

Modelo heptadimensional de solicitude organizacional e científica:

aplicabilidade em regimes e políticas de informação

ID Jobson Louis Almeida Brandão

Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Bibliotecário e Coordenador de Inovação no Instituto Federal da Paraíba (IFPB). Docente no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Alagoas (PPGCI/UFAL). Maceió, Brasil.

jobsonlouis@gmail.com

Resumo

Objetivo: O presente artigo analisa a aplicabilidade do Modelo Heptadimensional de Solicitude Organizacional e Científica em regimes e políticas de informação, destacando sua contribuição para a gestão da informação e do conhecimento, a ética e a inovação em ambientes organizacionais e científicos. **Metodologia:** A pesquisa assume caráter ensaístico, fundamentado em abordagem teórico-conceitual e revisão narrativa da literatura sobre regimes e políticas de informação e modelos de solicitude, com ênfase nas contribuições de Von Krogh, Ichijo e Nonaka (2000), e Brandão e Freire (2022). O percurso analítico concentrou-se na articulação conceitual sobre as sete dimensões da solicitude e os elementos constitutivos dos regimes de informação. **Resultados:** Os resultados indicam que a solicitude, por meio de suas sete dimensões (confiança mútua, empatia ativa, acesso à ajuda, leniência nos julgamentos, coragem, comunicabilidade e resiliência informacional), atua como elemento estruturante nos regimes de informação, promovendo colaboração, democratização do conhecimento e formulação de políticas públicas mais inclusivas e eficazes. O estudo resultou, ainda, na proposição de um quadro teórico que relaciona as dimensões da solicitude aos componentes sociotécnicos, normativos e discursivos dos regimes de informação. **Conclusões:** Conclui-se que o modelo proposto representa uma contribuição teórica e metodológica relevante para a Ciência da Informação, ao oferecer novas perspectivas sobre a interação entre dinâmicas organizacionais, redes colaborativas e políticas públicas voltadas à Ciência, Tecnologia e Inovação. A pesquisa resultou em uma proposta conceitual de regime de informação, compreendido como arranjo dinâmico de produção de conhecimento sustentado por vínculos colaborativos e relações de solicitude.

Descritores: Solicitude organizacional e científica. Regimes de informação. Políticas de informação. Ciência da Informação.

Recebido em: 01.10.2025 | **Aceito em:** 11.02.2026

1 Introdução

A solicitude organizacional foi proposta no início dos anos 2000 por Georg Von Krogh, Kazuo Ichijo e Ikujiro Nonaka, no livro *Enabling knowledge creation: how to unlock the mystery of tacit knowledge and release the power of innovation*, publicado pela Oxford University Press e traduzido no Brasil como *Facilitando a criação de conhecimento* (2001). Reconhecido como modelo de gestão do conhecimento, propõe cinco dimensões essenciais para a criação de ambientes colaborativos e inovadores.

Mais recentemente, Brandão e Freire (2022) ampliaram esse referencial ao propor o modelo da solicitude científica, publicado no capítulo “Solicitude científica em rede com o método ciência-ação”, do livro *Comunicação científica em rede*, publicado pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). Com base na tese de Brandão (2022), este modelo adiciona duas novas dimensões às cinco originais, ampliando sua aplicabilidade ao campo da Ciência da Informação.

O artigo parte de reflexões desenvolvidas em pesquisas recentes sobre solicitude organizacional e científica, concentrando-se nas dimensões: confiança mútua, empatia ativa, acesso à ajuda, leniência nos julgamentos, coragem, comunicabilidade e resiliência informacional.

O artigo tem como objetivo analisar a aplicabilidade do modelo heptadimensional de solicitude organizacional e científica nos regimes e nas políticas de informação, evidenciando, ainda, seu potencial para contribuir com abordagens na gestão da informação e do conhecimento, na ética e na inovação em ambientes organizacionais e científicos.

2 Procedimentos metodológicos

Metodologicamente, o artigo assume caráter ensaístico, fundamentado em revisão narrativa de literatura sobre regimes e políticas de informação e sobre os modelos de solicitude organizacional (Von Krogh; Ichijo; Nonaka, 2000) e científica (Brandão; Freire, 2022).

A construção argumentativa foi desenvolvida a partir da articulação teórica entre as contribuições de Von Krogh, Ichijo e Nonaka (2000) e Brandão e Freire (2022), buscando compreender como as dimensões da solicitude dialogam com os elementos constitutivos dos regimes de informação.

A revisão narrativa concentrou-se em obras e estudos reconhecidos no campo da Ciência da Informação sobre regimes de informação, políticas de informação, gestão do conhecimento e solicitude em ambientes organizacionais e científicos. Para fins de seleção dos textos relevantes e pertinentes à pesquisa, foram consultadas as bases: Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI), Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e Biblioteca Digital de Teses e Dissertações do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (BDTD/IBICT).

O percurso analítico privilegiou intencionalmente a associação conceitual entre as sete dimensões da solicitude e os elementos estruturantes dos regimes de informação, a saber: atores sociais, ações de informação, dispositivos de informação e artefatos informacionais.

A opção metodológica adotada é coerente com o objetivo teórico-reflexivo do artigo, voltado à proposição de um quadro interpretativo capaz de aproximar os estudos sobre solicitude organizacional e científica das discussões contemporâneas sobre regimes e políticas de informação.

3 O modelo heptadimensional de solicitude

O exercício da ética profissional, a prática de gestão de pessoas, da gestão da informação e do conhecimento, e os processos de criação de conhecimento e inovação contínua no contexto científico e organizacional têm se tornado cada vez mais complexos e dinâmicos. No que podemos denominar de sociedade digital, ou sociedade em rede, ou sociedade da informação, a própria Gestão da Informação e do Conhecimento, por exemplo, ainda não é um campo de consensos. Neste sentido, a compreensão e o desenvolvimento de modelos teóricos são fundamentais para orientar práticas que promovam a colaboração, fortaleçam a ética profissional/científica e impulsionem a inovação, contribuindo para ambientes organizacionais e científicos mais integrados e sustentáveis.

A literatura recente sobre solicitude organizacional e científica vem ampliando o debate acerca das relações entre criação de conhecimento, ética, colaboração e inovação em ambientes organizacionais e científicos (Brandão; Freire, 2022).

