



XXII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXII ENANCIB

ISSN 2177-3688

GT-3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE DA DIVERSIDADE NA PRÁTICA

INFORMATION MEDIATION: AN ANALYSIS OF DIVERSITY IN PRACTICE

Beatriz de Oliveira Benedito. UNESP.

Marcela Arantes Ribeiro. UNESP.

Luana Maia Woida. UNESP.

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Esta pesquisa destaca a informação a partir das relações, internas ou externas, das organizações que propõe desenvolver ações baseadas na diversidade, equidade e inclusão social. Tem como objetivo analisar a diversidade, a partir da mediação da informação, no contexto das organizações. Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa, exploratória, descritiva e do tipo documental, que inter-relaciona a Mediação da Informação na disseminação da informação para romper com padrões sociais, bem como na apropriação de informações que impulsionam o reconhecimento da diversidade na sociedade. A análise de conteúdo foi aplicada nos dados selecionados do site *diversityinc* das seguintes organizações: Accenture, Mastercard e Abbott. As categorias foram analisadas pela episteme da Mediação da Informação, identificou-se ações de interferência informacional que impulsionam para transformações no que tange a diversidade & inclusão e visam a apropriação dessas informações considerando a relação, o diálogo e a convivência com o outro. Considera-se a necessidade de fortalecer as discussões e lutas por equidade de gênero, bem como ações mediadas voltadas para diversidade, equidade e inclusão.

Palavras-Chave: Diversidade. Mediação da Informação. Organizações.

Abstract: This research highlights information from the relationships, internal or external, of organizations that propose to develop actions based on diversity, equity and social inclusion. It aims to analyze diversity, from the mediation of information, in the context of organizations. This is a research with a qualitative, exploratory, descriptive and documentary approach, which interrelates Information Mediation in the dissemination of information to break with social standards, as well as in the appropriation of information that drives the recognition of diversity in society. Content analysis was applied to selected data from the diversityinc website of the following organizations: Accenture, Mastercard and Abbott. The categories were analyzed using the Information Mediation episteme, identifying the informational interference actions that drive for transformations regarding diversity & inclusion and aim at the appropriation of this information considering the relationship, dialogue and coexistence with the other. It is considered the need to strengthen discussions and struggles for gender equity, as well as mediated actions aimed at diversity, equity and inclusion.

Keywords: Diversity. Information Mediation. Organizations.



1 INTRODUÇÃO

A discussão sobre a diversidade perpassa pelas representações do seu conceito e se associa a um debate multidimensional. Para Saji (2005) a definição de diversidade assume sentidos distintos, que perpassam por gênero, raça/etnia, classe etc., até as discussões mais amplas que podem ser compreendidas através das diferenças entre sujeitos, ou seja, a forma de como os indivíduos se distinguem entre si. Fleury (2000, p. 20) procura definir a diversidade a partir da perspectiva cultural, abordando as interações de distintos indivíduos e destaca a existência de grupos com maiores oportunidades, bem como grupos de minoria, constituídos por indivíduos em desvantagem no acesso aos recursos e posições de prestígio e poder reforçando, demonstrando um universo desigual, com preconceitos, discriminações e opressões.

A partir dessa contextualização e considerando que a informação perpassa pelas relações sociais, tem-se a mediação da informação, a diversidade e inclusão de minorias nas organizações como temas centrais dessa pesquisa. Para tanto, parte-se do seguinte questionamento: é possível a mediação da informação impulsionar as políticas de diversidade & inclusão no contexto das organizações?

O questionamento surge da inter-relação de duas pesquisas em andamento, vinculadas ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Unesp-Marília que ambas se respaldam na discussão sobre a informação, diversidade e sociedade, bem como da compreensão da construção de processos subjetivos nas relações sociais em alicerces culturais e sociais que delineiam as informações disseminadas nas interações entre indivíduos e em determinados espaços.

Neste contexto e partindo do princípio que as diferenças que surgem como elementos para compreender o funcionamento das relações sociais são construídas historicamente e que perduram no falar, pensar, gestos e comportamentos em uma sociedade, este estudo apresenta como objetivo analisar as políticas de diversidade & inclusão a partir da Mediação da Informação no contexto das organizações na atualidade.

