicas. Assim, a informação não é compartilhada pelo medo que se tem de pares de trabalho ou superiores se dirigirem com violência e desrespeito. O objetivo da pesquisa é investigar os efeitos do assédio moral sobre o fluxo informacional a partir da literatura disponível na Base de dados de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci). A pesquisa se justifica ao considerar que as empresas dependem de pessoas que contribuam com os fluxos de informação, e que sua exclusão produz importantes lacunas e atrasos na produção de informação. Em uma busca no Google Acadêmico, incluindo termos em espanhol, foram encontrados dois textos, sendo uma dissertação e uma tese com proximidade temática à pretendida pela presente pesquisa, uma de Yokoyama (2005) e outra de Hermosilla (2009). Demais buscas foram executadas na Brapci, com textos selecionados a partir da proximidade temática, os quais se subdividiram nos temas: assédio, barreiras e fluxos de informação. A partir da leitura dos textos, notou-se que os esforços da Ciência da Informação em compreender os fluxos de informação e suas barreiras, permanece limitado a elementos mais formais, sem a devida identificação de processos sociais, culturais e psicológicos que podem gerar ausência de compartilhamento da informação. Nesse sentido, parece permanecer no plano de formalização de ações e tarefas sobre o funcionamento e determinação de responsáveis pelo fluxo de informação, necessitando uma compreensão específica sobre os efeitos do assédio moral na exclusão de indivíduos.

**Palavras-chave:** Fluxo de informação. Assédio Moral. Exclusão. Compartilhamento de informação. Violência.

<sup>1</sup> Profa. Tecnologia em Gestão Empresarial na Faculdade de Tecnologia de Garça. E-mail: luanmwoida@yahoo.com.br

<sup>2</sup> Graduanda em Tecnologia em Gestão Empresarial na Faculdade de Tecnologia de Garça. E-mail: PAG\_paulagcalves@hotmail.com

**Abstract:** Moral bullying is characterized by the repetition of humiliations aimed at a victim who ends up isolated at workplace, it is usually practiced with the conscience and consent of the group. In the business context, cases of moral bullying cause human and financial damage, since the individual who suffers from this harm and participates less in the information flow. This is of must to being excluded and by the development of psychological barriers. Thus, the information is not shared by the fear that one has of workmates or superiors to go with violence and disrespect. The aim of the research is to investigate the effects of bullying on the information flow from the literature available in the Brapci (Periodic Information Database). The research is justified because that companies rely on people who contribute to information flows, and that their exclusion produces important gaps and delays in the production of information. In a search in Google Scholar, including terms in Spanish, two scientific works were found (a thesis of master program and other from doctorate program) with thematic proximity to the purpose of the present research, one of Yokoyama (2005) and another one of Hermosilla (2009). Other searches were carried out at Brapci, with selected papers based on thematic proximity, which were subdivided into topics: harassment, barriers and information flows. After reading of the scientific works, it was noticed that the efforts of the Information Science in understanding the information flows and their barriers, remain limited to more formal elements, without the proper identification of social, cultural and psychological processes that can generate absence of sharing of information. In this sense, it seems to remain in the formalization of actions and tasks on the functioning and determination of those responsible for the flow of information, it necessitates a specific understanding about the effects of bullying on the exclusion of individuals.

**Keywords:** Information Flow. Moral Harassment. Exclusion. Information sharing. Violence.

## 1 INTRODUÇÃO

As organizações são formadas por diferentes recursos, incluindo os informacionais. Nesse contexto, outros fenômenos interferem nesse ambiente informacional, sendo um deles o assédio moral, que se caracteriza pela presença de atos repetitivos de humilhações voltados a uma vítima que acaba isolada no ambiente de trabalho, considerando que esta situação ocorre com permissão e consentimento de um grupo de indivíduos que assumem a posição de platéia para o assediador ou psicoterrorista, tal como defendido por Ovejero Bernal (2010).