Um dos propósitos, do presente artigo, é discutir a aplicabilidade do modelo,

confrontando as teorias proclamadas e as teorias em uso, a partir da compreensão das setes dimensões, e de suas influências em ambos os contextos de relevância para a Ciência da Informação, a saber: o organizacional e o científico.

Os modelos teóricos de Von Krogh, Ichijo e Nonaka (2000) e de Brandão e Freire (2022) foram pensados em uma lacuna temporal de duas décadas entre eles. Ambos fornecem uma base valiosa para o estudo da criação de conhecimento e da inovação. Contudo, estes modelos podem ser aprimorados ao incorporar uma análise detalhada das dimensões da solicitude organizacional e científica, proporcionando uma visão mais holística e integrada desses fenômenos em relação, também, aos Regimes e às Políticas de Informação.

A revisão e identificação das principais características e aplicações das dimensões da solicitude organizacional e científica foram fundamentais para o aprofundamento teórico e o desenvolvimento epistemológico da abordagem. Isto permite a construção e a atualização de uma base teórica sólida que contribui para a evolução dos modelos de Von Krogh, Ichijo e Nonaka (2000) e de Brandão e Freire (2022), unificando-os em um só modelo, a saber: o modelo heptadimensional de solicitude organizacional e científica. A revisão e identificação das principais características destas sete dimensões possibilitam uma compreensão mais profunda e detalhada de como estes elementos operam no cotidiano das organizações e no ambiente científico. Ao mapear estas dimensões, podemos identificar práticas e comportamentos que promovem um ambiente colaborativo e inovador, essencial para o sucesso organizacional e científico.

O mapeamento das interações entre as dimensões da solicitude, a ética profissional, a gestão de pessoas e os processos de criação de conhecimento e inovação possibilitam a construção de redes conceituais. As redes são essenciais para a integração e aprimoramento dos modelos teóricos existentes no campo da informação, oferecendo uma visão mais integrada das dinâmicas organizacionais e científicas. A correlação pretendida é complexa e multifacetada. Ao mapear tais interações, a pesquisa contribui para viabilizar a construção futura de redes conceituais que não apenas aprimorem os modelos teóricos existentes, como também forneçam novas perspectivas e *insights* que podem ser aplicados. Isto é útil para desenvolver abordagens mais integradas e eficazes, conforme é preciso ser possível nos estudos e nas pesquisas da área de Regimes e Políticas de Informação, no campo

científico da Ciência da Informação.

Em um mundo cada vez mais complexo e interconectado, que faz uso crescente da informação digital, há uma demanda crescente por ambientes e espaços inovativos que promovam não apenas a eficiência, mas também a ética e o bem-estar dos indivíduos. O presente texto pode, também, oferecer *insights* para caminhos possíveis que nos façam pensar a criação de espaços de trabalho e pesquisa que sejam humanizados e ofereçam qualidade de vida aliada à produtividade e inovação contínuas, considerando a evolução dos regimes e das políticas de informação no presente século, frente às dinâmicas sociais.

Felipe e Mota (2015), na perspectiva social da Ciência da Informação, em relação ao modelo criado por Von Krogh, Ichijo e Nonaka (2000), concebido na vertente humanizada da Administração, defendem que não é possível controlar ou mensurar algo intangível como o conhecimento. O que é possível ser feito, segundo os pesquisadores, é habilitar as pessoas para facilitar a criação e o compartilhamento de conhecimento, pois não é possível controlá-lo ou gerenciá-lo. Para fins da discussão apresentada neste artigo, compreende-se que na Gestão do Conhecimento, não é o conhecimento em si que é gerenciado, mas o ambiente em que o conhecimento é criado e utilizado, e os recursos que influenciam na produção, no registro, no acesso, no uso e na disseminação.

Von Krogh, Ichijo e Nonaka (2000) consolidaram uma abordagem voltada à criação do conhecimento em ambientes organizacionais colaborativos, enfatizando confiança, diálogo, apoio mútuo e compartilhamento de saberes como elementos centrais para a inovação contínua.

O modelo descrito no livro *Enabling knowledge creation*, não foi batizado pelos autores, mas é chamado por Felipe e Mota (2015) de modelo EKC, em referência ao título e ao propósito da obra: Facilitando/Habilitando a criação de conhecimento ou, em inglês, *Enabling knowledge creation*. O modelo EKC descreve cinco etapas: instilar a visão do conhecimento; gerenciar as conversas; mobilizar os ativistas do conhecimento; criar o contexto adequado; e globalizar o conhecimento local. A obra se organiza em capítulos que descrevem duas etapas preparatórias e cinco principais.

A primeira etapa preparatória estabelece a base para a Gestão do Conhecimento (GC), promovendo uma visão organizacional que integra conhecimento e colaboração. O objetivo é fazer com que os colaboradores entendam

que a GC é essencial para o funcionamento e a competitividade da organização, equilibrando as necessidades presentes e futuras. Esta etapa enfatiza a criação de confiança entre os profissionais, incentivando a tolerância aos erros, a coragem para questionar, o apoio mútuo e um comportamento colaborativo.

A segunda etapa preparatória trata da gestão da informação, adaptando-a às necessidades e especificidades de cada setor produtivo (público ou privado). É essencial compreender as necessidades dos setores e das pessoas para facilitar a criação e a compreensão de novos conhecimentos.

Após as etapas preparatórias, o modelo EKC propõe cinco etapas principais focadas em habilitar a colaboração entre os membros da organização:

- 1) Instilar a visão do conhecimento: consiste em criar uma visão compartilhada de conhecimento por meio de reuniões de *brainstorming* sem limites de escopo. Isto desperta a confiança das pessoas, possibilitando uma sensação de pertencimento às estratégias e à cultura organizacional. O objetivo é deixar claro que o conhecimento é fundamental para alcançar as metas organizacionais e pessoais. É imprescindível ser paciente e esperar que as ações surtam efeito antes de avançar para as próximas etapas, garantindo que todos vejam o processo como algo criativo e voltado ao aprendizado individual e coletivo.
- 2) Gerenciar as conversas: destaca a relevância do diálogo como centro das atividades de conhecimento. Encoraja a participação ativa das pessoas, criando uma etiqueta para as conversas com o intento de evitar mal-entendidos. Promove a inovação na linguagem para melhor expressar ideias.
- 3) Mobilizar os ativistas do conhecimento: identifica e incentiva líderes na criação de conhecimento. Os ativistas desempenham papéis como catalisadores, coordenadores e mercadores, cada um com funções específicas para promover a colaboração e a criação de conhecimento.
- 4) Criar o contexto adequado: foca na criação de um ambiente propício para a criação de conhecimento, incluindo espaços físicos, virtuais e mentais. O ambiente é essencial para a comunicação e participação eficazes entre as pessoas.