Essa pesquisa é de abordagem qualitativa, do tipo descritiva e documental (GIL, 2002; 2014; PRODANOV, FREITAS, 2013). Para a realização da coleta dos dados foram selecionadas as três maiores organizações segundo a lista *DiversityInc* (2022) a saber: *Accenture*, *Mastercard* e



Abbott. Desta forma, adotou-se a análise de conteúdo como método para a construção de inferências e identificou-se ações de interferência informacionais que impulsionam para a transformação nas relações das organizações com efeito na sociedade.

2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A Mediação da Informação, pelo viés da Ciência da Informação, delinea a discussão nas interações entre indivíduos e perpassa pelo contexto das diferenças. A ausência de igualdade e linearidade na construção das relações em uma sociedade adentra a discussão da Mediação da Informação, na medida que as informações são construídas, reconstruídas, significadas e ressignificadas pelos usuários, no caso os sujeitos que as vivenciam.

Pensar a informação perpassa pela complexidade e subjetividade da sociedade, logo, “a compreensão da informação pelo indivíduo é fator determinante para estabelecer seu valor, se é ou não pertinente a ele e qual a sua real utilidade” (VALENTIM, ANÇANELLO, 2018, p. 31).

Nesse sentido, tem-se o conceito de Mediação da Informação em Almeida Júnior (2015, p. 25) como:

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.

Há o efeito social da ação de mediar destacando o alcance dessa, seja de forma singular e individual ou plural e coletiva. Neste contexto, a permanência, compreensão, valor e pertinência ou não de determina informação perpassa pelo momento vivido do indivíduo, dito de outra forma, pelo contexto histórico social momentâneo de interação do sujeito com a informação. Compreende-se essa interação tanto na busca direta pela informação ou no acesso encaminhado de uma determinada informação, logo, há o contato com a informação e gera conflitos, seja no sentido de enfrentamento ou potencialização de determinada informação.

Nessa relação da pessoa com a informação identifica-se a discussão sociocultural como elemento que delinea a interpretação e a ressignificação da informação por parte do indivíduo. Dito isso, fundamenta-se na Mediação Cultural de Perrotti e Pieruccini (2014, p. 19) o argumento de que “os processos de mediação passam a ser entendidos como ato constitutivo dos processos de construção de sentidos e, ele próprio, instância produtora de significação”.



Nota-se um alinhamento teórico entre os autores do quadro teórico apresentado nas discussões de Mediação que possibilita compreender as relações na sociedade a partir do comportamento construído historicamente e sustentado no processo cultural que influencia nas relações na sociedade.

Nesse sentido e partindo a Mediação da Informação considera a disseminação da informação, bem como o caráter social e cultural que perpassa pelas relações sociais, possibilitando identificar fatos que atualmente geram novas necessidades informacionais.

3 DIVERSIDADE: UMA REFLEXÃO TEÓRICA

De acordo com Saji (2005) e Maccali et al. (2014) o conceito de diversidade é multidimensional e tem sido discutido a partir de diferentes perspectivas no âmbito acadêmico. Nkomo e Cox Jr. (1991, p. 335) definem diversidade como “um misto de pessoas com identidades grupais diferentes, dentro de um mesmo sistema social”. E, Camillo e Silva (2021, p. 5) corroboram essa discussão a partir da dimensão cultural. Assim sendo, para os autores, a “diversidade se manifesta na pluralidade e originalidade dos grupos étnicos, pois são esses atributos que lhes conferem a identidade que têm”, ganha-se relevo aqui, as diferenças entre os indivíduos tangíveis e intangíveis, visíveis e invisíveis.

Para outros autores a definição de diversidade é mais abrangente. Por exemplo, Thomas (1991) explica o sentido inerente ao individualismo, em que todos são diversos, bem como diferentes entre si, sendo que a diversidade se configura como algo que vai além da circunscrição de gênero ou raça. Desse modo, o autor considera as diferenças individuais que cada sujeito carrega consigo, isto é, a forma que as pessoas se distinguem. A exemplo disso, tem-se: tempo de serviço, história, idade, formação educacional, estilo de vida e entre outros.

Já Fleury (2000, p. 20) apresenta a reflexão envolta da diversidade cultural, como sendo a interação entre indivíduos com distintas identidades e que coabitam no mesmo sistema social. A autora ainda ressalta que nesses sistemas, coexistem grupos de maioria e minoria. Os grupos de maioria são os sujeitos que, na maior parte da história, obtiveram vantagens no acesso aos principais recursos econômicos e políticos, estes por sua vez, até hoje detêm os maiores níveis de poder e tomada de decisão.