Para a empresa, casos de assédio moral geram prejuízo, pois o indivíduo que sofre com este mal participa menos ou nem participa do fluxo informacional. Isso se deve por ser excluído e criar a barreira do medo. Assim, a informação não é compartilhada em função da presença do medo que se tem de pares de trabalho se dirigirem com violência e intenções perversas. Nesse caso, o fluxo informacional é compreendido como repasses sucessivos de informação entre indivíduos em uma organização, podendo ser formais e informais, ajudando a subsidiar a produção de conhecimento, conforme assinala Valentim (2010).

Com base no exposto, o objetivo da pesquisa é investigar os efeitos do assédio

moral sobre o fluxo informacional a partir da literatura disponível na Base de dados de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci), sendo a exclusão um dos principais.

A pesquisa se justifica ao considerar que as empresas dependem de pessoas que contribuam com os fluxos de informação. Contudo, há que se considerar que há exclusão nesse processo. Por isso, busca-se identificar o tratamento dado ao tema, uma vez que a inclusão é um dos pontos de interesse da Ciência da Informação.

Contudo, ao se realizar uma busca usando apenas o descritor “assédio moral”, percebe-se que a produção do tema sugere interesse acadêmico com expansão na última década, com uma produção de 2.530 textos, conforme pesquisa realizada com palavras-chave no Google<sup>3</sup> no dia 10 de abril de 2018. Ademais, ao digitar o descritor “assédio moral no trabalho” em alguns periódicos<sup>4</sup> como RAE - Revista de Administração de Empresas da FGV, recuperam-se 6 artigos, produzidos em diferentes datas. Quando a busca é realizada no Portal de Periódicos da CAPES, o resultado indica publicações sobre o tema em 180 periódicos. Isto é, o interesse por problemas vinculados ao tema se perpetua na literatura nacional, demonstrando que se trata de um tema relevante, com diferentes abordagens e consequências que devem ser estudadas visando gerar soluções viáveis.

Ademais, trata-se de um trabalho original no que diz respeito à literatura brasileira, pois uma busca realizada no dia 18 de junho de 2018, na base de periódicos da Capes, demonstrou não existirem textos publicados sobre o tema na Ciência da Informação. Contudo, em uma busca no Google Acadêmico, incluindo termos em espanhol foram encontrados dois textos, sendo uma dissertação e uma tese com proximidade temática à pretendida pelo presente projeto, uma de Yokoyama (2005) e outra de autoria de Hermosilla (2009).

## 1.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa é bibliográfica, pois visa identificar as principais características da produção teórica do tema, suas abordagens, definições, bem como os temas de aproximação já que se percebeu que um tratamento específico sobre

---

<sup>3</sup><https://www.google.com.br/search?q=%22ass%C3%A9dio+moral+no+trabalho%22.pdf&oq=%22&aqs=chrome.69i59j69i57.1255j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

<sup>4</sup>[http://rae.fgv.br/busca?busca=ass%C3%A9dio+moral+no+trabalho&autor=&pc=&ano%5Bmin%5D=&ano%5Bmax%5D=&revista=All&edicao=All&mail\\_address\\_me](http://rae.fgv.br/busca?busca=ass%C3%A9dio+moral+no+trabalho&autor=&pc=&ano%5Bmin%5D=&ano%5Bmax%5D=&revista=All&edicao=All&mail_address_me)

fenômeno assédio moral e seus efeitos nos fluxos de informação parece que ainda não foi alvo de investigação, uma vez que as buscas realizadas com as palavras-chave 'assédio moral' e 'fluxo de informação' não obtém resultados. Percebe-se se tratar de tema pouco conhecido, afirmação fundamentada nos resultados para os descritores usados nas buscas nas bases de dados. Dessa forma, a estratégia de busca usada foi separar os temas. Para isso, a pesquisa buscou selecionar e guiar as leituras dos textos recuperados de acordo com os critérios sugeridos por Lima e Mito (2007), sobre a pesquisa bibliográfica, isto é seguindo sempre o mesmo padrão de leitura. Assim, os critérios para a leitura incluíram: identificação do objetivo do texto, de sua abordagem, dos resultados e das palavras-chave.