- 5) Globalizar o conhecimento local: tem a finalidade de disseminar o conhecimento gerado localmente para toda a organização e para organizações parceiras. Utiliza ferramentas físicas ou virtuais para listar especialistas, novos conhecimentos, projetos e tecnologias, facilitando a identificação de necessidades e o fluxo de informação.

Cada etapa do modelo EKC, conforme Felipe e Mota (2015), tem por finalidade habilitar as pessoas a colaborar e compartilhar conhecimento de forma eficaz, garantindo que a GC se torne uma parte estratégica da organização.

O foco do modelo teórico de Von Krogh, Ichijo e Nonaka (2000), de acordo com Mota e Targino (2013, p. 195) é sempre o ser humano, seus relacionamentos e a colaboração que estabelecem, em especial, graças às conversas. Trata-se de modelo integralmente voltado para a criação de um contexto organizacional e um ambiente na empresa que favoreçam cooperação, compartilhamento, lealdade e criatividade. Para tanto, esses autores apregoam ser essencial existir entre as pessoas que fazem a empresa sentimentos consolidados de confiança, empatia, compreensão, tolerância, vontade de ajudar e coragem.

Diante do exposto, defende-se a necessidade de estímulos a geração de um ambiente organizacional propício ao compartilhamento das informações e dos conhecimentos tácitos e explícitos para o desenvolvimento de inovação contínua.

Para tal, concordando com a tese de Brandão (2022), considera-se que a abordagem sobre solicitude organizacional de Von Krogh, Ichijo e Nonaka (2000), como um modelo de solicitude organizacional, pode ser expandido e adaptado, conforme realizado por Brandão e Freire (2022) na criação de um modelo de solicitude científica. A própria expansão do modelo possibilita um modelo único de abordagem da solicitude, aplicável aos contextos organizacional e científico.

O modelo de solicitude científica é uma derivação do modelo de solicitude organizacional de Von Krogh, Ichijo e Nonaka (2001), com um nível de aprofundamento e aplicabilidade que gerou duas outras novas dimensões, considerando as especificidades da ação científica em rede: a comunicabilidade e a resiliência informacional.

Solicitude não é solidude. A primeira se beneficia das relações interpessoais, grupais, e da convivência social entre pares na ciência e na organização, em torno de um objetivo comum e em prol do bem estar social e da produtividade. A segunda se

beneficia do isolamento voluntário, em que estar e realizar algo sozinho é mais profícuo e agradável do que estar acompanhado. Nos contextos científico e organizacional, ainda não há consenso sobre qual a melhor forma de colaboração, até mesmo se é melhor que ela ocorra de forma presencial ou virtual. Esta é uma variável dependente do clima e da cultura organizacional.

Há que se reconhecer, por exemplo, a efetividade das pesquisas científicas realizadas entre pesquisadores, intergrupais e/ou interinstitucionais, para atividades que buscam solução de problemas reais de variados portes, a exemplo do desenvolvimento de vacinas, de estudos comportamentais, estudos comparados de desenvolvimento econômico, formulação de políticas públicas, entre outras atividades.

Assim como há que se reconhecer, por exemplo, a efetividade da colaboração em ambientes organizacionais por meio de equipes multiprofissionais, que possam integrar pessoas de diferentes áreas/formações para solucionar desafios complexos, como, por exemplo, no desenvolvimento de novos produtos, na implementação de estratégias de transformação digital ou na criação de políticas internas que promovam a diversidade e a inclusão.

Com base nos estudos de Von Krogh, Ichijo e Nonaka (2001, p. 72), “é evidente que a criação de conhecimento pode assumir diferentes rumos, dependendo da solicitude”, se a mesma for alta ou baixa (Quadro 1).

De acordo com Brandão e Freire (2022), podemos relacionar a alta e baixa solicitude tanto aos ambientes organizacionais, quanto aos ambientes científicos, sobretudo considerando que as redes virtuais de aprendizagem, que emergem na contemporaneidade, estão presentes em ambos os contextos.

Brandão e Freire (2022) observam que, no ambiente científico, a viabilidade de projetos de pesquisa, inclusive os interinstitucionais, pode ser favorecida pelo compartilhamento de recursos tecnológicos, bibliográficos e humanos. Os autores destacam que estruturas como os sistemas de revisão por pares, os colégios invisíveis e as próprias políticas nacionais em prol da Ciência, Tecnologia e Inovação (C,T&I) já pressupõem práticas de solicitude entre os pesquisadores. No contexto da dinâmica social em rede, apontam ainda que se impõem novos desafios, como o uso estratégico das tecnologias digitais de informação e comunicação, a (im)personalidade das interações mediadas por dispositivos eletrônicos e as exigências do acesso aberto

aos dados de pesquisa. Diante disto, enfatizam o papel da Ciência da Informação na análise de tais questões por meio de investigações quantitativas e qualitativas, bem como seu potencial atuação propositiva frente a demandas legislativas voltadas à agenda digital e às políticas de informação com vistas ao desenvolvimento científico e tecnológico do país.

Quadro 1 – Criação de Conhecimento quando a Solicitude é Alta ou Baixa

	Conhecimento Individual	Conhecimento Social
Baixa Solicitude	CAPTURA Cada um por si	TRANSAÇÃO Troca de documentos ou de outros conhecimentos explícitos
Alta Solicitude	TRANSFERÊNCIA Ajuda pelo compartilhamento de <i>insights</i>	CONVIVÊNCIA Vivendo juntos com um conceito

Fonte: Von Krogh, Ichijo e Nonaka (2001, p. 72).