Por outro lado, no que se refere aos grupos de minorias, sua conceituação segundo Saji (2005, p. 10) “desconsidera o número do grupo, mas contempla sua disposição de poder na



sociedade. Nesse caso, uma minoria é um grupo que dispõe de pouco poder e, por isso, depende da arbitrariedade de outro grupo, considerado como maioria”. Sob esse ponto de vista, deve-se ressaltar que o conceito de grupos de minoria expõe a realidade de que uma parcela da população (mesmo que na maioria das vezes, constituem-se por muitas pessoas) se encontra, de alguma forma, marginalizada, bem excluída no acesso ao poder e processo de socialização. De modo geral, os indivíduos que pertencem a grupos minoritários representam o contexto das inúmeras desigualdades existentes na sociedade, sobretudo, pode-se dizer que já vivenciaram, ou ainda mais, vivenciam a discriminação e a injustiça social.

Isto posto, associando essa discussão com o conceito de diversidade de Fleury (2000), identifica-se que no centro da definição de diversidade cultural estão as relações de poder e o acesso desigual aos recursos econômicos e políticos e, portanto, é necessário reconhecê-lo e referenciá-lo em todas as conjunturas. Neste contexto, podemos citar a interpelação sobre o tema da diversidade na esfera das organizações, em que é nessa direção que essa pesquisa se encontra. Saji (2005) pondera que o conceito de diversidade associado a esse agrupamento das particularidades dos “diversos”, segundo a forma de organização ou representação social, em diferentes grupos de maioria e minoria, enfatiza a compreensão dos traços de uma realidade extremamente desigual frente as organizações, bem como uma sociedade contemporânea carente de justiça social. A participação de grupos minoritários no âmbito das organizações ainda é preocupante sob o ponto de vista dos programas de diversidade e inclusão, pois existem dentro das empresas preconceito e discriminação que quase sempre se inicia, ou ainda, é decorrente de situações estereotipadas, racistas, sexistas, xenofóbicas, capacitistas etc.

Segundo o *World Economic Forum* (2021a) somente 4% de organizações priorizam iniciativas de diversidade voltadas para a inserção de pessoas com deficiência no âmbito organizacional, sendo que as principais barreiras enfrentadas por estes grupos no ingresso ao mercado de trabalho são: acessibilidade, progressão na carreira, desencorajamento e limitação das possibilidades de demonstrar suas habilidades. Já na conjuntura da diversidade, como foco específico nas pessoas transgêneros dos Estados Unidos (EUA) o *World Economic Forum* (2021b) identifica os seguintes desafios: pessoas adultas transgêneros são mais propensos a enfrentarem o desemprego, falta de possibilidades de promoção, assédio, ausência de apoio no local de trabalho etc.



Outro cenário que tem suscitado debates em torno da diversidade está no quadro da presença de pessoas negras dentro das organizações, como analisa *McKinsey & Company* (2021) os trabalhadores negros dos EUA encontram-se sub-representados nas regiões de maior crescimento, bem como nas empresas mais bem pagas, enquanto que, há, uma super-representação deste grupo em territórios de baixo crescimento e atividades de baixos salários e com possibilidades de ascensão profissional. Ainda segundo essa pesquisa, somente 7% de pessoas negras ocupam o cargo de gerente sênior, sendo que na posição de vice-presidente e vice-presidente sênior a representação se mantém em 4% e 5% de pessoas negras.

Sobre o quadro da diversidade inerente às mulheres, salienta-se outro aspecto, a separação binária homem/mulher (SANTOS; BRAZ, 2018). Pensar nessa separação, significa enfatizar diversas implicações que reforçam estereótipos sexistas, o acesso desigual da mulher no universo de trabalho e as atividades reservadas para elas no ambiente organizacional. Dessa forma, fala-se sobre a construção social e cultural sobre determinadas expectativas no que se refere aos comportamentos e atitudes apropriadas e típicas para homens e mulheres, bem como a (re) produção de barreiras e desvantagens que dificultam tanto o ingresso da mulher nas organizações, quanto sua ascensão profissional, resultando assim, na concentração de trabalhadoras femininas em atividades de baixa remuneração e com poucas possibilidades de ascensão profissional.