Dessa forma, os procedimentos metodológicos para alcançar o objetivo proposto, incluem a realização da pesquisa e da coleta de artigos na Base de dados de Periódicos em Ciência da Informação - Brapci, valendo-se das palavras-chave assédio moral, fluxo de informação e barreira. Usando o campo Título, buscou-se pelo descritor "assédio", recuperando-se dois periódicos entre 2008 e 2018, cuja abordagem trata do assédio sofrido nas redes sociais. Os textos pertenciam aos autores Santini, Terra e Almeida (2016) e Romeiro e Silva (2018).

Usando-se do mesmo critério que na busca anterior, que foi dar ênfase ao campo Título para busca da Brapci, com a palavra-chave "barreira", foi recuperado 1 texto entre 2008 a 2018, discutindo sobre a importância da língua inglesa para os pesquisadores, cuja autoria era de Jesus (2015).

Ainda lançando mão do mesmo critério para realizar as buscas no campo Título na Brapci, com a palavra-chave "fluxo de informação", foram recuperados 23 textos entre 2008 a 2018, porém 10 deles não estavam acessíveis, oferecendo apenas consulta ao resumo. Diante disso, foram analisados 13 artigos sobre fluxo de informação, visando encontrar, a partir dos mesmos critérios de busca, o tratamento dado ao tema pela área.

Por fim, as leituras dos textos foram realizadas observando-se os objetivos e enfoques dados nos textos de cada uma das três categorias, no intuito de identificar a exclusão dos fluxos de informação como um efeito do assédio moral.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O assédio moral é uma violência difícil de ser percebida e possui a capacidade de prejudicar o trabalhador em termos de sua saúde física e psicológica. Para Hirigoyen (2002, p. 15 *apud* PASSOS, 2004, p. 127) o assédio moral é uma conduta abusiva e repetitiva direcionada a alguém. São situações que constroem uma pessoa, por palavras ou atitudes, em um longo período.

O assédio moral no ambiente de trabalho leva à destruição das redes de comunicação, o que, por sua vez perturba o exercício do trabalho e viola os direitos fundamentais como a saúde, a dignidade, a igualdade e a integridade pessoal. Assim, todo trabalhador tem o direito de não ser objeto de humilhações (HIRIGOYEN, 2002; RIVERA, 2005 *apud* FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008, p. 75).

Ambientes de trabalho em que o assediador não é devidamente punido causam insegurança nos trabalhadores, diminuindo sua contribuição para a empresa em termos de participação no fluxo de informação, tal como sugere Zapf (1999, p. 72), “O assédio moral pode levar a uma diminuição do clima social e do apoio social, o que, por sua vez, pode enfraquecer o fluxo de informações.”

A omissão dos pares de trabalho pode ser um fator que contribui para que o assediado se torne uma figura marginal no fluxo de informação. Além disso, a presença do medo no indivíduo gera aceitação quanto à exclusão (SOBOLL, 2008, p. 59).

Os danos ao fluxo de informação não se restringem ao agredido, mas à organização como um todo, pois trata-se do “[...] caminho percorrido pela informação desde o momento em que é produzida até o momento de sua utilização” (MED, p. 139 *apud* CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 170). O assédio é uma situação que “[...] gera despesas importantes para a organização, derivadas da impossibilidade do trabalho em grupo, **das deficiências nos fluxos de informação e comunicação**, das faltas ao trabalho, da possível perda do trabalhador, da necessidade de concentração, etc.” (KAUFER; MATTMAN, 1998; HOEL; SPARKS; COOPER, 2003 *apud* OVEJERO BERNAL, 2010, p. 173, grifo nosso).

