

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA - UNESP
Faculdade de Filosofia e Ciências - Campus de Marília

TIFANY YUKARI GOTO PEREIRA

A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA:

Análise das Práticas Informacionais do Judiciário no Âmbito do Juizado Especial Cível (JEC) e do Centro Judiciário de Solução de Conflito e Cidadania (CEJUSC) de Marília-SP

Marília - SP

2026

TIFANY YUKARI GOTO PEREIRA

A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA:

Análise das Práticas Informacionais do Judiciário no Âmbito do Juizado Especial Cível (JEC) e do Centro Judiciário de Solução de Conflito e Cidadania (CEJUSC) de Marília-SP

Dissertação apresentada como requisito para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação, junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Câmpus de Marília-SP.

Área de Concentração: Informação, Tecnologia e Conhecimento.

Linha de Pesquisa: Produção e Organização da Informação.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Mariângela Spotti Lopes Fujita.

Co-orientador: Prof. Dr. Marcelo Fernandes de Oliveira.

Marília - SP

2026

P436c

Pereira, Tifany Yukari Goto

A ciência da informação na administração da justiça : análise das práticas
informacionais do judiciário no âmbito do Juizado Especial Cível (JEC) e do Centro
Judiciário de Solução de Conflito e Cidadania (CEJUSC) de Marília-SP / Tifany Yukari
Goto Pereira. -- Marília, 2026

114 f. : il., tabs.

Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista (UNESP), Faculdade de
Filosofia e Ciências, Marília

Orientadora: Mariângela Spotti Lopes Fujita

Coorientador: Marcelo Fernandes de Oliveira

1. Ciência da Informação. 2. Práticas informacionais. 3. Fluxos de informação. 4.
Mediação da informação. 5. Poder judiciário. I. Título.

TIFANY YUKARI GOTO PEREIRA

A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA:

Análise das Práticas Informacionais do Judiciário no Âmbito do Juizado Especial Cível (JEC) e do Centro Judiciário de Solução de Conflito e Cidadania (CEJUSC) de Marília-SP.

Dissertação apresentada como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação, junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Câmpus de Marília-SP.

Área de Concentração: Informação, Tecnologia e Conhecimento.

Data da defesa: 28/04/2026.

Banca Examinadora:

Prof. Dr^a. Mariângela Spotti Lopes Fujita (Orientadora)

UNESP – Câmpus Marília

Prof. Dr. Marcelo Fernandes de Oliveira

UNESP – Câmpus Marília

Prof. Dr^a. Sonia Troitiño Rodrigues

UNESP – Câmpus Marília

Prof. Dr^a. Luciana de Souza Gracioso

UFSCar – São Carlos

"Poderia me dizer, por favor, que caminho eu devo seguir?", perguntou Alice.

"Isso depende de onde você quer ir", respondeu o Gato.

"Não me importa muito para onde...", disse Alice.

"Então não importa o caminho que tome", atalhou o Gato.

(Lewis Carroll, Alice no País das Maravilhas)

AGRADECIMENTOS

A conclusão desta dissertação de mestrado não teria sido possível sem o apoio da minha família e amigos, aos quais dedico minha sincera gratidão.

Em primeiro lugar, à Universidade Estadual Paulista, e em especial, ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, por oferecerem o ambiente acadêmico e a infraestrutura necessários para o desenvolvimento desta pesquisa.

De modo singular, registro minha profunda gratidão a Professora Titular Mariângela Spotti Lopes Fujita e ao Professor Livre Docente Marcelo Fernandes de Oliveira que foram espetaculares durante toda a orientação. Agradeço imensamente pela confiança depositada, pela incansável disponibilidade, pela paciência e, sobretudo, pelas discussões intelectuais que moldaram o rigor e o rumo desta pesquisa. A orientação foi um farol em todo o processo.

À Professora Doutora Franciele Marques Redigolo, pelas valiosas contribuições e pelos ensinamentos que enriqueceram minha formação. Aos colegas do mestrado, pelas trocas construtivas e pela amizade, que tornaram este período mais leve e produtivo.

Finalmente, e sobretudo, agradeço a Deus, pela força, sabedoria e serenidade concedidas ao longo desta trajetória. Agradeço, também, à minha família, verdadeiro alicerce e fonte inesgotável de amor e incentivo. Ao meu pai, Hugo Aparecido Pereira, e à minha mãe, Hiroco Goto Pereira (*in memoriam*), que, ainda antes do meu nascimento, prepararam com convicção o caminho de que a educação seria a melhor herança a ser deixada. Ao meu irmão, Tiago Takao Goto Pereira, cujo apoio, companhia e palavras de incentivo foram fundamentais para que eu me mantivesse firme em cada etapa deste percurso.

Registro, ainda, minha profunda gratidão à minha amiga e bibliotecária Lais Campos Luz, que não apenas fez jus ao próprio nome, mas foi, de fato, luz ao longo de todo o processo, aconselhando e contribuindo de forma decisiva para o aperfeiçoamento da construção deste trabalho.

Ao meu melhor amigo e eterno namorado, Rodrigo José Graton, por sua paciência infinita, por compreender minhas ausências e por ser o porto seguro que me permitiu focar neste desafio.

A todos, o meu muito obrigada.

RESUMO

A presente dissertação insere-se no campo da Ciência da Informação (CI) aplicada à administração da justiça, tendo como foco a análise das práticas informacionais do Poder Judiciário no âmbito do Juizado Especial Cível (JEC) e do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) da comarca de Marília-SP. Parte-se do reconhecimento de que a organização e a gestão da informação constituem elementos fundamentais para o funcionamento eficiente do sistema de justiça. Embora haja avanços na informatização e na estruturação de sistemas judiciais, observa-se, na literatura e na prática institucional, uma lacuna relacionada à descontinuidade dos fluxos informacionais entre diferentes unidades do Judiciário. Nesse contexto, a CI apresenta-se como campo teórico e aplicado capaz de contribuir para a compreensão e o aprimoramento dos fluxos informacionais no âmbito do Poder Judiciário, especialmente no que se refere à celeridade, à transparência e ao acesso à justiça. O tema central desta dissertação questiona quais são as práticas adotadas pelo JEC e pelo CEJUSC de Marília-SP que conduzem o fluxo informacional da entrada de demandas? O objetivo geral é investigar as práticas adotadas pelo JEC e pelo CEJUSC de Marília-SP que conduzem o fluxo informacional da entrada de demandas. Para tanto, adotaram-se como específicos: a) realizar estudo teórico sobre gestão da informação na perspectiva do paradigma sócio informacional da Ciência da Informação especificamente no tratamento da administração da justiça; b) analisar as práticas de gestão da informação adotadas pelo Judiciário com base nos parâmetros da Ciência da Informação; c) realizar avaliação comparativa entre as práticas informacionais do Judiciário, conforme identificadas na literatura, e os fluxos informacionais observados a partir da pesquisa empírica. Quanto à metodologia, a pesquisa é de natureza qualitativa, de caráter exploratório-descritivo. Realizou-se levantamento bibliográfico para compreensão do conhecimento existente e estabelecer bases para o desenvolvimento do estudo. Para o desenvolvimento da fase empírica, a coleta de dados foi realizada por meio da pesquisa documental realizada nos portais oficiais de órgãos do poder judiciário visando identificar comunicados, regulamentos, normativos e demais documentos institucionais que evidenciem a existência, estrutura ou funcionamento de sistemas de informação no âmbito dessas instituições, em conjunto com entrevistas semiestruturadas aplicadas em pesquisa de campo, a qual teve como universo o JEC e o CEJUSC), ambos da comarca de Marília/SP. A população alvo foram os servidores dessas instituições e os sujeitos da pesquisa são os servidores que atuam diretamente no fluxo informacional referente a entrada de demandas nessas instituições. Os resultados indicam a escuta ativa e a mediação da informação como práticas estruturantes do fluxo informacional, responsáveis por transformar relatos fragmentados em informações organizadas, qualificadas e passíveis de formalização no sistema de justiça. Também se destacaram como essenciais as atividades de conferência, registro e orientação ao cidadão, que asseguram a adequada estruturação da demanda e a conformidade com os requisitos institucionais. Conclui-se que o fluxo informacional no JEC e no CEJUSC não se configura como um percurso meramente técnico entre relato e registro, mas como um processo socialmente construído, dependente da mediação humana e da articulação com sistemas tecnológicos. As práticas identificadas demonstram que a gestão da informação constitui elemento central para a qualidade da prestação jurisdicional e para a efetivação do acesso à justiça.

Palavras-chave: gestão da informação; mediação da informação; fluxo informacional; práticas informacionais; JEC; CEJUSC.

ABSTRACT

This dissertation is situated within the field of Information Science (IS) applied to the administration of justice, focusing on the analysis of informational practices within the Judiciary, specifically in the scope of the Special Civil Court (Juizado Especial Cível – JEC) and the Judicial Center for Conflict Resolution and Citizenship (Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC) in the judicial district of Marília, São Paulo, Brazil. The study is based on the recognition that the organization and management of information constitute fundamental elements for the efficient functioning of the justice system. Although advances have been made in the computerization and structuring of judicial systems, both the literature and institutional practice reveal a gap related to the discontinuity of informational flows among different judicial units. In this context, Information Science emerges as both a theoretical and applied field capable of contributing to the understanding and improvement of informational flows within the Judiciary, especially with regard to procedural efficiency, transparency, and access to justice. The central issue of this dissertation seeks to answer: what practices are adopted by the JEC and the CEJUSC of Marília-SP that guide the informational flow at the entry point of demands? The general objective is to investigate the practices adopted by the JEC and the CEJUSC of Marília-SP that shape the informational flow at the intake of demands. To this end, the specific objectives are: (a) to conduct a theoretical study on information management from the perspective of the socio-informational paradigm of Information Science, specifically in the context of justice administration; (b) to analyze the information management practices adopted by the Judiciary based on Information Science parameters; and (c) to carry out a comparative evaluation between the informational practices of the Judiciary, as identified in the literature, and the informational flows observed through empirical research. Regarding methodology, the study is qualitative in nature, with an exploratory-descriptive approach. A bibliographic survey was conducted to understand existing knowledge and to establish the foundations for the development of the study. For the empirical phase, data collection was carried out through documentary research in the official portals of judicial institutions, aiming to identify communications, regulations, normative acts, and other institutional documents that demonstrate the existence, structure, or functioning of information systems within these institutions. This was complemented by semi-structured interviews conducted as part of field research, with the research setting being the JEC and the CEJUSC, both located in the district of Marília/SP. The target population consisted of civil servants from these institutions, and the research subjects were those directly involved in the informational flow related to the intake of demands. The results indicate active listening and information mediation as structuring practices of the informational flow, responsible for transforming fragmented accounts into organized, qualified information suitable for formalization within the justice system. Activities such as verification, registration, and guidance to citizens also emerged as essential, ensuring the proper structuring of demands and compliance with institutional requirements. It is concluded that the informational flow in the JEC and CEJUSC is not merely a technical pathway between narrative and record, but rather a socially constructed process, dependent on human mediation and its articulation with technological systems. The identified practices demonstrate that information management is a central element for the quality of judicial services and for the effective realization of access to justice.

Keywords: information management; information mediation; informational flow; informational practices; JEC; CEJUSC.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo de Comunicação de Shannon	244
Figura 2 - Uso da informação na organização.....	277
Figura 3 - Ciclo de produção da informação segundo Mendonça et al. (2011).	311
Figura 4 - Fluxos de informação verticais	366
Figura 5 - Fluxo metodológico da pesquisa	544
Figura 6 - Níveis hierárquicos	666
Figura 7 - Organograma	73
Figura 8 – Justiça 4.0 – Eixos de atuação.....	743
Figura 9 – Mapa Estratégico (2021-2026).....	754
Figura 10 – Benefícios do Sistema Jus.br	75
Figura 11 - Tela "Petição Eletrônica" - JEC	822
Figura 12 – Tela "Petição Eletrônica" - CEJUSC.....	832
Figura 13 – Termo de ajuizamento do Juizado Especial Cível da Comarca de Marília, 2026.	893
Figura 14 - Fluxo informacional no JEC	909
Figura 15 – Fluxo informacional no CEJUSC	930
Figura 16 - Abordagem da informação à luz de Buckland (1991)	933

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Sistematização da Pesquisa.....	20
Quadro 2 - Conceitos de política de informação - Autores brasileiros	45
Quadro 3 - Sistematizador.....	62
Quadro 4 - Fluxo informacional na entrada de demandas	101

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BRAPCI	Base de Dados em Ciência da Informação
CEJUSC	Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania
CI	Ciência da Informação
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
DIP	Departamento de Imprensa e Propaganda
ENTIC-JUD judiciário	Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do poder judiciário
JEC	Juizado Especial Cível
LAI	Lei de Acesso à Informação
LISA	Library and Information Science Abstract
OE3	Objetivo Estratégico 3
OI	Organização da Informação
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
PNLS	Política Nacional de Linguagem Simples
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
SAE	Secretaria de Altos Estudos, Pesquisas e Gestão da Informação
SI	Sistema de Informação
STF	Supremo Tribunal Federal
STJ	Superior Tribunal de Justiça
STM	Superior Tribunal Militar
TICs	Tecnologias da Informação e Comunicação
TJ	Tribunal de Justiça
TJES	Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo
TJSP	Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
TRF	Tribunal Regional Federal
TSE	Tribunal Superior Eleitoral
TST	Tribunal Superior do Trabalho

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
2. A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA NA PERSPECTIVA SOCIOINFORMACIONAL	23
2.1. GESTÃO DA INFORMAÇÃO	30
2.2. PARADIGMA SOCIOINFORMACIONAL DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO.....	41
2.3. CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA	44
3. METODOLOGIA.....	52
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	56
3.2 PROCEDIMENTOS DE LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO	58
3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS	61
3.4 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS	64
4. RESULTADOS FINAIS	65
4.1 PRÁTICAS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DO JUDICIÁRIO.....	69
4.1.1 Jus.br.....	75
4.1.2 Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	76
4.1.3 Supremo Tribunal Federal (STF)	79
4.1.4 Superior Tribunal de Justiça (STJ)	80
4.1.5 Infoeproc.....	81
4.2 AVALIAÇÃO COMPARATIVA DAS PRÁTICAS INFORMACIONAIS DO JUDICIÁRIO.....	85
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	105
6. REFERÊNCIAS	108

1. INTRODUÇÃO

A informação constitui elemento central no funcionamento do poder judiciário, permeando desde o atendimento inicial ao cidadão até a formalização, tramitação e decisão das demandas judiciais. Nesse contexto, o modo como a informação é produzida, organizada, registrada, utilizada e compartilhada influencia diretamente a continuidade dos fluxos informacionais e a capacidade institucional de responder às demandas sociais de maneira adequada e eficiente. A Ciência da Informação oferece fundamentos teóricos e metodológicos que permitem analisar essas dinâmicas, especialmente no que se refere à organização da informação em ambientes institucionais complexos. “O ambiente organizacional nem sempre é algo simples de se compreender. Uma organização se constitui em um aglomerado de pessoas, recursos, intenções, perspectivas e ambientes complexos (Vassi, Valentim e Damian, 2022, p. 2)”

Entende-se por informação aquilo que se processou em decorrência de um dado, ganhando significado, propósito, relevância e sendo capaz de modificar o conhecimento. Segundo Davenport e Prusak¹ (1998 *apud* Cianconi, 2013, p. 29), um dado refere-se a simples observações que podem ser facilmente registradas, sendo o menor nível de abstração da informação. O dado e a informação constituem a matéria-prima do conhecimento que, por sua vez, é o resultado do processamento das informações com intenção de uso.

A informação é materializada por meio de documento, o qual possui determinada autoria, destina-se a um indivíduo ou a uma coletividade e é produzido em um determinado lugar e momento. Esses documentos são criados com uma finalidade específica, expressa em seu conteúdo (Bellotto, 2002). De acordo com Ortega e Lara (2008, p. 8) o documento é o resultado das ações que visam a promoção do acesso e uso da informação e tem como função principal realizar a mediação entre objetos potencialmente informativos e pessoas potencialmente usuárias da informação.

Conforme Vassi, Valentim e Damian (2022, p.13), os fluxos informacionais são inerentes a qualquer organização, cabendo a estas o mapeamento e a compreensão de sua dinâmica, bem como dos impactos que exercem sobre os processos organizacionais. Em um fluxo informacional, é comum que a informação, objeto de análise dessa investigação, passe pelo processo de mediação, o qual pode ocorrer por meio de mediadores humanos ou

¹ Davenport, Thomas H., and Prusak, Laurence. Working knowledge: How organizations manage what they know. Harvard Business Press, 1998.

tecnológicos, tanto em contextos presenciais quanto virtuais (Fachin, 2013). Para que esse processo seja eficaz, o mediador precisa estar apto a facilitar o uso dos dispositivos de informação e comunicação que integram o ambiente informacional. Essa atuação envolve compreender as demandas dos usuários e garantir que a mediação se adapte às necessidades contemporâneas de acesso e uso da informação (Gomes, 2014). Assim, realizar um mapeamento dos fluxos de informação em determinado contexto mostra-se essencial, sobretudo porque as organizações se desenvolvem a partir das informações que produzem e utilizam para subsidiar suas atividades e decisões (Choo, 2006).

O conhecimento, por sua vez, pode ser explícito ou implícito. De acordo com Nonaka e Takeuchi (1997), o conhecimento explícito é formal e sistemático, possível de ser expresso em palavras e números, de fácil comunicação e compartilhamento. Refere-se àquilo que é documentado como leis, regulamentos e normativos. Já o conhecimento implícito ou tácito é subjetivo, ligado à experiência, à prática e ao contexto de cada indivíduo, envolvendo habilidades, percepções e intuições que são difíceis de formalizar. Por isso, sua transferência ocorre principalmente pela convivência, observação e prática. Segundo os autores, esses dois tipos se complementam e interagem continuamente, e é dessa interação que o conhecimento humano é criado, compartilhado e ampliado.

Essa distinção dialoga diretamente com a compreensão dos fluxos informacionais formais e informais no âmbito organizacional. Conforme apontam Vassi, Valentim e Damian (2022), os fluxos formais têm por objetivo gerenciar grandes volumes de informação provenientes dos ambientes interno e externo, viabilizando o acesso, o compartilhamento, a disseminação, o uso e o reuso da informação por meio de documentos e sistemas, com apoio significativo das Tecnologias de Informação e Comunicação. Já os fluxos informais concentram-se em ações voltadas à percepção, construção, apropriação, compartilhamento, uso e reuso do conhecimento, dependendo fortemente das pessoas, da cultura organizacional e dos processos comunicacionais para se concretizarem (Vassi, Valentim e Damian, 2022, p. 8).

O judiciário brasileiro, assim como as demais entidades que compõem a Administração Pública, é regido por normas e princípios, dentre estes, destacam-se: princípio da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (Almeida, 2021), resumidos pela sigla LIMPE. Tais princípios encontram-se expressamente previstos na Constituição Federal, norma fundamental e suprema do ordenamento jurídico brasileiro, responsável por estruturar e orientar a organização político-jurídica do Estado (Paulo *et al.*, 2014).

Tratando-se da gestão da informação no judiciário, os princípios da legalidade,

publicidade e eficiência merecem especial atenção. Nas palavras de Paulo *et al.* (2014, p. 459):

O princípio da legalidade traduz a ideia de que a administração pública só pode atuar dentro dos limites determinados ou autorizados pela lei. (...) O princípio da publicidade apresenta dupla acepção, incluindo tanto a exigência de publicação dos atos oficiais quanto a transparência da atuação administrativa. Por sua vez, o princípio da eficiência, incluído no rol do art. 37 da Constituição pela EC 19/1998, traduz a ideia de que a atuação administrativa deve se pautar pelo alcance de resultados, sendo tempestiva e assegurando uma adequada relação custo-benefício (...).

Ao adotar a perspectiva da Ciência da Informação (CI) na análise dos mencionados princípios, é possível inferir que essa área do conhecimento contribui de forma significativa para sua efetivação. No que se refere ao princípio da legalidade, a CI atua ao assegurar que os processos de gestão, organização e disseminação da informação estejam em conformidade com as normas e regulamentações vigentes. Isso viabiliza o desenvolvimento de sistemas de informação que respeitam a privacidade, protegem dados sensíveis e atendem às disposições legais relacionadas à transparência e ao acesso à informação. Ademais, a gestão da informação contribui para o cumprimento dos prazos legais de arquivamento e preservação dos documentos.

Em relação ao princípio da publicidade, a Ciência da Informação viabiliza o desenvolvimento de estratégias e sistemas que facilitam o acesso público à informação, tais como ferramentas de busca, portais de transparência e estratégias de gestão de documentos, componentes essenciais para garantir a publicidade nas organizações.

Quanto ao princípio da eficiência, a CI atua no aprimoramento da acessibilidade, da organização e da recuperação da informação, além de possibilitar a automatização de processos informacionais. Essas ações contribuem diretamente para a eficiência operacional, permitindo que as organizações públicas atuem de forma mais ágil, integrada e produtiva.

Como podemos observar, a CI estuda os processos informacionais objetivando compreender como a informação é criada, comunicada, armazenada, recuperada e utilizada em diferentes contextos. Com base nesse entendimento, busca desenvolver teorias, modelos e métodos para melhorar a eficiência e a eficácia dos sistemas de informação, promovendo o acesso à informação de maneira organizada e útil (Araújo, 2018).

Ao longo do tempo, observa-se uma crescente valorização e necessidade de estudos voltados à informação. Este fenômeno decorre da percepção de que ela representa um recurso fundamental para o aprimoramento para as atividades humanas. Nas palavras de Araújo (2018, p. 19):

Informação passou a ser entendida, assim, como um recurso, uma condição de produtividade. Cientistas precisavam de informações com rapidez, com qualidade, com exatidão. Gastava-se tempo precioso na busca de informação, ou tinha-se desperdício de tempo na obtenção de informação irrelevante ou de baixa qualidade. Mais ainda, atraso na produção por não se ter acesso à informação adequada ou relevante em determinado momento.

Nesse sentido, a pesquisa pretende compreender o fluxo informacional do JEC e do CEJUSC para contribuir teoricamente com o fortalecimento da Ciência da Informação e, a partir disso, favorecer o aprimoramento dos sistemas de informação, especialmente do judiciário, visando reduzir entraves burocráticos e promover um atendimento mais ágil à população.

No âmbito do judiciário, a produção da informação ocorre em diferentes momentos e instâncias, envolvendo múltiplos atores, procedimentos e sistemas. Nesse meio, o Juizado Especial Cível (JEC) e o Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), atuam na linha de frente do atendimento à população e representam, para muitos cidadãos, o primeiro contato com a justiça. Durante o atendimento inicial, as informações apresentadas pelos cidadãos passam por um processo que pode ser descrito por etapas sucessivas: recepção, mediação e interpretação pelos servidores responsáveis, sendo posteriormente convertidas em registros nos sistemas institucionais do tribunal. Esses registros podem dar origem à abertura de procedimentos pré-processuais ou à formalização de ações judiciais, passando a integrar o fluxo informacional e processual do judiciário. Nesse processo, as informações fornecidas são inseridas em sistemas eletrônicos e estruturadas por meio de campos específicos que funcionam como metadados da demanda, incluindo, por exemplo, dados de identificação das partes e classificação da natureza da demanda.

De acordo com a cartilha do CEJUSC (S.d., p. 14):

O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania tem como objetivo prestar auxílio a qualquer cidadão para que ele receba orientações para resolver seus problemas sem a necessidade de advogado. Não é preciso apresentar provas e o juiz não está ali para decidir. Com a ajuda de conciliadores ou mediadores preparados para isso, a meta é chegar a um acordo bom para as duas partes. O juiz ajuda para que a solução encontrada esteja dentro da lei.

Os juizados especiais, conforme divulgado no portal TJSP:

Os juizados especiais foram criados pela Lei Federal nº 9.099/95 como instrumentos de democratização da Justiça para resolver causas de menor complexidade de forma simples, rápida, econômica e segura, buscando, sempre que possível, o acordo entre as partes.

De forma sucinta, o CEJUSC tem como finalidade a solução consensual de conflitos, constituindo uma fase pré-processual, enquanto o JEC é responsável pela

formalização e processamento das ações judiciais de menor complexidade. Embora possuam finalidades distintas, ambos podem lidar com demandas semelhantes e produzir informações relacionadas ao mesmo conflito apresentado pelo cidadão.

Na prática institucional, observa-se que as informações produzidas na fase pré-processual nem sempre são integralmente reaproveitadas quando a demanda evolui para o âmbito judicial. Ainda que o CEJUSC e o JEC utilizem o mesmo sistema informatizado e compartilhem o objetivo de atender ao cidadão, existem diferenças procedimentais, critérios de validação e exigências formais que impactam o reaproveitamento da informação. Como consequência, frequentemente, é solicitado ao cidadão a reiteração das narrativas e fornecer informações já anteriormente registradas, o que evidencia descon continuidades no fluxo informacional entre as instituições mencionadas.

Essa realidade evidencia que a tecnologia não é suficiente para superar os desafios relacionados à gestão da informação. Tal constatação aponta para uma lacuna relevante no campo da Ciência da Informação, especialmente no que se refere à descon continuidade dos fluxos informacionais entre diferentes unidades do Judiciário. Essa lacuna manifesta-se na limitada compreensão de como as práticas informacionais influenciam a produção, a organização e o intercâmbio de informações entre unidades do sistema de justiça, tornando-se essencial investigar e compreender as práticas informacionais adotadas por essas instituições.

As práticas informacionais estão ligadas à abordagem social dos estudos de usuários, e são direcionadas ao contexto em que os indivíduos estão inseridos, considerando os fatores sociais, econômicos, políticos e culturais que influenciam o comportamento informacional. Essa abordagem enfoca os processos de uso da informação pelos indivíduos, com ênfase nos aspectos sociais que permeiam seu cotidiano, e discute como as estruturas da sociedade resultam da prática, levando em conta que a vivência do sujeito é mutável no espaço e no tempo, o que deve incluir a historicidade na sua atuação como sujeito informacional. Elas abrangem os procedimentos informacionais relacionados aos ambientes de interação dos indivíduos, agregando rotinas e hábitos referentes à informação, ligados aos processos histórico-sociais (Mata, 2022).

De acordo com Mata (2022, p. 12).

As práticas informacionais propiciam a compreensão dos indivíduos/sujeitos em consonância com os ambientes/contextos socioculturais e suas formas de interação, lembrando-se que os conhecimentos prévios, os acontecimentos recentes e passados influenciam as percepções dos sujeitos perante o mundo.

Diante disso, é fundamental se debruçar sobre a gestão da informação como

atividade meio do poder judiciário e repensar os processos de organização da informação, buscando soluções que promovam a agilidade, a transparência e a acessibilidade às informações.

Os problemas encontrados nas práticas informacionais não decorrem, necessariamente, da ausência de informação, mas da forma como ela é organizada, validada e incorporada aos sistemas institucionais por cada unidade do judiciário. Para que uma informação possa ingressar no sistema de justiça e produzir efeitos jurídicos, é necessário que atenda a determinados requisitos de autenticidade, integridade e conformidade com as normas institucionais estabelecidas. Nesse contexto, a informação recebida durante o atendimento inicial ao cidadão é registrada e possui potencial informacional relevante. Contudo, sua reutilização encontra limites, uma vez que os critérios de validação e formalização podem variar entre as unidades institucionais. No CEJUSC, por tratar-se de uma etapa pré-processual, as partes dispõem de maior flexibilidade na apresentação de suas demandas, e os registros informacionais são produzidos em um contexto menos formal. Já no JEC, onde a demanda assume caráter judicial, os requisitos formais e procedimentais são mais rigorosos. Essa diferença de natureza institucional impõe restrições ao reaproveitamento das informações previamente registradas, evidenciando desafios na continuidade do fluxo informacional entre essas unidades do sistema de justiça.

Diante disso, esta pesquisa parte do seguinte problema: quais são as práticas adotadas pelo JEC e pelo CEJUSC de Marília-SP que conduzem o fluxo informacional da entrada de demandas?

O objetivo geral da pesquisa é investigar as práticas adotadas pelo JEC e pelo CEJUSC de Marília-SP que conduzem o fluxo informacional da entrada de demandas.

Os objetivos específicos são:

- Realizar estudo teórico sobre gestão da informação na perspectiva do paradigma sócio informacional da Ciência da Informação, especificamente no tratamento da administração da Justiça;
- Analisar as práticas de gestão da informação adotadas pelo judiciário, com base nos parâmetros da Ciência da Informação;
- Realizar avaliação comparativa entre as práticas informacionais do judiciário, conforme identificadas na literatura, e os fluxos informacionais observados, a partir da pesquisa empírica.

Para fornecer uma visão sintética e objetiva da estrutura do estudo, o Quadro 1 apresenta a Sistematização da Pesquisa.

Quadro 1 - Sistematização da Pesquisa

ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO	DELIMITAÇÃO
Questão da pesquisa	Quais são as práticas adotadas pelo JEC e pelo CEJUSC de Marília-SP que conduzem o fluxo informacional da entrada de demandas?
Proposta	Compreender o fluxo informacional do JEC e do CEJUSC para contribuir teoricamente com o fortalecimento dos fundamentos da Ciência da Informação e, a partir disso, favorecer o aprimoramento dos sistemas de informação, especialmente do judiciário, visando reduzir entraves burocráticos e promover um atendimento mais ágil à população.
Objetivo Geral	Investigar as práticas adotadas pelo JEC e pelo CEJUSC de Marília-SP que conduzem o fluxo informacional da entrada de demandas.
Objetivos Específicos articulados às seções	Objetivo específico 1: Realizar estudo teórico sobre gestão da informação na perspectiva do paradigma socioinformacional da Ciência da Informação, especificamente no tratamento da administração da justiça. Seção 2: A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA NA PERSPECTIVA SOCIOINFORMACIONAL 2.1 Gestão da informação 2.2 Paradigma socioinformacional da Ciência da Informação 2.3 Ciência da Informação na administração da justiça
	Objetivo específico 2: Analisar as práticas de gestão da informação adotadas pelo judiciário, com base nos parâmetros da Ciência da Informação. Seção 3: METODOLOGIA Seção 4.1: RESULTADOS FINAIS - PRÁTICAS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES DO JUDICIÁRIO
	Objetivo específico 3: Realizar avaliação comparativa entre as práticas informacionais do judiciário, conforme identificadas na literatura, e os fluxos informacionais observados, a partir da pesquisa empírica. Seção 4.2: RESULTADOS FINAIS – AVALIAÇÃO COMPARATIVA DAS PRÁTICAS INFORMACIONAIS DO JUDICIÁRIO Seção 5: CONSIDERAÇÕES FINAIS

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

A seção 2 apresenta a Ciência da Informação como uma área de natureza jurídico-social aplicada à administração pública, destacando elementos centrais relacionados à gestão da informação. Discute, ainda, de que modo a administração pública se apropria dos princípios e métodos da área para atingir seus objetivos institucionais, evidenciando o uso da informação como instrumento de poder e estabelecendo um diálogo sobre essa dinâmica no âmbito da administração da justiça.