Porém, Biroli (2016, p. 22) argumenta que as desigualdades que as mulheres vivenciam, assumem diversas e distintas expressões, segundo a classe e raça. Ou seja, nem todas as trabalhadoras femininas enfrentam de forma semelhante o acesso desigual ao mundo laboral e das organizações, ou ainda, vivenciam as intensas duplas ou triplas jornadas de trabalho. Para a autora, “não é possível, assim, pressupor que os privilégios estão sempre entre os homens, e as desvantagens e as formas mais acentuadas de exploração entre mulheres”. Desta forma, enfatiza-se, que na conjuntura moderna, não existe somente o sexismo e machismo como um eixo de discriminação e outras dimensões, há também o racismo, classismo, xenofobia etc., que incide sobre as desigualdades enfrentadas por mulheres.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa inter-relaciona a concepção de Mediação da Informação nas discussões da diversidade envolta da sociedade contemporânea. Nesse contexto, tem-se uma pesquisa de



natureza qualitativa, pelo fato de o objeto de pesquisa ser um fenômeno social, em que há uma realidade a ser analisada, bem como a definição das sequências de atividades: redução, caracterização e interpretação dos dados, gerando um relatório de análise (GIL, 2022).

O estudo é do tipo descritivo, pois “visa a descrever as características de determinada população ou fenômeno ou estabelecimento de relações variáveis” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 52). O delineamento, por sua vez, é documental, já que a presente pesquisa busca analisar “documentos de segunda mão, que de alguma forma já foram analisados, tais como: relatórios de pesquisa, relatórios de empresas, tabelas estatísticas etc” (GIL, 2002, p. 46).

Nesta investigação, os documentos de segunda mão analisados e que já perpassaram por tratamento analítico são os relatórios e ações voltadas para a diversidade e inclusão de empresas internacionais, sendo que foram selecionadas as três maiores organizações de acordo com o *ranking* da *DiversityInc* (2022), a saber: *Accenture*, *Mastercard* e *Abbott*.

Os procedimentos da pesquisa pautaram-se no material disponibilizado nos sites das organizações supracitadas. Optou em analisar essas empresas, pelo fato de ocuparem as três primeiras posições da lista da *DiversityInc* (2022), por divulgarem as ações ou programas inerentes ao ingresso de minorias sociais no âmbito organizacional e, sobretudo, pelo desenvolvimento de ações internas e externas voltadas para a diversidade e inclusão.

Assim, o método de pesquisa utilizado é a Análise de Conteúdo, que segundo Bardin (1977) consiste em:

[...] conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens (BARDIN, 1977, p. 42).

Isto posto, os dados coletados foram analisados por meio da Análise Cateórica, uma técnica que compõe o método de pesquisa Análise de Conteúdo. Segundo Bardin (1977, p. 147) essa técnica pode ser entendida como a “[...] divisão dos componentes das mensagens analisadas em rubricas ou categorias [...]”, cuja interpretação crítica remete aos sentidos explícitos ou não do material analisado. (BARDIN, 1977).

Neste caso, as categorias foram importadas à pesquisa, ou seja, estabelecidas *a priori*, sendo todas oriundas dos seguintes documentos: Objetivos do Desenvolvimento Sustentável Agenda 2030 (ODS), Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação



contra a Mulher – CEDAW (ANO) e a Convenção Internacional sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial (1965). As categorias da pesquisa são vistas a seguir:

- 1 Eliminação das disparidades e garantia a igualdade de acesso a todos os níveis de formação profissional;
- 2 Incentivo a valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável;
- 3 Equidade salarial;
- 4 Eliminação de todas as formas de discriminação racial;
- 5 Ações ou medidas de conciliação entre trabalho, família e vida pessoal;
- 6 Participação plena e efetiva de mulheres e a igualdade de oportunidades para liderança;
- 7 Emprego pleno e produtivo e trabalho decente para pessoas com deficiência;

Considerando essas categorias, a seção 5 apresenta a análise e discussão dos dados.

5 ANÁLISE DOS DADOS

Optou-se pelo uso de sete categorias, pois são reconhecidas como compromissos internacionais, adotados por muitos países e adaptadas para o contexto das organizações. Pondera-se também que as categorias utilizadas se caracterizam como recortes que se aproximam e ressaltam a definição de diversidade articulada por Fleury (2000), o agrupamento das particularidades dos diversos, por meio da representação social em diferentes grupos, de maioria e minoria. Uma perspectiva que evidencia os traços de desigualdades nas relações de poder e o acesso aos recursos econômicos e políticos. Nesse pensar, é fundamental que as organizações, juntamente com seus gestores e administradores estejam conscientes no que se refere a presença de tal cenário, para que seja possível implementar e disseminar práticas no micro e macroambiente organizacional, reduzindo ou eliminando contextos de barreiras, preconceito e discriminação, bem como promovendo e favorecendo a diversidade e a justiça social.

