

Tomada de decisão organizacional: análise do comportamento informacional em processos indexatórios por meio de dimensões simbólico-afetivas

*Organizational decision-making:
analysis of informational behavior in
indexatorial processes through
symbolic-affective dimensions*

Eliane Pawlowski Oliveira Araújo

**Escola de Ciência da Informação
Universidade Federal de Minas Gerais
elianepaw@yahoo.com.br**

Resumo

A explosão informacional no último século, ocasionada pelo desenvolvimento tecnológico, tem contribuído para alterar o comportamento em relação ao trato com a informação. Em especial, nas situações em que o uso da informação subsidia a tomada de decisão, chama a atenção o fato de que os aspectos subjetivos têm influenciado as ações caracterizando uma provável primazia da afetividade nesse processo. Este artigo traz o resultado de pesquisa que teve como objetivo analisar os esforços de indivíduos para interpretar uma realidade enquanto envolvidos em atividades decisórias investigando, através da utilização de métodos que privilegiaram as dimensões simbólicas e afetivas, um processo relacionado à atividade de análise de assunto em uma biblioteca universitária. Os resultados demonstraram que os instrumentos usados permitiram compreender como a subjetividade se integra às competências individuais para influenciar o comportamento informacional, ampliando, desta forma, as perspectivas de investigação em Ciência da Informação.

Abstract

The informational explosion in the last century, caused by technological development, has contributed to change the behavior in relation to dealing with information. In particular, in situations where the use of information subsidizes decision-making, attention is drawn to the fact that the subjective aspects have influenced the actions characterizing a probable primacy of affectivity in this process. This article is the result of research that aimed to analyze the efforts of individuals to interpret a reality while engaged in decision-making activities investigating, through the use of methods that privileged the symbolic and affective dimensions, a process related to the activity of subject analysis in a university library. The results showed that the instruments used allowed to understand how the subjectivity integrates with the individual competences to influence the informational behavior, thus broadening the research perspectives in Information Science.

Palavras-chave: Comportamento informacional; **Keywords:** *Informational behavior; Decision making, Tomada de decisão, Subjetividade, Dimensões Subjectivity, Symbolic-affective dimensions.* simbólico-afetivas.

1. Introdução

As organizações têm vivenciado momentos desafiadores nas últimas décadas, pois o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação e a intensificação da concorrência potencializaram a cobrança por resultados rápidos no ambiente corporativo, o que implicou em aumento da pressão por melhor desempenho em prazos cada vez mais curtos. Malvezzi (2008) ressalta que, nesse cenário, novos conceitos, modelos e informações estão sendo uma constante no cotidiano das organizações em função de uma característica da contemporaneidade que é o fato do acesso às fontes de informações estar permanentemente disponível a uma velocidade e alcance inimagináveis há algumas décadas.

Essa explosão informacional contribuiu para alterar o cenário e os comportamentos em relação à informação, principalmente a partir do início deste século. Esse fenômeno, entretanto, já apresenta mudanças estruturais, como a substituição da preocupação inicial em priorizar a disseminação da informação, pelo propósito de procurar ofertar meios para que o indivíduo possa recuperar informações que atendam suas demandas de forma mais eficaz e particularizada. Tal entendimento é ratificado por Barbosa (2006) ao mencionar que a farta disponibilidade de informações não assegura que elas sejam efetivamente valiosas para seus usuários, o que justifica esse novo posicionamento em relação ao trato com a informação.

Com os ambientes de negócios se tornando cada vez mais complexos, a informação e a capacidade de utilizá-la assertivamente na tomada de decisão têm se transformado em questão estratégica para as organizações. Utilizando as premissas apresentadas por Malvezzi (2010), considera-se que tomar decisões neste cenário dinâmico nem sempre está associado apenas às habilidades cognitivas e racionais, mas também à intuição. A pressa em decidir nesse ambiente competitivo tem deixado pouco espaço para que as decisões sejam analisadas e tomadas com a esperada racionalidade, valendo o gestor, muitas vezes, de seu “*feeling*” nesse processo.