A seção 3 apresenta a Metodologia da pesquisa, fundamentada em uma abordagem qualitativa de caráter exploratório-descritivo. Detalham-se os procedimentos adotados, que incluem a pesquisa documental nos portais eletrônicos de órgãos do judiciário, a realização de entrevistas semiestruturadas no âmbito do JEC e do CEJUSC de Marília/SP, bem como a análise dos dados por meio da técnica de análise de conteúdo, cujas categorias foram definidas a partir das entrevistas, permitindo a interpretação dos resultados e justificando a coerência do método com o objeto investigado.

A seção 4 apresenta os resultados da pesquisa documental, contemplando as diretrizes emanadas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP). Entre os principais documentos examinados, incluem-se a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do poder judiciário (ENTIC-JUD). Além disso, foram analisados documentos e materiais institucionais relacionados ao sistema Eproc, utilizados no JEC e CEJUSC, incluindo manuais e informativos técnicos que regulamentam seu funcionamento e orientam os procedimentos de registro, tramitação e gestão das informações processuais no ambiente eletrônico.

A importância científica da presente pesquisa para a Ciência da Informação (CI) justifica-se, primeiramente, em sua contribuição teórica ao investigar as práticas de organização da informação no contexto do judiciário, fortalecendo e ampliando os fundamentos conceituais da área. Além disso, o estudo se destaca por preencher lacunas existentes no conhecimento, ao investigar os fluxos de informações, aprofunda a compreensão sobre os desafios informacionais e fomenta o desenvolvimento de novas abordagens, estimulando investigações futuras no âmbito acadêmico.

A relevância social, por sua vez, mostra-se na potencial contribuição para o aprimoramento informacional do sistema judiciário, que exerce um papel fundamental na manutenção da justiça e da ordem social. A transferência de informações entre os diversos atores e instâncias do judiciário é essencial para assegurar a celeridade processual, reduzir entraves burocráticos e promover um atendimento mais ágil à população, garantindo-lhe acesso aos direitos de cidadania.

Além disso, este trabalho incentiva a confiança dos cidadãos nas instituições de justiça, pois a integração eficiente no fluxo de informações fortalece a transparência e amplia o acesso à informação, princípios fundamentais em uma sociedade democrática.

Por fim, a importância social da pesquisa se confirma ao considerarmos que a análise do fluxo informacional no JEC e no CEJUSC contribui para a compreensão das dinâmicas informacionais no âmbito do poder judiciário, evidenciando como práticas de

organização da informação podem favorecer ou limitar a continuidade do atendimento ao cidadão. Portanto, a presente pesquisa, além de contribuir para o enriquecimento e a valorização da Ciência da Informação, carrega o potencial de gerar impactos positivos na sociedade direcionados aos usuários da Justiça.

2. A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA NA PERSPECTIVA SOCIOINFORMACIONAL

A presente seção tem como finalidade atender ao objetivo específico 1 desta dissertação: realizar estudo teórico sobre gestão da informação na perspectiva do paradigma socioinformacional da Ciência da Informação, especificamente no tratamento da administração da justiça. Para tanto, apresenta os fundamentos da Ciência da Informação relacionados à gestão da informação, bem como discute o paradigma socioinformacional. Por fim, estabelece a interseção entre a Ciência da Informação e a administração da justiça, compondo o arcabouço conceitual necessário para a análise dos fluxos informacionais da entrada de demandas no JEC e CEJUSC de Marília-SP.

As duas instituições mencionadas configuram-se como portas de entrada do sistema de justiça, sendo frequentemente os primeiros espaços institucionais aos quais a sociedade recorre para a resolução de conflitos. Nesse sentido, a compreensão do modo como a informação é recebida, tratada e organizada nesses ambientes mostra-se fundamental para que a demanda seja adequadamente interpretada e, a partir disso, se possa pensar em uma solução jurídica e socialmente adequada.

De acordo com Belkin e Robertson (1976), a Ciência da Informação desenvolveu-se a partir da necessidade de compreender um problema cuja relevância social se transformou profundamente. Ela preocupa-se especificamente com a informação no contexto da comunicação humana. O desafio de transmitir o conhecimento àqueles que dele necessitam constitui uma responsabilidade social, e é justamente essa responsabilidade que parece ser o verdadeiro pano de fundo da Ciência da Informação. Segundo os autores, “(...) a ciência da informação é uma disciplina orientada para problemas, e preocupada com a transferência eficaz da informação” (Belkin e Robertson, 1976, p. 197).

A Ciência da Informação (CI), de acordo com Borko (1968, p. 5):

É uma ciência interdisciplinar que investiga as propriedades e comportamento da informação, as forças que governam os fluxos e os usos da informação, e as técnicas, tanto manual quanto mecânica, de processamento da informação, visando sua armazenagem, recuperação, e disseminação ideal.

A informação, por sua vez, “(...) é aquilo que é capaz de transformar a estrutura” (Belkin e Robertson, 1976, p. 198), ou seja, tem o potencial de modificar e aprimorar o conhecimento existente e, por conseguinte, as relações humanas.

Belkin e Robertson (1976) apresentam o conceito de informação conforme a Teoria

da Comunicação de Shannon, segundo a qual:

O problema fundamental da comunicação é o de reproduzir em um ponto, seja exatamente ou aproximadamente, uma mensagem selecionada em outro ponto. Frequentemente, as mensagens têm significado; ou seja, elas se referem ou estão correlacionadas de acordo com algum sistema com certas entidades físicas ou conceituais. Estes aspectos semânticos da comunicação são irrelevantes para o problema de engenharia. O aspecto significativo é que a mensagem real é uma selecionada a partir de um conjunto de mensagens possíveis (Shannon, 1948, p. 1).

A figura 1 abaixo ilustra o modelo de comunicação de Shannon e como ele compreende a questão da informação.

Figura 1 - Modelo de Comunicação de Shannon

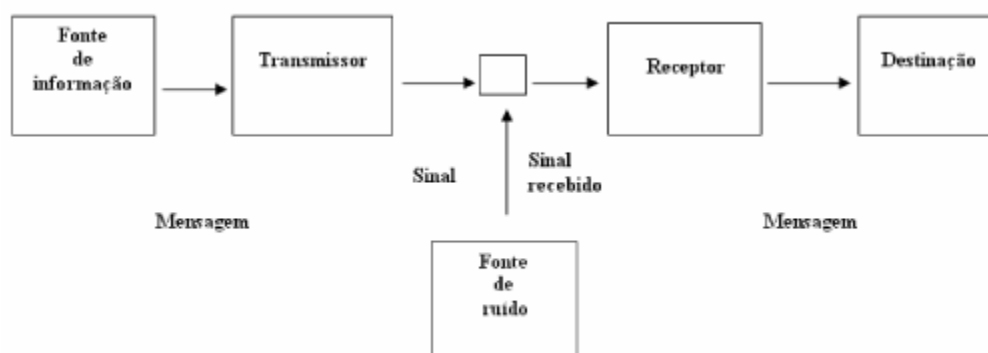


FIGURA 1 - O modelo de comunicação de Shannon

Fonte: Shannon (1948).

Ou seja, nas palavras de Belkin e Robertson (1976, p. 199)

Antes do recebimento de uma mensagem, existe uma estrutura explícita que é o conjunto de probabilidades associadas às diferentes mensagens possíveis. O recebimento de uma mensagem modifica essa estrutura de uma maneira específica: em um canal sem ruído, as probabilidades são substituídas pela certeza de que uma mensagem específica foi enviada; em um canal ruidoso, as probabilidades são modificadas. O conteúdo informativo da mensagem é definido como a extensão da modificação.

Nesse sentido, a interlocução entre a Teoria da Comunicação de Shannon e a abordagem socioinformacional de Belkin e Robertson torna-se fundamental para compreender o desafio informacional presente no poder judiciário. Se, conforme esses autores, o ruído interfere na clareza, precisão e confiabilidade da mensagem transmitida, no contexto judicial tais ruídos se manifestam nas redundâncias, lacunas, dispersões e inconsistências produzidas ao longo do fluxo informacional entre os diferentes órgãos e sistemas.

Apesar da preocupação com a transferência eficaz da informação, defendida por Belkin e Robertson (1976), a definição do seu objeto central, a informação, foi tema de intensos debates.

Wersig e Neveling (1975) discutem o termo “informação” e destacam a importância de defini-lo. Demonstram que se trata de uma terminologia polissêmica, passível de múltiplas interpretações: pode ser entendido como estruturas do mundo; como o conhecimento construído a partir da percepção dessas estruturas; como sinônimo de “mensagem”, como o significado atribuído aos dados por convenção; como um efeito específico produzido no sujeito que a recebe; ou ainda como um processo cognitivo no qual a mente humana articula um problema a dados relevantes para sua solução. Diante dessa diversidade terminológica, defendem que, quando o uso do termo for inevitável, é necessário indicar o sentido atribuído. Os autores apontam, também, que a Ciência da Informação emerge das necessidades de documentar e recuperar informações. Por fim, afirmam que, nesse campo, a informação é concebida de maneira funcional e restrita, vinculada à demanda social por comunicação organizada e orientada à redução de incertezas.

O conceito apresentado por Mikhailov *et al.* (1967 *apud* Santos Junior; Pinheiro, 2010, p. 32) reconheceu que o termo informação pode ter várias conotações, mas no campo da Ciência da Informação, a terminologia passa a ser específica, sendo a informação científica definida como “informação lógica obtida durante o processo de conhecimento, o qual reflete adequadamente as leis do mundo objetivo e se utiliza na prática histórico-social”. No entanto, a distinção fundamental é que, para Mikhailov *et al.* (1967 *apud* Santos Junior; Pinheiro, 2010), o objeto da Ciência da Informação não é a informação científica em si, mas sim: “São processos, métodos e leis relativos ao registro, processamento sintético-analítico, armazenamento, recuperação e disseminação da informação científica, mas não a informação científica tal qual atributo de uma respectiva ciência ou disciplina”.

Para Foskett (1973) a informação é vista sob uma perspectiva pragmática e funcional dentro do campo da Ciência da Informação. O autor não se detém em uma definição filosófica desvinculada, mas sim no papel da informação como o conhecimento registrado que precisa ser organizado para ser efetivamente comunicado, frequentemente por meio da classificação e indexação. Para o autor, o conceito de informação está intrinsecamente ligado ao seu uso e recuperação pelo usuário, sendo o objeto central e a finalidade de todo o trabalho de tratamento temático em bibliotecas e sistemas de informação.

Buckland (1991) atribui três significados ao termo “informação”: informação como processo, informação como conhecimento e informação como coisa. A informação como

processo ocorre quando alguém é informado de algo, ou seja, envolve o ato de comunicar e de adquirir o conhecimento de uma novidade. Já a informação como conhecimento refere-se ao que é apreendido a partir da informação como processo. Nesse caso, a informação assume um caráter intangível, pois não pode ser tocada nem medida. Por fim, a informação como coisa corresponde a algo informativo, assim como os dados são para os documentos, nesse sentido, as descrições ou expressões são exemplos da informação como coisa.

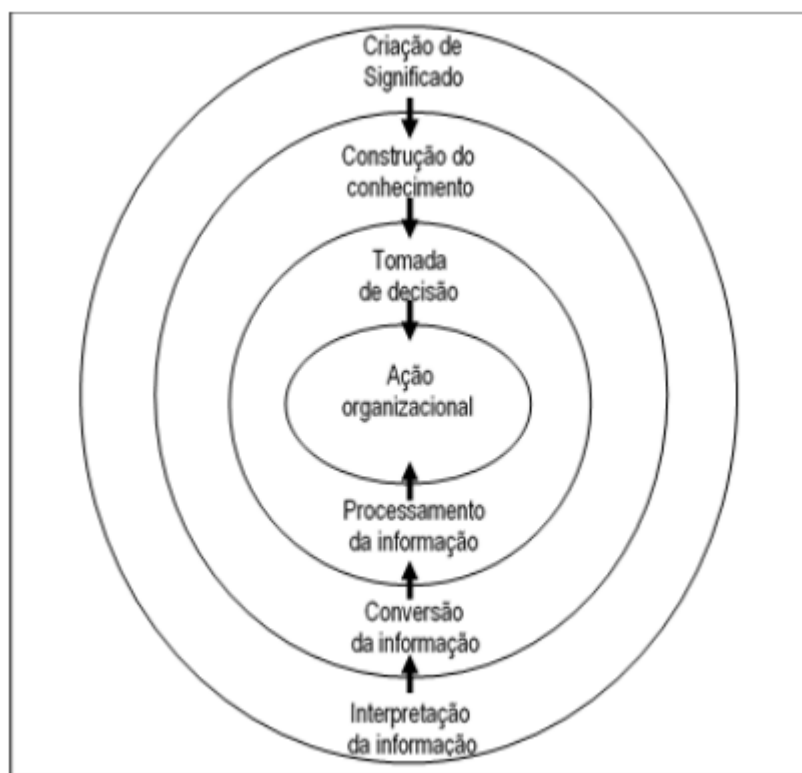
Embora o conceito de informação como coisa não seja aceito de forma unânime, Buckland (1991) enfatiza sua relevância sob o argumento de que um sistema informacional é composto por sistemas específicos, entre eles os sistemas de recuperação da informação, que operam diretamente sobre esse tipo de informação. Isso porque as regras de inferência aplicadas nesses sistemas incidem sobre a informação concebida como coisa.

Informação-como-coisa é de interesse especial no estudo de sistemas de informação. É com informação nesse sentido que sistemas de informação lidam diretamente. Bibliotecas tratam com livros, bases de computadores em sistemas de informação manipulam dados na forma física de bits e bytes; museus trabalham diretamente com objetos. Pode ser que a intenção seja a de que usuários tornem-se bem informados (informação-como-processo) e o resultado desse processo poderia ser conhecimento (informação como-conhecimento). Mas o significado, no entanto, que é manipulado e operacionalizado, que é armazenado e recuperado, é a informação física (informação-como-coisa) (Buckland, 1991, p. 3).

Percebe-se que, ao longo dos anos, muitos aspectos se modificaram e novas abordagens surgiram. Contudo, o desafio de transferir informação com qualidade permanece atual e central para o campo da Ciência da Informação.

A figura 2 abaixo ilustra os processos de uso da informação na organização, segundo Choo (2006).

Figura 2 - Uso da informação na organização



Fonte: Choo (2006, p. 31)

Fonte: Choo (2006, p. 31)

O autor identifica os processos de uso da informação na organização, a saber: (i) criação de significado; (ii) construção do conhecimento e (iii) tomada de decisão. Em relação à criação de significado, pode-se afirmar que é realizada por meio da interpretação da informação; construção do conhecimento por meio da conversão da informação e tomada de decisão por meio do processamento da informação. Desta forma, a partir do domínio da informação e do conhecimento, a organização do conhecimento obtém uma ação mais inteligente e criativa que permite

[...] adaptar-se às mudanças do ambiente no momento adequado e de maneira eficaz; empenhar-se na aprendizagem constante, o que inclui desaprender pressupostos, normas e crenças que perderam validade; mobilizar o conhecimento e a experiência de seus membros para gerar inovação e criatividade; focalizar seu conhecimento em ações racionais e decisivas (Choo, 2006, p. 31).

Na atualidade, consolidou-se o que passou a ser denominado sociedade da informação, a qual “(...) pode ser vista como uma organização geopolítica decorrente da terceira revolução industrial, com impacto direto no uso da informação e das tecnologias da informação e comunicação (TICs)” (Santos; Carvalho, 2009, p. 45). Nesse contexto, conforme Borges

(2000), a sociedade da informação deve ser compreendida como um estágio histórico resultante da transição da sociedade industrial, marcado pelo papel central da informação e do conhecimento como principais motores do desenvolvimento econômico, social e tecnológico. A autora ainda enfatiza que essa configuração deve ser analisada sob uma perspectiva sistêmica, na qual informação, tecnologia, ciência e organização social se inter-relacionam, evidenciando que não se trata apenas de avanço tecnológico, mas de uma transformação estrutural na forma como a sociedade se organiza e enfrenta seus problemas.

Complementando essa compreensão, Barreto (2003) ressalta que a sociedade da informação configura-se como um espaço social caracterizado pela universalização do acesso à informação, cuja efetividade, contudo, depende da capacidade dos indivíduos de se apropriarem dessa informação e utilizá-la em seu próprio desenvolvimento. Assim, a simples disponibilização tecnológica mostra-se insuficiente diante das desigualdades estruturais que condicionam o acesso e o uso da informação.

Nesse panorama, a informação, que desde os primórdios já era utilizada como instrumento de poder, consolida-se como objeto central de investigação, adquirindo a relevância que lhe é devida na sociedade contemporânea.

A conscientização acerca do valor da informação para a tomada de decisões possibilitou a construção de um novo cenário social, pautado pelo reconhecimento de seu papel estratégico (Marques, 2017). Essa nova realidade lida, frequentemente, com sistemas de informação complexos, em virtude da dimensão e dinâmica das organizações.

Um Sistema de Informação (SI) pode ser definido como uma totalidade formada pela interação dinâmica das partes, possuindo uma estrutura (entidade produtora/receptora) duradoura com um fluxo de estados no tempo. É constituído pelos diferentes tipos de informação, registrada ou não externamente ao sujeito, e pode ter um suporte material ou tecnológico. As variáveis que o compõem englobam elementos humanos, informacionais, políticos, econômicos, sociais, tecnológicos, ecológicos, legais e culturais, os quais interagem, direta ou indiretamente, para que o sistema funcione em todas as suas dinâmicas, desde a produção/recepção até a organização, armazenamento, recuperação e difusão da informação. Em suma, o Sistema de Informação é aquele que tem a informação como núcleo central e a sua gestão como finalidade (Marques, 2017).

Tratando de sistema de informação, Buckland (1991) nota que:

[...] sistemas de informação relacionam-se diretamente e somente com “informação-como-coisa”. Colocando tal paradoxo diferentemente, sistemas de informação manuseiam informação somente num sentido de informação rejeitado por uma legião

de teóricos da informação. Também, concluímos que qualquer coisa possa ser informação-como-coisa. Não é surpresa que o progresso no desenvolvimento de paradigmas para descrever e explicar os fenômenos, nos limites mais definidos da Ciência da Informação tenham sido lentos. Mas, talvez, “informação-como-coisa” poderia ser usada para trazer alguma ordem ou arranjo com respeito a atividades de informação-relacionada [...] (Buckland, 1991, p. 13).

A complexidade desses ambientes se manifesta no Sistema de Informação Complexo, que é um supersistema pluricelular cuja complexidade é determinada pela dinâmica e dimensão da estrutura organizacional subjacente. Este Sistema de Informação Complexo está presente em uma média ou grande estrutura organizacional, sendo formado por outros sistemas, que, por sua vez, são constituídos por subsistemas. É caracterizado por estar dividido em dois ou mais setores funcionais, onde unidades podem estar agrupadas em sistemas e subsistemas (Marques, 2017).

Buckland (1991) dedica especial atenção à relação entre informação e Direito, particularmente quanto ao uso da informação como coisa. Isso porque tal concepção pode ser equiparada ao conceito de evidência, termo que remete àquilo que, quando encontrado e corretamente interpretado, tem o potencial de modificar um determinado saber.

Nas palavras de Bukland (1991, p. 4):

Uma área na qual o termo evidência é muito usado é o Direito. Muito do que se entende com por qual evidência – qual informação – pode apropriadamente ser considerado num processo legal. Não é suficiente que a informação possa ser pertinente. Deve também ser disponibilizada de forma socialmente aceita. Entretanto, colocando a parte tais pontos na explanação de evidência e perguntando o que evidência realmente significa em Direito, entenderemos que corresponde proximamente ao modo como a estamos usando. No Direito inglês, evidência pode incluir a realização de experiências e a verificação de lugares e é definida como: “Primeiro, o significado independente de argumentos e inferências, pelo qual a corte é informada quanto à versão do fato assim como apurado pela defesa; segundo, o assunto de interesse de tais significados”.

Nesse sentido, se algo possui valor informacional, pode também ser considerado uma evidência de algo. O campo jurídico é um dos contextos em que o termo “evidência” é amplamente empregado, pois grande parte do que se entende por evidência pode ser adequadamente considerado em um processo legal. Contudo, não basta que a informação considerada evidência seja pertinente; é necessário que ela seja socialmente aceita e validada para adquirir valor jurídico.

Nesse contexto e, considerando os mecanismos complexos, é preciso estudar os fenômenos básicos, relativamente menos complexos que os constituem (Belkin e Robertson, 1976). É por essa razão que se faz necessário investigar a informação desde a sua gênese,

abrangendo como se produz, se organiza e é gerida no âmbito institucional.

2.1. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

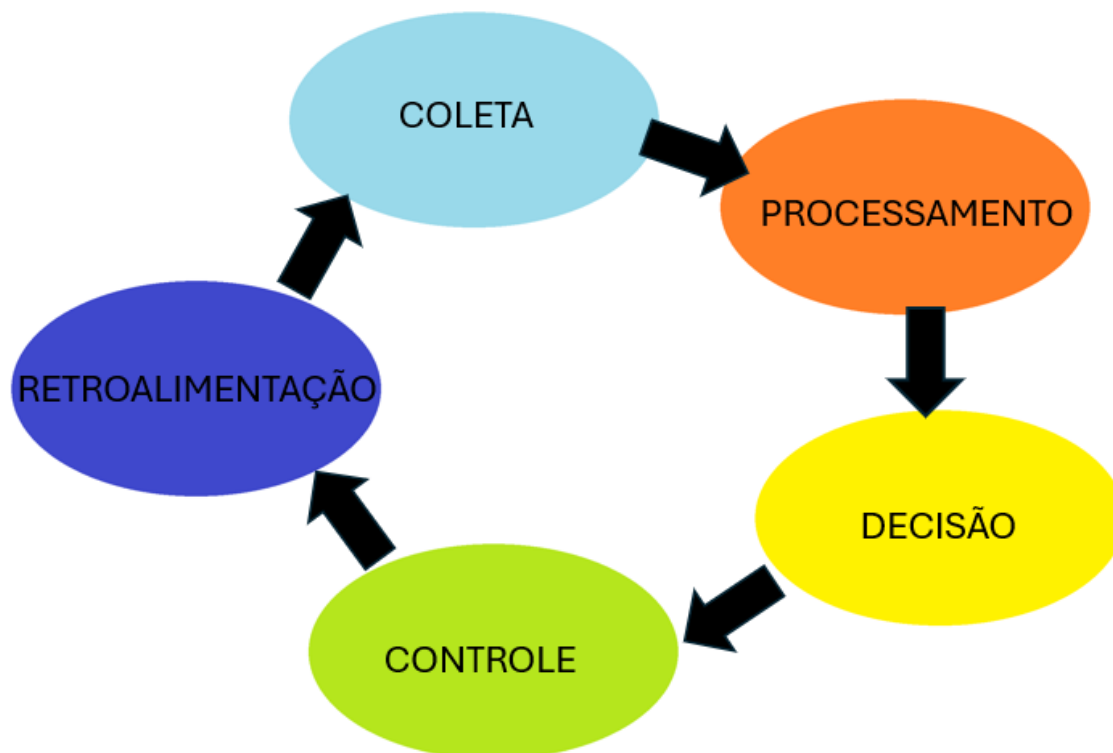
A informação pode manifestar-se de diversas formas. No contexto organizacional, estudos apontam a existência de um ciclo característico de produção da informação. Observa-se, entretanto, que muitos sistemas de informação, mesmo quando desenvolvidos com competência técnica, apresentam falhas decorrentes da falta de clareza quanto a esse ciclo, especialmente na compreensão dos próprios usuários. As etapas de coleta dos dados básicos e análise dos resultados do processamento, componentes essenciais desse ciclo, figuram entre as principais fontes das dificuldades informacionais enfrentadas atualmente. O tema possui múltiplas facetas e dificilmente pode ser tratado de forma adequada por profissionais de uma única área do conhecimento (Couto, 1988).

Segundo Couto (1988, p. 66-67), em um contexto organizacional existe um ciclo de produção da informação, o qual é composto por:

1. definição do objetivo da informação;
2. coleta de dados relativos ao tema em foco;
3. armazenamento/recuperação dos dados em/de arquivos intermediários;
4. processamento dos dados que inclui, ao menos, classificação, ordenação e agregação;
5. interpretação do resultado do processamento ou produção da informação;
6. decodificação da informação na linguagem do receptor; e
7. disseminação seletiva da informação.

Mendonça *et al.* (2011) apresentam as etapas da produção da informação como sendo: coleta, processamento, decisão, controle e retroalimentação. Segundo os autores, o conhecimento gerado deve realimentar às fontes de informação, completando o ciclo informacional, conforme ilustra a figura a seguir.

Figura 3 - Ciclo de produção da informação segundo Mendonça *et al.* (2011).



Fonte: Elaborado pela autora com base em Mendonça *et al.* (2011).

Para que essas etapas se efetivem, é necessário dispor de um sistema de informação capaz de promover os resultados pretendidos e alcançar os objetivos estabelecidos, atendendo aos requisitos de qualidade especificados. Um sistema com essas características proporciona vantagens significativas, como a otimização do tempo, a melhor organização dos dados e a facilitação do acesso e da previsão das informações.

A etapa de retroalimentação, mencionada por Mendonça *et al.* (2011), corresponde à etapa de disseminação descrita por Couto (1988), uma vez que retroalimentar uma fonte de informação constitui uma das formas de disseminar o conhecimento produzido. Ambos os autores atribuem especial importância a essa fase final do ciclo de produção da informação, destacando tanto a velocidade, necessária para que a informação não perca seu valor, quanto a qualidade, essencial para não ocorrer distorção no conteúdo disseminado. Entretanto, diante do grande volume e da velocidade com que as informações são produzidas, muitas delas perdem valor rapidamente, sendo fundamental considerar sua depreciação temporal, de modo que o ciclo seja concluído com agilidade, garantindo que a informação chegue ao seu destinatário enquanto ainda mantém seu valor e relevância (Mendonça *et al.*, 2011).

Couto (1988) afirma que a ausência ou o uso inadequado dos canais formais de disseminação da informação favorece o crescimento dos sistemas informais de comunicação, popularmente conhecidos como *rádio-corredor* ou *rádio-peão*, os quais propagam um grande volume de informações inverídicas e contribuem de forma significativa para a ineficiência organizacional. Nesse contexto, o autor ressalta que muitas instituições públicas destacam-se negativamente pela desorganização de informações, mesmo quando dispõem de recursos comunicacionais amplos e tecnologicamente avançados.

Vassi, Valentim e Damian (2022) discutem os processos informais presentes no ambiente organizacional e destaca que, devido ao nível de complexidade, sua gestão se torna mais desafiadora. Os autores aprofundam a análise dos fluxos informacionais, tanto formais quanto informais, concluindo que os fluxos formais se aproximam mais da gestão da informação por representarem conhecimentos explicitados, estruturados, organizados. Em contraste, os fluxos informais permanecem no âmbito do conhecimento tácito, isto é, na mente dos indivíduos.

“Os fluxos de informação podem ser entendidos como as etapas que compreendem os momentos de interação e transferência da mensagem entre um emissor e um receptor (Rodrigues e Blattmann, 2011, p. 47)”. Nessa perspectiva, os fluxos informacionais trafegam com dados e informação, de modo a subsidiar a construção de conhecimento nos indivíduos organizacionais, objetivando uma ação (Valentim, 2010, p. 17)”.

Garcia e Fadel (2010, p. 219) complementam essa compreensão:

[...] um fluxo informacional como sendo um canal – tangível ou intangível, formal ou informal –, permanente ou esporádico, constante ou intermitente – constituído pela circulação de informações que fluem de uma determinada origem, geralmente um suporte/indivíduo em sentido a um destino de armazenamento/processamento, podendo ocorrer a reversão desse fluxo até que os objetivos inicialmente estabelecidos sejam atingidos

À luz dessas considerações, será analisado se no contexto do JEC e do CEJUSC, o fluxo informacional da entrada de demandas apresenta tensões entre fluxos formais e informais, especialmente nas etapas de coleta, processamento e disseminação da informação, verificando de que maneira esses fluxos se manifestam na prática, identificando possíveis fragilidades na organização, na validação e na retroalimentação das informações, bem como seus impactos na continuidade e na qualidade do fluxo informacional no âmbito do sistema de justiça.

Para enfrentar a complexidade desses processos, é fundamental observar como os sujeitos organizacionais atribuem valor aos dados e às informações no uso cotidiano, na

execução de tarefas e na tomada de decisão. Contudo, para reconhecerem essa relevância, é necessário desenvolverem competências em informação.

Nesse sentido, esclarece Valentim (2010, p. 15):

A informação se constitui em elemento natural dos ambientes organizacionais, visto que toda ação tem origem na informação que por sua vez resulta em nova informação. As organizações possuem distintos ambientes informacionais, constituídos por fluxos de informação que perpassam todas as atividades, tarefas, tomada de decisão, ou seja, a ação do indivíduo no contexto de trabalho.

A organização da informação concentra-se na forma como dados e informações são estruturados e classificados para facilitar seu acesso, recuperação e uso. Esse processo garante que as informações sejam localizáveis e compreensíveis pelos usuários (Lima, 2020). Bräscher e Café (2008) destacam que a organização da informação é um processo que envolve a descrição física e de conteúdo dos objetos informacionais.

Uma condição necessária para essa organização é a normalização. Segundo a ABNT (s.d.), a normalização é definida como a “[...] atividade que estabelece, em relação a problemas existentes ou potenciais, prescrições destinadas à utilização comum e repetitiva com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem em um dado contexto”. Este processo, iniciado no Brasil na década de 1940, é, conforme Vanz (2020), uma característica essencial da atividade humana, um fato que reforça a observação de Dias (2000, p. 137) de que o desenvolvimento das linguagens falada e escrita está intimamente relacionado ao estabelecimento de padrões.

A eficácia de sistemas informatizados depende desta qualidade da organização. Taylor (2018) sugere que parece haver um impulso humano básico para organizar, indo além da mera praticidade. Taylor (2018) reflete que, além do prazer de ter tudo em seu lugar, nos organizamos para entender. A organização nos ajuda a dar sentido às muitas coisas na vida cotidiana, tornando-nos mais rápidos e eficientes.

A organização da informação abrange processos como catalogação, indexação e classificação em Sistemas de Recuperação da Informação. A catalogação consiste na representação descritiva de um item bibliográfico, tornando-o único em um acervo e permitindo sua identificação, localização e representação nos catálogos (Lima, 2020).