Com relação ao exposto no Quadro 1, Von Krogh, Ichijo e Nonaka (2001, p. 72) esclarecem que:

Em condições de baixa solicitude, a criação de conhecimento individual se baseia no processo de captura, e boa parte da criação de conhecimento social ocorre por meio da transação. No entanto, quando a solicitude é alta, os processos de criação de conhecimento mudam para refletir os relacionamentos mais fortes. As pessoas criam conhecimento individual mediante transferência de insights e os grupos geram o conhecimento social por meio do que chamamos de convivência.

Von Krogh, Ichijo e Nonaka (2001) falam de contexto capacitante, e Brandão e Freire (2022), propõem em substituição, o contexto aprendente. O termo contexto aprendente é mais adequado do que contexto capacitante porque enfatiza não apenas a criação de condições para o aprendizado, mas também a construção ativa de conhecimento em rede, impulsionada pela interação e pela solicitude, essenciais na comunicação científica contemporânea, especialmente em ambientes digitais dinâmicos e interconectados. A preferência pelo termo "contexto aprendente" em vez de "contexto capacitante" está relacionada, também, a uma mudança de paradigma tanto conceitual quanto ético, que valoriza o protagonismo dos sujeitos na construção do conhecimento e o caráter contínuo e colaborativo da aprendizagem.

Ressalta-se que o contexto aprendente não se constitui em apenas um ambiente físico, mas sim em uma rede de interações humanas, determinada pela

solicitude, em todas as suas dimensões, para que ocorra o desenvolvimento das condições necessárias à criação e comunicação do conhecimento no regime de informação. Tal rede pode ocorrer *on* ou *off line*.

A conjuntura atual de como são realizadas as pesquisas, demanda muito da comunicação científica em redes digitais, onde há uma oferta diversificada de plataformas, *softwares* e *hardwares*, demais recursos disponíveis e até mesmo barreiras.

De acordo com Alves (2015, p. 68),

um modelo é um artefato construído pelo cientista. Quando falamos em artefatos, pensamos em coisas fabricadas com o auxílio de materiais sólidos, como relógios, máquinas de moer carne, cortadores de unha, satélites artificiais. Todos são artefatos: produzidos pela arte dos homens. Para construir um modelo fazemos uso não de materiais sólidos, mas de conceitos.

Rubem Alves defende a ideia de que modelos teóricos são usados em todos os níveis de conhecimento. Neste artigo, defende-se que os modelos teóricos relacionados à solicitude organizacional e científica, à criação de conhecimento e à inovação são pertinentes, também, ao exercício da ética. Afinal, a solicitude é uma expressão concreta da ética, demonstrando como os princípios se traduzem em ações que promovem bem-estar, dignidade e harmonia social. A solicitude, entendida como a atenção cuidadosa e a preocupação genuína com o bem-estar e a qualidade de vida de todos, tem uma relação intrínseca com o exercício da ética.

O historiador Leandro Karnal (2020), defende que a Ética faz parte da filosofia, uma parte que estuda valores que permitem a convivência harmônica. Trata-se da busca entre o bom e o belo; a busca da vida política, como diz Aristóteles, a vida na polis. A ética rege a capacidade que nós temos de estabelecer sociabilidade, sociedade, relações, sem a destruição do outro, sem a invasão do espaço do outro, e sem a imposição dos valores de um sobre o outro.

Corroborando com Karnal (2020), para quem o grande exercício da ética ocorre no ambiente de trabalho, pois é nele onde passamos maior parte do nosso tempo, e onde interagimos com pessoas diversas, mesmo aquelas que não escolhemos; neste artigo sugerimos cinco razões que tornam o local de trabalho um contexto social importante para o exercício da ética, a saber: 1) relacionamentos profissionais; 2) tomada de decisão; 3) cultura organizacional; 4) influência na sociedade; e 5) desenvolvimento profissional.

O modelo heptadimensional de solicitude organizacional e científica, pode contribuir, portanto, com três aspectos relevantes em um ambiente de trabalho: a criação de conhecimento, a inovação contínua e o desenvolvimento da competência ética.

A criação de conhecimento, é compreendida como sendo: a) a principal fonte de inovação em qualquer organização; b) um processo frágil, repleto de incertezas e conflitos de interesses; e c) um aspecto dependente de forte cuidado entre os membros da organização.

Os gestores possuem vários meios para facilitar as relações humanas, incluindo novos sistemas de incentivos, programas de mentoria, a solicitude como um valor articulado, programas de formação em comportamento baseado na solicitude, entre outros. Neste sentido, faz-se necessário pensar sobre estas questões no contexto da Gestão da Informação e do Conhecimento, com foco na qualidade das relações humanas. O próprio processo de formulação de políticas de informação é um processo de criação de conhecimento.

Dunker *et al.* (2017) argumentam que viver em sociedade vai além da simples partilha de espaços ou da obediência a normas universais; trata-se de compartilhar um tempo histórico comum e de construir, em conjunto, um futuro imprevisível. Para os autores, conviver não significa apenas tolerar o outro, mas reconhecer-se como parte de um mesmo futuro. Esta concepção ética do "viver junto" é particularmente pertinente quando se pensa o processo de criação de conhecimento no âmbito dos regimes de informação. Em tempos marcados pela desinformação e pela pós-verdade, a noção de convivência como pertencimento a um futuro comum resgata o papel coletivo, ético e político da produção, da mediação e da gestão da informação. Tal perspectiva reforça a importância de contextos aprendentes, nos quais a construção do conhecimento se dá em diálogo, com corresponsabilidade e compromisso com a verdade e o bem comum – o que desafia modelos tecnocráticos ou meramente funcionais de gestão da informação.

A convergência de temas como solicitude, ética, criação de conhecimento e inovação contínua é fundamental para o desenvolvimento de modelos teóricos que aprimoram as práticas de gestão de pessoas e gestão da informação e do conhecimento nas organizações e no campo científico. As dimensões da solicitude promovem a consciência individual e coletiva sobre ambientes de apoio e

colaboração, essenciais para a criação e troca de conhecimentos, e para o bem-estar das pessoas. O exercício da ética garante que essas interações ocorram de maneira justa e responsável, fortalecendo a confiança e a integridade organizacional. A criação de conhecimento, aliada à inovação contínua, impulsiona a adaptação e evolução das práticas de gestão, possibilitando que organizações se mantenham competitivas e relevantes. Juntos, estes elementos constroem uma base para o desenvolvimento teórico-prático, orientando estratégias/políticas alinhadas à cultura.