A compreensão do fenômeno informacional nessa perspectiva pressupõe que a relevância de determinadas fontes de informação, bem como o valor atribuído à informação devem ser analisadas a partir de uma vertente que busque compreender os processos subjacentes aos comportamentos visíveis dos sujeitos. Essa constatação – de que o comportamento informacional é influenciado por elementos subjetivos, como os sentimentos e afetos – ratifica a proposição de Taylor (1986) sobre a existência de duas abordagens no processo da tomada de decisão: uma racional, que visa à busca de uma decisão ótima, e uma comportamental, que busca entender como os indivíduos se comportam na resolução de problemas e como utilizam a informação nesse contexto.

Assim, partindo da premissa de que a afetividade é um fator marcante nos processos decisórios, buscou-se estudar a subjetividade presente nos processos de tomada de decisão, em especial, na determinação dos comportamentos de busca e uso da informação para fins decisórios. Para investigar essa questão foi realizada uma pesquisa que considerou o uso da dimensão simbólico-afetiva como estratégia para acessar a subjetividade de indivíduos envolvidos em atividades de tomada de decisão. O uso dessa dimensão baseou-se nos pressupostos apresentados por Paula (1999) de que os símbolos, mitos e ritos constituem formas de expressão de padrões básicos de experiência e atingem uma dimensão mais profunda referenciada na psicologia como “o inconsciente”.

Como contexto de desenvolvimento da pesquisa optou-se pela análise de um processo no qual as decisões acontecem em nível operacional. Foi selecionado para a investigação um processo de tomada de decisão que ocorre no âmbito de uma biblioteca universitária referente à análise de assunto na atividade de indexação/catalogação. A análise de assunto é a etapa do tratamento temático da informação em que um documento é analisado visando a extração de conceitos que possam traduzir sua essência constituindo-se, assim, como a operação base para os procedimentos de recuperação da informação. De acordo com Naves (1996), o desconhecimento da complexidade desse processo, que exige esforços no sentido de seguir uma metodologia adequada para obter resultados satisfatórios, traz a falsa ideia de que a execução desta atividade é simples. A autora (1996, p.221) destaca, como um dos elementos desta complexidade, a influência direta da pessoa que executa a atividade, pois

“não há dúvidas de que o indexador interpõe suas próprias ideias e preconceitos na sua atuação de intermediário entre autores e usuários”.

Esta ambientação para a pesquisa é considerada relevante porque, apesar da existência de metodologias que orientam a prática da indexação, ocorre um vazio teórico e metodológico nas várias regras de elaboração de informações documentárias. As regras existentes não apresentam indicações objetivas sobre como obter os produtos desejados, valendo o êxito do trabalho ao bom senso e experiência do indexador (Kobashi, 1994), peculiaridade que leva a atentar para a influência dos aspectos subjetivos na realização da análise de assunto.

A pesquisa configurou-se, portanto, na análise dos comportamentos informacionais envolvidos numa situação de tomada de decisão na atividade de análise de assunto realizada no processo de indexação/catalogação em bibliotecas universitárias, na tentativa de entender como os aspectos subjetivos se integram as competências individuais para influenciar a busca e o uso da informação. Como estratégia metodológica e abordagem hermenêutica foram utilizadas as dimensões simbólicas e afetivas por se considerar que, por meio do simbólico, é possível acessar conteúdos inconscientes e compreender como o indivíduo significa e dá sentido ao mundo.

2. O Imaginário e a hermenêutica simbólica

As religiões, a filosofia, a poesia e os mitos têm sido considerados, desde tempos imemoriais, como instrumentos que permitem desvendar as lógicas profundas do inconsciente coletivo, da vida cotidiana e do destino humano (Minayo, 2011). Esse “poder simbólico” é considerado como um poder de construção da realidade, pois o mito e os demais sistemas simbólicos (língua, arte, ciência), segundo Bourdieu (1998), podem exercer esse poder por serem estruturados.