A representação da informação é um componente essencial na organização da informação. Para que a informação seja organizada de maneira útil, é fundamental que seja representada de modo a facilitar tanto sua classificação quanto sua recuperação. Nesse sentido, a representação é a etapa central para organizar e otimizar a recuperação nos sistemas de

informação, o que é crucial para a tomada de decisões em diversos contextos (Baracho, 2020), principalmente na oferta de justiça à sociedade. Assim, focar na representação e na organização assegura uma descrição precisa do domínio e uma implementação eficaz dos sistemas de informação. A representação envolve consenso e aspectos cognitivos, sendo vital para a aquisição, armazenamento e recuperação da informação.

A catalogação é o estudo, preparação e organização de mensagens codificadas, com base em itens existentes ou passíveis de inclusão em um, ou vários acervos, para permitir interseção entre as mensagens contidas nos itens e as mensagens internas dos usuários (Mey, 1995, p. 5).

A indexação da informação, por sua vez, consiste na representação do conteúdo dos documentos por meio de símbolos especiais, quer retirados do texto original, quer escolhidos numa linguagem de informação ou de indexação (ISO 5963, 1985). Espera-se que o indexador faça a distinção entre a informação relevante e a periférica para melhor representá-lo, para a posterior recuperação (Lima, 2020). Bräscher e Café (2008) destacam que a indexação melhora a especificação do objeto e, conseqüentemente, sua relevância, consoante as necessidades de informação dos usuários de um sistema informacional. Finalmente, a classificação organiza elementos semelhantes em grupos e separa o que é diferente em uma sequência lógica e útil (Lima, 2020). Quando uma instituição adota um sistema de informação, aceita que a informação precisa ser armazenada, preservada e eventualmente recuperada. Para isso, é fundamental que o processo esteja conforme os preceitos da organização da informação, uma vez a qualidade dos processos afeta diretamente a recuperação da informação.

Um dos objetivos da normalização é possibilitar a transmissão, ou compartilhamento da informação de forma organizada e compreensível, entre diversos sistemas, incluindo bases de dados, bibliotecas digitais e repositórios. A padronização é particularmente importante para o intercâmbio de informações entre bancos de dados, pois quando há padronização na criação e divulgação da informação, a qualidade da busca e recuperação melhora significativamente.

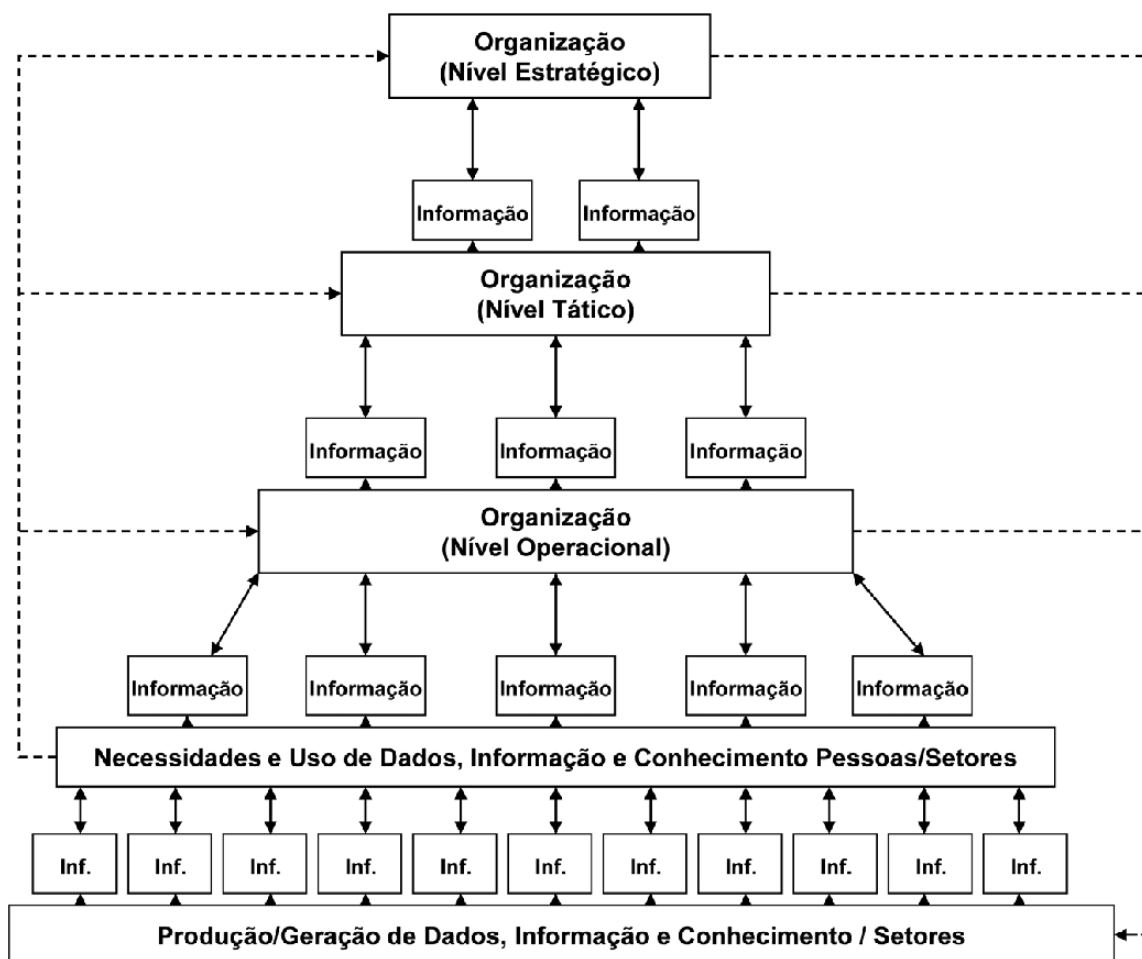
Vanz (2020) reforça a necessidade da adoção de padrões para o intercâmbio de informações entre banco de dados devido a imensa quantidade de informações disponibilizadas:

Os problemas envolvidos na recuperação da informação estão diretamente associados ao desenvolvimento das técnicas de produção e armazenamento do conhecimento. A dificuldade de se recuperar informação é um obstáculo antigo que começa a ser solucionado quando a informação recebe tratamento computacional, tanto para armazenamento quanto para recuperação. O paradoxo do acesso à informação na vida contemporânea está vinculado ao uso das bases de dados. Apesar de as dificuldades

de categorizar os conteúdos no espaço virtual serem as mesmas do espaço físico, a problemática é maior tendo em vista a abundância de informações.

Tratando-se do fluxo informacional da entrada de demandas, as boas práticas da CI são ingredientes-chave que viabilizam o funcionamento das ações, permitindo conectar sistemas de informação, sendo necessário definir corretamente os relacionamentos e conceitos, otimizando a interoperabilidade semântica e a comunicação entre diferentes sistemas e agentes. Portanto, espera-se que, para melhor qualidade no fluxo informacional, exista cooperação e interconexão entre os órgãos da administração pública, viabilizando o intercâmbio de informações entre diferentes esferas de governo e mobilizando saberes de diversos segmentos para construir soluções criativas e ágeis para os desafios da sociedade contemporânea.

Valentim (2010) discute os fluxos informacionais no ambiente organizacional, destacando que a produção contínua de dados, informações e conhecimento, sustentam esses fluxos, cujo valor está diretamente relacionado ao uso que deles fazem os diferentes setores e indivíduos. Conforme ilustra a figura 4, cada nível organizacional, estratégico, tático e operacional, apresenta demandas específicas, de modo que os fluxos informacionais funcionam como insumos fundamentais para o desenvolvimento de atividades e para a tomada de decisões. A autora ressalta que, a cada interação, a informação é enriquecida e retorna ao fluxo transformada, sendo novamente utilizada e agregando continuamente novos valores em um processo dinâmico e cumulativo.

Figura 4 - Fluxos de informação verticais

Fonte: Valentim (2010, p. 21).

De acordo com Valentim *et al.* (2008), a gestão da informação constitui uma dimensão da CI que influencia diretamente a forma como os fluxos de informação se desenvolvem no interior das organizações. Os autores apresentam a cultura informacional, mostrando que a liderança exerce papel decisivo, interferindo nos processos de compartilhamento e circulação da informação. Tais fluxos podem se configurar de diferentes maneiras, tangíveis ou intangíveis, formais ou informais, permanentes ou esporádicos, contínuos ou intermitentes.

A respeito, Valentim (2010, p. 19):

Certamente os fluxos de informação existentes nos ambientes organizacionais são produzidos naturalmente pelas próprias pessoas e setores que nela atuam, a partir das atividades, tarefas e decisões que vão sendo realizadas. Ressalta-se que no ambiente organizacional, as informações produzidas utilizam um jargão próprio, relacionadas ao setor ou à pessoa que as geraram, assim como são relacionadas a objetivos bem

definidos. No decorrer do fluxo, a mesma informação pode ser usada/aplicada para outros objetivos e, neste caso, ajusta-se o jargão e agrega-se ou não outros valores que inicialmente a informação não possuía, ou seja, a informação é mutável e não estática como em outros tipos de ambientes informacionais. Essa característica torna os ambientes organizacionais extremamente complexos quanto à geração, compartilhamento, acesso e uso de dados e informações.

Diante disso, a constante transformação da informação torna o ambiente organizacional especialmente complexo, exigindo mecanismos eficazes de organização e uso para garantir que os dados circulem de forma clara, consistente e útil.

A mediação da informação deve ser vista como um processo dinâmico e interativo, que envolve tanto a ação dos profissionais da área quanto o ambiente e as tecnologias disponíveis. Conforme ensina Almeida Júnior (2015, p. 22), mediação da informação é:

Toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais –, 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.

Esta definição foi apresentada após décadas de pesquisa, fruto de um percurso investigativo iniciado pelo autor em 1990, que passou por sucessivos refinamentos até a formulação atual.

Almeida e Feres (2017) apresentam a mediação da informação como um processo onipresente em todo o ciclo informacional, abrangendo desde a geração do conhecimento até sua transformação em novas informações, permeando etapas como seleção, aquisição, representação, armazenamento, recuperação e disseminação. As autoras destacam ainda que tanto o mediador quanto o ato de mediar transcendem categorias profissionais específicas, configurando-se como funções universais no ecossistema informacional.

Esse processo é especialmente relevante em contextos em que a precisão e a confiabilidade das informações são essenciais, como o sistema judiciário, onde a mediação da informação pode impactar diretamente na qualidade e na integridade dos dados compartilhados com consequências aos indivíduos e à sociedade.

A mediação da informação pode acontecer de maneira explícita, pela interação direta entre o mediador e o usuário, como no atendimento ao público ou na orientação para o uso de sistemas de informação. Ou ainda, de maneira implícita, envolvendo atividades de bastidores, como a organização e armazenamento de dados, em que o mediador atua sem

contato direto com o usuário final, mas ainda influencia na experiência de acesso e na confiabilidade da informação. Essas distinções são fundamentais para compreender como diferentes ações e estratégias de mediação podem impactar a experiência do usuário e a integridade dos dados (Almeida Júnior, 2015).

Ao atuar na mediação, o profissional ou sistema influencia diretamente na forma como a informação é recebida e apropriada pelos usuários. A apropriação da informação é um processo em que o usuário ressignifica o conteúdo informacional, atribuindo novos significados e produzindo conhecimento. Nesse sentido, a informação deixa de ser apenas um dado externo e passa a compor o repertório cognitivo do indivíduo. Para que essa apropriação ocorra de forma efetiva, a mediação deve assumir uma postura dialógica e crítica, estimulando uma interação reflexiva com a informação (Silva, 2015).

Outro aspecto relevante é a intervenção no momento da aquisição, recepção e apropriação da informação. A interferência é uma característica inerente à mediação da informação, representando o impacto do mediador sobre o conteúdo. Essa interferência pode ser consciente ou inconsciente e afeta a maneira como a informação é organizada e representada. Esse processo de mediação preocupa-se em garantir que o acesso à informação ocorra de maneira contextualizada (Bortolin e Cruz, 2016).

Nessa linha, a mediação não apenas facilita o acesso, mas também molda a forma como a informação é interpretada e compartilhada. Como apontam Brandão e Borges (2022), a mediação possibilita a apropriação da informação e a construção do conhecimento, promovendo a satisfação das necessidades informacionais. Nesse contexto, o mediador interage com a informação e influencia no modo como ela é interpretada, organizada e compartilhada, moldando o acesso e a recepção por parte dos usuários.

Os desafios contemporâneos impõem novas exigências aos mediadores, que precisam equilibrar a eficácia e a segurança dos processos com a necessidade de adaptação às tecnologias digitais e às mudanças nas necessidades dos usuários (Gomes, 2014; Brandão e Lima, 2021).

Com o avanço das tecnologias digitais e o aumento do acesso autônomo à informação, o papel do mediador enfrenta novos desafios. A mediação deve se adaptar às demandas por interatividade, rapidez e personalização, enquanto garante a confiabilidade e integridade dos dados, sendo função do mediador garantir que as informações sejam disponibilizadas nos sistemas de forma estruturada e clara, facilitando sua localização e uso pelos usuários (Fachin, 2013).

A qualidade da informação mediada é de suma importância, especialmente no

contexto judiciário. Além disso, está intrinsecamente ligada ao uso da informação de forma eficaz.

Segundo Hassan (2018), a qualidade da informação é importante para a tomada de decisões, pois atende às necessidades dos usuários e contribui para a redução de riscos. O autor ressalta ainda que a ausência de práticas de gerenciamento da qualidade informacional pode levar as organizações a serem consideradas antiéticas, o que afeta negativamente seu desempenho.

De acordo com Choo:

O uso da informação ocorre quando o indivíduo seleciona e processa informações ou mensagens que produzem uma mudança em sua capacidade de vivenciar e agir ou reagir à luz desses novos conhecimentos. A busca e o uso da informação fazem parte da atividade social e humana por meio da qual a informação torna-se útil para um indivíduo ou grupo (2006, p. 118).

Diante dessas definições, entende-se que o papel do mediador é vasto, auxiliando o usuário em suas necessidades informacionais, seja em contextos presenciais ou virtuais.

Nesse contexto, todos os envolvidos na criação e disseminação da informação, como escritores, produtores e tradutores, atuam como mediadores. A mediação, portanto, permeia todo o processo de comunicação, abrangendo tanto os agentes envolvidos quanto os objetos informacionais. Todos esses mediadores possuem o poder de manipular a informação e, por isso, devem estar em sintonia com sua responsabilidade ética e social, garantindo que a necessidade informacional do usuário seja satisfeita de maneira íntegra e confiável.

Almeida Júnior (2009) e Bortolin e Cruz (2016) advertem que, mesmo na busca pela imparcialidade, o mediador deve atentar para a estreita relação entre interferência e manipulação no processo informacional. Nesse sentido, Almeida e Feres (2017, p. 23) complementam: “(...) a linha que separa a interferência da manipulação é extremamente tênue”. Nesse contexto, torna-se fundamental que o mediador da informação tenha consciência de seu papel, garantindo que sua atuação atenda às necessidades informacionais dos usuários.

Conforme já disse Almeida Junior (2015), a mediação da informação configura-se como uma ação de interferência, o que suscita reflexões acerca do potencial de manipulação durante o processo e os riscos associados a essa prática. Oportunidade em que se destaca a importância de o mediador compreender plenamente seu papel social.

Além disso, a mediação da informação também influencia na recuperação e no tempo para a obtenção da informação para o efetivo uso pelo usuário, concretizando o objetivo

dos estoques informacionais, que, por sua vez, são sistemas de informação, os quais guardam e preservam o conhecimento (Fachin, 2013).

Ante a complexidade da mediação, torna-se crucial que o papel do mediador seja reconhecido e aplicado também no contexto da Justiça, tendo em vista que o sistema judiciário lida com fluxos informacionais, onde as informações são constantemente inseridas, coletadas e apropriadas por diversos atores. Para que essas informações cumpram seu propósito de garantir a justiça e a eficiência processual, é necessário receberem o tratamento correto em todas as etapas.

Para Martins (2010), a mediação pode ser considerada bem-sucedida quando consegue facilitar a comunicação entre as partes. Essa perspectiva se complementa com a visão de Gomes (2014), para quem o êxito da ação mediadora está intrinsecamente relacionado ao grau de consciência que o mediador possui sobre seu papel protagonista.

O mediador age, constrói e interfere no meio, sendo, portanto, um protagonista social. Promover uma ação mediadora eficaz entre aquele que necessita de informação e a informação pertinente depende do processo de comunicação, da adoção de linguagens e dispositivos de comunicação, bem como do domínio desses recursos por parte do mediador. Como agente de aproximação entre os polos, o mediador deve facilitar o conhecimento e o domínio dessas ferramentas pelos sujeitos envolvidos na ação mediadora (Gomes, 2014).

Dessa forma, considerando que os mediadores atuam em todas as etapas do fluxo informacional, conscientes ou não dessa atuação, torna-se fundamental identificar os meios utilizados e os agentes mediadores.

Segundo Fachin (2013, p. 27):

Os serviços específicos do mediador de informação, que acaba agindo como elo, intervindo na forma de buscar e recuperar a informação, orientando e potencializando a obtenção da informação para a construção do conhecimento, agindo de forma diferente nos sistemas da web para o sistema presencial. O mediador tem um papel importante nesse processo de mediação da informação, ele usa seus conhecimentos para criar ferramentas facilitadoras de acesso aos acervos informacionais, destinados a públicos distintos.

Portanto, a funcionalidade desses sistemas é fundamental para a efetiva transferência de informação entre o sistema e o usuário, sendo função do mediador cuidar para que o fluxo informacional aconteça adequadamente.

2.2. PARADIGMA SOCIOINFORMACIONAL DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Conforme apontam Gugliotta, Gomez e Fonseca (2017), foi durante a Era Vargas (1930–1945) que a informação assumiu um papel central na administração pública brasileira, tornando-se um verdadeiro instrumento de poder. Nesse período, o Estado passou a tratar a informação de forma racional, organizada e previsível, visando fortalecer a burocracia e consolidar o controle político, econômico e social do país. As instituições varguistas foram responsáveis pela produção, organização e disseminação de informações oficiais, que serviam não apenas ao aperfeiçoamento do próprio Estado burocrático, mas também à propagação da ideologia do governo autoritário. Assim, a informação deixou de ser apenas um recurso administrativo e passou a constituir-se como elemento estratégico da gestão pública, orientando decisões, sustentando a burocratização estatal e demarcando um novo regime informacional no Brasil. O ponto alto desse processo foi a criação do Departamento de Imprensa e Propaganda (DIP) em 1939.

Os principais objetivos do DIP eram: centralização e coordenação da propaganda institucional para dentro e fora do governo, visando disseminar informações conforme as diretrizes varguistas; organizar os serviços de turismo nacional e internacional; censurar teatro, cinema, recreações artísticas recreativas e esportivas, a radiofusão, a literatura e a imprensa; estimular a produção de filmes educativos nacionais e classificá-los para a concessão de prêmios e favores; induzir a imprensa estrangeira a divulgar informações positivas do país no exterior; promover, organizar e patrocinar patriotismo nas festas populares, na educação e na propaganda institucionais do governo; e organizar e dirigir o programa de radiodifusão oficial do Estado (Brasil, 1939).

Observa-se que a história comprova o uso da informação como forma de controle social, cabendo à Ciência da Informação debruçar-se os aspectos pelos quais a informação se manifesta e é organizada.

Nessa direção, Capurro (2003) sintetiza a evolução da CI em três paradigmas: Paradigma Físico - Transmissão da informação como mensagem (modelo técnico); Paradigma Cognitivo - Sujeito que processa e interpreta informação; Paradigma Social - Informação como construção social, ligada a contextos culturais, políticos e econômicos. Ele defende que estamos na cristalização de um paradigma social, onde a informação é vista como fenômeno humano e social, influenciado pelas tecnologias e pelas relações entre pessoas e instituições.

Dessa forma, observa-se que a informação passa a ser compreendida, à luz dos paradigmas contemporâneos da Ciência da Informação, como um fenômeno social essencial à

consolidação da cidadania e da transparência, assumindo função estratégica na construção de uma administração pública mais democrática.

Um estudo realizado por Couto (1988) possibilita observar, de maneira concreta, como as fragilidades na gestão informacional impactam o desempenho institucional e o alcance das políticas públicas. O autor investigou a produção da informação no Ministério da Educação (MEC), identificando um hiato no ciclo de produção da informação, evidenciando que a análise dos resultados do processamento ocorre de forma assistemática e, na maioria, é delegada ao usuário final. Observou-se que as informações produzidas são pouco aproveitadas, principalmente em razão da dificuldade de compreensão dos resultados e das falhas nos processos de disseminação. Além disso, constatou-se que a ausência de articulação efetiva entre os órgãos do MEC tem dificultado a troca de experiências, o compartilhamento de equipamentos e o remanejamento de recursos materiais e financeiros, comprometendo a eficiência e a eficácia do sistema na totalidade. Por outro lado, o estudo destacou que o MEC dispõe de expressivos recursos tecnológicos e humanos, faltando apenas a decisão institucional de promover mudanças estruturais na gestão da informação. A pesquisa concluiu que, para que o MEC alcance um melhor aproveitamento de seus recursos, é imprescindível incorporar o conceito de informação como elemento estratégico, tanto no âmbito individual quanto institucional. O uso adequado da informação pode oferecer uma compreensão mais clara da realidade educacional, subsidiar metodologias de ação mais eficazes e possibilitar a avaliação e o redirecionamento das políticas públicas com maior precisão.

Nessa perspectiva, Oliveira e Fujita (2025) abordam o paradigma socioinformacional da Ciência da Informação (CI), propondo uma nova perspectiva teórica. Essa abordagem desloca o foco predominantemente técnico da área, centrado em processos de armazenamento, recuperação e organização da informação, para uma visão que valoriza o aspecto social da informação, enfatizando como as pessoas produzem, compartilham e utilizam informações no contexto social. Segundo os autores, esse movimento decorre de fatores como a ampliação do acesso à informação (exemplificada pela Lei de Acesso à Informação), a crescente demanda por transparência pública e a consolidação do conceito de “prática informacional”, entendido como o conjunto de modos pelos quais as pessoas buscam, usam, compartilham e transformam informações em suas atividades cotidianas. Dentro dessa perspectiva, o controle social também se insere como dimensão relevante. Oliveira e Fujita (2025) destacam, por fim, o papel social da Ciência da Informação, ao afirmar que ela contribui para o fortalecimento da cidadania e para a promoção do acesso e do uso social da informação.

De forma análoga, espera-se que o poder judiciário avance nesse mesmo sentido:

adotando uma gestão mais integrada e estratégica da informação, capaz de aprimorar o uso de seus próprios recursos, promover maior interoperabilidade entre os sistemas e fortalecer a tomada de decisão. Assim como no MEC, o tratamento adequado da informação no judiciário pode ampliar a eficiência administrativa, reduzir entraves burocráticos e contribuir para um serviço mais ágil e efetivo à sociedade, fortalecendo o Estado democrático de direito no Brasil.

2.3. CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA

No campo jurídico, o termo informação também possui significado próprio. De acordo com o vocabulário jurídico de De Plácido e Silva, o termo é definido da seguinte forma:

Informação. Do latim *informatio*, de *informare* (instruir, esboçar, dar forma), é o vocábulo tido, geralmente, no sentido de notícia, comunicação, pesquisa ou exame, acêrca de certos fatos, que se tenham verificado e para sua confirmação ou elucidação. E, neste aspecto, equivale a conhecimento e cognição. No sentido administrativo, por vêzes, vem no mesmo aspecto de parecer, geralmente escrito, em que o funcionário ou empregado fala ou opina a respeito de certo fato ou pedido, prestando os esclarecimentos concernentes aos mesmos ou mostrando a procedência ou improcedência dêles, a fim de que, assim informados, subam a despacho ou solução da autoridade, a quem compete resolvê-los [...] Assim sendo, informação exprime, enfim, em conceito literal, a significação de feitura da forma ou objetificação (De Plácido e Silva, 1963, p. 826).

Essa concepção evidencia que, no âmbito jurídico, a informação está associada à comunicação de fatos e esclarecimentos necessários à apreciação e decisão de questões administrativas ou judiciais.

A informação que em tempos atrás era confinada em processos e arquivos, hoje encontra-se facilmente na internet. Diante da nova configuração social, o poder judiciário precisa se reinventar para melhorar o desempenho, com qualidade e celeridade processual (Ferretti, Alvares, 2015).

Ao tratar do organizar, do padronizar, do normalizar na perspectiva da CI, faz-se necessário adentrar no campo da política de informação. Rodrigues, Silva e Cervantes (2020) reuniram os principais conceitos de política de informação no Brasil, permitindo compreender que a política de informação constitui um “[...] conjunto de preceitos e orientações, baseado em princípios suficientemente genéricos e consensuais, que levam a determinadas ações dirigidas e a determinados fins” (Lemos, 1987 *apud* Rodrigues, Silva e Cervantes, 2020, p. 4). Envolve leis, regulamentos e estratégias que incentivam ou normatizam a produção, o uso, o armazenamento e a comunicação da informação. Sua formulação implica definir prioridades e coordenar medidas capazes de promover o desenvolvimento social de forma justa e democrática. Nesse sentido, constitui um importante instrumento de mediação entre Estado e sociedade, influenciando e sendo influenciada pelas condições políticas e sociais em que a informação é produzida, armazenada e disseminada. Assim, pode assumir caráter tácito ou explícito, abrangendo desde ações pontuais até estratégias de alcance nacional, como vimos acima no caso da era Vargas.

Quadro 2 - Conceitos de política de informação - Autores brasileiros

Conceitos Clássicos de autores brasileiros	
Lemos, Antonio Agenor Briquet de. Política de informação em ciência e tecnologia (Conferência). In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação , 14., 1987, Recife. [Anais...] Recife, 1987.	“Conjunto de preceitos e orientações , baseado em princípios suficientemente genéricos e consensuais, que levam a determinadas ações dirigidas e a determinados fins”
Japiassú, Hilton; Marcondes, Danilo. Dicionário básico de filosofia . Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1996.	“políticas de informação”: conjunto de leis, regulamentos e políticas que estimulam ou regulam a geração, o uso, o armazenamento e a comunicação de informação.”
Aun, M. P. A construção de políticas nacional e supranacional de informação: desafio para os Estados nacionais e blocos regionais. Ciência da Informação , Brasília, v. 28, n. 2, maio/ago. 1999.	“A construção de uma política de informação implica o que é verdadeiramente prioritário: a articulação de medidas para que a sociedade se desenvolva de forma justa e democrática”
Jardim, José Maria; Marcondes, Carlos Henrique. Políticas de Informação Governamental: a construção de Governo Eletrônico na Administração Federal do Brasil. DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação , v. 4, n. 2, abr. 2003.	“É um componente dos dispositivos de mediação no jogo democrático que envolve Estado e Sociedade Civil. As condições em que é produzida, estocada e disseminada dentro e fora do Estado determinam e são determinadas – direta ou indiretamente – pela diversidade de atores do cenário político social”.
Barreto, Aldo de Albuquerque. Políticas Nacionais de Informações: discursos ou ação. Data GamaZero: revista de Ciência da Informação , v. 4, n. 2, abr. 2003.	“Uma política de informação [...] seria um ritual de passagem, passagem de uma intenção formal de um discurso de governo para sua implementação como uma ação coordenada de governo. Um caminho que vai do discurso político à atuação de governo”.
Silva, Terezinha Elisabeth. Política de informação na pós-modernidade: reflexões sobre o caso do Brasil. Inf. Soc. , João Pessoa, v. 1, n. 1, p. 8-13, jan./dez. 1991.	“Política de informação significa uma decisão governamental, direcionando as atividades do setor. Explícita ou implícita - difusa na massa das políticas públicas - ela é o resultado de uma correlação de forças dentro do Estado”.
Barreto, Aldo de Albuquerque. Políticas Nacionais de Informações: discursos ou ação. Data GamaZero: revista de Ciência da Informação , v. 4, n. 2, abr. 2003.	“O destino final de uma política nacional de informação é controlar a geração, e a organização das atividades de informação; Visando uma distribuição socialmente justa desta informação, com a intenção de gerar conhecimento no indivíduo e induzir seu desenvolvimento pessoal e dos seus espaço de convivência”.
González de Gómez, Maria Nélida. Novos cenários políticos para a informação. Cienc. Inf. , Brasília, v. 31, n. 1, p. 27-40, jan./abr. 2002.	“o qual salienta que a política de informação pode ser entendida como o conjunto de ações e decisões orientadas a preservar e a reproduzir ou a mudar e substituir um regime de informação, podendo ser tanto políticas tácitas ou explícitas, micro ou macro”

Fonte: Rodrigues, Silva e Cervantes (2020, p. 5)

Oliveira e Fujita (2025) reforçam que a política de informação atua como um dispositivo de poder, capaz de orientar regimes informacionais e regular o ciclo de vida da informação. A construção dessas políticas confere ao Estado capacidade de organizar, controlar e, em certos contextos, influenciar agendas, interesses e práticas sociais por meio da criação, do armazenamento, da disseminação e do uso da informação.

Nesse sentido, a informação pode ser compreendida como um ativo capaz de transformar ambientes e de influenciar como a sociedade se organiza e se relaciona. Dessa maneira, é importante considerar a política de informação como instrumento para normalizar, regular, e, portanto, organizar ambientes informacionais, estabelecendo regras que permitam a

gestão harmônica dos recursos, especialmente diante das constantes mudanças na dinâmica social.

Pinheiro (2011) reflete sobre as sucessivas metamorfoses do Estado, que transita de um modelo burocrático para um modelo informacional, transformando também sua forma de comunicação com a sociedade. A informação, por sua natureza dinâmica e mutável, requer análise constante, interpretação e manuseio contínuo de novos conhecimentos. Esse processo possibilita a criação de ambientes em que ciclos de inovação e ação adaptativa superam os modelos organizacionais tradicionais, como o burocrático, e abrem caminho para estruturas de alta performance (Ferretti e Alvares, 2015).

Braman (2006) identifica a construção do poder informacional, caracterizado pelo esforço de controlar a informação, seus fluxos, formas de tratamento e usos como instrumento de poder. Segundo a autora:

A política de informação é o órgão proprioceptivo do Estado nação, os meios pelos quais significa a si mesmo e, portanto, o meio através do qual todos os outros processos de decisão, pública ou privada, têm lugar.
[...] os governos contemporâneos utilizam a informação e as tecnologias de informação de nova maneira e tais práticas em seu objetivo irão mudar a natureza do poder e do seu exercício, através das políticas de informação. (Braman, 2006, p. 4).

Nesse contexto,

o poder informacional emergente domina e muda a natureza dos três poderes clássicos: instrumental (monopólio legítimo da violência), estrutural (enquadramento do mundo social pela via do direito) e simbólico (manipulação das ideias, palavras e imagens, via meios de comunicação) (Oliveira; Fujita, 2025, p. 8).