A interseção entre solicitude, ética, criação de conhecimento e inovação contínua não apenas fortalece as relações organizacionais e científicas, mas também pode influenciar diretamente os regimes e as políticas de informação. A solicitude, ao estruturar interações baseadas na confiança mútua, pode contribuir para a construção de ambientes informacionais mais colaborativos e resilientes, onde a circulação e a produção do conhecimento sejam potencializadas por uma cultura de reciprocidade e compartilhamento responsável.

Portanto, compreender a aplicabilidade do modelo heptadimensional da solicitude nos regimes e nas políticas de informação é necessário para viabilização do desenvolvimento de políticas que garantam equidade no acesso ao conhecimento, incentivem práticas informacionais éticas (sobretudo em tempos de uso crescente das ferramentas de inteligência artificial) e promovam ambientes propícios à inovação. A estruturação de políticas de informação fundamentadas na solicitude minimiza assimetrias no fluxo de informações do regime de informação, fortalecendo redes de colaboração científica e organizacional e contribuindo, portanto, para o avanço da ciência e da sociedade como um todo.

4 Aplicabilidade em regimes e políticas de informação

A análise teórica realizada permite sustentar a proposição de que a solicitude, compreendida a partir de suas sete dimensões (confiança mútua, empatia ativa, acesso à ajuda, leniência nos julgamentos, coragem, comunicabilidade e resiliência informacional), constitui elemento estruturante dos regimes de informação, favorecendo colaboração, democratização do acesso ao conhecimento e formulação de políticas públicas mais inclusivas.

Os regimes de informação, em seus diferentes níveis (local ou global), e as políticas de informação (micro e macro), abrangem contextos, sistemas e processos que demandam solicitude para seu melhor desempenho. Possivelmente, isto ocorre porque os regimes de informação não são apenas sistemas normativos e estruturais, mas, também, modos de produção de informação que define como se dá a produção de conhecimento, que emergem da interação contínua entre indivíduos, organizações e redes sociais. A solicitude, ao estruturar estas interações, favorece a confiança mútua, a empatia ativa e o compartilhamento de recursos, aspectos essenciais para que os regimes de informação operem de forma equitativa e sustentável. Neste sentido, reafirmamos que a gestão das políticas de informação é imprescindível para a sua construção e o seu aperfeiçoamento. E não há como formular, avaliar ou propor uma política de informação sem considerar o regime de informação no qual ela irá ser aplicada.

Com base nos ensinamentos de Sandra Braman (2004), Maria Nélida González de Gómez (2002; 2012) e Michel Foucault (1979), para fins deste artigo, os **regimes de informação** podem ser compreendidos como arranjos sociotécnicos, normativos e discursivos, constituídos e evoluídos por humanos, que estruturam o modo como a informação é produzida, disseminada, gerenciada, acessada e apropriada em contextos institucionais, científicos, sociais ou políticos.

Nestes regimes há atuação de **atores sociais** – indivíduos, grupos ou instituições que participam ativamente da criação, mediação e regulação da informação – por meio de **ações de informação**, entendidas como práticas situadas de busca, acesso, uso, organização, disseminação e interpretação da informação. Estas ações resultam em **artefatos de informação**, que representam objetos materiais ou digitais portadores de conteúdo informacional (como documentos, plataformas, bancos de dados, repositórios, podcast, entre outros diversos objetos). As ações de informação são reguladas por **dispositivos de informação**, compreendidos como arranjos estratégicos de saber-poder que articulam normas, práticas, tecnologias e discursos, condicionando os modos de acesso, controle e legitimação da informação em cada contexto.

Neste sentido, os regimes de informação expressam diferentes configurações de poder, participação e pluralidade informacional, moldando as possibilidades de produção e disseminação do conhecimento na sociedade contemporânea. Para

melhor compreensão e aceitação deste conceito, define-se a seguir o que neste artigo entende-se por arranjos sociotécnicos, normativos e discursivos.

Arranjos sociotécnicos são composições dinâmicas entre elementos sociais (atores, instituições, práticas, valores) e elementos técnicos (infraestruturas, dispositivos, algoritmos, tecnologias) que, juntos, estruturam modos de ação, decisão e circulação da informação em determinado contexto. Eles revelam como as tecnologias não são neutras, mas moldadas por interesses sociais, políticos e econômicos – e, ao mesmo tempo, moldam práticas sociais. Por exemplo, a implementação de um sistema de informação em uma universidade pública envolve decisões técnicas (plataforma, infraestrutura, integração de dados), mas também sociais (como será usado, por quem, com que finalidade, segundo que valores e normas).

Arranjos normativos referem-se ao conjunto de normas, leis, regras, políticas e padrões institucionais que regulam o uso, a circulação, o acesso e a governança da informação (processo de estabelecer as regras e diretrizes de uma organização). São os dispositivos formais ou informais que delimitam o que pode ou deve ser feito em termos informacionais, moldando práticas de conformidade, responsabilidade e legitimidade. Por exemplo, a lei de acesso à informação, as normas de confidencialidade em pesquisa, os padrões de interoperabilidade, os regulamentos éticos e institucionais sobre o uso de dados.

Arranjos discursivos dizem respeito à forma como certos discursos, narrativas e construções simbólicas organizam os sentidos atribuídos à informação, à tecnologia e ao conhecimento em determinada época ou contexto. Inspirados em Foucault e nos estudos sobre discurso, compreende-se que estes arranjos operam por meio de enunciados, vocabulários, classificações, percepções de mundo, que produzem verdades legítimas e autorizadas. Por exemplo, o discurso da “transformação digital” pode operar como um arranjo discursivo que orienta investimentos, legitima decisões políticas e redefine práticas informacionais como sinônimo de inovação e progresso.