Esse modo de dar sentido à realidade foi sendo substituído ao longo dos séculos pela necessidade de que o “conhecimento da verdade” pudesse ser feito por meio de um argumento formal, de natureza intelectual e não supersticiosa, tendência que teve seu ápice em René Descartes no século XVII. Mas o estudo sistemático sobre o símbolo foi retomado na sociedade moderna graças ao trabalho do filósofo francês Gaston Bachelard, tendo o

imaginário voltado ao cenário dos estudos acadêmicos por meio dos estudos desenvolvidos por Gilbert Durand. Esses pesquisadores foram responsáveis por introduzir uma abordagem antropológica de “funcionamento” do imaginário apoiada sobre fatos de natureza sociocultural (literatura, artes, mitos, contos e lendas), rompendo com uma abordagem vigente inscrita em uma prática médica relacionada às “doenças da mente” (Durand, 2001). Assim, o imaginário passou a ser considerado, de acordo com Araújo, Magalhães e Araújo (2001), como o responsável por subjazer os modos de ser, de pensar e de agir dos indivíduos, das culturas e das sociedades, organizando as imagens e fazendo a mediação da relação do homem com o mundo, sendo definido por Gilbert Durand como o “alicerce fundante sobre o qual se constroem as concepções de homem, de mundo, de sociedade”. (Oliveira & Maia, 2008)

Durand (1997), ao considerar o imaginário como algo que não é uma vaga abstração – por seguir regras estruturais com vistas a uma hermenêutica – desenvolveu uma teoria baseada no método da convergência. Este método considera que os símbolos se (re)agrupam em torno de núcleos organizadores (as constelações), as quais são estruturadas por isomorfismos (que dizem respeito à polarização das imagens), indicando que há estreita relação entre os gestos do corpo e as representações simbólicas (Cemin, 2001). A teoria desenvolvida por Gilbert Durand, denominada *Estruturas Antropológicas do Imaginário*, foi sistematizada pelo psicólogo Yves Durand (1988) por meio do *Teste Arquetípico dos Nove Elementos – AT-9*. O teste, composto por nove elementos que servem de estímulo à elaboração de um desenho, uma narrativa e um questionário, visa compreender como o sujeito age frente suas angústias e enfrentamentos mais elementares. Seu propósito, de acordo com Paula (2012), é utilizar estímulos arquetípicos “que têm o papel de colocar o problema trabalhado numa perspectiva de tempo, ameaça e finitude” para construir modos de enfrentamento de um problema.

Essa base antropológica considera que, por meio do mítico e do simbólico é possível traçar um diagnóstico dos aspectos intrínsecos à sociedade e ao comportamento humano. Assim, partindo dessa premissa, a pesquisa realizada teve como princípio norteador a perspectiva de que o imaginário se faz presente no cotidiano da sociedade e pode servir de instrumento que permite caracterizar e compreender aspectos intrínsecos ao ser humano e aos grupos sociais.

3. Da Pesquisa

A pesquisa realizada configura-se como aplicada, de caráter explicativo, pois visa identificar os fatores que contribuem para a ocorrência de determinados fenômenos. Baseou-se em uma abordagem qualitativa e adotou como procedimento o estudo de caso, visto que a temática pesquisada relaciona-se a um fenômeno social contemporâneo.

A investigação foi conduzida no ano de 2013 em uma biblioteca integrante de um Sistema de Bibliotecas de uma instituição de ensino superior. Os sujeitos da pesquisa foram três bibliotecários, denominados como S1, S2 e S3, cujo critério de seleção foi a experiência na atividade de catalogação, critério referenciado por Oliveira (2001) quando se trata de seleção definida por intenção ou julgamento de uma população homogênea contemplando a escolha de *experts*.