Esse percurso se observa no poder judiciário, que partiu de uma justiça analógica, avançou para a justiça digital e agora se direciona para uma justiça inteligente com uso intensivo de instrumentos de inteligência artificial (IA) e pela centralidade da informação como base para decisões mais eficientes, transparentes e qualificadas.

A informação constitui não apenas uma forma de poder, mas também uma riqueza, tornando-se elemento imprescindível para o planejamento do desenvolvimento econômico e social, poder que se manifesta em múltiplas direções, uma vez que, por meio da informação, é possível prever comportamentos e tendências e influenciar a maneira como mercados e governos tomam decisões (Oliveira; Fujita, 2025).

Do mesmo modo, é por meio da informação que o cidadão compreende a aplicação das normas jurídicas, a interpretação das leis pelos tribunais e, sobretudo, os direitos e deveres que lhe são reconhecidos pela Justiça. Portanto, a informação ocupa papel essencial em um

Estado Democrático de Direito.

Conforme destacam Miranda e Miranda (2017), informação jurídica caracteriza-se por grandes volumes, rápida desatualização e extrema complexidade, devido à constante proliferação legislativa e à produção ininterrupta de jurisprudência e doutrina. Um grande obstáculo, como aponta Alonso (1998), muitas vezes não é acessar a informação, mas sim compreender seu estado de vigência e interpretação. Nessa mesma linha, Guimarães, Chai e Santana (2023) ressaltam que lidar com a multiplicidade de interpretações jurídicas constitui um dos principais desafios da área.

Além disso, Guimarães, Chai e Santana (2023) afirmam que confiança no poder judiciário incentiva os cidadãos a buscarem soluções legais em vez de resolverem os conflitos com as próprias mãos. Os autores ressaltam que a transparência das decisões judiciais promove clareza e compreensão dos julgamentos, além de possibilitar o controle social por meio da análise dessas decisões. Segundo eles:

Para que se alcance tal modernização do sistema, são necessários dois pilares: padronização e uniformização. Deve-se ter em mente que os tribunais precisam adotar práticas que promovam a uniformidade e a coerência nas decisões. Isso pode incluir a criação de súmulas, a definição de precedentes vinculantes e a realização de julgamentos em órgãos colegiados, onde a discussão e o debate entre os juízes podem contribuir para a construção de decisões mais consistentes (Guimarães, Chai e Santana, 2023, p. 3).

Espera-se que, nos próximos anos, na busca pelo alcance de seus objetivos estratégicos e na gestão de problemas e soluções, as organizações judiciárias procurem estabelecer diferenciais voltados à criação de sistemas organizacionais inteligentes, mais efetivos, eficientes e competitivos (Ferretti, Alvares, 2015). Tais sistemas, intensivos em inteligência artificial, trazem benefícios como a redução da assimetria de informações entre servidores públicos e cidadãos, o fornecimento de dados adicionais para subsidiar a tomada de decisões e a promoção de maior consistência e uniformidade nas deliberações (Ribeiro, Segatto, 2025).

Vale lembrar que, como vimos acima, ainda em 1976, Belkin e Robertson já previam que a Ciência da Informação se envolveria cada vez mais na reestruturação de textos e na participação ativa nos processos de comunicação, com o propósito de aprimorar o uso do conhecimento.

Com a implantação do processo judicial eletrônico, o acesso a dados e informações relacionados à prestação jurisdicional tornou-se mais simples. Os sistemas processuais digitais não apenas reduziram a burocracia e os custos associados ao manuseio físico de documentos,

como também promoveram maior transparência e agilidade aos trâmites legais, ampliando o acesso à Justiça tanto para operadores do direito quanto para o cidadão comum.

Entretanto, é necessário destacar que o acesso à Justiça, tendo a informação como sua matéria-prima, depende essencialmente do acesso à informação. E disponibilizar dados na internet não significa, por si só, garantir esse acesso. Como observam Santos e Carvalho (2009, p. 53)

[...] pouco adianta dar noção de informática se ao ser inserido na rede o indivíduo só consegue utilizar o correio eletrônico. Estando assim, subutilizada a sua capacidade de produzir, transformar e receber outras informações que sejam úteis ao seu dia-a-dia e ao seu posicionamento como cidadão.

Dessa forma, a disponibilização das informações deve ocorrer de maneira estratégica e organizada, de modo a atender tanto aos cidadãos em geral quanto os usuários do sistema de justiça que delas necessitam para dar prosseguimento ao trâmite processual.

Quanto à informação jurídica, Viola, Ávila e Oliveira (2024) entendem que contempla não apenas a legislação vigente, mas também a jurisprudência, a doutrina e as práticas jurídicas, incluindo a comunicação informal entre os agentes do sistema de justiça. Essa perspectiva ampliada revela-se fundamental para compreender a dimensão da organização e política de informação no judiciário.

A busca pelas informações jurídicas já se manifesta em diferentes situações. Por exemplo, quando magistrados e suas equipes recorrem às bases eletrônicas de informações judiciais para consultar normas, súmulas e acórdãos. O mesmo se observa quando investigam soluções tecnológicas alinhadas às regras de negócio, desenvolvem sistemas mais eficientes de pesquisa jurisprudencial ou exploram novas possibilidades computacionais capazes de ampliar a eficácia dos sistemas já existentes (Ferretti; Alvares, 2015), tais como IA.

O judiciário se comunica com a sociedade de diversas formas. O ponto de partida é a lei, que estabelece regras gerais e abstratas para reger as relações sociais. Contudo, esses textos normativos podem apresentar caráter genérico ou suscitar interpretações divergentes, cabendo ao judiciário aplicar esse texto às situações concretas, por meio das sentenças, ato pelo qual o juiz soluciona os conflitos que lhe são submetidos e põe fim à controvérsia (TJSP, 2025).

A palavra “justiça” representa um valor essencial para o direito que deve equilibrar igualdade e liberdade. O direito busca a justiça como expressão de harmonia entre os interesses sociais e individuais, com base em critérios de proporcionalidade e razoabilidade (Reale, 2001). Para Bobbio (2004), a justiça está intimamente relacionada com os direitos fundamentais e a igualdade, sendo definida como a conformidade entre o direito e a moral, variando conforme o

contexto histórico e social.

No contexto brasileiro, percebemos que a justiça deve ser compreendida como uma garantia de acesso ao judiciário, o qual deve funcionar de maneira célere e eficaz, de modo a assegurar os direitos fundamentais através de um sistema inclusivo e que respeite a dignidade humana. Nesse sentido, Lenza (2012) define justiça no Brasil em termos de acesso e concretização dos direitos sociais previstos na Constituição de 1988, argumentando que o sistema jurídico deve ser acessível e efetivo, especialmente para os mais vulneráveis.

Ferretti e Alvares (2015), ao discutirem a gestão da informação no âmbito judicial, defendem a necessidade de um novo modelo que possibilite a adequada valoração e recuperação das informações, favorecendo o intercâmbio e a inovação. A crença no potencial dos parques tecnológicos para reduzir o tempo das operações já começa a se reorientar, em razão de problemas que permanecem sem solução, possivelmente porque a informação ainda não é tratada com a devida importância. Considerando que o alto desempenho de uma organização depende diretamente da forma como a informação é gerida, torna-se essencial debater estratégias que garantam seu uso eficiente, de modo a atender às demandas dos diferentes públicos.

Outra fragilidade na questão de organização da informação do judiciário foi apontada por Sabo, *et al.* (2019) ao concluir que a taxonomia proposta pelo Conselho Nacional de Justiça não é adotada de maneira organizada e intencional pelos Tribunais Regionais Federais. Considerando que é por meio dessas classificações que o Estado, no exercício de sua função jurisdicional, se comunica com o jurisdicionado, essa falta de padronização pode dificultar a compreensão por parte do cidadão.

Ainda, Souza e Rodrigues (2021) afirmam que a morosidade no judiciário não se explica apenas pela ausência de tecnologia, mas sobretudo pela falta de organização administrativa, evidenciada na carência de conhecimento aplicado, na indefinição clara dos subprocessos de trabalho e na ausência de métodos de mapeamento sistemático capazes de diferenciar processos simples dos complexos. “O mapeamento dos fluxos informacionais contribui de modo significativo para a construção de conhecimento no contexto organizacional (Vassi, Valentim, Damian, 2022, p. 2)”.

Acredita-se que tais desafios informacionais resultam de mudanças externas, cada vez mais rápidas e complexas, que exigem conhecimentos implícitos e explícitos, bem como inteligências capazes de transformar seus processos de trabalho, sobretudo os de cunho decisório, como o julgamento das ações. Para que a informação útil possa fluir com celeridade dos órgãos judiciários à sociedade, é indispensável o desenvolvimento de novos mecanismos

de gestão da informação, apoiados em veículos e repositórios compatíveis com as inovações tecnológicas disponíveis, que permitam rápida recuperação e inteligente processamento. Nesse cenário, é igualmente fundamental que os produtos informacionais não permaneçam restritos a máquinas individuais, uma vez que muitas demandas poderiam ser solucionadas por informações já produzidas, mas que, devido ao armazenamento inadequado, acabam tendo seu acesso e utilização comprometidos (Ferretti; Alvares, 2015).

Dessa maneira, considerando que a construção de bons mecanismos informacionais requer, primeiramente, a investigação das propriedades e do comportamento informacional, das forças que governam os fluxos de informação (Borko, 1968), bem como da forma como dados e informações são estruturados e classificados para facilitar seu acesso, recuperação e uso, torna-se necessária a incorporação dos princípios da organização da informação.

De forma semelhante, a adoção dos princípios de uma política de informação também se mostra crucial para o judiciário brasileiro, pois é ela que direciona o conjunto de preceitos que levam a determinadas ações dirigidas e a determinados fins. A construção de uma política de informação implica definir o que é verdadeiramente prioritário, e ignorar esse aspecto significa continuar alimentando um sistema informacional desorganizado e não alcançar o que se pretende, no caso a uniformidade interpretativa.

Em síntese, o paradigma socioinformacional aplicado à administração da justiça revela que a efetividade do sistema judicial depende não apenas de inovações tecnológicas, mas, sobretudo, da consolidação de uma cultura informacional orientada pela organização, pela padronização e por políticas de informação consistentes. A informação, compreendida como um ativo estratégico e social, deve ser tratada de forma integrada, transparente e acessível, favorecendo a interoperabilidade entre os órgãos e a coerência das decisões judiciais.

Nesse cenário, a Ciência da Informação oferece os fundamentos teóricos e metodológicos necessários para repensar os fluxos, práticas e estruturas informacionais do judiciário, de modo a promover uma justiça mais inteligente, participativa e alinhada aos princípios democráticos do acesso à informação e à efetividade jurisdicional.

Compreende-se a ideia de uma Justiça mais inteligente como aquela que utiliza a inteligência artificial de forma responsável, sem se afastar dos princípios que orientam o acesso universal, a proporcionalidade, a razoabilidade, a efetividade e a dignidade humana. Nesse cenário, algumas iniciativas institucionais já demonstraram interesse e movimentação em direção a essa concepção. O Tribunal de Justiça do Paraná, por exemplo, desenvolve o projeto *Smart Justice*, voltado a aproximar o poder judiciário das dinâmicas de inovação e a fomentar maior integração com os Poderes Executivo e Legislativo. No Espírito Santo, o presidente do

TJES (biênio 2024/2025) tem destacado a necessidade de avançar da “justiça digital” para uma “justiça inteligente”, sinalizando uma visão mais ampla sobre o uso estratégico das tecnologias. De modo semelhante, o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP, 2023) reconhece a *Smart Justice* como uma abordagem inovadora voltada à modernização do sistema de justiça, que utiliza tecnologia para reduzir barreiras no acesso, ampliar a equidade e aumentar a eficiência. Além disso, o crescente uso de inteligência artificial no judiciário reforça esse movimento. Assim, a ideia de justiça inteligente pressupõe a incorporação de tecnologias e dados não como fins em si mesmos, mas como instrumentos destinados a fortalecer os direitos fundamentais e a promover maior confiança social.

Em síntese, a seção 2 cumpriu o Objetivo Específico 1 da presente dissertação, ao realizar o estudo teórico sobre a produção, organização e gestão da informação na perspectiva do paradigma socioinformacional da Ciência da Informação, especificamente no tratamento da administração da Justiça. A seção apresentou a fundamentação teórica que alinha a Ciência da Informação com o contexto jurídico-social e a administração pública. A discussão sobre a produção, organização e gestão da informação foi consolidada a partir do paradigma socioinformacional, que compreende a informação como um ativo estratégico e social. O ponto central revelado é que a efetividade do sistema judicial depende da consolidação de uma cultura informacional orientada pela padronização e por políticas de informação consistentes. Essa base teórica sustentará a investigação empírica do presente trabalho, ao oferecer os parâmetros da CI para a análise das práticas informacionais no judiciário, tema que será aprofundado na seção 4.

3. METODOLOGIA

A seção 3 apresenta a Metodologia da pesquisa, descrevendo os procedimentos metodológicos adotados, os instrumentos de coleta de dados e a forma de análise que foi conduzida por meio da técnica de análise de conteúdo, justificando a adequação da abordagem metodológica ao objetivo da pesquisa e ao objeto investigado.

A natureza da ciência é compreensiva e metodológica. Isso significa que o caminho percorrido deve ser rastreável, permitindo a observação racional, a interpretação e a explicação do objeto ou fato investigado (Valentim, 2005). Nesse sentido, essa seção busca fazer o registro da construção do método científico adotado na execução da pesquisa.

Para Valentin (2005, p. 17) esse exercício corresponde à demonstração clara do:

[...] conjunto de técnicas e instrumentos utilizados para o desenvolvimento de um determinado estudo; visa [ndo] subsidiar e apoiar o pesquisador nas atividades inerentes à realização da pesquisa, delineando de maneira clara e objetiva todas as suas etapas e sistematizando a forma do pesquisador compreender e descrever o objeto de investigação.

O uso acurado desse conjunto de técnicas e instrumentos metodológicos requer clareza sobre o problema a ser respondido pela pesquisa. Dessa maneira, como observamos na introdução, a indagação central deste estudo é: quais são as práticas adotadas pelo JEC e pelo CEJUSC de Marília-SP que conduzem o fluxo informacional da entrada de demandas?

Este problema ainda é pouco explorado nas pesquisas da Ciência da Informação (CI), representando não apenas um desafio, mas também uma oportunidade para aprofundar a compreensão sobre o tema e promover avanços institucionais significativos na área em benefício das demandas da população perante o poder judiciário paulista.

O objetivo geral da pesquisa é investigar as práticas adotadas pelo Juizado Especial Cível (JEC) e pelo Centro Judiciário de Solução de Conflito e Cidadania (CEJUSC) de Marília-SP que conduzem o fluxo informacional da entrada de demandas.

Os objetivos específicos são: a) Realizar estudo teórico sobre gestão da informação na perspectiva do paradigma sócio informacional da Ciência da Informação, especificamente no tratamento da administração da justiça.; b) analisar as práticas de gestão da informação adotadas pelo judiciário, com base nos parâmetros da Ciência da Informação e; c) realizar avaliação comparativa entre as práticas informacionais do judiciário, conforme identificadas na literatura, e os fluxos informacionais observados, a partir da pesquisa empírica.

A importância científica da presente pesquisa para a Ciência da Informação (CI)

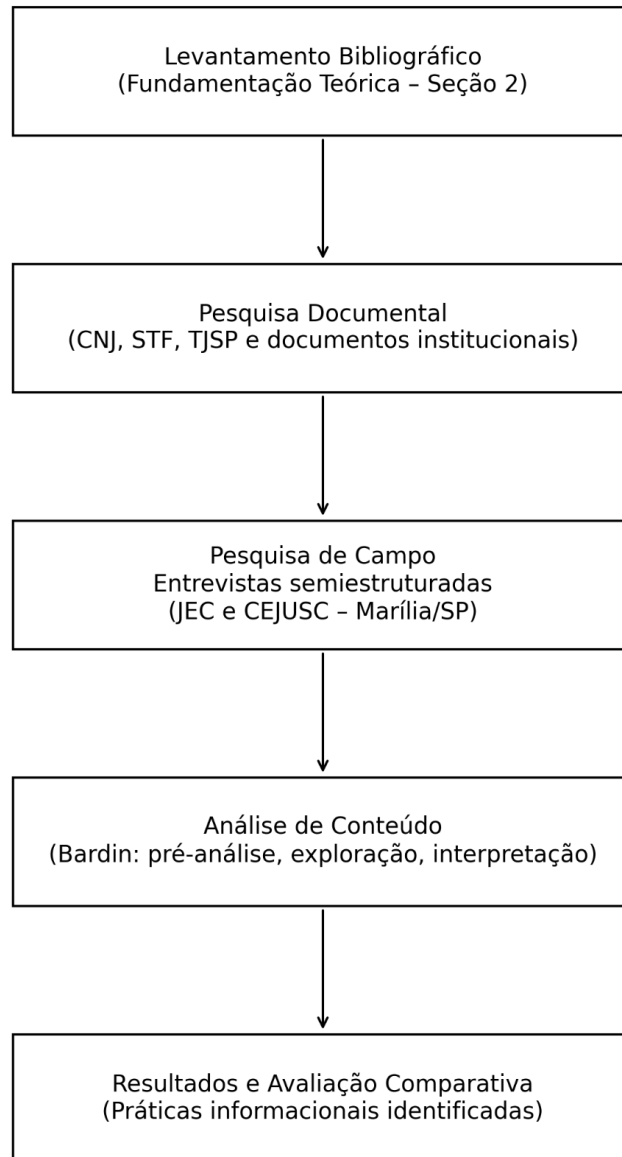
justifica-se primeiramente, em sua contribuição teórica, ao investigar as práticas de organização da informação no contexto da entrada de demandas no JEC e CEJUSC de Marília-SP, fortalecendo e ampliando os fundamentos conceituais da área. O estudo evidencia como processos de mediação, registro e circulação da informação impactam diretamente a operacionalização do acesso à justiça, inserindo a CI no debate sobre administração judiciária e políticas públicas informacionais.

Além disso, o estudo se destaca por preencher lacunas existentes no conhecimento ao aproximar a teoria da organização e gestão da informação da realidade empírica do judiciário paulista, campo ainda pouco explorado sob a perspectiva da Ciência da Informação. Ao articular referenciais como fluxo informacional, mediação da informação, sistemas informacionais e paradigma socioinformacional com informações provenientes da prática institucional, a pesquisa aprofunda a compreensão sobre a dinâmica informacional no âmbito da administração da justiça, fomenta o desenvolvimento de novas abordagens e estimula investigações futuras no âmbito acadêmico.

A organização desta seção metodológica visa garantir a coerência entre os objetivos da pesquisa e os procedimentos adotados. A abordagem teórica, corresponde ao Objetivo Específico 1, pautado na realização de estudo sobre a gestão da informação na perspectiva do paradigma socioinformacional da Ciência da Informação no tratamento da administração da Justiça, foi desenvolvido por meio do levantamento bibliográfico apresentado na Seção 2. O Objetivo Específico 2, centrado na análise das práticas de gestão da informação, foi alcançado a partir das contribuições articuladas nas Seções 3 e 4. Por fim, o Objetivo Específico 3, voltado à avaliação comparada dessas práticas em instituições que alimentam o judiciário paulista, foi efetivamente cumprido mediante a integração entre a pesquisa documental e a pesquisa de campo, realizada com base em entrevistas semiestruturadas, cujos dados foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo e apresentados na Seção 4. O percurso metodológico adotado é representado pela imagem a seguir.

Figura 5 - Fluxo metodológico da pesquisa

FLUXOGRAMA DA METODOLOGIA



Fonte: Elaborado pela autora (2026).

O fluxograma evidencia a articulação entre as etapas teórica, documental e empírica do estudo, demonstrando como o levantamento bibliográfico, a pesquisa documental e as entrevistas semiestruturadas foram integradas no processo de análise dos dados. Essas etapas

viabilizaram a aplicação da análise de conteúdo, permitindo a identificação e a interpretação das práticas informacionais que conduzem o fluxo informacional da entrada de demandas no JEC e no CEJUSC de Marília-SP.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa é de natureza qualitativa, de caráter exploratório-descritivo, e tem como objetivo investigar as práticas adotadas pelo Juizado Especial Cível (JEC) e pelo Centro Judiciário de Solução de Conflito e Cidadania (CEJUSC) de Marília-SP que conduzem o fluxo informacional da entrada de demandas.

Segundo Chizzotti (2003), o termo qualitativo envolve uma partilha com pessoas, fatos e contextos que compõem o objeto de estudo, com o objetivo de extrair os significados que só se revelam a uma atenção sensível. Em complemento, Valentim (2005) ensina que a pesquisa qualitativa pode ser aplicada para investigar aspectos de difícil mensuração, como atitudes, motivações ou pressupostos.

Além disso, é útil em contextos em que a observação serve como indicador do funcionamento complexo de estruturas e organizações. Assim, a escolha pela abordagem qualitativa adequa-se pela necessidade de compreender os processos subjetivos e contextuais que permeiam as práticas de gestão da informação no JEC e no CEJUSC, tendo em vista que o estudo considera não apenas dados objetivos, mas também as percepções e as interações dos atores envolvidos.

O caráter exploratório verifica-se pela finalidade de fornecer uma visão geral e aproximada sobre determinado fenômeno, a fim de desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias. Assim afirma Gil (2008, p. 27):

As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias [...] Pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis. Muitas vezes as pesquisas exploratórias constituem a primeira etapa de uma investigação mais ampla.

No mesmo sentido, complementa Severino (2014, p. 107):

A pesquisa exploratória busca apenas levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objeto. Na verdade, ela é uma preparação para a pesquisa explicativa.

Assim, além de reunir dados preliminares sobre o objeto de estudo, a pesquisa exploratória estabelece os limites da investigação e identifica os contextos em que o fenômeno ocorre.

A pesquisa também visa descrever as características de uma determinada população ou fenômeno, bem como estabelecer relações, realizar avaliação comparada com o uso de técnicas padronizadas para a coleta de dados. Conforme Gil (2008), tais procedimentos configuram a pesquisa descritiva, a qual, juntamente com a pesquisa exploratória, é amplamente utilizada por pesquisadores sociais voltados para a atuação prática.

Valentim (2005) destaca que a elaboração de um planejamento preliminar, incluindo o levantamento bibliográfico sobre o tema, é fundamental para garantir clareza e consistência à pesquisa. Esse procedimento permite mapear o conhecimento existente e estabelecer bases sólidas para o desenvolvimento do estudo. Nessa direção, o embasamento teórico, presente na Seção 2, foi desenvolvido por meio do levantamento bibliográfico, o que, nas palavras de Valentim (2005, p. 26): “[...] é a base inicial para que o pesquisador possa, por meio das leituras, análises e reflexões, recortar do universo de conhecimento construído aquilo que apoia suas ideias e concepções”. Esse arcabouço teórico é o que permitirá a futura discussão e análise de resultados.

3.2 PROCEDIMENTOS DE LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO

O levantamento bibliográfico foi realizado em bases de dados da Ciência da Informação, visando buscar o que já foi produzido no campo em duas importantes bases: a Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI) e a *Library and Information Science Abstract* (LISA). Para este levantamento, definimos os termos de busca: "produção da informação"; "organização da informação"; "gestão da informação"; "Ciência da informação na Administração Pública"; e "Paradigma socioinformacional na administração da justiça". Os termos foram usados em português e entre aspas.

Para seleção e descarte dos materiais recuperados, foram utilizadas as seguintes excludentes:

1. Foram analisados apenas artigos científicos;
2. Foram analisados apenas artigos científicos publicados em revistas com edição no Brasil;
3. Foram analisados apenas artigos em idioma Português;
4. Foram analisados apenas artigos publicados nos últimos dez anos (2015 até 2024) com os termos de busca e;
5. Foram analisados apenas os artigos que continham no corpo do texto os mesmos termos de busca.

À luz desses procedimentos metodológicos, a seção 2 se configura como uma etapa estruturante da pesquisa. O referencial construído foi desenvolvido com finalidade analítica, servindo como base para a delimitação do problema, para a definição das categorias preliminares que embasaram a elaboração do roteiro das entrevistas semiestruturadas. Assim, os conceitos de gestão da informação, fluxo informacional, mediação da informação, sistemas informacionais e paradigma socioinformacional orientaram tanto a formulação das perguntas quanto a interpretação dos dados coletados na fase empírica.

Para o desenvolvimento da fase empírica do estudo, o método escolhido foi a análise de conteúdo, pois permite ao pesquisador, segundo Severino (2014), compreender criticamente os sentidos explícitos e implícitos das mensagens, considerando-as essenciais para entender práticas humanas. Essa técnica analisa, descreve e interpreta os discursos, revelando significados ocultos por trás das palavras, seja em comunicações pré-existentes ou em dados coletados. A abordagem é adequada ao presente trabalho, uma vez que os dados coletados por pesquisa documental, observação e entrevista serão examinados a partir de categorias temáticas

relacionadas às práticas de gestão da informação que conduzem o fluxo informacional da entrada de demandas no JEC e no CEJUSC da comarca de Marília/SP.

Bardin (2016) define o método como um conjunto de técnicas de análise das comunicações com o objetivo de obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos, inferências sobre as mensagens, estabelecendo três etapas para o desenvolvimento: pré-análise, que corresponde à fase de organização, em que se busca operacionalizar e sistematizar as ideias iniciais; exploração do material, que envolve operações de codificação, decomposição e enumeração, realizadas segundo regras previamente estabelecidas; e tratamento dos resultados, com a inferência e a interpretação, etapa em que os dados brutos são transformados em informações válidas, possibilitando a construção de quadros ou diagramas que consolidam o conteúdo explorado.

No presente estudo, as três etapas propostas por Bardin (2016) foram operacionalizadas da seguinte forma. A pré-análise ocorreu com a organização dos documentos institucionais coletados na fase documental. Nessa etapa, realizou-se a leitura do material, buscando identificar recorrências e padrões relacionados ao fluxo informacional.

A etapa de exploração do material consistiu na codificação temática das entrevistas, com agrupamento de trechos em categorias analíticas. Inicialmente, algumas categorias foram orientadas pelo referencial teórico desenvolvido na Seção 2 (experiência com o fluxo informacional e percepção sobre a mediação da informação). Contudo, durante a análise, emergiram categorias empíricas que não estavam previamente delimitadas, como ruídos e barreiras informacionais.

O tratamento dos resultados e a interpretação consistiram na articulação entre os dados empíricos e o referencial teórico da Ciência da Informação. Nessa fase, buscou-se estabelecer inferências sobre as práticas adotadas no JEC e no CEJUSC, comparando-as com os parâmetros teóricos identificados na literatura e analisando seus impactos no fluxo informacional.

Em complemento, a pesquisa engloba o método pesquisa participante, pois, como destaca Brandão (1984, p. 112), “*o primeiro fio de lógica do pesquisador deve ser não o seu, o de sua ciência, mas o da própria cultura que investiga*”. A escolha se justifica porque a pesquisadora atua profissionalmente no JEC da comarca de Marília/SP, o que possibilita a observação direta das rotinas, fluxos e práticas informacionais. Segundo Severino (2014) a pesquisa participante é aquela em que o pesquisador compartilha a vivência dos sujeitos pesquisados, permitindo a observação dos fenômenos, de forma sistemática, com registros descritivos dos elementos observados.

De acordo com Brandão (2006, p. 23), a pesquisa participante integra quatro propósitos:

a) ela responde de maneira direta à finalidade prática a que se destina, como um meio de conhecimento de questões sociais a serem participativamente trabalhadas; b) ela é um instrumento dialógico de aprendizado partilhado e, portanto, como vimos já, possui organicamente uma vocação educativa e, como tal, politicamente formadora; c) ela participa de processos mais amplos e contínuos de construção progressiva de um saber popular e, no limite, poderia ser um meio a mais na criação de uma ciência popular; d) ela partilha, com a educação popular, de toda uma ampla e complexa trajetória de empoderamento dos movimentos populares e de seus integrantes.

Nesse contexto, a pesquisa propõe a participação do pesquisador como método complementar para alcançar a finalidade prática do objeto investigado, construindo um cenário dialético, favorecendo a compreensão dos saberes dos sujeitos e a construção do conhecimento organizacional.

Dessa maneira, este trabalho de produção do conhecimento, além de funcional e utilitário, passa a ser também educativo. Afinal, como ressalta Valentim (2005, p. 11) “*o conhecimento somente será de fato construído, com sua socialização aos outros*”. Nessa perspectiva, a socialização desse estudo ocorrerá por meio da difusão das Boas Práticas Informacionais, com ênfase na conscientização sobre as recomendações de melhoria do fluxo. Paralelamente, será mantida a apresentação dos resultados à comunidade acadêmica em eventos da área, reforçando o caráter funcional, educativo e social.

3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados para a construção da primeira parte da seção 4 foi conduzida por meio de pesquisa documental.

A pesquisa documental assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A única diferença entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa (Gil, 2008, p. 70).

Foram consultados os portais oficiais de órgãos do poder judiciário, como o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Supremo Tribunal Federal (STF) e o Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), com o objetivo de identificar comunicados, regulamentos, normativos e demais documentos institucionais que evidenciem a existência, estrutura ou funcionamento de sistemas de informação no âmbito dessas instituições. Além disso, foram consultados documentos produzidos no contexto da entrada de demandas no JEC e no CEJUSC, tais como peças iniciais e registros no sistema processual, a fim de compreender como as práticas informacionais se materializam no cotidiano institucional.

Em seguida, foi realizada pesquisa de campo, a qual teve como universo duas organizações públicas atuantes no judiciário paulista, quais sejam, o Juizado Especial Cível (JEC) e o Centro Judiciário de Solução de Conflito e Cidadania (CEJUSC), ambos da comarca de Marília/SP. A população alvo foram os servidores dessas instituições e os sujeitos da pesquisa foram os servidores que atuam diretamente no fluxo informacional entre estas instituições.

Considerando a amplitude do fluxo informacional no JEC e CEJUSC, optou-se por um recorte temporal específico para análise: o período compreendido entre a comunicação da demanda até o registro no sistema de justiça.

Foram utilizadas as técnicas de entrevista semiestruturada e pesquisa documental. As entrevistas foram direcionadas por um roteiro de perguntas previamente definidas e organizadas de forma lógica e articulada. Optou-se pela entrevista semiestruturada, sendo aquela em que o pesquisador se guia pelos objetivos da pesquisa, estabelecidos em tópicos. Tem a função de coletar informações de maneira conversacional formal de um indivíduo, sobre uma determinada situação, fato ou fenômeno (Rosa e Arnoldi, 2006). Já a documentação, segundo Severino (2014), consiste na identificação, levantamento, exploração e registro de

informações extraídas de fontes documentais relacionadas ao objeto de pesquisa, que serviram de base para o desenvolvimento do estudo.