Quadro 1 – enquadramento das unidades de registro pertinentes

Categoria	Unidades de Registro (UR)	Empresa
1	<i>“[...] a Girls4Tech para inspirar as jovens a desenvolver habilidades STEM que as ajudarão a se tornarem líderes do amanhã [...] no ano passado, com milhões de alunos em casa, criamos novas atividades STEM on-line [...]”</i>	Mastercard



	<i>"[...] investimos em nosso programa de estágio no ensino médio, que dá aos alunos a oportunidade de trabalhar em nossas tecnologias [...]"</i>	Abbott
2	<i>"Rede Cultural e de Liderança Asiática é o principal recurso cultural e empresarial asiático [...] A rede apoia a Abbott fornecendo aprendizado e desenvolvimento, conscientização cultural asiática, experiência em patrimônio asiático e programas comunitários"</i>	Abbott
3	<i>"[...] conduzimos uma revisão anual da equidade salarial [...] em 5 de novembro de 2021, temos um salário por dólar, 100% de equidade salarial para mulheres em comparação com homens, em todos os países em que operamos[...]"</i>	Accenture
	<i>"[...] estabelecemos uma estrutura para examinar as práticas de remuneração anualmente com o apoio de análises de terceiros [...] as mulheres em nossa empresa ganham US\$ 1,00 para cada US\$ 1,00 ganho pelos homens [...]"</i>	Mastercard
4	<i>"estamos progredindo constantemente aumentando nossa representação em nossa força de trabalho; introdução de treinamentos obrigatórios sobre identificar, fala e denunciar o racismo [...]"</i>	Accenture
	<i>"[...] Nossa iniciativa In Solidarity [...] é um projeto de toda a empresa que olha para dentro – para elevar e apoiar nossos funcionários negros – e para fora – para fornecer as ferramentas para diminuir as lacunas de riqueza e oportunidades"</i>	Mastercard
5	<i>"nossos funcionários podem definir seus horários de início e término ou trabalhar mais horas em menos dias. Eles podem trabalhar à distância e oferecemos acordos por meio período"</i>	Accenture
	<i>"Reconhecendo a importância de opções flexíveis, nossa Flex Network apoia e promove a conscientização sobre a flexibilidade no local de trabalho. A rede fornece treinamentos e recursos para funcionários e gerentes [...]"</i>	Abbott
6	<i>"[...] estabelecemos metas para alcançar uma força de trabalho com equilíbrio de gênero até 2025. Isso significa 50% mulheres e 50% homens para aqueles cujo gênero é binário"</i>	Accenture
	<i>"Inspirado no quinto Objetivo de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, Give Me 5 aborda o trabalho que a Mastercard está fazendo pela igualdade de gênero. Os três pilares do programa incluem: pessoas; sociedade e mercado"</i>	Mastercard
	<i>"à missão das Mulheres Líderes da Abbott é ajudar mulheres líderes a maximizar seu potencial e realizar grandes conquistas ao longo de suas carreiras [...] oferecendo programas e iniciativas dinâmicas para aprimorar experiências de liderança e desenvolvimento de carreira [...]"</i>	Abbott
7	<i>"[...] para abordar a acessibilidade em toda a empresa, uma equipe de nossa organização global de TI, em colaboração com outras equipes de nossa organização [...] está realizando um programa para que todas as interações das pessoas Accenture com software, dispositivos e serviços estejam em conformidade com os padrões de acessibilidade definidos globalmente"</i>	Accenture
	<i>"disABILITY Network [...] criar uma cultura de compreensão, conscientização, avanço e defesa de indivíduos com deficiência por meio de educação, treinamento, divulgação, eventos voluntários e colaborações [...]"</i>	Abbott

Fonte: Elaborado pelas Autores com base nos dados encontrados (2022).