É notório o quanto o *mobbing* ou assédio pode ser devastador. Ovejero Bernal (2010) afirma que aproximadamente 20% das vítimas de algum tipo de assédio acabam sofrendo com o isolamento no trabalho, e por vezes, cometem suicídio (OVEJERO BERNAL, 2010). O isolamento tem implicação no repasse de informação

e no trabalho de terceiros. Nesse caso, um fluxo necessita de relacionamento entre grupos de tarefas, cuja exclusão leva ao não repasse e ao não acesso.

O percurso de uma informação de um ponto a outro, bem como sua integridade, pode ser realizado de diferentes maneiras, a depender do ambiente, da cultura, dos recursos e ferramentas disponíveis. “É importante não esquecermos que, em primeiro lugar, **o mobbing está principalmente nas relações interpessoais que ocorrem dentro de uma organização de trabalho concreta e valores culturais específicos**” (OVEJERO BERNAL, 2010, p. 169, grifo nosso). Assim, a existência de barreiras bloqueia o acesso à informação, fazendo com que cada receptor a compreenda de uma forma diferente, ou a receba incompleta, como explicam Inomata e Varvakis (2016).

Empresas que possuem má comunicação em seu ambiente de trabalho sofrem com a falta de diálogo (INOMATA; VARVAKIS, 2016). Diante do que, deixa de ter efeito positivo devido à variedade de interpretações geradas pelo receptor (ARAÚJO, 2018). “A comunicação é um mecanismo básico por meio do qual se constroem ou se destroem relações” (STAREC, 2012, p. 43), sendo que as relações corrompidas entre colegas de trabalho, auxiliam no surgimento do assédio moral, pois, a comunicação se abala, suprimindo e extinguindo o repasse de informações para os colegas assediadores ou para os assediados.

As organizações contam com “pessoas-chave” (INOMATA; VARVAKIS, 2016, p. 114) para disseminar as informações, assim como para as coletar. Para Cunha (2011 *apud* INOMATA; VARVAKIS, 2016, p. 116), essas pessoas “[...] são responsáveis pela manutenção da rede de contatos, pois conhecem o potencial que vem da interação e a experiência, interesse e *background* que existe na empresa”. Já para Marinho (*apud* INOMATA; VARVAKIS, 2016, p. 116), essas pessoas são responsáveis pelo “[...] controle do fluxo de informação entre membros da organização, fazendo circular, ou não, as mensagens. Tem o papel de decidir que informação é importante para o grupo, o que lhe confere um papel decisivo”. Essa pessoa passa a ser o “[...] receptor e transmissor de informação, um extensor e amplificador da pesquisa de informação para todos aqueles com quem faz intercâmbio” (INOMATA; VARVAKIS, 2016, p. 114). Nesse caso, o que fazer com aqueles que não podem ser classificados como receptores ou emissores de informação por serem excluídos?

Ainda que a disseminação se aproxime de um processo com maior atribuição de significado e busca baseada nas necessidades identificadas, é comum que sejam encontradas “[...] barreiras na comunicação da informação” (STAREC; CHAVES, 2006 *apud* INOMATA; VARVAKIS, 2016, p. 132) e quando isso acontece, a organização precisa identificar os motivos de ter aparecido tal barreira para que assim possa contorna-la.

Diferentes fatores comportamentais podem interferir no fluxo fazendo emergir disfunções como o assédio moral, que resultam em exclusão, entre outros efeitos.

### 3 SÍNTESE DOS RESULTADOS

Os textos foram localizados na Brapci, selecionados a partir da proximidade temática com o objetivo desta pesquisa, mas não foram localizados os temas em conjunto nos textos. Dessa forma, expõem-se os textos localizados na Brapci e que atenderam aos critérios de busca, cujas abordagens apareceram separadas em: assédio, barreiras e fluxos de informação.