A condução das entrevistas seguiu as orientações de Rosa e Arnoldi (2006), as quais destacam a necessidade do roteiro de entrevistas, baseado no objetivo do estudo, para direcionar a coleta de dados de forma coerente, bem como ressaltam a importância do Termo de Consentimento para informar o entrevistado sobre a garantia de sigilo e a aplicação dos procedimentos adotados na pesquisa.

Tendo em vista que o objetivo da pesquisa é investigar as práticas adotadas pelo JEC e pelo CEJUSC de Marília-SP que conduzem o fluxo informacional da entrada de demandas, a amostra foi intencional e selecionada por atuar com frequência no fluxo informacional, sendo composta por três servidores do JEC e três servidores do CEJUSC. Todos atuantes no fluxo informacional, desempenhando funções distintas, porém complementares. Essa composição permitiu captar diferentes perspectivas e necessidades informacionais, contribuindo assim para a identificação das práticas de gestão da informação. Com isso, espera-se compreender o fluxo informacional existente nessas duas organizações no contexto investigado.

O roteiro da entrevista semiestruturada foi construído a partir da fundamentação teórica apresentada, especialmente nos conceitos de mediação da informação. As perguntas foram organizadas em três blocos temáticos: identificação do entrevistado; experiência com o fluxo de informações; e percepção sobre a mediação da informação, como se observa no quadro 3.

Quadro 3 - Sistematizador

Categoria	Fundamentação	Intenção	Questão aplicada
1- Identificação do entrevistado	Importância de que o mediador compreenda plenamente seu papel social (Almeida Junior, 2009), sendo que o sucesso da ação mediadora depende do nível de conscientização do agente em relação ao seu próprio papel protagonista (Gomes, 2014).	Identificar o contexto profissional e o nível de experiência do entrevistado.	1.a - Quais as suas responsabilidades quanto ao início das demandas que chegam até você? 1.b - Há quanto tempo atua nessa função?

2 - Experiência com o fluxo de informações	A mediação da informação é compreendida como um processo dinâmico, envolvendo o ambiente e tecnologias (Almeida Júnior, 2009), de que mediadores precisam equilibrar a eficácia e a segurança dos processos com a necessidade de adaptação às tecnologias digitais e às demandas por interatividade e personalização, facilitando a localização das informações pelo usuário (Gomes, 2014), (Brandão e Lima, 2021) e (Fachin, 2013).	Identificar as tecnologias disponíveis no contexto pesquisado. Identificar conduta na ocorrência de falhas e os meios alternativos para manter a mediação.	2.a - No contexto de início de demandas, como é o processo de registro e/ou recebimento das informações? 2.b - Quais sistemas ou ferramentas informacionais você utiliza para registrar, verificar ou compartilhar essas informações? 2.c - Você já presenciou ou enfrentou problemas decorrentes da ausência ou falha na compreensão de informações? Poderia relatar um exemplo?
3 - Percepção sobre a mediação da informação	Baseia-se da premissa de que todos somos mediadores e mediados, dependendo da situação (Jovanovic e Cavalcante, 2020), na importância da qualidade da informação para a tomada de decisões (Hassan, 2018), na interferência ser inerente à mediação da informação, representando o impacto do mediador sobre o conteúdo (Bortolin e Cruz, 2016).	Identificar se os entrevistados reconhecem a mediação da informação e a interferência em seu cotidiano. Identificar se os servidores sabem sobre a origem e o destino da informação mediada.	3.a - Na sua visão, quais são as práticas informacionais que influenciam a forma como a informação chega até você? De que maneira? 3.b - No contexto de início de demandas, quem é o responsável pelos registros iniciais do problema e quais serão os próximos profissionais ou instituições que utilizarão essas informações?

Fonte: Elaboração própria, a partir das citações indicadas no quadro acima.

Por meio das respostas dos entrevistados, foi possível compreender o fluxo informacional do JEC e do CEJUSC, bem como os tipos de mediação e o papel mediador que cada um exerce no contexto do recebimento de demandas, como foi demonstrado nos resultados.

3.4 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS

A análise dos dados coletados foi conduzida por meio da técnica de análise de conteúdo, conforme proposta por Bardin (2016). Classificar elementos em categorias implica investigar os aspectos que eles compartilham entre si, sendo essa característica semelhante, o que possibilita seu agrupamento. Essa técnica consiste na decomposição do conteúdo em unidades de registro, que são posteriormente agrupadas em categorias com base em elementos comuns, possibilitando diferentes formas de categorização.

No presente estudo, as categorias de análise foram definidas durante o processo de análise das entrevistas. A partir da identificação de padrões recorrentes nas falas dos participantes, foram estabelecidos agrupamentos temáticos que permitiram compreender as práticas informacionais presentes no fluxo informacional da entrada de demandas nas instituições investigadas.

Dessa forma, as categorias analíticas foram construídas progressivamente durante a etapa de interpretação dos dados, a partir das similaridades identificadas nos relatos dos entrevistados e de sua articulação com os referenciais teóricos da Ciência da Informação e a pesquisa documental. Esse procedimento possibilitou evidenciar práticas informacionais específicas do contexto investigado, como escuta ativa, conferência de informações, registro no sistema e orientação ao cidadão.

Em síntese, essa seção estabeleceu a metodologia da pesquisa, justificando a adoção da abordagem qualitativa, exploratório-descritiva, com a realização de pesquisa de campo. A coerência metodológica foi assegurada pela articulação direta dos objetivos específicos com os procedimentos de coleta de dados, que incluem o levantamento bibliográfico para o arcabouço teórico, a pesquisa documental em órgãos do judiciário e a pesquisa de campo no JEC e CEJUSC, por meio de entrevistas semiestruturadas e o método de pesquisa participante. As técnicas de análise de conteúdo viabilizaram a interpretação das práticas informacionais observadas e relatadas. Concluídos os procedimentos metodológicos, a seção 4 apresentou os resultados contendo o levantamento documental das diretrizes informacionais do judiciário, essenciais para a contextualização e análise do estudo.

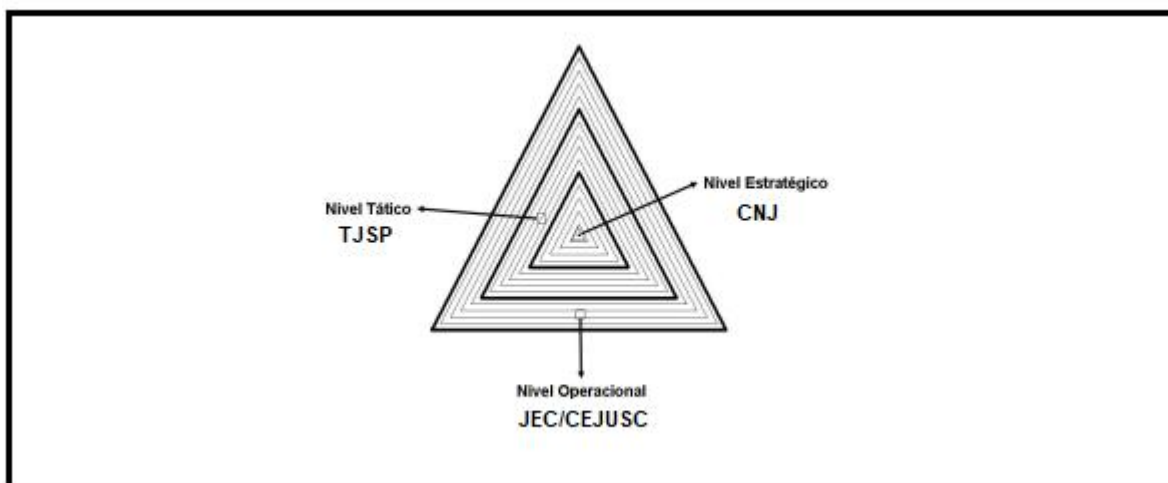
4. RESULTADOS FINAIS

Esta seção apresenta os resultados da dissertação, estabelecendo a conexão entre a base teórica, a estrutura metodológica adotada e os achados da pesquisa documental e pesquisa de campo. Tais resultados constituem etapa fundamental para o alcance do objetivo específico 3, qual seja: realizar a avaliação comparativa entre as práticas informacionais do judiciário, conforme identificadas na literatura, e os fluxos informacionais observados, a partir da pesquisa empírica.

A seção está estruturada em duas subseções. A subseção 4.1 apresenta os resultados da pesquisa documental, com destaque para as diretrizes e práticas relacionadas à gestão da informação identificadas em documentos institucionais de órgãos do poder judiciário. Na sequência, a subseção 4.2 apresenta a avaliação comparativa, na qual são analisadas as práticas informacionais identificadas na literatura, os elementos evidenciados nos documentos institucionais e os fluxos informacionais observados no contexto empírico do JEC e do CEJUSC da comarca de Marília/SP, permitindo identificar aproximações e divergências entre os referenciais teóricos e as práticas institucionais observadas.

A investigação parte da premissa de que a Ciência da Informação (CI) constitui uma ciência de caráter jurídico-social, indispensável ao tratamento das questões que permeiam a administração da Justiça. Nesse sentido, o referencial teórico desenvolvido na Seção 2 cumpriu o Objetivo Específico 1 ao examinar, sob o paradigma socio-informacional, os processos de gestão da informação.

A aplicação desse olhar teórico permite enquadrar o judiciário em níveis hierárquicos de informação. Conforme Valentim (2010), os fluxos de informação e os ambientes informacionais são reflexos naturais dos níveis organizacionais de uma instituição, que se dividem em estratégico, tático e operacional.

Figura 6 - Níveis hierárquicos

Fonte: Adaptado de Valentim (2010).

Embora não se possa afirmar que o poder judiciário possua uma hierarquia rígida de subordinação quanto ao tratamento da informação, essa lente é útil para compreender a dinâmica do fluxo informacional: os órgãos de cúpula, como o CNJ atuam no nível estratégico ao elaborar políticas e planos de longo prazo; o TJSP se posiciona no nível tático, traduzindo essas diretrizes em normas e programas de ação gerencial; e as unidades locais, como o JEC e o CEJUSC, representam o nível operacional, onde a informação é executada e o fluxo se concretiza no cotidiano. Essa perspectiva sustenta a premissa de que a política de informação formalizada nos níveis superiores deve orientar a prática informacional no nível operacional.

A pesquisa documental, apresentada na subseção 4.1, concentrou-se nas diretrizes institucionais e permitiu identificar parâmetros objetivos para a avaliação das práticas locais. O levantamento evidenciou que a Lei de Acesso à Informação (LAI) impõe a organização e sistematização da informação, compromisso reafirmado pelo TJSP em seu Mapa Estratégico (2021–2026), no qual o Objetivo 21 prevê a elevação do índice de transparência. Soma-se a isso a Política Nacional de Linguagem Simples (PNLS) (Lei nº 15.263), que amplia essa compreensão ao demonstrar que a preocupação com a Organização da Informação (OI) e com a usabilidade ultrapassa a mera disponibilização da informação. Um de seus objetivos é garantir que os cidadãos consigam encontrar, entender e usar as informações publicadas pelos órgãos públicos. Tal diretriz demonstra uma preocupação diretamente relacionada aos aspectos da Organização da Informação, especialmente no que se refere ao desenvolvimento de sistemas de recuperação capazes de assegurar não apenas o acesso, mas também a compreensibilidade e a usabilidade da informação. Em outras palavras, não basta que a informação esteja disponível: ela deve ser inteligível e funcional para o usuário. Nessa direção, a legislação pertinente

estabelece que:

Art. 2º Fica instituída a Política Nacional de Linguagem Simples, a ser observada pelos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta, com os seguintes objetivos: II - possibilitar que os cidadãos consigam encontrar, entender e usar as informações publicadas pelos órgãos e entidades da administração pública (Brasil, 2025).

Também se constatou que o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), enquanto órgão de planejamento e controle, estabelece a política de informação por meio da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do poder judiciário (ENTIC-JUD), que orienta a governança e a gestão com foco na interoperabilidade entre sistemas. A esse conjunto acrescenta-se o portal Jus.br, criado no âmbito do Programa Justiça 4.0, como uma expressão concreta dessas políticas. A centralização de serviços e o fortalecimento da segurança digital visam padronizar o transmissor e o canal da comunicação, reduzindo ruídos e ampliando a eficiência na transferência da informação, em consonância com a Teoria de Shannon.

Nesse sentido, o Jus.br constitui uma aplicação prática dos fundamentos da Teoria de Shannon (1948) no contexto do judiciário. Enquanto o autor define que um sistema de comunicação compreende cinco elementos: a fonte de informação (1), responsável por produzir a mensagem; o transmissor (2), que transforma a mensagem em sinal adequado ao canal; o canal (3), meio pelo qual o sinal é transportado; o receptor (4), que reconstrói a mensagem; e o destino (5), para quem a mensagem é dirigida, o Jus.br opera na otimização e na segurança desses componentes, buscando reduzir o ruído e aumentar a eficiência comunicacional. A centralização de serviços e a unificação da consulta processual ilustram o esforço em padronizar o transmissor e o canal, mitigando a dispersão decorrente do uso de múltiplos sistemas. Paralelamente, o reforço dos mecanismos de proteção de dados e de tratamento de informações sensíveis contribui para preservar a integridade da mensagem ao longo do canal. Ao oferecer acesso ágil, promover inclusão digital e aproximar a justiça da sociedade, o portal garante que a mensagem chegue de forma mais eficiente, inteligível e segura ao destino (servidores, advogados e cidadãos), fortalecendo a transparência nas interações cotidianas.

Em síntese, os resultados demonstram a existência de uma política de informação formalizada e estrategicamente consolidada pelos órgãos de cúpula do judiciário. O desafio que se coloca para as etapas empíricas subsequentes (objetivo específico 2: Analisar as práticas de gestão da informação adotadas pelo judiciário, com base nos parâmetros da Ciência da Informação e objetivo específico 3: Realizar avaliação comparativa entre as práticas informacionais do judiciário, conforme identificadas na literatura, e os fluxos informacionais

observados, a partir da pesquisa empírica) consiste em verificar se essa padronização e a interoperabilidade previstas nas normativas realmente se materializam no nível operacional, especialmente na gestão da informação referente ao fluxo de entrada de demandas no JEC e no CEJUSC.

4.1 PRÁTICAS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DO JUDICIÁRIO

A subseção 4.1 apresenta os resultados da pesquisa documental realizada a partir dos documentos encontrados nos portais eletrônicos oficiais dos órgãos do poder judiciário, contemplando as diretrizes emanadas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP). Entre os principais documentos examinados, incluem-se a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do poder judiciário (ENTIC-JUD). Ademais, esta seção constitui parte essencial para o alcance do objetivo específico 2: analisar as práticas de gestão da informação adotadas pelo judiciário, com base nos parâmetros da Ciência da Informação.

O poder judiciário é o ramo do Estado responsável pela solução de conflitos da sociedade e garantia de direitos dos cidadãos. No Brasil, é dirigido pelo Supremo Tribunal Federal (STF) e pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) (STJ, 2025). O CNJ atua como órgão de controle e aprimoramento da atividade judiciária, com foco na transparência, na gestão administrativa e na efetividade dos serviços judiciais. O STF, por sua vez, é o órgão de cúpula do poder judiciário, incumbido da guarda da Constituição e responsável pelo julgamento, em última instância, das questões de maior relevância constitucional. O Superior Tribunal de Justiça (STJ) exerce a função de uniformizar a interpretação da legislação federal em todo o território nacional. No âmbito estadual, o Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) representa a Justiça Estadual Paulista e é reconhecido como o maior tribunal do mundo em volume de processos, atuando nas matérias que não se enquadram na competência das Justças especializadas (Federal, do Trabalho, Eleitoral e Militar).

O Brasil é uma República Federativa, regido por uma Constituição que é adotada como a Lei Maior. Dentre os direitos e garantias fundamentais previstos na CF, destaca-se o direito de acesso à informação, conforme se verifica no art. 5º, incisos XIV e XXXIII:

XIV – é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional; e XXXIII – Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (Brasil, 1988).

A regulamentação desses dispositivos ocorreu com a promulgação da Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), que instituiu diretrizes para a gestão e a disponibilização das informações de caráter público (Fujita, Oliveira, 2023).

Mais do que um instrumento de transparência, a LAI representa um importante avanço institucional na garantia do direito de acesso à informação. Embora não consolide um sistema informacional estatal, a lei estabelece o direito do cidadão de acessar informações produzidas e custodiadas pelo poder público. Nesse sentido, a lei desloca o foco para o usuário da informação, ao assegurar que qualquer pessoa possa solicitar e obter dados e documentos da administração pública. Para viabilizar esse direito, os órgãos públicos são levados a aprimorar seus processos de organização, tratamento e disponibilização das informações, de modo que estas possam ser localizadas, compreendidas e utilizadas pela sociedade.

No Estado de São Paulo, a incorporação da Lei de Acesso à Informação (LAI) ocorreu por meio da reorganização da política de gestão documental e informacional, especialmente com a regulamentação promovida pelo Decreto nº 58.052/2012, que reorganizou o Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo e integrou práticas de transparência, acesso e tratamento da informação (Fujita, Oliveira, 2023). Esse processo impacta o Judiciário ao induzir a adoção de padrões relacionados à organização, registro, recuperação e disponibilização da informação, bem como à implementação de mecanismos como o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Ainda que dotado de autonomia, o Judiciário passa a incorporar os princípios da LAI, especialmente no que se refere à transparência e à gestão da informação.

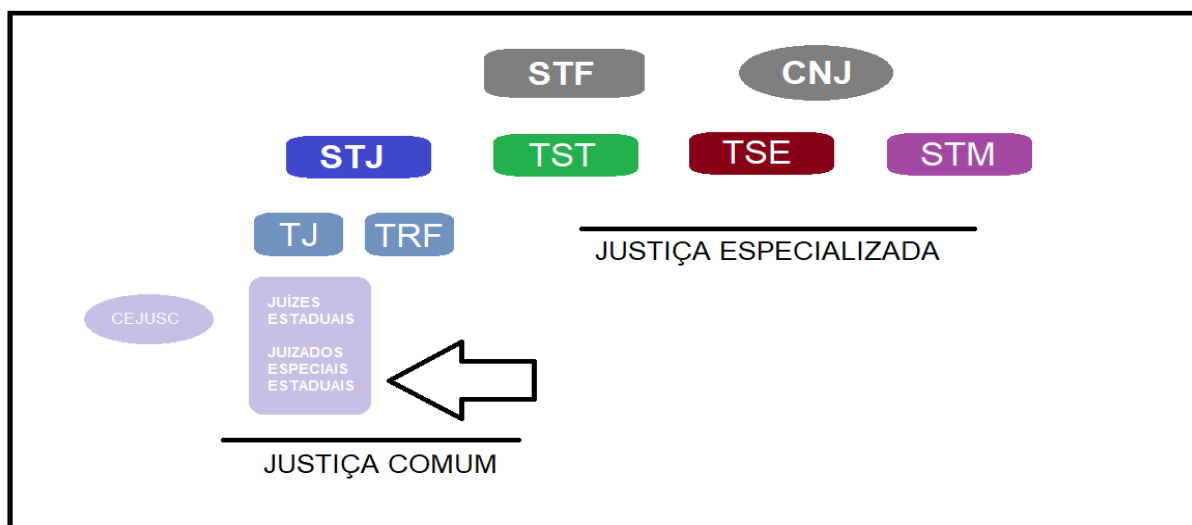
Assim, por meio do Decreto, a LAI entrou em vigor em 16 de maio de 2012. No mesmo ano, o Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) regulamentou o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) por meio da Resolução 566/12, de 25 de junho, posteriormente modificada pela Resolução 669/2014. O SIC assegura o direito de acesso à informação no judiciário paulista. Em 2021, o SIC recebeu 5.825 pedidos de acesso à informação, 2.580 em 2022 e 2.416 em 2023. A diminuição dos pedidos de informação pode sugerir maior transparência nos portais, uma vez que a informação está disponível não há necessidade de perguntar, porém, a confirmação da hipótese apresentada fica como sugestão para próximas pesquisas.

Mais recentemente, em novembro de 2025, foi promulgada a Lei nº 15.263, que instituiu a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública. A norma busca aprimorar a comunicação entre o Estado e a população, garantindo que todas as pessoas possam encontrar, entender e usar as informações divulgadas pelos órgãos públicos, além de promover a transparência ativa e ampliar o acesso à informação de forma clara e acessível.

No âmbito mais amplo da administração pública, a Constituição também prevê expressamente a obediência ao princípio da publicidade (Brasil. CF, art. 37, 1988), o qual apresenta dupla acepção, incluindo tanto a exigência de publicação dos atos oficiais quanto a

transparência da atuação administrativa (Paulo, 2014).

Figura 7 - Organograma



Fonte: Produzido pela autora (2026).

O organograma apresentado evidencia a localização das unidades em que a pesquisa foi realizada dentro da estrutura do Poder Judiciário brasileiro. No topo encontram-se o Supremo Tribunal Federal (STF), guardião da Constituição Federal, e o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), órgão de controle administrativo e disciplinar do Judiciário. Em seguida, aparecem os tribunais superiores especializados: o Superior Tribunal de Justiça (STJ), responsável pela uniformização da interpretação da legislação infraconstitucional; o Tribunal Superior do Trabalho (TST), vinculado à Justiça do Trabalho; o Tribunal Superior Eleitoral (TSE), ligado à Justiça Eleitoral; e o Superior Tribunal Militar (STM), relacionado à Justiça Militar. Na esfera da Justiça Comum estão os Tribunais de Justiça (TJ) e os Tribunais Regionais Federais (TRF), dos quais derivam os juízes estaduais e federais. Inseridos nesse contexto estão os Juizados Especiais, voltados à solução mais célere e simplificada de demandas de menor complexidade, bem como os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, que atuam na promoção da conciliação e da mediação como formas consensuais de resolução de conflitos.

A Constituição Federal representa a norma suprema do ordenamento jurídico brasileiro, de modo que todas as demais leis, regulamentos e atos normativos devem observar seus princípios e dispositivos, não podendo, em hipótese alguma, contrariá-la. Em sentido semelhante, no âmbito do poder judiciário, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) exerce função normativa e de controle administrativo, estabelecendo diretrizes que devem ser

obrigatoriamente seguidas por todos os órgãos judiciais. Assim, o Supremo Tribunal Federal (STF), bem como o Superior Tribunal de Justiça (STJ) e os Tribunais de Justiça dos estados, devem alinhar suas práticas e políticas às determinações do CNJ, preservando a coerência, a uniformidade e a integridade do sistema judicial brasileiro.

No contexto do sistema judiciário brasileiro e seguindo os princípios estabelecidos pela Constituição, destaca-se o Programa Justiça 4.0, fruto da parceria entre o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD). O programa passou pela fase de estruturação entre 2021 e 2023, foi desenvolvida ao longo de 2023 e 2024 e, atualmente, encontra-se em expansão, buscando aproximar a Justiça da sociedade por meio da disponibilização de novas tecnologias e soluções baseadas em inteligência artificial, impulsionando a transformação digital do judiciário (CNJ, 2025).

O Programa Justiça 4.0 consolida-se, assim, como uma política que torna a Justiça brasileira mais inovadora, eficiente e inteligente, ao permitir a extração, gestão e armazenamento de dados provenientes de tribunais de todo o país. Essas capacidades tecnológicas apoiam a formulação e implementação de políticas informacionais judiciais baseadas em evidências, além de promover maior integração, colaboração institucional e transparência, mediante a disponibilização de informações em painéis completos, acessíveis e de fácil utilização tanto pelos órgãos do sistema de Justiça quanto pela sociedade em geral (CNJ, 2025), especificamente os cidadãos.

A atuação do programa concentra-se nas áreas Inovação e tecnologia; Prevenção e combate à corrupção e à lavagem de dinheiro e recuperação de ativos; Gestão de informação e políticas judiciais e; Fortalecimento de capacidades institucionais do CNJ, conforme ilustra a figura 7 (CNJ, 2025).

Figura 8 - Justiça 4.0 - Eixos de atuação



Fonte: (CNJ, 2025)

Observa-se que o tratamento da informação tem sido cuidadosamente desenvolvido ao longo do tempo. Desde a Constituição e das legislações subsequentes até os programas formulados com base nos princípios e objetivos estabelecidos, nota-se um esforço contínuo para aprimorar a gestão informacional. Ainda que essa intenção não esteja explicitada de forma direta nos documentos normativos, é evidente a preocupação com a transparência, com a gestão de dados e com a transferência de conhecimento, aspectos que se tornam particularmente visíveis na Figura 7.

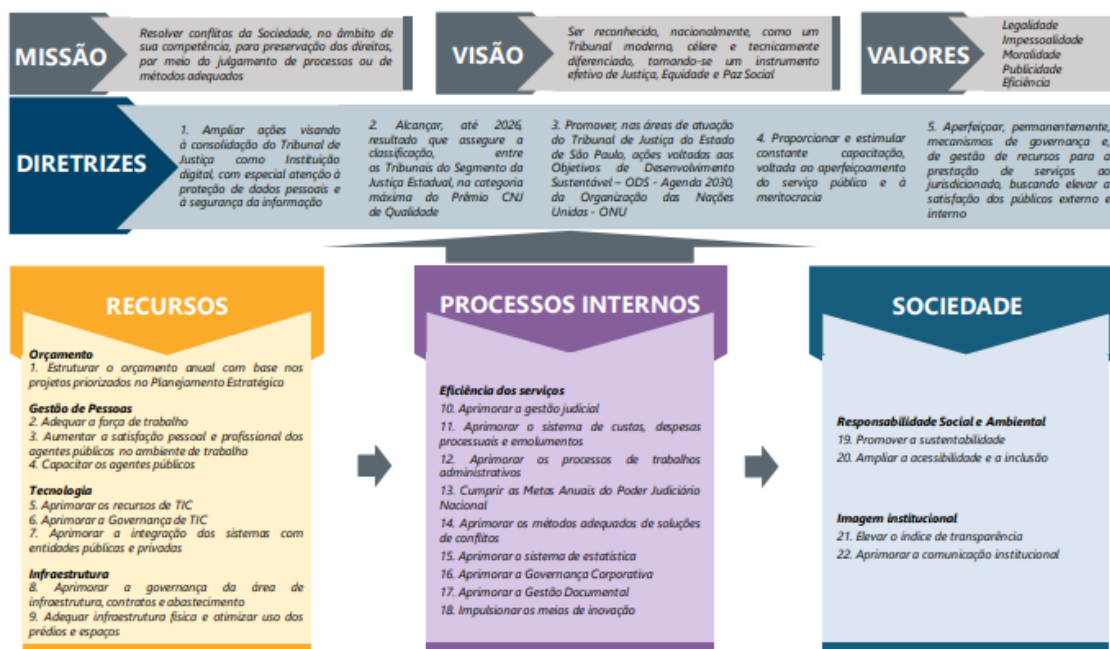
Dessa maneira, os documentos mencionados convergem para um objetivo comum: aprimorar a comunicação entre as instituições públicas e os cidadãos. A relevância dessa temática é tão expressiva que vem ganhando dimensão crescente, estendendo-se para diferentes esferas da Administração Pública. No âmbito do judiciário paulista, esse reconhecimento é evidente. Prova disso é que o Objetivo 21 do Planejamento Estratégico 2021–2026 do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) prevê a elevação do índice de transparência institucional. Tal diretriz também evidencia a sintonia do TJSP com as orientações do CNJ e com as propostas do Programa Justiça 4.0, reforçando seu compromisso com a modernização, a transparência e a eficiência no sistema de Justiça.

Descrição do Objetivo: Conforme o CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (2020) “o índice de transparência mede o grau de transparência dos tribunais, posicionando-os anualmente no cenário nacional, por meio de ranking instituído pela Resolução CNJ n. 260, de 11 de setembro de 2018. O ranking de transparência tem como finalidade conseguir, com dados objetivos, avaliar o grau de informação que os

tribunais e conselhos disponibilizam aos cidadãos. O ranking considera publicações de informações nos seguintes temas: Gestão, Audiências e Sessões, Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, Tecnologia da Informação e Comunicação, Gestão Orçamentária, Licitações, Contratos e Instrumentos de Cooperação, Gestão de Pessoas, Auditoria e Prestação de Contas, Sustentabilidade e Acessibilidade”.

O Mapa Estratégico (2021-2026) abaixo demonstra como isso vem sendo realizado no poder judiciário do Estado de São Paulo.

Figura 9 - Mapa Estratégico (2021-2026)



Fonte: Mapa estratégico (TJSP, 2021-2026)

Observa-se que a transparência e o acesso à informação são elementos essenciais para o fortalecimento da democracia e da confiança da sociedade nas instituições públicas, especialmente no judiciário. Ao regulamentar esses direitos e promover o seu cumprimento por meio de mecanismos como o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), o Tribunal de Justiça de São Paulo demonstra um compromisso concreto com a prestação de contas e a acessibilidade da justiça com os cidadãos brasileiros.

Embora existam diretrizes legais e instrumentos normativos que asseguram o direito de acesso à informação e a transparência na administração pública, o sistema de informação no âmbito do judiciário ainda carece de consolidação formal. No caso do Tribunal de Justiça de São Paulo, verifica-se a existência de práticas institucionais relacionadas à informação dispersas em diferentes atos administrativos, resoluções e comunicados, o que torna necessária uma análise mais aprofundada desses documentos para compreender como se

estrutura, de fato, o fluxo informacional institucional.

Nesta perspectiva, as próximas subseções se dedicam a examinar essas fontes, buscando identificar os mecanismos formais e informais de organização, circulação e uso da informação, bem como as lacunas e potencialidades que caracterizam o sistema informacional do judiciário paulista.

4.1.1 Jus.br

O Jus.br é o portal unificado de serviços do poder judiciário brasileiro, criado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) no âmbito do programa Justiça 4.0, com o objetivo de centralizar em um único ambiente digital o acesso a informações, serviços e sistemas utilizados pelos tribunais. O Programa Justiça 4.0 é fruto de uma parceria entre o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), dedicada à transformação digital e à inovação do poder judiciário brasileiro. Por meio do Jus.br, o cidadão pode consultar processos de diferentes cortes, peticionar eletronicamente, acompanhar comunicações processuais e acessar diversos serviços judiciais utilizando um login integrado ao gov.br. Trata-se de uma iniciativa cujo objetivo é otimizar processos, promover a transparência, segurança, agilidade e eficiência na prestação jurisdicional.

Figura 10 - Benefícios do Sistema Jus.br



Fonte: CNJ, 2025.

4.1.2 Conselho Nacional de Justiça (CNJ)

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) foi criado pela Emenda Constitucional nº 45/2004, conhecida como reforma do judiciário, e atua como órgão de controle e planejamento administrativo e financeiro do poder judiciário brasileiro. Logo, ele não atua no julgamento de processos, mas na supervisão e coordenação dos diversos tribunais do país.