Da mesma forma, a **formulação de políticas de informação** – uma das etapas centrais do ciclo de desenvolvimento das políticas de informação – configura-se como um processo de criação de conhecimento coletivo. Este processo envolve a identificação de demandas sociais, a negociação de interesses, a análise de dados e

a tomada de decisões que impactam diretamente a produção, a mediação e a gestão da informação. Como demonstram Von Krogh, Ichijo e Nonaka (2001), a criação de conhecimento é favorecida por relações de alta solicitude, nas quais a convivência e a troca de *insights* entre os envolvidos permitem a construção de soluções inovadoras e inclusivas. Assim, a formulação de políticas de informação depende não apenas de critérios técnicos e normativos, mas também de um ambiente colaborativo e de confiança, onde diferentes atores possam contribuir com perspectivas diversas e construir políticas mais eficazes e socialmente legítimas.

Portanto, tanto os regimes de informação quanto as políticas de informação demandam um alto nível de solicitude para sua consolidação e aprimoramento. Ao reconhecer que tais estruturas e processos são fortemente influenciados pelo cuidado mútuo, pela transparência e pelo compromisso ético, é possível promover práticas informacionais mais alinhadas com as necessidades sociais e com a democratização do conhecimento. Isto reforça a importância de incorporar a solicitude como um valor central na formulação e implementação de políticas de informação, garantindo que estas políticas sejam desenvolvidas não apenas com base em princípios regulatórios, mas também em relações humanas solidárias e orientadas para o bem comum.

O presente artigo explora o conceito de “regime de informação” na Ciência da Informação, destacando a importância da solicitude como elemento central. A solicitude é compreendida por meio de sete dimensões que podem atuar como fatores estruturantes nos regimes de informação, promovendo a colaboração, a democratização do acesso ao conhecimento e a formulação de políticas públicas mais inclusivas e eficazes. Esta é a premissa do pensamento a se constituir.

4.1 Colaboração nos regimes de informação

A colaboração é um dos pilares fundamentais para os regimes de informação, especialmente em contextos marcados por complexidade, incerteza e necessidade de inovação contínua. Quando se reconhece que os regimes de informação são compostos por arranjos sociotécnicos, normativos e discursivos, torna-se evidente que sua consolidação depende de interações qualificadas entre os diversos atores sociais envolvidos – sejam eles indivíduos, grupos, instituições públicas ou privadas.

Neste contexto, a solicitude, expressa pelas suas sete dimensões, adquire papel estratégico. A confiança mútua e a empatia ativa sustentam relações interpessoais e interinstitucionais mais estáveis e abertas ao compartilhamento de saberes e práticas. Tais relações favorecem o desenvolvimento de ambientes colaborativos nos quais a circulação da informação ocorre de maneira fluida e transparente, reduzindo assimetrias e potencializando a criação de conhecimento.

A comunicabilidade, por sua vez, é essencial para garantir que os fluxos de informação entre os atores sejam compreensíveis, acessíveis e eficazes. Regimes de informação que promovem práticas comunicacionais claras e inclusivas tendem a facilitar o entendimento mútuo, diminuindo ruídos e mal-entendidos que frequentemente comprometem processos decisórios e políticas públicas.

Além disto, a colaboração em regimes de informação se fortalece com a coragem e a resiliência informacional, que permitem enfrentar contextos adversos, assimetrias de poder, desinformação, disputas discursivas e transformações tecnológicas. O acesso à ajuda e a leniência nos julgamentos reforçam uma cultura organizacional e científica mais acolhedora, na qual o erro é compreendido como parte do processo criativo, e não como falha punitiva – o que é especialmente relevante para contextos que demandam inovação.

Portanto, a colaboração nos regimes de informação não deve ser vista apenas como uma prática desejável, mas como uma condição estruturante que possibilita o desenvolvimento das políticas de informação. Promover a solicitude como valor e prática cotidiana nas interações entre atores, dispositivos e ações de informação é, neste sentido, um caminho promissor para fortalecer tanto a gestão da informação e do conhecimento, quanto a criação de conhecimento voltado para o desenvolvimento dos regimes e das políticas de informação.

4.2 Democratização do acesso ao conhecimento

O acesso à ajuda e a leniência nos julgamentos são fundamentais para garantir a inclusão de diversos atores nos regimes de informação. Ao assegurar que todos tenham suporte adequado e ao considerar os erros como oportunidades de aprendizado, cria-se um ambiente mais inclusivo, essencial para a democratização do conhecimento. Isto possibilita que indivíduos de diferentes origens e níveis de

experiência participem ativamente, acessando e contribuindo para os fluxos informacionais. A resiliência informacional, por sua vez, pode facilitar a adaptação às mudanças e a superação de obstáculos, mantendo o acesso contínuo e equitativo à informação, mesmo em contextos desafiadores (crises sanitárias, desastres naturais, instabilidades políticas, exclusão digital, censura informacional e desinformação sistemática).

4.3 Formulação de políticas públicas inclusivas e eficazes

A coragem e a resiliência informacional são essenciais na criação de políticas públicas que respondam adequadamente às necessidades sociais. A coragem habilita os formuladores a enfrentarem desafios e tomarem decisões difíceis, enquanto a resiliência possibilita a adaptação contínua aos novos dados e contextos. Ao integrar essas dimensões da solicitude, os regimes e as políticas se tornam mais adaptáveis, inclusivas e eficazes, alinhando-se melhor às demandas da população, da mais vulnerável à mais beneficiada.

Por fim, a presente discussão resultou na formulação de um quadro teórico que pode servir de base para a aplicação do **modelo heptadimensional**.

4.4 Quadro teórico para aplicação do modelo heptadimensional

Com base no conceito de regime de informação apresentado e discutido neste artigo, os resultados da pesquisa revelam que a solicitude, em suas sete dimensões, constitui um elemento estruturante dos processos informacionais em contextos institucionais, científicos e políticos. Ao potencializar a colaboração, ampliar o acesso ao conhecimento e fortalecer a formulação de políticas públicas, a solicitude se posiciona como eixo analítico para a evolução dos regimes de informação, sendo passíveis de intervenção.

Neste sentido, propõe-se um **quadro teórico de referência** que articula o **Modelo Heptadimensional de Solicitude Organizacional e Científica** com os componentes sociotécnicos, normativos e discursivos dos regimes de informação. O objetivo é oferecer uma ferramenta analítica que auxilie pesquisadores e formuladores de políticas na compreensão e aprimoramento das práticas informacionais em diferentes regimes de informação.