A pesquisa compreendeu o estudo de uma situação onde os pesquisados interagiram com uma tarefa-problema propositalmente criada de modo a serem instados a se dedicar à resolução de um problema envolvendo uma situação de tomada de decisão. A situação vivenciada compreendeu uma tarefa constante dos processos de indexação/catalogação – especificamente a execução da análise de assunto – em três livros que não pertenciam ao acervo da Universidade e cujos temas eram genéricos, não tendo sido consideradas na seleção as áreas de conhecimento.

3.1 Percurso metodológico

Para atendimento dos objetivos propostos foi utilizado um conjunto de técnicas inter-relacionadas conforme pode ser visualizado na Figura 1.

Figura 1 - Estrutura metodológica da pesquisa

Fonte: Araújo (2013, p.47)

Como eixo norteador tem-se a Abordagem Clínica da Informação, perspectiva proposta por Paula (2011, 2012) que apresenta a possibilidade de investigar o comportamento informacional considerando a influência de elementos culturais, simbólicos, cognitivos e afetivos, assim como fatores psicodinâmicos conscientes e inconscientes.

Como instrumento de acesso à subjetividade foi realizada uma entrevista semiestruturada visando conhecer a trajetória pessoal e profissional dos sujeitos pesquisados. À entrevista foram entremeados aspectos simbólicos e afetivos adaptados de Tassara e Rabinovich (2001), visando acessar a dimensão subjetiva dos indivíduos utilizando o fenômeno da *poïesis*, e incorporada a Técnica do Incidente Crítico. Esta técnica, desenvolvida por Flanagan (1973), consiste na coleta de observações diretas do comportamento humano relatadas pelo próprio sujeito. Na pesquisa, o incidente analisado foi relacionado a uma situação de tomada de decisão na execução da atividade de análise de assunto que o entrevistado considerou relevante destacar.

Após a entrevista foi executada uma tarefa-problema, na qual foi inserido o preenchimento de um questionário baseado em Coutinho e Araújo (2010) e utilizada a técnica do Protocolo Verbal, que consiste na verbalização, pelos indivíduos, da execução da atividade realizada com vistas a fornecer informações de seus processos mentais. Por fim, foi aplicado o Teste

Arquetípico de Nove Elementos AT-9, utilizando como referência a decisão tomada na tarefa realizada em um dos livros analisados, à escolha do bibliotecário.

4. Resultados

As entrevistas foram realizadas individualmente e contemplaram inicialmente a coleta de dados demográficos (sexo, idade, estado civil, nível de instrução, formação), bem como informações sobre o exercício na função atual, na atividade de tratamento da informação, dentre outras.

4.1 Resolução de tarefa

Acerca da resolução da tarefa-problema foram obtidos os seguintes resultados:

a) Termos atribuídos:

- No primeiro livro houve homogeneidade na definição, com a adoção das expressões “extensão universitária” e “ensino superior” pelos três bibliotecários;
- A seleção de termos, no segundo livro, girou em torno de um eixo comum – Mudanças climáticas – apesar dos termos escolhidos pelos pesquisados terem sido variados: Brasil - Clima (S1); Tempo (S2); Climatologia (S3);
- No terceiro livro os termos foram bem diversificados: Informática – estudo e ensino (S1), Programação de computadores – computação (S2) e Armazenamento de dados (S3).

b) Procedimentos realizados

Conforme demonstrado no Quadro 1, não houve uniformidade na atuação dos bibliotecários. A análise dos procedimentos aponta que apenas a leitura do título e subtítulo foi a atividade realizada por todos os bibliotecários em todos os livros.