Segundo a própria instituição, trata-se de:

Uma instituição pública que visa a aperfeiçoar o trabalho do judiciário brasileiro, principalmente no que diz respeito ao controle e à transparência administrativa e processual, tendo a missão de promover o desenvolvimento do poder judiciário em benefício da sociedade, por meio de políticas judiciárias e do controle da atuação administrativa e financeira. (CNJ, S.d.)

O CNJ é o órgão responsável por estabelecer diretrizes informacionais para o funcionamento do poder judiciário, implementando a política de informação por meio de diversos instrumentos normativos e estratégicos. Entre eles destaca-se a Resolução CNJ n. 85, de 8 de setembro de 2009, cuja redação foi atualizada em 2020 e que dispõe sobre a Comunicação Social no âmbito do poder judiciário. A resolução parte do reconhecimento de que a sociedade demanda, cada vez mais, uma comunicação de maior qualidade, eficiência e transparência, capaz de facilitar o acesso dos cidadãos às informações e serviços prestados pelo judiciário.

Entre os objetivos da norma, destacam-se: proporcionar amplo conhecimento à sociedade acerca das políticas públicas e programas do poder judiciário; divulgar em linguagem acessível, os direitos do cidadão e os serviços disponibilizados pelo judiciário; estimular a participação social no debate e na formulação de políticas públicas relacionadas aos direitos dos cidadãos; disseminar informações corretas e de interesse público sobre as ações do poder judiciário. A política de comunicação prevista na Resolução CNJ n. 85/2009 abrange diversas modalidades comunicacionais, incluindo imprensa, relações públicas, comunicação digital, promoção, patrocínio e diferentes formas de publicidade (de utilidade pública, institucional, mercadológica e legal).

A resolução também instituiu o Sistema de Comunicação do Judiciário (SICJUS), criado com o objetivo de desenvolver ações e programas voltados à comunicação interna entre os tribunais e à comunicação externa destinada a informar e orientar a sociedade sobre os serviços do poder judiciário. O SICJUS é composto pela Assessoria de Comunicação do CNJ, como órgão central; pelas Secretarias de Comunicação dos Tribunais Superiores, como órgãos

do subsistema; e pelas unidades de Comunicação Social dos Tribunais de Justiça estaduais e dos tribunais federais. Essa iniciativa integra o macro desafio “Fortalecimento da relação institucional do judiciário com a sociedade”, alinhado ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes. Importa destacar que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) não se confunde com o Sistema de Comunicação do Judiciário (SICJUS). O SIC está diretamente vinculado à Lei de Acesso à Informação e tem como objetivo garantir o direito individual de acesso a informações públicas, por meio do recebimento, registro e resposta a solicitações feitas pelos cidadãos. Já o SICJUS configura-se como uma estrutura organizacional voltada à gestão da comunicação institucional, abrangendo tanto a comunicação interna entre os órgãos do Judiciário quanto a comunicação externa com a sociedade, com foco na transparência, orientação e fortalecimento da imagem institucional.

Em complemento, a Resolução n. 370, de 28/01/2021, institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do poder judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2021-2026. Essa norma regula como a tecnologia da informação deve ser planejada, governada e utilizada nas atividades do poder judiciário.

De acordo com o documento, a ENTIC-JUD estabelece diretrizes para aprimorar a governança, a gestão e a colaboração tecnológica entre os órgãos judiciais, com foco na eficiência e na otimização dos recursos (Art. 3º). Cada órgão é responsável por elaborar o seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), que deve estar alinhado ao planejamento estratégico institucional, nacional e às metas da própria ENTIC-JUD (Art. 6º).

Essa estrutura busca garantir que as ações tecnológicas sejam integradas, planejadas e orientadas por objetivos comuns que priorizem a entrega de valor à sociedade, com serviços desenvolvidos de maneira adaptável, ágil e transparente (Art. 19.). Também impõe que o desenvolvimento e a sustentação de sistemas de informação sigam as normas técnicas e legais aplicáveis ao processo judicial, observando as diretrizes do CNJ (Art. 30.). Por fim, reforça-se a importância dos padrões de interoperabilidade entre os sistemas de informação (Art. 33).

Uma vez que a ENTIC-JUD representa a política de informação no judiciário, o instrumento de execução é o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), pois é este que detalha como os objetivos serão alcançados, estabelecendo planos de contratação de soluções e capacitações.

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) é uma ferramenta essencial para o diagnóstico, o planejamento e a gestão dos recursos e dos processos de TIC no Conselho Nacional de Justiça (CNJ), com o objetivo de atender às necessidades institucionais e informacionais do Órgão (Brasil, 2025, p. 4).

Para promover a transparência da informação, todas as informações serão exibidas em painéis de Business Intelligence (BI), permitindo que todas as partes interessadas acompanhem o progresso das ações em tempo real. Essa abordagem garante que todos estejam cientes do status das ações, evitando atrasos e falhas no processo (Brasil, 2025, p. 11).

A análise dos documentos institucionais do CNJ evidencia que o poder judiciário brasileiro vem buscando estruturar políticas voltadas à gestão e ao compartilhamento da informação, especialmente por meio da padronização de sistemas, da digitalização de processos e da criação de diretrizes nacionais para o uso das tecnologias da informação. Essas iniciativas indicam uma preocupação institucional com a gestão da informação no âmbito do judiciário. Entretanto, apesar das diretrizes normativas, a implementação dessas práticas ocorre de maneira heterogênea entre as diferentes unidades e órgãos do sistema de justiça, o que pode gerar limitações na transferência de informações em diferentes organizações, como se investiga no contexto do fluxo informacional na entrada de demandas do JEC e do CEJUSC.

4.1.3 Supremo Tribunal Federal (STF)

O Supremo Tribunal Federal (STF), órgão de cúpula do poder judiciário e guardião da Constituição, foi objeto de análise a partir das informações disponibilizadas em seu portal institucional. No Plano Estratégico 2021–2025, o Tribunal menciona a criação da Secretaria de Altos Estudos, Pesquisas e Gestão da Informação (SAE), em substituição à antiga Secretaria de Documentação (SDO). Essa mudança evidencia que a gestão da informação abrange, mas não se limita à gestão documental, incorporando uma visão mais ampla e estratégica sobre o tratamento da informação no âmbito judicial.

No Plano Estratégico de Gestão 2023–2025, o STF dedica atenção à comunicação interna e externa, estabelecendo como Objetivo Estratégico 3 (OE3) o compromisso de aprimorar a comunicação com a sociedade. O documento enfatiza que a adoção de uma linguagem simples, clara e transparente na divulgação das decisões contribui para a compreensão social acerca das funções e atividades do Tribunal. Além disso, reforça o potencial desse esforço comunicacional para ampliar a confiança pública na Justiça.

A gestão da informação, aliada à busca por uma linguagem mais simples e acessível, demonstra um esforço institucional para tornar a informação judicial mais compreensível e transparente ao cidadão. Nesse sentido, tais diretrizes constituem um importante referencial para a análise comparativa proposta nesta pesquisa, permitindo verificar em que medida essas orientações institucionais se refletem nas práticas informacionais observadas no contexto empírico investigado.

4.1.4 Superior Tribunal de Justiça (STJ)

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) consolidou sua Política de Comunicação Institucional por meio da Resolução STJ/GP n. 4, de 2 de março de 2022. A elaboração dessa política considerou, entre outros fatores, as diretrizes previstas na Resolução CNJ n. 85/2009, que regulamenta a comunicação social no âmbito do poder judiciário, bem como a necessidade de estabelecer padrões, orientando as áreas responsáveis a fim de assegurar eficiência e preservar a imagem institucional.

A política tem como objetivos, entre outros: garantir o alinhamento da comunicação aos princípios constitucionais da administração pública e aos objetivos estratégicos do Tribunal; ampliar o conhecimento do público sobre as ações, projetos e serviços oferecidos pelo STJ; contribuir para a melhoria do desempenho institucional e do clima organizacional; e promover a integração do Tribunal com a sociedade, esclarecendo sua missão e seu papel no funcionamento do Estado Democrático de Direito.

A Política de Comunicação abrange informações produzidas e divulgadas por meio de conteúdo institucional, mídias digitais, publicidade institucional, rádio e televisão, comunicação interna, assessoria institucional, atendimento à imprensa e gestão do portal do STJ. As ações de comunicação devem ser executadas de forma a atender às demandas dos diferentes públicos, observando suas especificidades e os parâmetros definidos pela política.

O artigo 11 da Resolução estabelece, ainda, que:

A divulgação de informações será clara, completa, precisa e de qualidade, respeitadas as especificidades dos diferentes públicos, os direitos fundamentais e as questões de acessibilidade para pessoas com deficiência, ressalvadas as hipóteses de sigilo ou segredo de justiça. (Brasil, STJ, 2022)

Do mesmo modo como o CNJ, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) também dispõe de um Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), instrumento que reúne o diagnóstico, o planejamento e a gestão dos recursos e processos de TIC. O PDTIC estabelece os objetivos, as estratégias e os indicadores da área de tecnologia da informação e comunicação, alinhando-os aos objetivos institucionais do Tribunal. Seu propósito é orientar o atendimento às necessidades de TIC do órgão em um determinado período. O plano atualmente vigente, referente ao biênio 2025-2026, foi elaborado com base em três referenciais principais: a Estratégia Nacional do poder judiciário 2021–2026, a Estratégia Nacional de TIC do poder judiciário (ENTIC-JUD) 2021–2026 e o Planejamento Estratégico Institucional do próprio STJ.

4.1.5 Infoeproc

O infoeproc foi criado pela secretaria de governança de sistemas como uma ferramenta com objetivo publicar, periodicamente,

[...] informativos de valor pedagógico produzidos com o intuito de promover o conhecimento das diversas ferramentas disponibilizadas pelo sistema eproc, servir de material complementar aos trabalhos de capacitar dos usuários do novo sistema judicial (TJSP, Comunicado SGS nº 01/2025, 2025).

Consiste em um boletim técnico-informativo que funciona como instrumento de orientação operacional acerca das ferramentas e funcionalidades do sistema eproc, tem como finalidade estabelecer diretrizes padronizadas quanto à correta utilização do sistema judicial.

O infoeproc nº29 trata do ajuizamento inicial de ações:

[...] Quando a parte não possuir advogado e ajuizar uma ação diretamente em balcão, no caso do Juizado Especial, a unidade judicial é a responsável por reduzir a termo esse pedido. No eproc, a distribuição de uma nova ação pela própria unidade judicial observa, em geral, os mesmos daquela feita por um advogado, com apenas algumas distinções (TJSP, s.d.).

De maneira semelhante, o infoeproc nº 49 trata do ajuizamento de inicial no CEJUSC:

[...] Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) são responsáveis pelas tentativas de conciliação ou mediação na fase pré-processual, anterior à distribuição de um processo no poder judiciário. Quando a(s) parte(s) interessada(s) comparece(m) ao CEJUSC pessoalmente, incumbe ao servidor do centro judiciário realizar o ajuizamento da ação no sistema (TJSP, s.d.).

Os referidos informativos orientam o procedimento de abertura de ações, especificando as informações de preenchimento obrigatório e indicando, de forma precisa, os campos do sistema em que devem ser inseridas, conforme ilustrado na imagem a seguir.

Figura 11 - Tela "Petição Eletrônica" - JEC

Fonte: Infoeproc 29

Figura 12 - Tela "Petição Eletrônica" - CEJUSC

Fonte: Infoeproc 49

O infoeproc nº 2 trata da juntada automática de respostas a ofícios e e-mails, tal funcionalidade agrega maior celeridade ao fluxo informacional.

As unidades judiciais encaminham muitos ofícios e mensagens eletrônicas diariamente e as respostas em grande volume representam um grande gargalo na rotina de trabalho, uma vez que os documentos devem ser analisados, classificados e juntados aos respectivos processos. Entretanto, o sistema eproc dispõe de uma ferramenta que permite que o próprio destinatário faça a juntada de sua resposta ao processo (TJSP, s.d.).

Essa funcionalidade foi disponibilizada também ao cidadão como alternativa para o envio de documentos, considerando que, em regra, para a abertura da ação a documentação deve estar completa. A parte precisa apresentar não apenas o relato dos fatos, mas também as

comprovações mínimas do que alega. Contudo, é frequente que o cidadão compareça ao atendimento sem qualquer comprovação, o que inviabiliza a conclusão imediata do procedimento. Com a disponibilização dessa ferramenta no sistema EPROC, passou a ser possível registrar a ação e permitir que a parte realize a juntada dos documentos posteriormente, no prazo de até 48 horas, diretamente no processo por meio do número e da chave de acesso. A imagem a seguir exemplifica essa situação, ao demonstrar trecho da peça inicial em que consta o compromisso da parte de realizar a juntada posterior por meio do sistema EPROC.

Figura 13 - Termo de ajuizamento do Juizado Especial Cível da Comarca De Marília, 2026.

A parte se comprometeu a juntar os documentos faltantes por meio de envio direto ao processo no prazo de 48h (quarenta e oito horas). Para tanto, deverá acessar a página de envio (disponível em <https://eproc1g.tjsp.jus.br/eproc/> → menu "Consulta Pública" → opção "Consulta Documento pela Chave", inserir o número do processo ***** e a chave documento (inserir aqui), clicar em "Consultar" e adicionar os arquivos nos formatos e tamanhos máximos permitidos. Para concluir o envio, é necessário clicar no botão "Responder" após adicionar os documentos/arquivos que deseja juntar (conforme imagem abaixo), gerando uma mensagem de confirmação de resposta.

Para enviar documentos e arquivos diretamente no processo:

- Acesse o site <https://tjsp.jus.br/eproc/>;
- Clique na opção "1º Grau"
- No menu "Consulta Pública", selecione a opção "Consulta Documento pela Chave";
- Informe o número do processo ***** e a Chave Documento (fornecida e/ou que consta acima - **não confunda com a chave de consulta/acesso**) nos seus respectivos campos e clique em Consultar.
- Será aberto um campo para adicionar os arquivos e documentos que deseja enviar.
- Clique em "Adicionar arquivo", selecione os arquivos do seu celular/computador e, após, clique no botão "Responder".
- A página será recarregada e uma mensagem com fundo amarelo aparecerá informando que a resposta foi enviada e que gerou um evento no processo. Confirme acessando o processo com sua chave de acesso (senha).

Atenção: Não use estes caracteres no nome dos arquivos: \ / : * ? " < >

São suportados apenas arquivos de até 10MB e nos seguintes formatos: PDF, JPEG, JPG, PNG, JFIF, MP3, WMA, WAV, OGG, WMV, MPEG, MPG, MP4, WEBM.

Fonte: Termo de ajuizamento do Juizado Especial Cível da Comarca De Marília, 2026.

Necessário considerar que, apesar da possibilidade de envio posterior, a ferramenta nem sempre se mostra eficiente na prática. Não raras vezes, o cidadão não possui habilidades digitais suficientes para cumprir as instruções exigidas pelo sistema, enfrentando dificuldades como salvar o arquivo no formato adequado ou respeitar o limite de tamanho permitido. Como consequência, acaba retornando ao atendimento presencial para solicitar auxílio, o que provoca atrasos no fluxo informacional e impacta negativamente a dinâmica do serviço prestado.

Em síntese, a Seção 4.1 cumpriu sua função de consolidar o arcabouço normativo e institucional que deve orientar a gestão da informação no judiciário paulista, constituindo

etapa fundamental para o alcance do Objetivo Específico 2 (analisar as práticas de produção, organização e gestão da informação adotadas por organização pública do judiciário paulista com base nos parâmetros da Ciência da Informação) e do Objetivo Específico 3 (realizar a avaliação comparada das práticas de produção, organização e gestão da informação das instituições que alimentam o judiciário paulista). O conteúdo apresentado corresponde aos resultados da primeira fase da pesquisa empírica, que consistiu na análise documental dos materiais identificados nos portais oficiais do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), do Supremo Tribunal Federal (STF) e do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP). Essa etapa foi essencial para contextualizar as práticas vigentes e estabelecer as bases analíticas que sustentaram a pesquisa empírica, dedicada à coleta de dados em campo.

4.2 AVALIAÇÃO COMPARATIVA DAS PRÁTICAS INFORMACIONAIS DO JUDICIÁRIO

A subseção 4.2 apresenta a segunda fase da pesquisa empírica, correspondente à pesquisa de campo, na qual os dados foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas e analisados mediante a técnica de análise de conteúdo. Essa etapa permitiu a realização da avaliação comparativa necessária ao alcance do Objetivo Específico 3, qual seja: realizar a avaliação comparativa entre as práticas informacionais do judiciário, conforme identificadas na literatura, e os fluxos informacionais observados, a partir da pesquisa empírica.

A realização da pesquisa empírica permitiu a visualização prática dos ensinamentos de Belkin e Robertson (1976), quando afirmam que a CI desenvolveu-se a partir da necessidade de compreender problemas socialmente relevantes relacionados à comunicação e à transferência da informação. Para os autores, trata-se de uma disciplina orientada para problemas e preocupada com a transferência eficaz da informação entre aqueles que a produzem e aqueles que dela necessitam. Nesse sentido, os resultados desta pesquisa evidenciam que o fluxo informacional na entrada de demandas está diretamente relacionado às demandas sociais apresentadas pelos cidadãos que procuram o sistema de justiça em busca de solução para seus conflitos. O processo de escuta, interpretação e registro das informações relatadas durante o atendimento inicial revela que a transferência da informação constitui etapa essencial para que os problemas apresentados sejam compreendidos e adequadamente encaminhados no âmbito do judiciário.

Essa constatação também dialoga com o conceito de Ciência da Informação apresentado por Borko (1968), ao afirmar que a área investiga as propriedades e o comportamento da informação, bem como as forças que governam seus fluxos, usos e processos de armazenamento, recuperação e disseminação. A pesquisa ilustra a aplicação desses preceitos, uma vez que o estudo investigou a informação desde o momento em que ela é relatada pelo cidadão até sua inserção no sistema de informação utilizado pelas unidades, permitindo assim, a observação do ciclo de produção da informação (Couto, 1988; Mendonça *et al.*, 2011) no contexto investigado. Ao longo desse percurso, a informação passa por processos de mediação, organização, validação e registro, de modo a possibilitar sua adequada armazenagem, recuperação e disseminação.

No mais, além de permitir a análise do fluxo informacional da entrada de demandas, a pesquisa de campo possibilitou a ampliação da compreensão acerca da atuação institucional do CEJUSC. Inicialmente, partia-se da premissa de que a unidade atuava predominantemente

em demandas cíveis, especialmente relacionadas a conflitos de consumo. Contudo, as entrevistas revelaram que o CEJUSC desempenha funções mais amplas do que aquelas inicialmente consideradas nesta investigação.

Verificou-se que, além do atendimento pré-processual, o CEJUSC é responsável pela condução de audiências de conciliação ou mediação oriundas de diferentes unidades judiciais. Ademais, constatou-se que a atuação da unidade abrange não apenas matérias cíveis, mas também demandas de natureza familiar, o que amplia significativamente o escopo de sua intervenção.

Outro aspecto relevante apreendido durante a pesquisa refere-se à distinção conceitual e prática entre conciliação e mediação. Embora frequentemente utilizados como sinônimos no senso comum, os relatos evidenciaram que tais institutos possuem aplicações distintas no contexto institucional. Conforme relatado: “[...] *quando é família, normalmente é mediação, porque as partes já têm vínculo [...] já nos casos cíveis, como contratos bancários, costuma ser conciliação [...]*” (Entrevistado 2 – CEJUSC).

Assim, a conciliação é mais recorrente em conflitos de natureza cível, como questões contratuais ou bancárias, nas quais as partes, em regra, não mantêm vínculo prévio. Já a mediação é mais frequentemente empregada em casos de família, nos quais há relação continuada ou vínculo anterior entre os envolvidos, exigindo abordagem mais aprofundada das dimensões relacionais do conflito.

Essa ampliação da compreensão do campo empírico evidencia a importância da pesquisa qualitativa como instrumento de aproximação da realidade institucional. O contato direto com os sujeitos e com a prática cotidiana permitiu identificar nuances organizacionais e conceituais que ultrapassam as descrições normativas ou impressões preliminares, enriquecendo a análise e qualificando a interpretação dos fluxos informacionais investigados.

Antes da apresentação das categorias analíticas, faz-se necessário explicitar o percurso metodológico que conduziu à sua construção. Para a realização das entrevistas semiestruturadas, foi elaborado previamente um roteiro organizado em blocos temáticos estratégicos, orientados pelo referencial teórico e pelos objetivos da pesquisa. Esses blocos foram estruturados com a finalidade de investigar aspectos relacionados ao fluxo informacional, às práticas institucionais e à organização da informação no contexto da entrada de demandas no JEC e no CEJUSC.

Após a realização das entrevistas, durante o processo de interpretação e análise dos dados coletados, foram definidas as categorias de análise. Tais categorias emergiram do próprio material empírico, a partir da identificação de núcleos de sentido recorrentes nas falas dos

entrevistados.

Essa decisão metodológica mostrou-se necessária para assegurar maior aderência entre os dados coletados e sua interpretação analítica. A construção das categorias empíricas permitiu captar com maior precisão a complexidade do fenômeno investigado.

Desse modo, seis categorias foram formuladas: (1) Fluxo informacional sob a perspectiva do modelo de comunicação, (2) Fluxo informacional sob a perspectiva socioinformacional, (3) Sistemas e ferramentas informacionais, (4) Mediação da Informação, (5) Ruídos e barreiras informacionais e (6) Articulação entre análise documental e práticas informacionais. Essas categorias resultam da articulação entre referencial teórico e evidências empíricas, com o objetivo de responder ao problema de pesquisa, qual seja, identificar e analisar as práticas adotadas no JEC e no CEJUSC que conduzem o fluxo informacional da entrada de demandas.

A primeira categoria permitiu compreender a estrutura formal do fluxo, identificando seus elementos constitutivos. A segunda evidenciou sua dimensão social e relacional, demonstrando que a informação é construída no processo de interação. A terceira revelou o papel dos sistemas e ferramentas tecnológicas como suportes formais do fluxo. A quarta destacou a centralidade da mediação humana na organização e validação das informações. A quinta categoria tornou visíveis os ruídos e barreiras que impactam a qualidade e a efetividade do fluxo informacional. Por fim, a sexta categoria construiu uma visão articulada entre a análise documental e as práticas informacionais observadas.

A construção dessas categorias permitiu a organização dos dados e possibilitou evidenciar aspectos estruturais e críticos do fluxo informacional, contribuindo diretamente para a análise comparativa proposta no Objetivo Específico 3 e para a compreensão do impacto das práticas informacionais no contexto da administração da justiça.

Categoria 1: Fluxo informacional sob a perspectiva do modelo de comunicação

A categoria 1 (Fluxo informacional sob a perspectiva do modelo de comunicação) fundamenta-se na adaptação do modelo de comunicação apresentado por Shannon. À luz dos relatos dos entrevistados e a partir da adaptação das práticas observadas ao modelo de comunicação de Shannon, é possível identificar elementos comuns e particularidades no fluxo informacional do JEC e do CEJUSC. No contexto do JEC, a fonte da informação é o cidadão, enquanto indivíduo da sociedade que apresenta sua demanda e o destinatário final da

informação é o juiz. Entre a fonte e o destinatário, atuam os servidores do atendimento, que exercem o papel de agentes de transmissão da informação.

Conforme o relato do entrevistado 1 - JEC, sua responsabilidade é “[...] *traduzir o que a pessoa veio procurar no judiciário [...]*”, na sequência, “[...] *a gente faz a historinha do jeito que foi nos passado, a pessoa tem que dar uma conferida, se precisa acrescentar mais alguma coisa ou tirar, tudo tem que ser de acordo com o que ela pedir*”. e por fim “*essas informações vão para o conhecimento do juiz que vai acatar ou não o pedido*”.

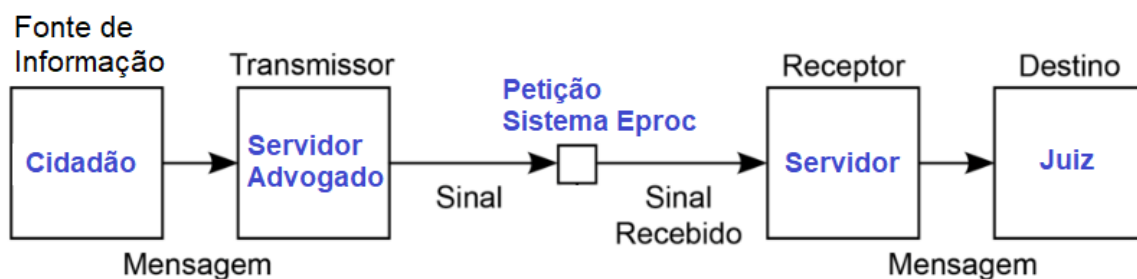
Conforme o relato do entrevistado 2 - JEC, sua responsabilidade é “[...] *recepcionar os pedidos, colocar no papel, materializar os pedidos das pessoas, dos cidadãos que aqui chegam*”, o entrevistado explica que “*as pessoas chegam, relatam o ocorrido e nós reduzimos a termo os fatos narrados e redigimos o pedido, o que eles pretendem ao ingressar com essa ação, com essa demanda judicial*”.

Assim, cabe a esses profissionais compreender o relato do cidadão, traduzi-lo para a linguagem adequada ao contexto jurídico, materializá-lo em um documento e inseri-lo no sistema oficial, possibilitando que a mensagem alcance o destinatário final no âmbito institucional. Ressalta-se que o ingresso da demanda pode ocorrer com ou sem a mediação de advogado. Assim descreve o entrevistado 3 - JEC:

“[...] Também há ingressos de ações por advogado, elas entram prontas já direto no sistema. E também há um meio pouco usual, que é quando as ações chegam por e-mail. Já com as iniciais e os documentos, as pessoas não podem comparecer e também não constituem advogado. Sem esquecer também de uma faculdade que é o jus postulandi, ou seja, a pessoa pode fazer um cadastro no sistema. E ela própria, sem ser advogada, só por si, sem outros autores, isso também pode [...]”. (Entrevistado 3 - JEC).

Quando o cidadão opta por buscar assistência jurídica, o advogado passa a atuar como destinatário primário da informação, sendo responsável por compreender a mensagem original, fazer a adequação de linguagem, materializá-la em documento e inseri-la no sistema oficial, para que a informação, então, chegue ao seu destinatário final, o juiz.

Figura 7 - Fluxo informacional no JEC



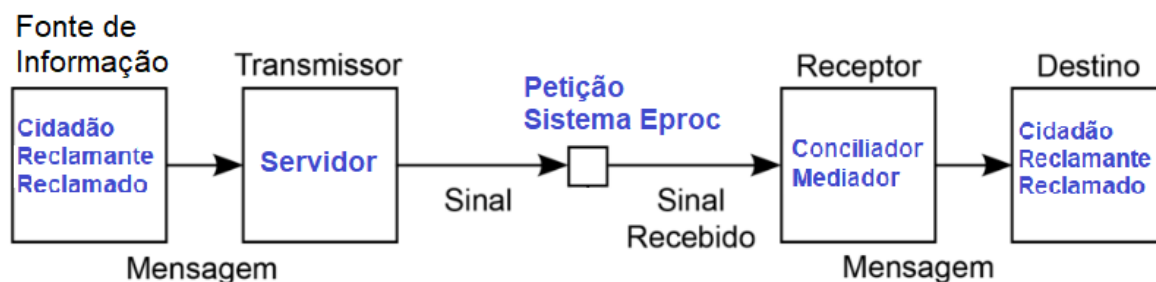
Fonte: Produzido pela autora, adaptado de Shannon (1948).

No CEJUSC, o conflito ainda não se encontra judicializado, sendo esperado que a solução possa ser construída pelas próprias partes, sem a necessidade de apreciação imediata ao juiz. O entrevistado 1 - CEJUSC descreve a atuação em seu relato:

“[...]nós fazemos a acolhida da população que tem alguma demanda para ser resolvida e a conscientização que é possível resolver esse conflito por meio de uma cultura de paz, uma cultura do diálogo, por meio de sessões de conciliação e mediação que são presididas por conciliadores e mediadores devidamente cadastrados, habilitados pelo Tribunal de Justiça, onde as partes têm um espaço de conversa, de escuta importante para resolver aquele problema que ele está vivenciando [...] a gente faz essa escuta da população, faz um termo de ajuizamento, um termo de atermação no sistema, de uma forma mais sucinta e menos violenta possível, diferente do que acontece em um escritório de advocacia, onde é um conteúdo um pouco mais extenso, que a gente trabalha de forma resumida, um convite para a pessoa comparecer e tentar resolver amigavelmente com o auxílio desse mediador e conciliador”. (Entrevistado 1 - CEJUSC).

Nesse cenário, a pessoa que apresenta o problema configura-se como fonte da informação, buscando que sua mensagem seja compreendida pelo destinatário, geralmente a outra parte envolvida no conflito. A comunicação, contudo, não ocorre de forma direta, sendo mediada por servidores que atuam como receptores, mediadores e transmissores da informação, auxiliando na adequação da linguagem, na organização do discurso e na redução de ruídos comunicacionais, de modo a favorecer a compreensão mútua e evitar que as partes se sintam atacadas. A análise empírica evidenciou que a comunicação nesse ambiente não se restringe à simples transferência de informação, mas envolve processos contínuos de mediação, interpretação e reformulação da mensagem, nos quais os papéis de fonte e destinatário se alternam.

Figura 15- Fluxo informacional no CEJUSC



Fonte: Produzido pela autora, adaptado de Shannon (1948).

A representação da comunicação pelo modelo de Shannon é útil para identificar os elementos estruturais do fluxo informacional, porém não contempla adequadamente aspectos como contexto social, intencionalidade, emoções, elementos centrais tanto no JEC quanto no CEJUSC. Assim, isoladamente, o modelo de Shannon não é capaz de demonstrar a complexidade dos fluxos informacionais observados.

Categoria 2: Fluxo informacional sob a perspectiva socioinformacional

A Categoria 2 (Fluxo informacional sob a perspectiva socio-informacional) tornou-se necessária após a constatação de que o modelo de comunicação de Shannon não é suficiente para representar a complexidade dos fluxos informacionais observados. Tal limitação gerou a necessidade de articular esse modelo a abordagens da Ciência da Informação de caráter socioinformacional, capazes de abarcar a dimensão humana, relacional e contextual da informação.