Assim, no que diz respeito aos textos com a abordagem sobre assédio identificados com proximidade na Brapci e visando identificar a forma de tratamento dado ao tema pela Ciência da Informação, inicia-se pela exposição do texto das autoras Santini, Terra e Almeida (2016), as quais retratam o enfrentamento e desconforto que as mulheres se submetem no cotidiano revelados no assédio sofrido nas redes sociais. Diante disso, criou-se a campanha #primeiroassédio para que mulheres denunciassem seus agressores. De acordo com Santini, Terra e Almeida (2016) a maior parte dos abusos sofridos pelas vítimas é de assédio sexual, praticados por parentes, os quais não são denunciados por medo, já que parte desses abusos foram cometidos quando as vítimas tinham entre 7 e 9 anos.

Casos de assédios nas mídias sociais são frequentes. Romeiro e Silva (2018) explicam que foram utilizadas as *hashtags* para criar a campanha #mexeucumamexeucmtodas, logo após o caso do assédio sofrido por uma estilista, que repercutiu rapidamente, fazendo com que mulheres anônimas utilizassem a campanha para denunciarem os assédios sofridos. Nesse sentido, é nítido que os textos recuperados não abordam sobre o assédio e seu efeito sobre o fluxo de informação.

A segunda categoria de textos recuperados na Brapci foi sobre barreira. Sabe-se que existem muitas publicações sobre o tema na Ciência da Informação, mas ao utilizar os mesmos critérios de busca do descritor assédio moral, foi localizado apenas um texto, porém sem proximidade com a discussão pretendida. Em tal texto, Jesus (2015) mostra a importância em dominar a informação em uma nova língua, como o inglês, pois, no mundo acadêmico, parte de projetos publicados e de resultados de pesquisas são escritos na língua estrangeira, o que é uma barreira para muitos pesquisadores que não dominam essa língua. Nesse caso, a partir dos critérios estabelecidos, não foi possível localizar textos que abordassem os efeitos do assédio moral no fluxo de informação.

No que diz respeito ao tema fluxo de informação e seguindo as mesmas estratégias de busca aplicadas ao assédio e à barreira, foi possível localizar mais textos, de forma que as discussões centrais de cada texto são expostas, mas não se debruçam sobre os efeitos do assédio moral.

Entre os textos recuperados sobre fluxo de informação, o primeiro argumentava que este pode se tornar um aliado para a gestão da empresa. Assim, para Sugahara, Jannuzi e Falsarella (2015) as organizações possuem interesse na gestão do fluxo de informação devido a seu valor estratégico, favorecendo melhorias nos produtos e serviços ofertados pela organização.

Em um segundo texto, aborda-se que o setor público de turismo tem utilizado a informação como recurso para melhorar. Diante disso, Vital, Floriani e Varvakis (2014) analisaram, com foco nos gestores, três etapas sendo, “[...] o fluxo coletado do ambiente externo, ambiente interno, e o produzido ao mercado externo” tendo como objetivo aprimorar a tomada de decisão. Assim como o setor público, a área de contabilidade também utiliza o fluxo de informação para o aprimoramento na tomada de decisão, dando foco para ser disponibilizada, compartilhada (BARBOZA; ROA, 2018).

Para Durigan e Moreno (2013) é preciso o preparo dos funcionários, e quando isso não ocorre, o indivíduo fica vulnerável a “ansiedade da informação”, o excesso de informação faz com que os indivíduos sintam-se com falta de tempo, pois são incapazes de filtrar as informações mais importantes.

Além disso, entre os textos localizados sobre fluxo, incluem-se discussões sobre a informação em momentos de desastres. Os gestores de desastres naturais sofrem com o excesso de informações e até mesmo com a falta dela (CARDOSO;



PINTO, 2017). Com abordagem semelhante, Greef e Freitas (2012) explicam o fluxo de informação como um processo valioso para as organizações, desde que tenha fluidez e eficiência.