Na primeira categoria **Eliminação das disparidades e garantia a igualdade de acesso a todos os níveis de formação profissional**, há presença de duas UR (Unidades de Registro). Nessa categoria, fala-se sobre iniciativas ou oportunidades externas construídas e disseminadas pelas organizações, objetivando o acesso à educação e formação profissional dos indivíduos, em particular, grupos de minorias, crianças e pessoas que vivem em comunidades marcadas pela precariedade, cujo direito à educação lhes é negado.



O mundo contemporâneo ainda possui brechas no ingresso à educação e formação profissional de mulheres, negros, indígenas, transexuais e entre outros. Quando se observa o quadro da população negra, estes se encontram na posição de maior desvantagem, em razão do racismo estrutural, sendo que para Ribeiro (2019, p. 43) “esse debate não é sobre capacidade, mas sobre oportunidades”.

Sobre isso, pelo viés da Mediação da Informação se vislumbram ações de interferência realizada por um profissional da informação que desenvolvam ações informacionais de desconstrução da estereótipos de gênero, bem como ações que potencializam a compreensão de equidade e igualdade de gênero. Neste ponto e direcionado para o quadro 1 destaca-se o programa de estágios para tecnologia que atende alunas e alunos. Logo, a importância de disseminar a informação entre os jovens, evidenciando a oportunidade para ambos, evidencia o processo de mediação dessa informação utilizando-se de múltiplas linguagens e considerando a tríade: mediador – leitor – texto (PERROTTI, PIERUCCINI, 2014), que impulsiona a apropriação da informação nesse contexto em que a mulher e o homem trabalham com tecnologia. Tal compreensão torna-se viável pois, “a informação é dependente do seu produtor, do espaço em que interage com o usuário, dos mediadores desse espaço, do ambiente, do momento, do entorno, do contexto, do tipo de suporte que a sustenta provisória e momentaneamente, do usuário” (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 21-22).

Na sequência, a categoria **Incentivo da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável**, detém somente uma UR. De modo geral, o conteúdo dessa UR, condiz com uma prática externa construída pela *Abbott* que favorece, valoriza e potencializa a originalidade e identidade de grupos étnicos, neste caso, a herança cultural asiática. Verifica-se que a discussão envolta nessa categoria reconhece as marcas sociais e culturais que se estreitam dentro de uma sociedade, mesmo congregando um número crescente de diferentes grupos que interagem e coexistem no mesmo território. E, com isso, identificam-se processos de interferência nas relações entre seres humanos, seja consciente ou inconsciente, que impactam a integração política e econômica de grupos sociais, gerando demandas que adentram a todos os indivíduos, bem como suas diferentes características que compõem a formação sociocultural de uma sociedade.

Dessa maneira, a Mediação da Informação adentra a discussão visando à apropriação da informação, destacando-se as informações de ruptura dos estereótipos de gênero em que



se tem o valor subjetivo da informação nas relações sociais. Assim, “pode-se afirmar que toda informação tem um valor latente e que este depende da pertinência a determinado indivíduo (ou grupo)” (VALENTIM, 2018, p. 31). Nesse sentido, a informação a ser apropriada pelas pessoas de uma organização que incentiva à diversidade e demonstra que a cultura individual impulsiona seu desenvolvimento sustentável, possibilita relações de igualdade e integração entre as pessoas.

No que se refere a terceira categoria **Equidade salarial**, registram-se três UR. Ou seja, todas as organizações possuem compromissos e práticas de supervisão inerentes a igualdade no acesso as remunerações/salários, quando são desempenhadas as mesmas atividades ou funções. Em resumo, é plausível afirmar que ainda hoje existem lacunas, que enfatizam as disparidades salariais, sendo que na hierarquia de renda, as mulheres brancas e homens brancos encontram-se próximos, no que diz respeito aos padrões de oportunidades e vantagens em relação aos homens negros. Já as mulheres negras, representam e “[...] integram a faixa mais pauperizada da população”, tal como explica Biroli (2018, p. 22). Em enfrentamento a essa construção social de desigualdades vislumbra-se o processo de mediação impulsionando a disseminação da informação com ações de interferência informacional (ALMEIDA JÚNIOR, 2015), sendo útil no processo de mudanças, a destacar as mudanças que tangem as desigualdades salariais de gênero e seccionada por raça.