Os resultados permitem compreender que os fluxos informacionais observados no JEC e no CEJUSC se inserem no contexto da sociedade da informação, conforme discutido por Santos e Carvalho (2009) e Borges (2000), ao evidenciar a centralidade da informação como elemento estruturante das práticas institucionais e da dinâmica de acesso à justiça. Contudo, em consonância com a reflexão de Barreto (2003), os achados demonstram que a simples disponibilização de tecnologias e sistemas informacionais não garante, por si só, a efetividade do acesso à informação. As dificuldades relatadas pelos entrevistados quanto à organização e compreensão das demandas, a exemplo do entrevistado 3 - JEC “[...]não raro, os fatos são desconstruídos, a gente não consegue colocar no sistema exatamente o que a pessoa quer, que

é porque a gente não consegue entender, na verdade, o que ela necessita [...]”, indicam que o funcionamento dos fluxos informacionais depende da capacidade de mediação e de apropriação da informação pelos sujeitos envolvidos. Assim, observa-se que, no contexto investigado, a sociedade da informação se manifesta não apenas pelo uso de tecnologias, mas pela complexa articulação entre informação, sujeitos e práticas institucionais.

Essa interpretação também pode ser aprofundada à luz da evolução paradigmática da Ciência da Informação, conforme sistematizada por Capurro (2003), que distingue três perspectivas: o paradigma físico, centrado na transmissão da informação como mensagem; o paradigma cognitivo, voltado ao sujeito que interpreta e processa a informação; e o paradigma social, no qual a informação é compreendida como uma construção social, influenciada por contextos culturais, políticos e institucionais. Os resultados evidenciam a limitação de abordagens estritamente técnicas e reforçam a necessidade de compreensão do fluxo informacional a partir do paradigma social, uma vez que a informação, no contexto da entrada de demandas, é produzida, interpretada e transformada por meio da interação entre sujeitos em um ambiente institucional específico. Nessa mesma direção, Oliveira e Fujita (2025) propõem o paradigma socioinformacional como uma ampliação dessa perspectiva, ao enfatizar que a informação deve ser analisada a partir das práticas sociais que a constituem, considerando como os indivíduos produzem, compartilham e utilizam informações em seus contextos cotidianos. Tal abordagem mostra-se particularmente adequada ao contexto investigado, no qual a entrada de demandas no JEC e no CEJUSC envolve o registro técnico da informação, mas além disso, um processo social de construção, mediação e apropriação informacional, diretamente relacionado ao acesso à justiça, à transparência institucional e ao exercício da cidadania.

A CI, segundo Belkin e Robertson (1976), desenvolveu-se a partir da necessidade de compreender um problema, preocupando-se especificamente com a informação no contexto da comunicação humana. Essa perspectiva retrata o desafio enfrentado pelo JEC e pelo CEJUSC na entrada de demandas, uma vez que essas unidades assumem a responsabilidade de mediar processos comunicacionais complexos, nos quais estão presentes expectativas, conflitos, emoções, desigualdades de conhecimento e diferentes repertórios informacionais, configurando-se uma responsabilidade social, pois como a informação é acolhida, compreendida e organizada impacta diretamente o acesso à justiça.

Nesse contexto, os relatos dos entrevistados evidenciam que a entrada das demandas é marcada por dificuldades comunicacionais, especialmente relacionadas à organização, expressão e compreensão da informação. Um servidor do CEJUSC afirma que é função da unidade realizar *“[...]uma escuta ativa em relação àquele problema que a pessoa*

precisa resolver[...]” (Entrevistado 1 - CEJUSC). De modo convergente, um entrevistado do JEC destaca que um dos principais problemas enfrentados reside *“tanto na dificuldade do cidadão que aqui aparece, em traduzir, em relatar o ocorrido, quanto na dificuldade dele em compreender o que a gente está orientando no sentido das informações prestadas”* (Entrevistado 2 - JEC). Esses relatos permitem identificar obstáculos no processo de transferência da informação, uma vez que o próprio indivíduo, muitas vezes, apresenta dificuldade em organizar o seu relato e expressar de forma objetiva o problema vivenciado e a solução pretendida.

Vassi, Valentim e Damian (2022, p. 3) corroboram o entendimento de que os sujeitos, no desempenho de suas atividades, enfrentam o desafio de gerenciar processos tangíveis e intangíveis, além de compreender o processo de construção de conhecimento em ambientes organizacionais. Nessa situação, a escuta ativa assume papel central, possibilitando que o problema seja identificado a partir do diálogo e da interação, considerando que os sujeitos nem sempre conseguem delimitar claramente sua demanda.

Tal constatação é evidenciada pelos seguintes relatos:

“[...]mais importante ainda é que a pessoa fale sobre aquilo que ela vivenciou, aquilo que ela está passando, o que é realmente a sua necessidade, o interesse, porque às vezes a gente vê aqui que a pessoa conta tanta história e nem ela realmente sabe que efetivamente ela está precisando[...]” (Entrevistado 1 - CEJUSC).

“[...]às vezes não vem instruída de lugar nenhum e não sabe nem o que pedir e o que a gente pode passar é que aqui não é um órgão informativo e que eles primeiro tem que trazer o pedido para nós podermos transcrever[...]” (Entrevistado 1 - JEC).

Esse processo de transmissão da informação observado nos relatos empíricos aproxima-se da concepção de informação como processo, proposta por Buckland (1991), na medida em que a informação ainda se encontra em constante transformação, sendo construída a partir da interação entre servidor e cidadão, ou seja, a partir de uma construção social.

No contexto investigado, os três níveis propostos por Buckland (1991) tornaram-se perceptíveis no fluxo informacional da entrada de demandas. A informação como processo manifesta-se no momento da interação entre o cidadão e o servidor, quando ocorre a comunicação do problema e a tentativa de compreender a situação apresentada. A informação como conhecimento emerge a partir da interpretação e da organização dessas narrativas, quando o servidor e o cidadão constroem conjuntamente a compreensão da demanda. Por fim, a informação como coisa se concretiza quando essas informações são registradas nos sistemas eletrônicos do tribunal, passando a existir como registros formais passíveis de armazenamento, recuperação e utilização no âmbito institucional, conforme ilustra a imagem a seguir:

Figura 16 - Abordagem da informação à luz de Buckland (1991)

Concepção teórica (Buckland, 1991)	Interpretação no contexto empírico (JEC/CEJUSC)
Informação como processo Relaciona-se ao ato de informar, à comunicação entre sujeitos e à transmissão da mensagem.	Ocorre no atendimento inicial, na interação entre cidadão e servidor, por meio da escuta do relato, esclarecimento do problema e troca comunicacional.
Informação como conhecimento Refere-se ao entendimento construído a partir da informação recebida.	Manifesta-se na interpretação e organização das narrativas, quando servidor e cidadão constroem conjuntamente a compreensão da demanda e definem o pedido adequado.
Informação como coisa Corresponde à informação registrada, armazenada e passível de recuperação em sistemas.	Concretiza-se no registro da demanda nos sistemas eletrônicos do tribunal, por meio de dados estruturados, que passam a compor o processo e podem ser armazenados, recuperados e utilizados institucionalmente.

Fonte: Produzido pela autora (2026).

Nesse sentido, confirma-se a observação de Buckland de que a transferência de informação com qualidade permanece um desafio central para a Ciência da Informação, especialmente em contextos institucionais complexos como o sistema de justiça.

Ademais, tais práticas evidenciam o papel da mediação da informação, conforme discutido por Almeida Júnior (2015), uma vez que o servidor atua de forma consciente para viabilizar a apropriação da informação, tanto por parte da instituição quanto do próprio cidadão, que frequentemente chega ao atendimento sem ter se apropriado, de maneira clara, das informações que configuram o seu problema reforçando o caráter social e contextual da informação.

Categoria 3: Sistemas e ferramentas informacionais

A categoria 3 (Sistemas e ferramentas informacionais) baseou-se na definição de Sistema de Informação apresentada por Marques (2017), ao evidenciar a interação entre

elementos humanos, tecnológicos e informacionais. Em conjunto com a perspectiva de Valentim (2010) ao discorrer sobre a coexistência de fluxos formais e informais. Nesse contexto, o sistema não determina, por si só, a qualidade da informação, mas depende das práticas informacionais e das mediações realizadas pelos sujeitos que o operam. O uso do WhatsApp, um aplicativo de mensagem instantânea, no CEJUSC, como ferramenta de apoio exemplifica essa dinâmica. Embora não integre o sistema oficial do judiciário, o aplicativo é utilizado para antecipar informações, solicitar documentos e orientar os cidadãos, influenciando diretamente a qualidade da informação que posteriormente será registrada no EPROC, ilustrando a coexistência de fluxos formais e informais, conforme discutido por Valentim. De acordo com os relatos:

“[...]O principal sistema hoje, que é o sistema de dados do Tribunal de Justiça, é o que chamamos de sistema EPROC. Essa é a principal ferramenta que a gente utiliza para todo o trâmite do processo, desde o início da ação até o final do julgamento.[...]” (Entrevistado 3 - JEC).

“[...]Normalmente costuma fazer fora do sistema toda a história, trazer as informações antes para depois inserir dentro do sistema EPROC.[...]” (Entrevistado 1 - JEC).

“[...]Aqui desde abril de 2025, nós começamos com o sistema EPROC, da distribuição dos processos[...]A gente também usa o sistema virtual, os e-mails, para dar uma acolhida, uma atenção, além também dos atendimentos por meio do WhatsApp [...]” (Entrevistado 1 - CEJUSC).

Assim, o EPROC é o sistema de informação oficial, mas também fazem uso de ferramentas auxiliares, sendo comum que a informação seja inicialmente estruturada fora do sistema, em editores de texto ou por meio de orientações verbais, para somente depois ser inserida no EPROC, já mediada e reformulada. Tal prática evidencia que o sistema atua como instância de consolidação formal da informação, e não como espaço originário de sua produção.

Categoria 4: Mediação da Informação:

A categoria 4 (Mediação da Informação) fundamenta-se em estudos de Almeida Júnior (2015), o qual distingue mediação explícita, caracterizada pela interação direta entre mediador e usuário, como ocorre no atendimento presencial ou na orientação para uso de sistemas de informação, de mediação implícita, que compreende ações indiretas como organização e armazenamento de dados, onde o profissional atua nos bastidores do fluxo informacional; de Fachin (2013) que descreve a mediação humana e mediação tecnológica, observáveis tanto em ambientes presenciais quanto virtuais; e de Almeida Júnior (2015)

juntamente com Bortolin e Cruz (2016) que afirmam que a mediação pode ser consciente ou inconsciente.

Conforme o entendimento de Almeida Júnior (2015), a mediação da informação consiste em uma intervenção consciente do profissional da informação, visando possibilitar a apropriação da informação pelo sujeito. No caso analisado, a mediação ocorre tanto de forma explícita (orientações verbais, escuta ativa) quanto implícita (seleção do que será registrado, reformulação do discurso, organização textual). Nesse contexto, o servidor atua como mediador, recebendo informações do cidadão. Essas informações precisam ser apropriadas e organizadas para então serem inseridas no sistema, que posteriormente disponibilizará o acesso às informações autorizadas para demais servidores.

Com o registro em sistemas informatizados, identifica-se a mediação explícita e tecnológica em que o servidor atua diretamente como mediador, inserindo as informações do indivíduo no meio digital. Essa situação é retratada pelos entrevistados, como se verifica nos trechos selecionados:

“[...] transcreve toda a história no computador para poder depois inserir no processo [...] Hoje a gente está trabalhando com o sistema Eproc.[...]” (Entrevistado 1 - JEC).
“[...] Durante uns 12 anos a gente usou a plataforma SAJ.
E agora, como o tribunal comprou o programa Eproc, a gente está fazendo no Eproc. Daí a gente faz o cadastro das duas partes, tanto da parte que está entrando como a parte reclamada também, que vai ser intimada para comparecer na audiência [...]” (Entrevistado 3 - CEJUSC).

A mediação implícita e humana também foi identificada por meio dos relatos dos entrevistados:

“[...] minha responsabilidade [...] é verificar o primeiro instante da ação, se ela preenche os requisitos, se ela está devidamente instruída com os documentos necessários, para que a ação tenha um tempo tranquilo, sem percalços durante o processo [...] faço uma primeira verificação de todos esses processos [...] tem que ser verificado e transmitido para o magistrado[...].” (Entrevistado 3 - JEC).

Nas ações de verificar, conferir atividades e documentos, embora não haja interferência direta, essas atividades influenciam o bom andamento do processo.

Além disso, considerando que a mediação implícita envolve a organização e o armazenamento de dados, e que os sistemas tecnológicos foram criados também com esse propósito, é possível afirmar que a mediação implícita e tecnológica também está presente.

A análise empírica permitiu identificar que a mediação da informação, nos contextos do JEC e do CEJUSC, os servidores não atuam apenas como transmissores técnicos da informação, mas como mediadores ativos, responsáveis por organizar, reformular,

transcrever e validar os relatos apresentados pelos cidadãos.

No JEC, a mediação ocorre principalmente no momento da redução a termo e da adequação do relato à linguagem jurídica. Conforme relatado:

“A maior responsabilidade é traduzir o que a pessoa veio procurar no judiciário [...]O princípio é analisar as documentações, se está tudo em ordem para poder transcrever o problema de cada um. [...] a gente faz a historinha do jeito que foi nos passado, a pessoa tem que dar uma conferida, se precisa acrescentar mais alguma coisa ou tirar, tudo tem que ser de acordo com o que ela pedir [...]” (Entrevistado 1 - JEC).

“[...]O meu papel aqui no setor é recepcionar os pedidos, colocar no papel, materializar os pedidos das pessoas[...] As pessoas chegam, relatam o ocorrido e nós reduzimos a termo os fatos narrados e redigimos o pedido, o que eles pretendem ingressar com essa ação, com essa demanda judicial.” (Entrevistado 2 - JEC).

Já no CEJUSC, a mediação assume contornos ainda mais evidentes, pois envolve não apenas a formalização da informação, mas também a reorganização do discurso para favorecer o diálogo e evitar conflitos:

“[...]A população é acolhida pelo o pessoal que está destinado ao atendimento e aí a gente faz uma escuta ativa em relação àquele problema que a pessoa precisa resolver [...]a gente faz essa escuta da população, faz um termo de ajuizamento, um termo de atermação no sistema, de uma forma mais sucinta e menos violenta possível[...]Normalmente a população vem muito carregada com aquele problema, então a gente precisa, ali com todo aquele cuidado, fazer com que ela entenda que a proposta aqui é tentar resolver de uma outra forma, por meio da conversa, de uma comunicação não violenta” (Entrevistado 1 - CEJUSC).

Percebe-se, portanto, que a mediação da informação no JEC e no CEJUSC evidencia o fator humano na constituição do fluxo informacional. A atuação dos servidores ultrapassa a dimensão meramente técnica de registro e transmissão de dados, configurando-se como um processo interpretativo e relacional, no qual a informação é construída, organizada e validada a partir da interação entre sujeitos. Essa dinâmica confirma que a informação não se apresenta como um dado pronto e neutro, mas como resultado de um processo social de negociação de sentidos.

Quanto ao papel mediador, na perspectiva de Gomes (2014), o mediador deve possuir competências para facilitar o uso dos dispositivos informacionais, compreendendo as demandas dos usuários e adaptando os processos de mediação às necessidades contemporâneas de acesso e uso da informação. Essa concepção é compatível com o relato do entrevistado do JEC que descreve como responsabilidade “traduzir o que a pessoa veio procurar no judiciário” e “reduzir a termo os fatos narrados”, evidenciando que a mediação envolve interpretação,

reorganização e adequação da linguagem. Essa visão é complementada por Brandão Lima (2021) ao destacar que os mediadores precisam equilibrar a eficácia e a segurança dos processos com a necessidade de adaptação às tecnologias digitais e às mudanças nas necessidades dos usuários. Tal exigência pode ser observada nas práticas relatadas, como a utilização do sistema EPROC e de ferramentas auxiliares, além da conferência do conteúdo com o cidadão, quando o servidor afirma que “a pessoa tem que dar uma conferida, se precisa acrescentar mais alguma coisa ou tirar”. Nesse sentido, foi perguntado a cada entrevistado qual era a responsabilidade dele no início das demandas, por meio das respostas foi possível compreender a percepção de cada um sobre o impacto da sua função mediadora no processo. A análise das respostas revelou que os profissionais atuam como mediadores em diferentes níveis do fluxo informacional, desde a coleta inicial de dados até a conferência e encaminhamento ao magistrado. Essa atuação também dialoga com a compreensão de Fachin (2013), ao afirmar que o mediador deve adaptar-se às demandas por interatividade e rapidez, garantindo que a informação seja disponibilizada de forma clara e estruturada, facilitando sua localização e uso pelo usuário, aspecto que pode ser associado à possibilidade de envio de documentos complementares pelo sistema para garantir a continuidade e conformidade do fluxo informacional (Infoeproc nº 2).

Almeida Júnior (2009) e Bortolin e Cruz (2016) alertam para os limites éticos da atuação mediadora, destacando a necessidade de distinguir claramente entre interferência necessária e manipulação indevida no processo informacional. Essa preocupação se torna evidente quando o servidor afirma que “tudo tem que ser de acordo com o que ela pedir”, indicando a busca por preservar a vontade do cidadão, ainda que o texto seja reorganizado tecnicamente.

Assim, os impactos da mediação no contexto do início das demandas, conforme às premissas de Bortolin e Cruz (2016) que ressaltam a importância de identificar a intervenção no momento da aquisição, recepção e apropriação da informação, uma vez que essa análise revela o impacto do mediador sobre o conteúdo. As entrevistas demonstraram que a qualidade da informação registrada depende diretamente da clareza do relato e da atuação do servidor na sua organização. Segundo Hassan (2018), a qualidade da informação mediada é crucial para a tomada de decisões, pois atende às necessidades dos usuários e reduz riscos operacionais. O autor alerta que a falta de práticas adequadas de gerenciamento informacional pode levar a questões éticas e comprometer o desempenho organizacional. Essa premissa encontra respaldo nos relatos que indicam que, quando “os fatos são desconstruídos”, há dificuldade de inserção adequada no sistema, podendo comprometer a compreensão posterior pelo magistrado.

Em complemento, Choo (2003) afirma que a busca e o uso da informação fazem

parte da atividade social e humana pela qual a informação torna-se útil, destacando o papel social da mediação. Fachin (2013) demonstra como a mediação influencia diretamente a eficiência dos processos, afetando a recuperação e o tempo para a obtenção da informação. Almeida e Feres (2017) ampliam o debate ao argumentar que a mediação transcende categorias profissionais específicas, configurando-se como funções universais no ecossistema informacional.

Outro ponto no qual a mediação da informação se faz evidente é na análise do Inforeproc nº 29, que orienta a abertura de ações no Juizado Especial Cível por meio de um procedimento estruturado, indicando as informações preliminares obrigatórias para o registro da demanda, tais como o valor da causa e o assunto da ação. Embora o manual apresente um passo a passo técnico para a formalização do processo, a pesquisa empírica revelou que o cumprimento dessas exigências depende diretamente da mediação exercida pelos servidores no momento inicial do atendimento.

Conforme observado nos relatos, é recorrente a situação em que o cidadão comparece ao JEC e ao CEJUSC com um problema concreto, mas sem clareza quanto à forma jurídica de sua demanda, ao enquadramento do assunto ou ao valor correspondente ao prejuízo sofrido. Entretanto, o servidor não pode atribuir tais elementos de maneira arbitrária, uma vez que o valor da causa e a definição do pedido devem partir da própria parte. Essa condição cria uma zona de tensão informacional uma vez que sem a indicação do valor e do assunto da ação, o processo não pode ser formalmente iniciado.

Nesse contexto, a conversa inicial assume papel decisivo. Explicar o que é o Juizado Especial, seus limites de competência e o teto de valor permitido torna-se parte essencial do fluxo informacional. A mediação se coloca em prática ao auxiliar o cidadão a compreender qual foi o prejuízo efetivamente sofrido e a traduzi-lo em termos objetivos e quantificáveis. O mesmo ocorre com a definição do assunto da ação, pois enquanto algumas demandas apresentam enquadramento mais evidente, como dano material decorrente de acidente de trânsito, outras exigem escuta atenta e reorganização do relato para identificar qual é, de fato, o núcleo do problema apresentado.

Os relatos indicam que muitos cidadãos chegam com a expectativa de simplesmente expor o ocorrido para que a justiça seja feita, partindo da premissa de que a decisão judicial independe da precisão das informações iniciais. Contudo, o sistema processual nos juizados especiais exige clareza quanto ao pedido, ao valor da causa e ao enquadramento temático. Assim, a mediação informacional atua como etapa estruturante do próprio direito de ação, pois viabiliza que o relato subjetivo seja convertido em uma demanda juridicamente admissível.

Essa situação reforça que a mediação não se limita à organização textual ou ao registro técnico no sistema, mas envolve a construção conjunta de sentido entre servidor e cidadão. Sem essa mediação, o fluxo informacional é interrompido antes mesmo de sua formalização, demonstrando que a dimensão humana é condição de possibilidade para a operacionalização dos requisitos técnicos previstos no Infoproc 29.

Diante do exposto, verifica-se que a mediação da informação constitui elemento estruturante do fluxo informacional no JEC e no CEJUSC, manifestando-se de forma explícita e implícita, humana e tecnológica, consciente e contextualizada. A atuação dos servidores revela que a informação não ingressa no sistema judicial de maneira automática, mas passa por sucessivas intervenções que organizam, qualificam e legitimam seu conteúdo, inclusive no que se refere ao atendimento de requisitos formais indispensáveis à abertura da ação, como a definição do valor da causa e do assunto processual. Tal constatação reforça que a qualidade da informação processual depende diretamente das práticas mediadoras exercidas no momento inicial da demanda, evidenciando que o fluxo informacional é socialmente construído e, portanto, suscetível a interferências, ambiguidades e limitações que serão analisadas na categoria seguinte, dedicada aos ruídos e barreiras informacionais.

Categoria 5: Ruídos e barreiras informacionais

A categoria 5 (Ruídos e barreiras informacionais) fundamenta-se, inicialmente, no conceito de ruído apresentado por Shannon (1948), para quem o ruído corresponde a qualquer interferência que comprometa a transmissão adequada da mensagem entre fonte e destinatário. No modelo clássico, o ruído é compreendido como um elemento externo ao processo comunicacional, capaz de distorcer o sinal transmitido. Entretanto, à luz do paradigma socioinformacional da Ciência da Informação, o conceito de ruído amplia-se, passando a abarcar não apenas interferências técnicas, mas também fatores cognitivos, linguísticos, culturais e institucionais que afetam a produção e a compreensão da informação.

No contexto do JEC e do CEJUSC, os relatos dos entrevistados evidenciam que os ruídos informacionais não se restringem a falhas técnicas no sistema, mas estão fortemente associados às dificuldades de organização e expressão do relato pelo cidadão. Conforme relatado:

“[...] às vezes não vem instruída de lugar nenhum e não sabe nem o que pedir [...]”
(Entrevistado 1 – JEC).

“[...] não raro, os fatos são desconstruídos, a gente não consegue colocar no sistema exatamente o que a pessoa quer, porque a gente não consegue entender, na verdade, o que ela necessita [...]” (Entrevistado 3 – JEC).

Esses trechos demonstram que o ruído pode ocorrer já na origem da mensagem, quando o próprio emissor apresenta dificuldades em delimitar o problema, organizar os fatos ou indicar com precisão o pedido. Nesses casos, a barreira informacional é de natureza cognitiva e linguística, exigindo intervenção mediadora para que a informação se torne passível de formalização.

Além disso, foi identificado o que pode ser compreendido como ruído externo, decorrente da influência de informações provenientes da mídia, de redes sociais ou de conteúdos jurídicos simplificados divulgados na internet. Conforme destacado em dois relatos:

“[...] o pessoal vê na internet esses advogados, esses influencers falando as besteiras que tem e eles correm tudo querendo aquilo [...]” (Entrevistado 2 – CEJUSC).
“[...] eles chegam aqui às vezes com entendimentos equivocados do que vem na mídia [...]” (Entrevistado 2 – JEC).

Nessas situações, o cidadão comparece ao atendimento convicto de que possui determinado direito, ainda que juridicamente não se sustente. Tal fenômeno configura uma barreira relacionada à interpretação prévia do cidadão acerca de seus direitos. O ruído, nesse caso, não está na transmissão da informação pelo servidor, mas na construção prévia de sentidos pelo próprio cidadão.

Outra dimensão relevante refere-se às barreiras tecnológicas e documentais, especialmente relacionadas à exigência de comprovação mínima dos fatos alegados. Conforme observado, a ausência de documentos inviabiliza a formalização imediata da demanda, exigindo retorno posterior ou utilização da ferramenta de juntada no EPROC. Entretanto, a dificuldade de uso do sistema, como salvar arquivos no formato ou tamanho exigido, constitui também um ruído operacional que interfere no fluxo informacional, impactando a eficiência do atendimento.

Sob a perspectiva da Ciência da Informação, essas situações evidenciam que o ruído não é apenas um elemento periférico do fluxo, mas parte constitutiva de sua dinâmica. Conforme Buckland (1991), a informação enquanto processo depende das condições de sua produção e interpretação; assim, quando há falhas na organização, compreensão ou registro, o fluxo é comprometido. Do mesmo modo, Valentim (2010) destaca que fluxos informacionais formais e informais coexistem, podendo gerar ambiguidades quando não há alinhamento entre o repertório informacional do usuário e exigências institucionais.

Desse modo, os ruídos e barreiras identificados na entrada de demandas revelam

assimetrias informacionais entre cidadão e instituição, limitações na competência informacional dos usuários e interferências externas que impactam a clareza da mensagem. Tais fatores exigem constante mediação e demonstram que o fluxo informacional no JEC e no CEJUSC é vulnerável a distorções, retrabalhos e atrasos, influenciando diretamente a qualidade da informação registrada e, conseqüentemente, a efetividade da prestação jurisdicional.

Por fim, as categorias definidas para a análise das entrevistas juntamente com a pesquisa documental possibilitaram o alcance do objetivo geral deste estudo, qual seja: investigar as práticas adotadas pelo JEC e pelo CEJUSC de Marília-SP que orientam e estruturam o fluxo informacional desde a entrada das demandas. A partir desse percurso analítico, foi possível responder à questão de pesquisa: quais são as práticas adotadas pelo JEC e pelo CEJUSC de Marília-SP que conduzem o fluxo informacional na entrada das demandas?

O quadro abaixo sintetiza a resposta e foi elaborado a partir da análise das entrevistas realizadas. Mediante a aplicação da técnica de análise de conteúdo, foram identificadas recorrências e similaridades nos relatos dos entrevistados acerca das etapas que compõem o atendimento inicial ao cidadão e a condução do fluxo informacional na entrada de demandas.

Quadro 4 - Fluxo informacional na entrada de demandas

1- Escuta Ativa e Mediação (acolhimento da informação)

Corresponde ao primeiro contato entre o servidor e o cidadão, constituindo o momento inicial de transmissão e recepção das informações. Nessa etapa, é fundamental que o servidor exerça a escuta ativa e atue como mediador da informação, a fim de realizar a triagem adequada e compreender de forma a situação apresentada. Busca-se, nesse momento, identificar a natureza da demanda e verificar se ela se enquadra nas competências da unidade, assegurando o encaminhamento apropriado e a correta condução do atendimento.

2- Conferência

Antes de dar prosseguimento ao atendimento e formalizar a informação, faz-se necessária a verificação de elementos mínimos que comprovem a existência da demanda apresentada. Essa análise é realizada caso a caso e varia conforme a natureza do problema exposto. Compete ao servidor orientar o cidadão quanto à documentação ou comprovação necessária para o regular prosseguimento do atendimento. A título exemplificativo, é imprescindível que o interessado comprove sua identidade, mediante apresentação de documento oficial, bem como demonstre residência na comarca, a fim de atender ao critério de competência territorial. Caso os requisitos mínimos não sejam atendidos, o procedimento não terá continuidade naquele momento, evitando-se a prática de atos ineficientes ou inválidos. Nessa hipótese, o cidadão é devidamente orientado a providenciar os documentos ou informações necessárias para posterior retomada do atendimento.

3- Registro (materialização da informação)

Com a informação compreendida e verificada a comprovação mínima da demanda, o relato do cidadão é reduzido a termo, dando origem a um documento que materializa formalmente a informação apresentada. Esse registro constitui a representação documental da demanda e é inserido no sistema de justiça para seguir os trâmites legais, possibilitando, ainda, o acesso e o acompanhamento pelas partes interessadas.

4- Orientações

Após a formalização da demanda, o cidadão é devidamente orientado acerca das etapas subsequentes do processo e dos procedimentos que deverão ser observados. Caso haja pendência de documento não essencial ao protocolo inicial, são fornecidas instruções quanto à forma de realização da juntada diretamente no sistema de justiça, bem como acerca do prazo para sua apresentação.

Fonte: A autora (2026).

Assim, destacam-se como principais práticas informacionais a escuta ativa e a mediação da informação, pois é por meio delas que os servidores conseguem transformar o relato inicial do cidadão, muitas vezes fragmentado e impreciso, em uma informação organizada, compreensível e passível de formalização no sistema institucional. Essas práticas permitem identificar o núcleo do conflito, delimitar o pedido, orientar quanto à documentação necessária e adequar a linguagem ao contexto jurídico, viabilizando a continuidade do fluxo informacional. Sem a escuta ativa e a intervenção mediadora, o processo não apenas perderia qualidade, como poderia sequer ser iniciado, evidenciando que o fator humano constitui elemento central na condução e estruturação da informação no âmbito do JEC e do CEJUSC. Além dessas práticas, as atividades de conferência, registro e validação documental, embora de caráter mais técnico, revelam-se essenciais, pois asseguram o controle e a qualificação da informação antes de sua consolidação no sistema. Tais ações impactam diretamente o cumprimento dos requisitos legais e a eficiência da prestação do serviço, demonstrando que a organização da informação no contexto de entrada de demandas depende da articulação entre competências comunicacionais e procedimentos técnicos formalizados.

Categoria 6: Articulação entre análise documental e práticas informacionais

A categoria 6 (Articulação entre análise documental e práticas informacionais) foi estabelecida na intenção de compreender de forma integrada os resultados alcançados, realizou-se uma articulação entre os dados provenientes da análise documental e os achados empíricos obtidos por meio das entrevistas. Essa etapa permitiu identificar de que maneira as diretrizes institucionais estabelecidas no âmbito do poder judiciário se materializam nas práticas

informacionais observadas no fluxo informacional das unidades judiciais investigadas.

Enquanto as ferramentas como o Jus.br, e as diretrizes do Conselho Nacional de Justiça evidenciam uma preocupação institucional com a padronização, a interoperabilidade entre sistemas e o fortalecimento da gestão da informação, os relatos dos entrevistados revelam que, no plano operacional das unidades judiciais, essas diretrizes são mediadas por rotinas institucionais, procedimentos locais e pela atuação direta dos servidores responsáveis pelo atendimento ao público e pelo registro das demandas. Desse modo, observa-se que, embora exista um conjunto de orientações voltadas à integração e ao compartilhamento de informações no judiciário, sua efetivação depende das práticas informacionais desenvolvidas no cotidiano das instituições, nas quais a mediação humana desempenha papel fundamental na organização, validação e inserção das informações nos sistemas institucionais. Essa constatação evidencia que o fluxo informacional da entrada de demandas não se estrutura apenas a partir de dispositivos normativos e tecnológicos, mas também das dinâmicas sociais e organizacionais que orientam a produção, a organização e o intercâmbio de informações entre as diferentes unidades do sistema de justiça.