Quadro 2 – Relação entre as dimensões e os regimes de informação

Dimensão da Solicitude	Relação com Regimes de Informação
Confiança Mútua	Os regimes de informação exigem estruturas normativas baseadas na confiança mútua entre atores sociais, condição essencial para garantir a fluidez e a credibilidade nos fluxos informacionais.
Empatia Ativa	A ação comunicacional dentro dos regimes de informação requer compreensão das necessidades e contextos informacionais dos diferentes atores sociais. A empatia ativa permite que políticas de informação sejam formuladas levando em consideração não apenas aspectos técnicos, mas também as subjetividades e particularidades dos usuários e produtores de informação.
Acesso à Ajuda	O acesso à informação e a capacidade de recorrer a suporte em um regime de informação são essenciais para sua efetividade. A sociedade é estruturada em redes que só funcionam se houver canais eficazes para auxílio e suporte na circulação e utilização da informação, garantindo equidade no acesso ao conhecimento.
Leniência nos Julgamentos	A flexibilidade na interpretação e aplicação de normas e padrões informacionais dentro de regimes de informação pode permitir maior inovação e inclusão. Os regimes de informação se estruturam a partir de redes de poder e, portanto, a leniência nos julgamentos pode atenuar efeitos de exclusão e viabilizar a adaptação de normas a diferentes contextos.
Coragem	A intervenção em regimes de informação requer coragem para questionar paradigmas e enfrentar estruturas consolidadas de saber-poder.
Comunicabilidade	A eficácia dos regimes e das políticas está diretamente relacionada à clareza, inteligibilidade e capacidade de disseminação da informação.

Resiliência Informacional	Os regimes de informação precisam se adaptar a mudanças políticas, tecnológicas e sociais, sem comprometer sua integridade e funcionalidade, mesmo em cenários de incerteza. O exercício da resiliência informacional possibilita que atores e sistemas se adaptem diante de novas exigências, sem comprometer a integridade dos fluxos e processos informacionais.
---	--

Fonte: Elaboração do autor (2025).

Este quadro contribui para a consolidação de um **instrumento teórico-analítico**, capaz de apoiar diagnósticos, intervenções e avaliações em regimes e políticas de informação. Ao dialogar com contribuições fundamentais no campo da Ciência da Informação – como as de Braman (2004), Frohmann (1995), Ekbja e Evans (2009), González de Gómez (2002; 2012) e Foucault (1979) –, este artigo propõe uma perspectiva inovadora ao introduzir a **solicitude como modelo estruturante** nos regimes e nas políticas de informação. Assim, amplia-se o repertório teórico e metodológico disponível para pesquisadores interessados em compreender e intervir nos contextos e meios de produção, mediação e gestão da informação no Brasil.

5 Considerações finais

Conclui-se que o modelo heptadimensional representa uma contribuição teórica e metodológica relevante para os estudos científicos no campo da Ciência da Informação, permitindo novas perspectivas sobre a interação entre dinâmicas organizacionais, redes colaborativas e políticas públicas (políticas de informação) voltadas para a ciência, tecnologia e inovação.

Os resultados desta pesquisa demonstram que a solicitude, compreendida por meio de suas sete dimensões (confiança mútua, empatia ativa, acesso à ajuda, leniência nos julgamentos, coragem, comunicabilidade e resiliência informacional), atua como um modelo estruturante nos regimes de informação e na formulação de políticas de informação. Esta abordagem permite compreender os regimes de informação como arranjos dinâmicos de produção de conhecimento, sustentados por interações colaborativas e por vínculos informacionais dependentes da solicitude.

Ao longo do estudo, verificou-se que a inserção da solicitude como elemento essencial nos regimes de informação favorece a democratização do conhecimento, reduz assimetrias informacionais e fortalece a capacidade adaptativa de organizações e redes informacionais. Especificamente, a confiança mútua e a empatia ativa surgem como condições essenciais para a colaboração entre os atores humanos/sociais envolvidos, enquanto a resiliência informacional e a coragem são determinantes para a capacidade de enfrentamento de desafios estruturais e conjunturais que permeiam as políticas de informação.

Ademais, foi evidenciado que a formulação de políticas de informação – compreendida como um processo de criação de conhecimento coletivo – depende da existência de um ambiente informacional que valorize a troca de ideias, a participação plural e a disposição para enfrentar paradigmas estabelecidos. Um dos principais aportes do estudo foi a proposição de um quadro teórico que relaciona as dimensões do Modelo Heptadimensional de Solicitude Organizacional e Científica aos aspectos teóricos dos regimes de informação, contribuindo para o avanço da discussão na área da Ciência da Informação.

Espera-se que este artigo possa subsidiar futuras pesquisas e práticas nas áreas de regimes e políticas de informação, e da gestão da informação e do conhecimento, incentivando a incorporação da solicitude como um valor fundamental nos processos de produção, mediação e gestão da informação. Como perspectivas futuras, sugere-se a ampliação e atualização deste modelo, por meio de estudos de caso que possam validar as relações teóricas estabelecidas e sua aplicação em diferentes contextos.

Referências

ALVES, R. **Filosofia da ciência**: introdução ao jogo e a suas regras. 19. ed. São Paulo: Loyola, 2015.

BRAMAN, S. The emergent global information policy regime. *In*: BRAMAN, S. (Ed.). **The emergent global information policy regime**. Hampshire: Palgrave, 2004.

BRANDÃO, J. L. A. **Modelo teórico-pragmático para políticas de informação em bibliotecas**. 2022. 225 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2022. Disponível em: https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/24924?locale=pt_BR. Acesso em: 10 fev. 2025.

BRANDÃO, J. L. A.; FREIRE, G. H. A. Solicitude científica em rede com o método ciência-ação. In: FREIRE, G. H. A.; FREIRE, I. M. **Comunicação científica em rede**. Rio de Janeiro: IBICT, 2022. p. 181-206. Disponível em: <https://omp-editora.prp.ibict.br/index.php/edibict/catalog/book/282>. Acesso em: 10 fev. 2025.