No que se refere a quarta categoria **Eliminação de todas as formas de discriminação racial**, as UR demonstram ações para combater o racismo. Registra-se a contração de representações desse grupo social e treinamentos constantes. Nesse contexto, uma possível explicação para o acesso desproporcional deste grupo, é a naturalização das diferenças de raça e gênero e a revalorização do espaço privado como restrito e limitado a grupos privilegiados historicamente. Destaca-se a importância das ações de interferência respaldadas no processo de Mediação da informação de combate e eliminação de discriminação racial nas organizações. As ações planejadas e executadas visando a apropriação dessas informações reverberam nas relações da sociedade, impulsionando reais transformações sociais no cotidiano das pessoas.

No que se refere a quinta categoria **Ações ou medidas de conciliação entre trabalho, família e vida pessoal**, identifica-se como palavra chave nas UR a flexibilidade. Deve-se inter-relacioná-la com a compreensão de que a empatia influi no processo de mediação da



informação a partir da interação social, “a partir do qual cada sujeito pode entrar em contato com o outro, desenvolvendo seu autoconhecimento e construindo conhecimentos” (GOMES, 2021, p. 114). A Mediação da Informação tem o reconhecimento do outro no seu contexto particular e individual. Assim, as organizações que flexibilizam medidas para conciliação entre a vida pessoal e o trabalho podem ser caracterizadas como empáticas, o que pode influenciar em sua produtividade.

No que se refere a sexta categoria **Participação plena e efetiva de mulheres e a igualdade de oportunidades para liderança**, registra-se que as três organizações analisadas sugerem a participação de mulheres na liderança. Nesses termos, se articula sobre a disseminação e valorização da identidade de gênero, fala-se em especificidades socializadas entre os sujeitos que fazem parte de um coletivo social, diverso e com valores humanos cada vez mais globalizado. Um fator que propicia trocas interculturais e a construção de espaços na sociedade de convergência e divergência, de diálogo, compartilhamento da informação e de conhecimento específico, de união e entre outros.

Nesse contexto, destaca-se a reflexão da ética considerando os “aspectos relacionados à diversidade, decorrente do fato de que a informação é um fenômeno social, mas também porque inevitavelmente o encontro com ela instala um espaço de diálogo ‘interno’ e/ou coletivo” (GOMES, 2021, p. 137). Assim, ações de mediar que oportunizam igualdade de acesso as lideranças perpassam pela reflexão da ética na dimensão da diversidade social e cultural dos indivíduos de uma sociedade.

E por fim, a sétima e última categoria **Emprego pleno e produtivo e trabalho decente para pessoas com deficiência**, registra que duas organizações utilizam e adotam ações voltadas ao enfrentamento de obstáculos vivenciados por pessoas com deficiência no âmbito laboral. Nessa argumentação, o processo de Mediação da Informação impulsiona a apropriação da informação, a partir de ações dos profissionais da informação e transversaliza pela compreensão da importância de “as pesquisas voltadas para a aprendizagem informacional contemplam as questões culturais, comportamentais e as competências que envolvem produtores, intermediários e usuários da informação” (FADEL et al, 2010 p. 13). Inter-relacionando com o registrado nas UR das organizações, identifica-se uma cultura organizacional marcada pela acessibilidade, bem como aspectos que favorecem o paradigma da inclusão social, porém neste ponto torna-se fundamental que o gestor ou os



administradores da organização reconheçam as potencialidades deste grupo/indivíduos, e não sua deficiência.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da pesquisa consistiu em analisar as políticas de diversidade & inclusão a partir do viés da Mediação da Informação no contexto das organizações, sendo que o método de pesquisa adotado para enfatizar tais ações e práticas foi a Análise de Conteúdo. Em resumo, e considerando as inferências desenvolvidas na compreensão prática deste estudo, infere-se que o objetivo foi atingido.

Em resumo, ao considerar as organizações sob o ponto de vista da composição de diferentes indivíduos, é necessário o reconhecimento de suas particularidades e potencialidades. Assim, a principal contribuição da Mediação da Informação encontra-se na informação relacionada a concepção ou representação social deste sujeito, bem como em contextos socioculturais, com valores humanos cada vez mais globalizado. Comumente, compreende-se que a informação é produzida por pessoas e em suas relações sociais. A partir disso, tem-se ações inerentes a coletividade conforme a contextualização sociocultural e disseminação dessa informação. Ademais, considera-se também, a importância do terceiro elemento no processo de interação entre a informação e o sujeito no processo de entendimento do mundo e da cultura organizacional.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A dos.; SILVA, R. J. da (Orgs.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **O que é Ciência da Informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BIROLI, Flávia. **Gênero e desigualdades**: limites da democracia no Brasil. São Paulo: Boitempo, 2018. 227p.