Para Santos, Trzeciak e Rados (2017) o fluxo de informação tem o potencial de fornecer conhecimento ao receptor. O foco desses autores foi em micro e pequenas empresas, sobre as quais concluíram que parte delas não está apta a utilizar a informação como recurso para o próprio crescimento, pois não possuem estrutura para isso.

Com uma discussão também inserida no universo das micro e pequenas empresas, Santos, Trzeciak e Varvakis (2018) consideram que apesar de serem criadoras de conhecimento, não utilizam a informação de forma vantajosa, uma vez que não trabalham os elementos formadores do compartilhamento de informações, os quais são: os emissores e receptores, canais e fontes, tecnologia da informação e comunicação, e barreiras.

Por sua vez, Silva *et al.* (2013) discutem a importância da informação para os profissionais da atualidade, usando bibliotecários como exemplo dos que passaram a utilizar a mídia para expandir a qualidade do atendimento e organização dos livros.

A informação quando bem manejada ganha valor, uma vez que potencializa o rendimento profissional e empresarial. Um exemplo disso são as empresas de *design* de moda que utilizam a informação, inovando e aprimorando produtos. Finardi, Silva e Rados (2016) mostram que o uso de informação, advinda de diferentes fontes, gera benefícios para esse tipo de empresa.

Assim como para as empresas, o manejo da informação se torna importante alicerce aos hospitais. Entre os vários procedimentos e possíveis destinos de uma informação, o Sistema Único de Saúde (SUS) a utiliza para manter os prontuários atualizados, bem como para decisões rápidas em casos emergenciais (FIDELIS; FERREIRA; LIMA, 2013).

Seguindo uma abordagem bastante frequente na literatura, Vital, Floriani e Varvakis (2010) consideram que a administração do fluxo de informação é um grande aliado das empresas pois facilita e garante qualidade na tomada de decisão.

Ferreira e Perucchi (2011) analisaram três modelos de fluxo na gestão da informação e identificaram autores que argumentam que existem vários aspectos que se deve considerar para o uso do fluxo de informação, entre as quais perceber que as

organizações possuem realidades distintas, sendo necessário conhecer novos modelos de fluxo de informação.

Para além da qualidade da informação e do acesso a ela, o fluxo de informação tem sido constantemente associado as redes sociais. Diante disso, têm sido estudada a importância e a relação das mídias sociais com a divulgação de informações. Em relação a essa abordagem, Santana Júnior *et al* (2014) classificam o *netweaving* como um recurso para a resolução de problemas, já o *swarming* ou enxameamento é um fenômeno utilizado por grupos de pessoas em que buscam realizar manifestações, cada vez com maior e mais rápido alcance, impulsionadas pelo uso da tecnologia.

Inomata e Rados (2015) relatam que o fluxo informacional deve ser utilizado como um processo, pois a informação contém valor para a tomada de decisão, sendo encarado como um processo com começo e meio, mas sem fim. Realizaram uma pesquisa para verificar a velocidade em que a informação chega ao destino final, e quais as barreiras que encontram, mas, não mencionaram o assédio como uma das barreiras.

Ferreira e Rockembach (2017) se dedicaram a explicar o fenômeno do fluxo de informação, sendo classificado em três partes, mostrando que o avanço da tecnologia tem influenciado no contexto do fluxo de informação.

Diante dos textos localizados na Brapci, conclui-se que o assédio não é uma discussão presente quando se trata de identificar os efeitos sobre o fluxo de informação. Infere-se que as discussões permanecem centradas em verificar de maneira geral as barreiras para o fluxo. É fato que as pessoas se relacionam e apresentam dificuldades de relacionamento formando barreiras de comunicação, de modo que o problema está em passar a aprofundar as discussões sobre o que são as barreiras para o funcionamento do fluxo de informação, pois toca diretamente na questão da inclusão ou exclusão.