Quadro 1 - Procedimentos realizados para definir a escolha dos termos

| Procedimento | Livro 1 | | | Livro 2 | | | Livro 3 | | |
|--|---------|----|----|---------|----|----|---------|----|----|
| | S1 | S2 | S3 | S1 | S2 | S3 | S1 | S2 | S3 |
| Leitura do título e subtítulo | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Nome do autor | X | | | X | | X | X | | X |
| Lombada | | X | | | | | | | |
| Área do livro | X | | X | X | | X | X | | X |
| Leitura do resumo | | X | | | X | | | | X |
| Leitura do índice | | X | | | | | | | |
| Leitura do sumário | X | | X | X | | X | X | | X |
| Leitura da introdução | X | X | | X | X | | X | | |
| Leitura dos capítulos | | | | | X | | | | |
| Leitura da orelha do livro | X | | X | X | X | X | | | |
| Leitura dinâmica | | | | X | X | | | | |
| Folheada geral | | X | X | X | X | | X | X | |
| Ilustrações, diagramas, tabelas e seus títulos explicativos | | | | | | | X | | |
| Leitura de palavras ou grupos de palavras em destaque (sublinhadas, impressas em tipos diferentes etc) | X | | | | | | | | |
| Exame das referências bibliográficas | X | | | | | | X | | |
| Material adicional | | | | | | | | | |
| Catálogo na fonte | X | | | X | | X | X | | X |
| Consulta outro bibliotecário | X | | | X | | | X | | |

Fonte: Dados de pesquisa

4.2 Dimensão simbólico-afetiva

O relato dos pesquisados durante a entrevista acerca do seu passado profissional e o estímulo a relacionar imagens representativas à atividade exercida (técnica inserida durante a entrevista), apresentou os seguintes resultados (Quadro 2).

Quadro 2 - Imagens representativas da atividade de catalogação

| | S1 | S2 | S3 |
|------------|--|---|--|
| Imagem | <i>"Livro aberto"</i> | <i>"Árvore"</i> | <i>"eu pegaria... o globo e o colocaria em movimento assim"</i> |
| Explicação | <i>"Sempre que eu penso em uma coisa ... boa, eu penso em um livro aberto..., sempre."</i> | <i>"Porque a árvore está crescendo, dá frutos, dá folha; eu vejo como uma árvore mesmo, uma coisa produtiva."</i> | <i>"... porque é movimento, é movimento ... de ideias, de assunto, de saberes, de...então... movimento, uma coisa que representasse o movimento, um globo"</i> |

Fonte: Dados de pesquisa

Técnica também inserida na entrevista, o relato dos incidentes críticos e as imagens associadas a estes pelos entrevistados constam, respectivamente, dos Quadros 3 e 4:

Quadro 3 - Incidente crítico – aspectos centrais

| | Ponto central | Aspectocritico |
|----|--|--|
| S1 | Dúvida quanto ao termo a ser usado. Não existia o termo autorizado | O usuário não vai achar o livro |
| S2 | Divergência com o usuário | Conflito de autoridade |
| S3 | Diversidade de definições de um termo | Um termo pode ter vários significados dependendo do contexto |

Fonte: Dados de pesquisa

Quadro 4 - Imagens representativas do Incidente crítico

| | Imagem | Explicação |
|----|---|---|
| S1 | “Ah, barreira, eu acho que um muro. rsrsrs, É, uma barreira, assim bem, sabe...” | “Ah, porque é, porque é uma barreira mesmo, sabe, eu acho que é, é a dificuldade que o usuário tem de localizar e a gente tem de disponibilizar desta forma.” |
| S2 | “um menino correndo, correndo e você não conseguindo pegar ele ... um menino bem levadinho, aquele que você dá uns tapinhas nele e ele..., sai correndo desesperado.” | “Aí ... mais ou menos isso, porque nós não entramos em... num diálogo né?” |
| S3 | “hum... imagem que vem para mim é muito de... antena,” | “A antena com essas... sempre... nunca sozinha... sempre com alguma coisa junto...” |