DUNKER, C.; TEZZA, C.; FUKS, J.; TIBURI, M.; SAFATLE, V. Ética e pós-verdade. Porto Alegre: **Dublinense**, 2017.

EKBIA, H. R.; EVANS, T. P. Regimes of information: land use, management, and policy. **The information society**, London, v. 25, n. 5, p. 328–343, set., 2009. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01972240903212789>. Acesso em: 11 fev. 2025.

FELIPE, A. A. C.; MOTA, D. A. R. A gestão do conhecimento como recurso de inovação para micro e pequenas empresas (MPEs): o modelo *Enabling Knowledge Creation* (EKC). InCID, Ribeirão Preto, v. 6, n. 1, p. 57-78, mar./ago. 2015. Disponível: <https://revistas.usp.br/incid/article/view/69584>. Acesso em: 19 fev. 2025.

FOUCAULT, M. **Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1979.

FROHMANN, B. Taking information policy beyond information science: applying the actor network theory. In: OLSON, H. A.; WARD, D. B. (Eds.). ANNUAL CONFERENCE OF THE CANADIAN ASSOCIATION FOR INFORMATION SCIENCE, 23., 1995, Edmonton, Alberta, **Proceedings...** 1995. Disponível em: <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=40176306291e2cf81caecb4b6c9412853ae54031>. Acesso em: 10 fev. 2025.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Novos cenários políticos para a informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 1, p. 27-40, jan./abr. 2002. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/975>. Acesso em: 15 fev. 2025.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Regime de informação: construção de um conceito. **Informação & sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 3, p.43-60, 2012. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/14376>. Acesso em: 15 fev. 2025.

KARNAL, L. Leandro Karnal fala sobre ética em ambientes profissionais. [S. l.: s. n.], 2020. 1 vídeo (9 min e 27 seg). Publicado pelo canal Tribunal Superior do Trabalho. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=pEXhGE7Fd6s&t=194s>. Acesso em: 4 fev. 2020.

MOTA, D. A. R.; TARGINO, M. das G. Modelos de gestão do conhecimento em micro e pequenas empresas. **BJIS**, Marília, v.7, n. especial, p.178-200, 2013. Disponível em: <http://www2.marilia.Unesp.br/revistas/index.php/bjis/index>. Acesso em: 17 fev. 2025.

VON KROGH, G.; ICHIJO, K.; NONAKA, T. **Enabling knowledge cration**: how to unlock the mistery of tacit knowledge and release the power of innovation. New York: Oxford University Press, 2000.

VON KROGH, G.; ICHIJO, K.; NONAKA, IKUJIRO. **Facilitando a criação de conhecimento:** reinventando a empresa com o poder da inovação contínua. Rio de Janeiro, Campus, 2001.

Heptadimensional model of organization and scientific care:

applicability in information regimes and policies

Abstract

Objective: This paper analyzes the applicability of the Heptadimensional Model of Organizational and Scientific Care in information regimes and policies, highlighting its contribution to information and knowledge management, ethics, and innovation in organizational and scientific environments. **Methodology:** This research adopts an essayistic approach, grounded in a theoretical-conceptual framework and a narrative literature review on information regimes, information policies, and care models, with an emphasis on the contributions of Von Krogh, Ichijo, and Nonaka (2000), and Brandão and Freire (2022). The analytical path focused on the conceptual articulation between the seven dimensions of care and the constituent elements of information regimes. **Results:** The findings indicate that care, through its seven dimensions (mutual trust, active empathy, access to help, leniency in judgment, courage, communicability, and informational resilience), acts as a structuring element in information regimes, promoting collaboration, the democratization of knowledge, and the formulation of more inclusive and effective public policies. Furthermore, the study resulted in the proposal of a theoretical framework that relates the dimensions of care to the sociotechnical, normative, and discursive components of information regimes. **Conclusions:** It is concluded that the proposed model represents a relevant theoretical and methodological contribution to Information Science by offering new perspectives on the interaction among organizational dynamics, collaborative networks, and public policies focused on Science, Technology, and Innovation. The research resulted in a conceptual proposal of an information regime, understood as a dynamic arrangement of knowledge production sustained by collaborative bonds and relations of care.

Descriptors: Organizational and scientific care. Information regimes. Information policies. Information Science.

Modelo septadimensional de solicitud organizativa y científica:

aplicabilidad en regímenes y políticas de información

Resumen

Objetivo: El presente artículo analiza la aplicabilidad del Modelo Heptadimensional de Solicitud Organizacional y Científica en regímenes y políticas de información, destacando su contribución a la gestión de la información y del conocimiento, la ética y la innovación en

entornos organizacionales y científicos. **Metodología:** La investigación asume un carácter ensayístico, fundamentado en un enfoque teórico-conceptual y en una revisión narrativa de la literatura sobre regímenes y políticas de información y modelos de solicitud, con énfasis en las contribuciones de Von Krogh, Ichijo y Nonaka (2000), y Brandão y Freire (2022). El recorrido analítico se centró en la articulación conceptual entre las siete dimensiones de la solicitud y los elementos constitutivos de los regímenes de información. **Resultados:** Los resultados indican que la solicitud, por medio de sus siete dimensiones (confianza mutua, empatía activa, acceso a la ayuda, lenidad en los juicios, coraje, comunicabilidad y resiliencia informacional), actúa como un elemento estructurante en los regímenes de información, promoviendo la colaboración, la democratización del conocimiento y la formulación de políticas públicas más inclusivas y eficaces. El estudio resultó, además, en la proposición de un cuadro teórico que relaciona las dimensiones de la solicitud con los componentes sociotécnicos, normativos y discursivos de los regímenes de información. **Conclusiones:** Se concluye que el modelo propuesto representa una contribución teórica y metodológica relevante para la Ciencia de la Información, al ofrecer nuevas perspectivas sobre la interacción entre las dinámicas organizacionales, las redes colaborativas y las políticas públicas orientadas a la Ciencia, Tecnología e Innovación. La investigación resultó en una propuesta conceptual de régimen de información, comprendido como un arreglo dinámico de producción de conocimiento sustentado por vínculos colaborativos y relaciones de solicitud.

Descriptores: Solicitud organizacional y científica. Regímenes de la información. Políticas de la información. Ciencia de la Información.