#### **4 CONCLUSÃO**

O assédio moral no ambiente das organizações é um fenômeno que reflete as relações e valores de uma sociedade. Dessa forma, o fato de não aparecer na produção da Ciência da Informação não significa que não exista no contexto brasileiro e organizacional, mas que está sendo ignorado como um fenômeno psicológico,

cultural, social e comportamental produtor de efeitos negativos sobre o fluxo de informação e sobre o compartilhamento.

O fluxo de informação pode agregar valor à informação, mas deve ser objetivo, claro e com constante atenção sobre barreiras que resultam na exclusão de indivíduos. Nota-se que os esforços da Ciência da Informação em compreender os fluxos de informação, bem como suas barreiras, permanecem limitados a elementos mais formais, sem a devida identificação de processos sociais, culturais e psicológicos, restringindo-se ao plano de elaboração de formalização de ações e tarefas, e determinação de responsáveis pelo fluxo. Essa se constitui como uma visão parcial do que ocorre no fluxo, uma vez que também possui informalidade e elementos difíceis de serem registrados e percebidos. Por fim, é urgente desenvolver pesquisas sobre fenômenos específicos como o assédio moral, pois demonstram na exclusão de indivíduos, um de seus efeitos.

Por fim, a ausência de textos com discussão que aborde diretamente o assédio moral no ambiente organizacional e seus efeitos sobre o fluxo de informação, sugere que a Ciência da Informação tem ignorado os efeitos humanos e os custos envolvendo o assédio, bem como de que forma isso repercute no compartilhamento da informação e do conhecimento.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. A. **O que é a ciência da informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.

BARBOZA, E. L.; ROA, M. M. Fluxo de informação no contexto contábil. **InCID Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 9, n. 2, p. 189-214, 2018.

CARDOSO, D.; PINTO, A. L. Fluxo de informação em desastres naturais: os quatro desafios para as ações de resposta. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 98-115, 2017.

CUNHA, M.; CAVALCANTI, C. R. O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

DURIGAN, G. M.; MORENO, N. A. O fluxo e a demanda de informação: a busca pelo ponto de equilíbrio na sociedade da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 7, n. 2, p. 89-106, ago. 2013.

FERREIRA, L. B.; ROCKEMBACH, M. Abordagens contemporâneas sobre avaliação em arquivologia e ciência da informação: macroavaliação, avaliação do fluxo informacional e modelo indício-evidência-prova. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica**

de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 22, n. 50, p. 31-43, 2017.

FERREIRA, T. E. L. R.; PERUCCHI, V. Gestão e o fluxo da informação nas organizações: um ensaio a partir da percepção de autores contemporâneos. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 16, n. 2, p. 446-463, 2011.

FIDELIS, M. B.; FERREIRA, J. S.; LIMA, M. J. C. O fluxo de informação nas instituições hospitalares e a gestão de documentos. **Ágora**, Florianópolis, v. 23, n. 47, p. 99-117, 2013.

FINARDI, C.; SILVA, E. L.; RADOS, G. J. V. O fluxo da produção e da informação no design de moda: uma análise aplicada em pequenas empresas de confecção da grande Florianópolis – Santa Catarina. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, n. 2, p. 134-152, 2016.

FREITAS, M. E.; HELOANI, R.; BARRETO, M. **Assédio moral no trabalho**. São Paulo: Cengage, 2008.

GREEF, A. C.; FREITAS, M. C. D. Fluxo enxuto de informação: um novo conceito. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 37-55, 2012.

HERMOSILLA, A. J. M. **Acoso moral y comunicación interna en la empresa**. 2009. 713 f. Tese (Doutorado em Ciencias de la Información) – Faculdade de Ciências de la Información, Universidad Complutense de Madrid, 2009.

INOMATA, D. O., VARVAKIS, G. **Fluxos de informação no desenvolvimento de produtos biotecnológicos**. Curitiba: Appris, 2016.

INOMATA, D. O.; RADOS, G. J. V. A complexidade do fluxo da informação tecnológica e a interação da rede interna no subsidio ao desenvolvimento de produtos biotecnológicos. **Biblios**, Peru, v. 58, p. 1-16, 2015.