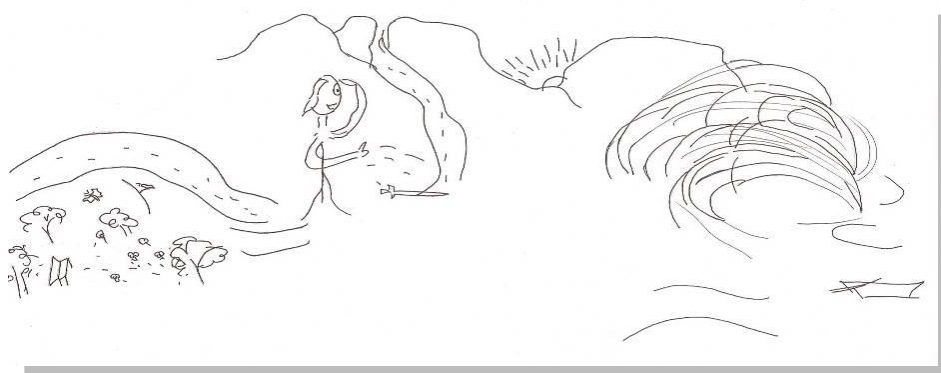
Fonte: Dados de pesquisa

4.3 Teste Arquetípico de Nove Elementos (AT.9)

O AT.9 foi aplicado tendo como referencial a tarefa-problema realizada. Foi solicitada aos bibliotecários a composição de um desenho, a elaboração de uma narrativa e o preenchimento de um questionário baseados na decisão tomada em uma das situações vivenciadas. Assim, para a realização do teste, S1 escolheu o processo decisório relacionado ao livro 2, S2 selecionou o relacionado ao livro 3 e S3, ao livro 1.

A aplicação do teste em S1 produziu, dentre outras informações, o desenho constante da Figura 2 e as informações constantes do Quadro 5

Figura 2 - Cena imaginada por S1



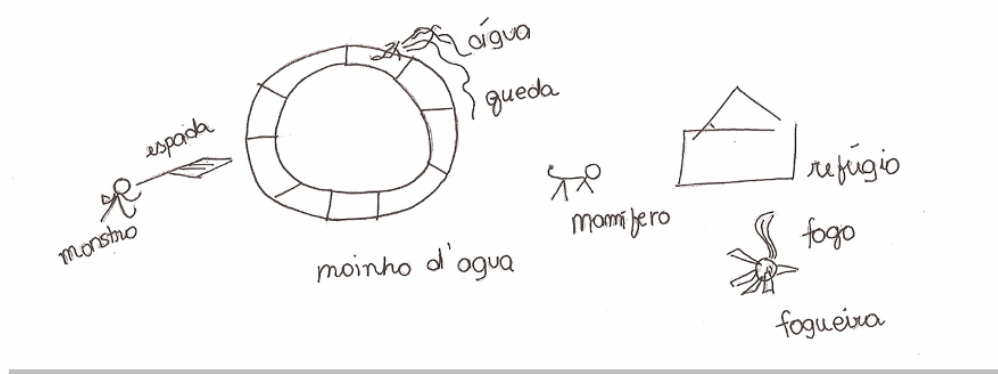
Fonte: Elaborado pelo entrevistado S1

Quadro 5 - Dados do AT-9: S1

| Elemento | Representado por | Função/papel | Simbolizando |
|------------|------------------|--------------------------|---|
| Queda | Espada | Dúvida | Busca das melhores soluções |
| Espada | Livro | Informar | Esclarecimento, conhecimento |
| Refúgio | Jardim | Repensar a questão | Pensar na solução mais adequada |
| Monstro | Ondas do mar | Dificuldades | Insegurança sobre a escolha do melhor caminho |
| Cíclico | Larva-borboleta | Mudanças/ o novo | Busca de novos caminhos para solução da questão |
| Personagem | Eu | Resolver a questão | Pessoa que está resolvendo a questão |
| Água | Mar | Dificuldades | Dificuldades de seguir caminho longo e difícil |
| Animal | Borboleta | Seguir outros caminhos | Achar e confiar nos novos caminhos |
| Fogo | Sol | Possibilidade de solução | Clareza do caminho a seguir |

Fonte: Dados de pesquisa

A aplicação do teste em S2 produziu, dentre outras informações, o desenho constante da Figura 3 e as informações constantes do Quadro 6.