O plano estratégico do STF demonstra alinhamento com as diretrizes do CNJ ao estabelecer objetivos direcionados à transparência institucional, ao aprimoramento da comunicação com a sociedade e à adoção de linguagem simplificada. A pesquisa empírica também evidenciou convergência com essas diretrizes, uma vez que as práticas de mediação observadas no fluxo informacional investigado são centradas na transmissão de informações de forma clara, transparente e compreensível, especialmente ao cidadão, que, em geral, não está familiarizado com a linguagem jurídica formal. Nesse contexto, a atuação dos servidores busca assegurar que o cidadão compreenda a situação apresentada, bem como tenha clareza acerca das possíveis formas de encaminhamento e resolução do problema. De modo semelhante, observa-se que o Superior Tribunal de Justiça (STJ) também considerou as diretrizes estabelecidas pelo CNJ no desenvolvimento de seus normativos institucionais, particularmente no que se refere à necessidade de estabelecer padrões voltados à organização, ao tratamento e à disponibilização das informações no âmbito do poder judiciário.

Por fim, a análise comparativa entre os documentos institucionais e as práticas observadas no campo empírico demonstram que as diretrizes e normativos do poder judiciário não se materializam de forma rígida ou integralmente padronizada no cotidiano das unidades investigadas. Isso ocorre porque o atendimento ao cidadão envolve situações diversas, nas quais cada demanda apresenta especificidades próprias, relacionadas às particularidades do caso concreto e às diferentes condições informacionais dos usuários. Ainda assim, é possível

identificar um alinhamento significativo entre as diretrizes institucionais e as práticas informacionais observadas. Esse alinhamento se manifesta, por exemplo, na padronização de documentos utilizados para registrar a narrativa inicial do cidadão, no uso do mesmo sistema informatizado tanto pelo CEJUSC quanto pelo JEC e na presença constante da mediação da informação como elemento estruturante do atendimento. Tais aspectos evidenciam uma organização sequencial das ações que conduzem o fluxo informacional da entrada de demandas, demonstrando preocupação institucional em manter práticas coerentes com as orientações estabelecidas pelo CNJ. Nesse contexto, observa-se que, mais do que a simples existência de sistemas ou normativos, o efetivo acesso à justiça depende, em grande medida, da mediação da informação realizada, que possibilita a tradução, organização e compreensão das informações apresentadas pelo cidadão no âmbito do sistema de justiça.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa partiu do seguinte problema: quais são as práticas adotadas pelo JEC e pelo CEJUSC de Marília-SP que conduzem o fluxo informacional da entrada de demandas? Nesse sentido, estabeleceu-se como objetivo investigar as práticas adotadas pelo JEC e pelo CEJUSC de Marília-SP que conduzem o fluxo informacional da entrada de demandas.

Para o alcance desse objetivo, foram definidos como objetivos específicos: realizar um estudo teórico sobre gestão da informação à luz do paradigma socioinformacional da Ciência da Informação; analisar as práticas de gestão da informação adotadas pelo Judiciário com base nesses referenciais; e, por fim, promover uma avaliação comparativa entre as práticas descritas na literatura e aquelas observadas empiricamente no contexto investigado.

Os resultados obtidos permitiram afirmar que a pesquisa contribuiu de maneira significativa para a compreensão do problema proposto. Foi possível identificar que o fluxo informacional da entrada de demandas não se configura como um processo meramente técnico ou automatizado, mas como uma prática complexa, estruturada a partir da interação entre sujeitos e normas institucionais. As práticas adotadas pelas unidades investigadas evidenciaram a centralidade da mediação da informação, especialmente no momento do atendimento inicial, no qual o relato do cidadão é interpretado, organizado e transformado em uma demanda juridicamente estruturada.

Observou-se, ainda, que a informação percorre diferentes etapas, da comunicação inicial à formalização no sistema, sendo constantemente validada, reorganizada e adaptada tanto às exigências institucionais quanto à definição da solução buscada pelo cidadão. Nesse processo, destaca-se o caráter interpretativo da atuação dos servidores, uma vez que, na maioria das situações, o cidadão apresenta um problema, mas não consegue, de forma clara, delimitar o pedido ou identificar a solução juridicamente adequada, o que demanda um trabalho de escuta, compreensão e tradução da informação para sua adequada formalização no sistema de justiça.

Nesse sentido, a pesquisa atendeu ao problema proposto ao analisar as práticas institucionais, e também evidenciou que os principais desafios não estão relacionados à ausência de informação, mas às formas de sua organização, validação e circulação entre as diferentes instâncias do sistema de justiça. A descontinuidade do fluxo informacional entre o CEJUSC e o JEC, bem como a necessidade de reiteração de informações pelo cidadão, revelam limitações estruturais que impactam diretamente a eficiência e a qualidade do atendimento prestado.

Do ponto de vista teórico, a pesquisa contribui para o fortalecimento da Ciência da Informação ao demonstrar a aplicabilidade de seus conceitos como fluxo informacional e mediação da informação no contexto da administração da justiça. A adoção do paradigma socioinformacional mostrou-se adequada para compreender a complexidade dos fenômenos observados, ao evidenciar que a informação é construída socialmente, mediada por sujeitos e condicionada por contextos institucionais.

Sob a perspectiva social, a pesquisa apresenta contribuições relevantes ao evidenciar que a qualidade da gestão da informação está diretamente relacionada ao efetivo acesso à justiça. Ao identificar pontos de fragilidade no fluxo informacional, como dificuldades de compreensão e retrabalho, o estudo oferece subsídios para o aprimoramento das práticas institucionais, com potencial impacto na redução de entraves burocráticos, na melhoria do atendimento ao cidadão e na promoção de maior transparência e eficiência no sistema de justiça.

O estudo também possibilitou o mapeamento dos percursos da informação nessas unidades, permitindo compreender como ela é recebida, mediada, registrada, organizada e encaminhada desde o primeiro contato do cidadão. Esse mapeamento evidencia os pontos de interação entre sujeitos, documentos e sistemas de informação, oferecendo uma visão integrada do processo informacional, fundamental para compreender e identificar as etapas em que a informação deve ser validada e inserida nos sistemas institucionais, como o EPROC.

O fluxo informacional analisado evidenciou momentos críticos, tais como a redução a termo do relato do cidadão e a conferência das informações registradas. A explicitação dessas etapas contribui para a padronização das práticas informacionais e, conseqüentemente, para o cumprimento dos requisitos legais que regem a atuação administrativa, fortalecendo a observância do princípio da legalidade.

De modo semelhante, o estudo do fluxo informacional contribui para a efetivação do princípio da publicidade, ao evidenciar quais informações são essenciais ao cidadão em cada etapa da entrada da demanda. A visualização do fluxo permite compreender em quais pontos o cidadão necessita de maior clareza, por exemplo, quanto à competência de atuação do JEC e do CEJUSC ou à documentação exigida para o atendimento. Essa compreensão subsidia o desenvolvimento de ferramentas informacionais mais intuitivas e alinhadas às necessidades do usuário, ampliando o acesso à informação e a transparência institucional.

No que se refere ao princípio da eficiência, o estudo evidenciou pontos de retrabalho, como retornos motivados por ausência documental ou por dificuldades na compreensão do relato do cidadão. Ao identificar tais pontos, o mapeamento do fluxo possibilita a reorganização dos processos informacionais e o aperfeiçoamento da atuação dos

servidores enquanto mediadores da informação. Essas melhorias contribuem para a redução do tempo de atendimento, para o uso mais racional dos recursos disponíveis e para a elevação da qualidade da informação produzida no âmbito do JEC e do CEJUSC.

Nesse sentido, a compreensão do fluxo informacional no âmbito do JEC e do CEJUSC contribui teoricamente para o fortalecimento dos fundamentos da Ciência da Informação, especialmente no que se refere à gestão da informação no judiciário. Ao evidenciar como a informação é construída a partir da interação entre sujeitos, estruturada por meio de práticas organizacionais e formalizada nos sistemas institucionais, este estudo reforça a perspectiva socioinformacional da área, demonstrando que os fluxos informacionais não se restringem a aspectos técnicos, mas envolvem dimensões humanas, cognitivas e sociais.

Além disso, os resultados indicam que o aprimoramento dos sistemas de informação não depende exclusivamente do desenvolvimento tecnológico, mas também da qualificação das práticas informacionais que sustentam sua utilização. A padronização de procedimentos, a melhoria na organização da informação e o fortalecimento da mediação realizada pelos servidores mostram-se elementos centrais para garantir maior continuidade no fluxo informacional, reduzir retrabalhos e minimizar a necessidade de reiteração de informações por parte do cidadão.

Quanto às limitações, destaca-se que o estudo se concentrou em unicamente na comarca de Marília-SP, o que restringe a generalização dos resultados para outras realidades do Judiciário. A análise empírica baseou-se em entrevistas com servidores, não incluindo, de forma direta, a perspectiva dos usuários do sistema de justiça que chegam com a demanda, o que poderia ampliar a compreensão das dificuldades informacionais enfrentadas pelos cidadãos. Outro ponto a ser considerado refere-se à dinâmica institucional, que pode variar entre unidades e ao longo do tempo, influenciando as práticas informacionais observadas.

Diante dessas limitações, abrem-se possibilidades para o desenvolvimento de pesquisas futuras. Sugere-se a ampliação do estudo para outras comarcas, a fim de verificar a recorrência dos padrões identificados, bem como a inclusão da perspectiva dos usuários, de modo a aprofundar a análise sobre o acesso à informação e à justiça. Além disso, investigações que explorem a integração entre diferentes sistemas informacionais, bem como o papel das tecnologias emergentes, como inteligência artificial, na organização e mediação da informação no Judiciário, mostram-se promissoras. Tais desdobramentos podem, inclusive, constituir a base para uma pesquisa em nível de doutorado, aprofundando a análise sobre a relação entre gestão da informação, práticas institucionais e acesso à justiça.

6. REFERÊNCIAS

ABNT. **Sobre a normalização**. Disponível em: <https://abnt.org.br/normalizacao/sobre-a-normalizacao/>. Acesso em: 04 nov. 2025.

ALMEIDA, A. L. de; FERES, G. G. A importância da mediação da informação para a gestão do conhecimento. *In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (SECIN)*, 7., 2017, Londrina. **Anais...** Londrina: UEL, 2017. p. 15-30. Disponível em: <https://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2017/secin2107/paper/viewFile/467/262>. Acesso em: 04 nov. 2025.

ALMEIDA, H. Curso de direito administrativo. Estratégia Educacional, 2021.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisas Brasileiras em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, 2009.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (Org.). Mediação oral da informação e da leitura*. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.

ALONSO, C. A. A. A informação jurídica face às comunidades da área do direito e a dos fornecedores da informação jurídica. *In: CIBERÉTICA: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, INFORMAÇÃO E ÉTICA*, 1., 1998, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: ACB, 1998.

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

BARACHO, R. M. A. Representação e gestão do conhecimento: aplicações em cidades inteligentes - smart cities. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 25, p. 252-279, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22291>. Acesso em: 30 out 2025.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARRETO, A. A. O tempo e o espaço da sociedade da informação no brasil. **Informação & Informação**, v. 8, n. 1, 2003.

BELKIN, N. J; ROBERTSON, S. E., Information science and the phenomenon of information. *J. Am. Soc. Inf. Sci.*, v. 27, p. 197-204, 1976.

BELLOTTO, H. L. **Como fazer análise diplomática e análise tipológica de documento de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, Imprensa Oficial do Estado, 2002.

BLATTMANN, U.; BAHIA, E. M. S.; SILVA, L. H. G. repositórios institucionais e seu impacto na produção do conhecimento. *In: VALLS, V. M; VERGUEIRO, W. Tendências contemporâneas na gestão da informação*. [S.l.]: Editora Sociologia e política. 2011.

BOBBIO, N. **A era dos direitos**. Tradução Carlos Nelson Coutinho; apresentação de Celso

Lafer. Nova ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

BORGES, M. A. G. A compreensão da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, v. 29, n. 3, 2000.

BORKO, H. Information science. What is it? **American Documentation**, v. 19, n. 1, p. 3-5, 1968.

BORTOLIN, S.; CRUZ, F. A percepção de pesquisadores da ciência da informação quanto aos conceitos de mediação. **Revista Interamericana de Bibliotecologia**, v. 39, n. 2, p. 121-132, 2016. DOI: 10.17533/udea.rib.v39n2a04.

BRAMAN, S. **Change of state**: information, policy and power. Cambridge: The MIT Press, 2006.

BRAMAN, S. The emergent global information policy regime. In: BRAMAN, S. (ed.). **The emergent global information policy regime**. Hampshire: Palgrave, 2004. p. 12-38.

BRANDÃO, C. R. A pesquisa participante e a participação da pesquisa: um olhar entre tempos e espaços a partir da América Latina. In: BRANDÃO, C. R. (org.). **Pesquisa participante**: o saber da partilha. [S.l.]: Aparecida: Ideias & Letras, 2006.

BRANDÃO, G.; BORGES, J. A mediação da informação: uma revisão conceitual. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 17, n. 1, p. 3-19, 2022.

BRANDÃO, G. S.; LIMA, J. B. O perfil do mediador da informação no século XXI: competências necessárias. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 21, n. 21, 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do CNJ 2025 (PDTIC.CNJ 2025)**. Brasília, DF: CNJ, 2025. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado1241102025020667a4ade64884c.PDF>. Acesso em: 11 nov. 2025.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF. 1988.

BRASIL. **Decreto-Lei nº 1.949, de 19 de dezembro de 1939**. Dispõe sobre a organização da Justiça Militar no âmbito do Exército. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 20 dez. 1939. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1937-1946/Del1949.htm. Acesso em: 21 out. 2025.

BRASIL. GOV.COM. **O que é?**. Disponível em: https://acesso.gov.br/faq/_perguntasdafaq/oquee.html. Acesso em 23 mar 2024.

BRASIL. **Lei nº 15.263, de 14 de novembro de 2025**. Institui a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta de todos os Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Belém, PA, 14 nov. 2025. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2025/lei/15263.htm. Acesso em: 21 out. 2025.

BRASIL. **Portaria nº 9.984, de 09 de agosto de 2021.** Dispõe sobre a Estratégia Nacional do poder judiciário 2021-2026. Diário da Justiça Eletrônico do Estado de São Paulo. São Paulo, SP. Disponível em:

<https://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/PlanejamentoEstrategicoDeTI/PlanejamentoEstrategicoDeTI/Default/PETI.pdf?d=1705683150373>. Acesso em 18 jan 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Resolução STJ/GP n. 4, de 2 de março de 2022.**

Dispõe sobre a política de comunicação institucional do Superior Tribunal de Justiça. Brasília: STJ, 2022. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/server/api/core/bitstreams/6fbb634e-7b27-4dad-be6b-2b929435894e/content>. Acesso em: 23 nov. 2025.

BRÄSCHER, M.; CAFÉ, L. Organização da informação ou organização do conhecimento?

In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9, 2008, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: ANCIB, 2008. Disponível em:

<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/viewFile/3016/2142>. Acesso em: 12 out. 2025.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science (JASIS)**, v. 45, n. 5, p. 351-360, 1991.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. *In: V ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB*, 2003. **Anais [...]**. Belo Horizonte, nov. 2003.

CARVALHO, D.; COSTA, R. **Curso de tecnologia da informação**. [S.l.]: Estratégia Educacional, 2021.

CHIZZOTTI, A. A pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais: evolução e desafios.

Revista Portuguesa de Educação, Braga, v. 16, n. 2, p. 221-236, 2003. Disponível em:

https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/373/2019/04/Pesquisa_Qualitativa_em_Ciencias_Sociais_e_Humanas_-_Evolucoes_e_Desafios_1_.pdf. Acesso em: 28 out. 2025.

CHOO, C. W. A. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: SENAC, 2006.

CIANCONI, R. B; CORDEIRO, R. I. N; ALMEIDA, C. H. M. de. Gestão do conhecimento, da informação e de documentos em contextos informacionais. **Estudos da informação**, Niterói-RJ, Editora da UFF, v. 3, 2013.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Os serviços da Justiça brasileira em um só lugar**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/jus-br/>. Acesso em: 28 nov. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Plano Diretor de Tecnologia da**

Informação e Comunicação do CNJ 2025 (PDTIC.CNJ 2025). Brasília, DF: CNJ, 2025.

Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado1241102025020667a4ade64884c.PDF>. Acesso em: 11 nov. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Quem Somos**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sobre-o-cnj/quem-somos/>. Acesso em: 11 nov. 2025.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO (CNMP). **Programa Segurança Pública em Foco**. 2023. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/todas-as-noticias/16819-no-dia-18-de-setembro-programa-seguranca-publica-em-foco-aborda-a-justica-inteligente>. Acesso em: 15 out. 2024.

COMITÊ CENTRAL DE GOVERNANÇA DE DADOS (CCGD). **Governança de dados, Comitê**. Comitê Central de Governança de Dados. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/comite-central-de-governanca-de-dados>. Acesso em 14 jan 2024.

COSTA, M. F. O; JÚNIOR, O. F. A. 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. **Ciência da informação e contemporaneidade: tessituras e olhares**. Editora UFC. Fortaleza. 2012.

COUTO, L. M. M. A produção da informação e o MEC. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 16, n. 1, 1988.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Working knowledge: how organizations manage what they know**. Harvard Business Press, 1998.

DE PLÁCIDO E SILVA, Oscar. **Vocabulário jurídico**. Rio de Janeiro: Forense, 1963.

DIAS, M. M. K. Normas técnicas. In: CAMPELLO, B.; CENDÓN, B.; KREMER, J. (org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000.

FACHIN, J. Mediação da informação na sociedade do conhecimento. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 27, n. 1, 2013.

FERRETTI, J, R, P; Alvares, L. Gestão da informação e do conhecimento judiciais: perspectivas e desafios. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 25, n. 2, p. 19-28, maio/ago. 2015.

FOSKETT, A. C. **A abordagem temática da informação**. São Paulo: Polígono; Brasília: Ed. UnB, 1973. 473 p.

FOWLER, F. J. Jr. **Métodos de pesquisa: pesquisa de levantamento**. Editora Artmed. 2011.

FUJITA, M. S. L, OLIVEIRA, M. F. de. A lei da transparência e de acesso à informação no brasil: o caso do estado de São Paulo. **Perspect ciênc inf [Internet]**, v. 28, e. 41917, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/41917>. Acesso em 14 jan 2024.

GARCIA, L. V. C. **Biblioteca e gestão do conhecimento**. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Biblioteca>. Acesso em 19 jan 2024.

GARCIA, R.; FADEL, B. Cultura organizacional e as interferências no fluxos informacionais (IFI). In: VALENTIM, Marta (Org). **Gestão mediação e uso da informação**. São Paulo:

Cultura Acadêmica, 2010.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GOFFMAN, W. Information Science: The new reality. *In*: SARACEVIC, T. (Ed.). **Introduction to information science**. New York: R. R. Bowker, 1970. [O conceito específico está em uma seção ou capítulo desta obra, tipicamente na p. 589, dependendo da edição].

GOMES, H. F. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, v. 19, n. 2, p. 46-59, 2014. DOI: 10.5433/1981-8920.2014v19n2p46.

GUGLIOTTA, A. C.; GOMEZ, M. N. G.; FONSECA, V. Informação a serviço do estado burocrático. *In*: XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017. **Anais...** 2017.

GUIMARÃES, J. A. L. M; CHAI, C. G; SANTANA, J. C. P. **Sistema de precedentes e ativismo**: a importância da previsibilidade e da transparência nas decisões judiciais para a segurança jurídica. 2023. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/381898031>. Acesso em: 14 nov. 2025.

HASSAN, E.; YUSOF, Z. M.; AHMAD, K. Determinant factors of information quality in the Malaysian public sector. *In*: **Proceedings of the 2018 9th International Conference on E-Business, Management and Economics**. ACM, 2018. p. 70-74.

ISO. **ISO 5963**: documentation - methods for examining documents, determining their subjects and selecting indexing terms. 2. ed. Geneva: International Organization for Standardization, 1985. Disponível em: <https://www.iso.org/standard/12158.html>. Acesso em: 14 nov. 2025.

JOVANOVICH, E. M. S.; CAVALCANTE, L. E. **A mediação da informação no âmbito da ciência da informação e da ciência do direito**. *Biblionline*, v. 16, n. 3/4, 2020.

LENZA, P. **Direito constitucional esquematizado**. 16. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2012. Disponível em: <https://morumbidireito.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/03/direito-constitucional-esquematizado-16c2ba-ed-pedro-lenza.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2025.

LIMA, Gercina Ângela de. Organização e representação do conhecimento e da informação na web: teorias e técnicas. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 25, p. 57-97, fev. 2020.

MARQUES, M. B. Gestão da informação em sistemas de informação complexos. **Pesq. Bras. em Ci. da Inf. e Bib.**, João Pessoa, v. 12, n. 2, p. 60-76, 2017.

MARTINS, A. A. L. **Mediação**: reflexões no campo da Ciência da Informação. 2010. 120 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/ECID-88MHR9/1/dissertacao_ana_amelia.pdf. Acesso em: 14 nov. 2025.

MATA, M. L. da. Estudos de comportamento informacional e de práticas informacionais para o desenvolvimento da competência em informação. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 27, n. 2, p. 37-57, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/40062>. Acesso em: 14 nov. 2025.

MENDONÇA, J. F. P.; BARBOSA JÚNIOR, H. V.; SÁ, C. V. G. C. de; VARGAS, J. L. R.; ANJOS, A. C. dos; MELO, C. B. de. Produção da informação dos sistemas de vigilância epidemiológica em saúde animal: uma breve revisão. **Revista Brasileira de Medicina Veterinária**, v. 33, n. 4, p. 203-209, out./dez. 2011.

MEY, E. S. A. **Introdução à catalogação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

MIKHAILOV, A. I.; GILJAREVSKIJ, R. S. **Osnovy informatiki**. [Fundamentos da Informática]. Kln-Opladen, 1970.

MIRANDA, A. C. C; MIRANDA, E. S. Fontes de informação jurídica. **Revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 22, n. 50, p. 76-90, set./dez., 2017. DOI:10.5007/1518-2924.2017v22n50p76 Acesso em: 14 nov. 2025.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. [S.l.]: Editora Campos. 1997.

OLIVEIRA, M. F. DE; FUJITA, M. S. L. Acesso à informação e controle social como prática informacional: convergências conceituais. **Em Questão**, v. 30, n., 2024. DOI: 10.1590/1808-5245.30.137460

OLIVEIRA, M. F. DE; FUJITA, M. S. L. Política e regime de informação: combate à fome, transição ecológica e política externa. **Informação & Informação**, v. 30, n. 2, p. 584–607, 2025. DOI <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2025v30n2p584> Acesso em: 14 nov. 2025.

ORTEGA, C. D.; LARA, M. L. L. G. Documento e informação, conceitos necessariamente relacionados no âmbito da Ciência da Informação. In: IX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2008. **Anais...** 2008.

PAULO, V.; ALEXANDRINO, M. DIAS, F. **Aulas de direito constitucional para concursos**. Editora Método. 2014.

PEIXE, A.; LAUER, E.; BALSAN, J.; CORECHA, J.; SIMÃO, J.; BENCK, L.; SANTOS, M.; CYGANCZUK, M.; SANTOS, M. **Gestão da informação**: temas e abordagens. Curitiba, PR: Programa de Pós-graduação em Gestão de TI, 2019. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/xmlui/bitstream/handle/1884/65364/Gestao%20da%20infomacao%20-%20temas%20e%20abordagens.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 14 jan 2024.

PINHEIRO, M. M. K. Política de informação como documento público no estado informacional. In: XII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2011. **Anais...** 2011.

REALE, M. **Lições preliminares de direito**. 25. ed. São Paulo: Saraiva, 2001. Disponível em: <http://www.isepe.edu.br/images/biblioteca->

online/pdf/direito/REALE_Miguel_Lies_Preliminares_de_Direito.pdf. Acesso em: 28 out. 2025.

RIBEIRO, M. M; SEGATTO, C. I. **Inteligência Artificial nas organizações públicas brasileiras: heterogeneidade e capacidades em tecnologia da informação.** [S.l.], 2025.

RODRIGUES, C. Y. da S.; BLATTMANN, Ú. Gestão da informação e a importância do uso de fontes de informação para geração de conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. 3, 2014.

RODRIGUES, C. Y. da S.; BLATTMANN, Ú. Uso das fontes de informação para a geração de conhecimento organizacional. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 1, n. 2, 2011.

RODRIGUES, M. R.; SILVA, T. E. da; CERVANTES, B. M. N. A representação do conhecimento em política de informação por meio de mapa conceitual. **Cadernos BAD**, n. 1-2, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.48798/cadernosbad.2463>. Acesso em 25 jan 2024.

ROSA, M. V. de F. P. do C.; ARNOLDI, M. A. G. C. **A entrevista na pesquisa qualitativa: mecanismos para a validação dos resultados.** Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

SABO, I. C.; SANTOS, P.; KURTZ, L. P.; REGINALDO, P. A.; ROVER, A. J. **Organização e representação do conhecimento no poder judiciário brasileiro: uma avaliação taxonômica das movimentações processuais dos Tribunais Regionais Federais.** [S.l.]: Organização do Conhecimento responsável: promovendo sociedades democráticas e inclusivas, 2019.

SANTOS JUNIOR, R. L.; PINHEIRO, L. V. R. A abordagem teórica de a. i. mikhaïlov sobre o termo informação científica. RDBCI: **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 8, n. 1, 2010.

SANTOS, P. L. V. A. C; CARVALHO, A. M. G. Sociedade da informação: avanços e retrocessos no acesso e uso da informação. **In Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 19, n. 1, p. 45-55, jan./abr. 2009.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, p. 41-62, 1996.

SAVOLAINEN, R. Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. **Library Quarterly**, v. 77, n. 2, p. 109-132, 2007. Disponível em: <https://eric.ed.gov/?id=EJ875965> Acesso em: 27 jan. 2025

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico.** São Paulo: Cortez, 2014.

SHANNON, C. E. A mathematical theory of communication. **The Bell System Technical Journal**, New York, v. 27, n. 3, p. 379-423, jul. 1948.

SHERA, J. H.; CLEVELAND, D. B. History and foundations of information science. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 12, p. 248-275, 1977.

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>.

SOUZA, A. L. M.; RODRIGUES, F. A. **A aplicação da inteligência artificial no poder judiciário e a eficiência: inovação e desempenho em organizações de justiça**. Enajus, 2021.

STF. **STF valida compartilhamento de dados mediante requisitos**. 2022. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=494227&ori=1>. Acesso em 13 jan 2024.

TAYLOR, A. G.; JOUDREY, D. N. **The organization of information**. 4. ed. [S. L.]: Libraries Unlimited, 2018.

TJES. **Novo presidente do TJES destaca que o foco de sua gestão será o usuário final, o jurisdicionado**. 2023. Disponível em: <https://www.tjes.jus.br/novo-presidente-do-tjes-destaca-que-o-foco-de-sua-gestao-sera-o-usuario-final-o-jurisdicionado/>. Acesso em: 26 out. 2024.

TJSP. **Cartilha sobre conciliação: CEJUSC**. São Paulo: TJSP, [S.d]. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/Conciliacao/Conciliacao/MaterialDivulgacao/cartilha-a-conciliacao.pdf?d=1772149498738>. Acesso em: 26 out. 2024.

TJSP. **Comunicado SGS nº 01/2025**. São Paulo, 2025.

TJSP. Infoeproc nº 2: **Juntada automática de respostas a ofícios e e-mails**. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/EPROC/InfoEproc/Infoeproc29.pdf?d=1775511787604>. Acesso em 18 jan 2026.

TJSP. Infoeproc nº 29: **Ajuizamento inicial pela própria unidade judicial**. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/EPROC/InfoEproc/Infoeproc29.pdf?d=1775511787604>. Acesso em 18 jan 2026.

TJSP. Infoeproc nº 49: **Atermação nos CEJUSCs**. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/EPROC/InfoEproc/Infoeproc29.pdf?d=1775511787604>. Acesso em 18 jan 2026.

TJSP. **Planejamento estratégico de TI**. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/PlanejamentoEstrategicoDeTI>. Acesso em 18 jan 2025.

TJSP. **Planejamento estratégico de TI**. 2021. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/PlanejamentoEstrategicoDeTI/PETI/Macrodeseafios2021-2026-justica-estadual.pdf?d=1705683355820>. Acesso em 18 jan 2024.

TJSP. **Planejamento estratégico 2021-2026: versão 2**. São Paulo: TJSP, 2021. Disponível em: https://www.tjsp.jus.br/Download/PlanejamentoEstrategico/PlanejamentoEstrategico_2021_2026-V2.pdf. Acesso em: 28 out. 2025.

TJSP. Termo de ajuizamento do Juizado Especial Cível da Comarca de Marília, 2026.

TJSP. **TJSP adere ao pacto nacional do judiciário pela linguagem simples**. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=96050>. Acesso em 17 jan 2024.

VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2008.

VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005. 176 p. (Coleção Palavra-Chave, 16). Disponível em: <https://abecin.org.br/wp-content/uploads/2021/03/Metodos-qualitativos.pdf>. Acesso em: 9 ago. 2025.

VALENTIM, M. L. P.; TEIXEIRA, T. M. C. Fluxos de informação e linguagem em ambientes organizacionais. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 2, p. 151-156, maio/ago. 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/10651/7764>. Acesso em: 27 jul. 2021.

VANZ, S. A. S. A normalização no contexto da organização da informação. In: FERREIRA, G. I. S.; BONOTTO, M. E. K. K. (Org.). **Organização da informação: textos didáticos** [recurso eletrônico]. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2020. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/220542/001125203.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 28 out. 2025.

VASSI, V. F.; VALENTIM, M. L. P.; DAMIAN, I. P. M. A inter-relação dos fluxos informacionais e a gestão do conhecimento em ambientes organizacionais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 2022, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: ENANCIB, 2022.

VIOLA, C. M. M.; AVILA, A. D. C.; OLIVEIRA, C. V. Regime de informação jurídica e a desinformação: os fluxos de informação da tokenização imobiliária no Brasil. In: XXIV ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2024. **Anais...** 2024.

WERSIG, G. Information Science: the study of postmodern knowledge usage. **Information Processing and Management**, v. 29, n. 2, p. 229-239, 1993.

WERSIG, G., NEVELING, U. The phenomena of interest to information science. **The Information Scientist**. v. 9, n. 4, 1975.