JESUS, L. C. B. O profissional da informação e a barreira linguística. **Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação**, [s. l], v. 2, n. 1, p. 72-83, jan./jun. 2015.

SANTANA JÚNIOR, C. A.; ALBUQUERQUE, J. P. S.; QUEIROZ, F. S.; LIMA, S. R. A disseminação da informação no twitter: uma análise exploratória do fluxo informacional de retweets. **AtoZ: Novas Práticas em Informação e Conhecimento**, Curitiba, v. 3, n. 1, p. 50-59, 2014.

LIMA, T. C. S.; MIOTO, R. C. T. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. **Revista Katálisis**, Florianópolis, v. 10, n. esp.; p. 37-45, 2007.

OVEJERO BERNAL, A. **Psicologia do trabalho em um mundi globalizado**: como enfrentar o assédio psicológico e o estresse no trabalho. Porto Alegre: Artmed, 2010.

PASSOS, E. **Ética nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.

ROMEIRO, N.; SILVA, F. C. G. A folksonomia das hashtags como instrumento de militância contra o assédio sexual no facebook: avaliação da hashtag #mexeucomumamexeucomtodas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 215-232, maio 2018.

SANTINI, R. M.; TERRA, C.; ALMEIDA, A. R. D. Feminismo 2.0: a mobilização das mulheres no brasil contra o assédio sexual através das mídias sociais (#primeiroassedio). **Revista P2P e Inovação**, [s. l.], v. 3, n. 1, p. 148-164, set./mar. 2016.

SANTOS, T. C. S.; TRZECIAK, D. S.; RADOS, G. J. V. Narrativa no fluxo de informação para o compartilhamento de conhecimento em MPE: proposta de um modelo. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 7, n. 1, p. 28-47, jan./jun. 2017.

SANTOS, T. C. S.; TRZECIAK, D. S.; VARVAKIS, G. Narrativa no fluxo de informação durante o compartilhamento de conhecimento em micro e pequenas empresas: um estudo multicaso. **Informação & Informação**, Londrina, v. 23, n. 2, p. 395-426, 2018.

SILVA, V. B.; FERREIRA, A. F.; SILVA, S. J. R.; OLIVEIRA, E. P.; SANTOS, C. F. Possibilidades de atividades colaborativas e cooperativas entre bibliotecários e gestores da informação em práticas profissionais de armazenamento, organização, fluxo e recuperação da informação. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, 2013.

SOBOLL, L. A. **Assédio moral organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo Livraria e Editora, 2008.

STAREC, C. (org.). A mandala da informação no universo corporativo. *In*: STAREC, C. **Gestão da informação, inovação e inteligência competitiva: como transformar a informação em vantagem competitiva nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2012. p. 33- 54.

SUGAHARA, C. R.; JANNUZZI, C. A. S. C.; FALSARELLA, O. M. Gestão do fluxo de informação em ambiente organizacional. **Ciencias de la Información**, Cuba, v. 46, n. 2, 2015.

VALENTIM, M. L. P. (org.). **Ambientes e fluxos de Informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

VITAL, L. P.; FLORIANI, V. M.; VARVAKIS, G. Gerenciamento do fluxo de informação como suporte ao processo de tomada de decisão: revisão. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 1, p. 85-103, 2010.

VITAL, L. P.; FLORIANI, V. M.; VARVAKIS, G. O fluxo de informação sob a ótica de gestores públicos em turismo. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 3, p.150-167, 2014.

YOKOYAMA, N. **Assédio moral: psicoterrorismo que destrói os ativos tangíveis e intangíveis da organização**. 2005. 178 f. Dissertação (Mestrado em Administração) –

Universidade Estadual de Londrina; Universidade Estadual de Maringá, Maringá, 2005.

ZAPF, D. Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. **International Journal of Manpower**, [s. l.] v. 20, n. 1/2, p. 70-85, jun. 1999.