Figura 3 - Cena imaginada por S2

Fonte: Elaborado pelo entrevistado S2

Quadro 6 - Dados do AT-9: S2

| Elemento | Representado por | Função/papel | Simbolizando |
|------------|------------------------|--------------------------------|---|
| Queda | Água que gira o moinho | Servir para girar o moinho | Continuidade |
| Espada | Coação | Instigar medo | Obriga a tomar uma decisão |
| Refúgio | Cabana | Decisão | Significa que a decisão foi tomada a contento |
| Monstro | Figura humana | Dúvida | Qual a melhor decisão a tomar |
| Cíclico | Moinho d'água | A decisão é cíclica | A decisão é um processo contínuo e cíclico |
| Personagem | Mamífero | Parte do processo de decisão | A decisão final já foi tomada |
| Água | Riscos no moinho | Serve para movimentar o moinho | Continuidade |
| Animal | Peixe | Movimento | Pode estar em ambiente calmo ou mais agitado |
| Fogo | Fogueira | Queimar | A dúvida é latente e pode queimar. |

Fonte: Dados de pesquisa

A aplicação do teste em S3 produziu, dentre outras informações, o desenho constante da Figura 4 e as informações constantes do Quadro 7.

Figura 4 - Cena imaginada por S3



Fonte: Elaborado pelo entrevistado S3

Quadro 7 - Dados do AT-9: S3

| Elemento | Representado por | Função/papel | Simbolizando |
|------------|----------------------|------------------------------|--------------|
| Queda | Água | Movimento | Oportunidade |
| Espada | Corte/instrumento de | Corte | Proteção |
| Refúgio | Casa | Proteção | Segurança |
| Monstro | Pedras | Dificuldade | Desafios |
| Cíclico | A natureza | Mudança | Ciclo |
| Personagem | A menina | Tomar decisão | Imaginação |
| Água | Cachoeira | Seguir | Vida |
| Animal | Cobra | Amedrontar/ provocar decisão | Vida |
| Fogo | Fogueira | Acolher | Aquece |