CAMILLO, Everton Silva da; SILVA, Bruna, Daniele Oliveira de. Gestão da diversidade na biblioteca escolar: implicações no ODS 10 da Agenda 2030. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 26, n. 3, p. 1-17, n. especial, 2021.



Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1612/1279>. Acesso em: 10 maio 2022.

DIVERSITYINC. **2022 top 50 companies for Diversity list**. Disponível em: <https://www.diversityinc.com/diversityinc-top-50-2022/>. Acesso em: 10 maio 2022.

FADEL, Bárbara *et al.* Gestão, mediação e uso da informação. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010, p.13-32. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/110767>. Acesso em: 21 mar. 2022.

FLEURY, Maria Tereza Leme. Gerenciado a diversidade cultural: experiências de empresas brasileiras. **RAE – Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 40, n. 3, p. 18-15, jul./set. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/YqBJ94QnWgPFBRcD7FJHnQj/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 10 maio 2022.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, Henriette Ferreira. Informação, estudos e fazeres: travessias assertivas da mediação e suas dimensões como fundamento da ciência da informação. **Inf. Inf.**, Londrina, v.26, n.4, p.109-145, out./dez. 2021. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/index>. Acesso em: 20 mar. 2022.

MACCALI, Nicoli *et al.* Práticas de recursos humanos para a gestão da diversidade: a inclusão de deficientes intelectuais em uma federação pública do Brasil. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 16, n. 2, p. 157-187, mar./abr. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ram/a/58kgmyHMQw96QtTVjZJBGQB/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 10 maio 2022.

MCKINSEY & COMPANY. **Race in the workplace: the black experience in the US private sector**. Disponível em: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/diversity-and-inclusion/race-in-the-workplace-the-black-experience-in-the-us-private-sector>. Acesso em: 10 maio 2022.

NKOMO, Stella M; COX JR., Taylor. Diversidade e identidade nas organizações. In: CLEGG, S. R.; HARDY, C.; NORD, W. R. **Handbook de estudos organizacionais: modelos de análise e novas questões em estudos organizacionais**. São Paulo: Atlas, 1999. p. 334-360.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. A mediação cultural como categoria autônoma. **Informação & Informação**, v. 19, n. 2, p. 1-22, 2014.

PRODANOV, C. C. FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: https://aedmoodle.ufpa.br/pluginfile.php/291348/mod_resource/content/3/2.1-E-book-Metodologia-do-Trabalho-Cientifico-2.pdf Acesso em: 25 maio 2022.



RIBEIRO, Djamila. **Pequeno manual antirracista**. São Paulo: Companhia das Letras, 2019. 135p.

SAJI, Genilda Sandra Madeira. **Gestão da diversidade no Brasil**: apresentação de um modelo brasileiro. 2005. 62f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) – Fundação Getúlio Vargas, Escola de Administração de Empresas de São Paulo (FGV), São Paulo, 2005.

SANTOS, Cleyson Nathanael; BRAZ, Helena Maria Fagundes Santos. Gestão da diversidade: uma questão de responsabilidade social?. **Entrepreneurship**, v.2, n.2, p.44-53, 2018. Disponível em: <https://sustenere.co/index.php/entrepreneurship/article/view/CBPC2595-4318.2018.002.0004>. Acesso em: 10 maio 2022.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim; ANÇANELLO, Juliana Venancio. Análise de conceitos sobre valor da informação no âmbito da ciência da informação. **Convergência em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, p. 26-46, 2018. Disponível em: ANÁLISE DE CONCEITOS SOBRE VALOR DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (brapci.inf.br). Acesso em 24 mar. 2022.

WORLD ECONOMIC FORUM. **3 ways companies can support disability inclusion and boost innovation**. Disponível em: <https://www.weforum.org/agenda/2021/05/3-ways-disability-inclusion-can-shape-the-new-decade-of-innovation>. Acesso em: 10 maio 2022a.

WORLD ECONOMIC FORUM. **Transgender people experience unique challenges at work: new research**. Disponível em: <https://www.weforum.org/agenda/2021/11/diversity-inclusion-transgender-workplace/>. Acesso em: 10 maio 2022b.