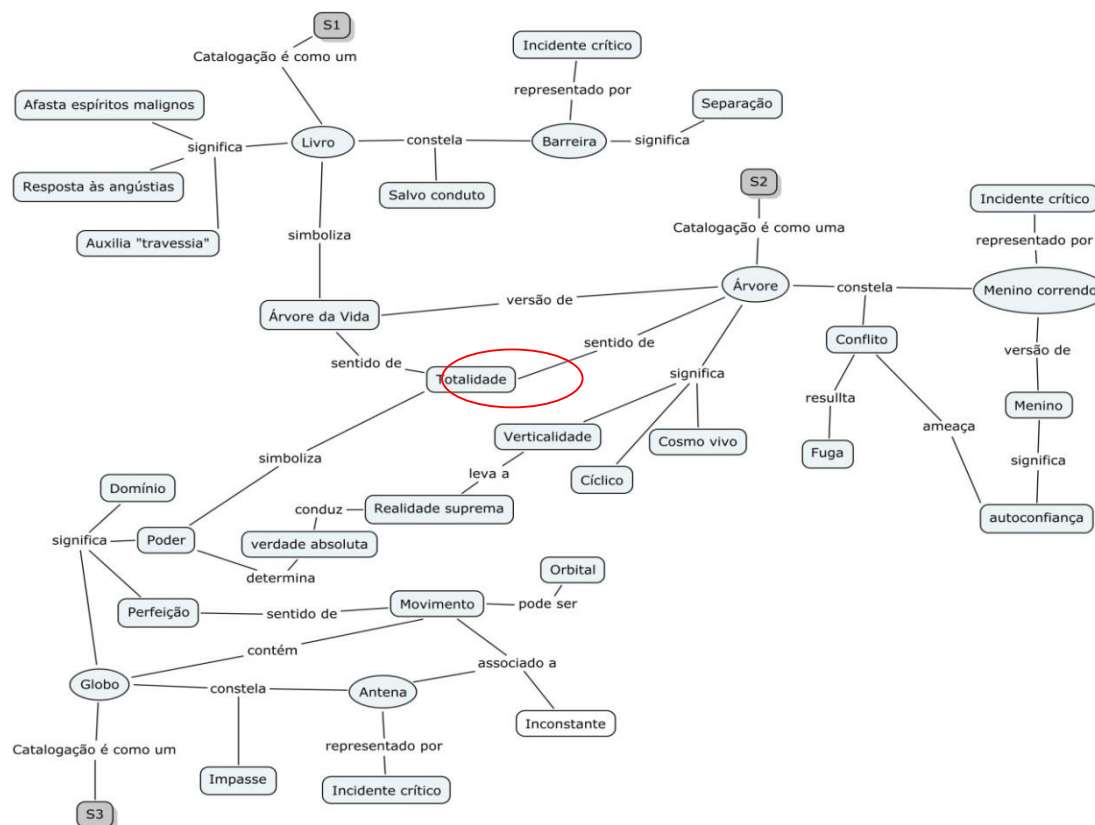
Fonte: Dados de pesquisa

5. Discussão

Partiu-se, nas análises, da convicção representada pela fala de Chevalier e Gheerbrant (2008, p. XII), de que os símbolos constituem o cerne da vida imaginativa, revelando segredos do inconsciente e traduzindo o esforço dos indivíduos em “decifrar e subjugar um destino que lhe escapa através das obscuridades que o rodeiam”. Assim, a interpretação simbólica tanto das representações da atividade de catalogação quanto do incidente crítico relatado possibilitou a criação de uma rede de significados (Figura 5). Numa perspectiva amplificadora, cujo cerne se encontra na interpretação da catalogação como uma atividade que tem em si

um aspecto de completude, verifica-se que, apesar de ser construído sob os olhares e caminhos diferentes, cada entrevistado considera que o resultado de seus trabalhos como catalogadores tem um caráter de verdade “incontestável”. Esse entendimento permite compreender todos os demais aspectos envolvidos no exercício da atividade e nas decisões tomadas relacionadas a este tema.

Figura 5 - Rede interconectada de símbolos e significados



Fonte: Dados de pesquisa

Condensando as análises realizadas na pesquisa relativas à manifestação simbólica contida nessa expressão simbólica e afetiva, que ratifica o entendimento apresentado acima acerca do sentimento de satisfação e completude em relação ao papel de catalogador, considera-se relevante a apresentação *in verbis* de uma das interpretações feitas por Araújo (2013, p. 79-80):

Segundo Cirlot (1984), a doutrina de *Mohyiddin ibn Arabi* – maior pensador da doutrina esotérica do “*Wahdat al wujud*” – propõe o universo como uma condensação do imenso livro escrito pela pena divina e que o universo transcendente do livro descende para tomar a forma do universo manifesto onde

o homem vive. Esse simbolismo, destaca o autor, é o mesmo que os Rosacruzes chamavam de *Liber Mundi* e o Apocalipse de *Liber Vitae*. Já Chevalier e Gheerbrant (2008) fazem referência ao livro (*Liber Mundi*) não somente como uma simbolização da relação/correspondência, via mensagem divina, do macrocosmo com o microcosmo, como também faz uma referência a versões da busca do Graal onde o livro seria uma representação do próprio Graal cuja busca seria a “procura da palavra perdida”, da sabedoria tornada acessível ao comum dos mortais. Neste caso, a conexão simbólica com a atividade de catalogação parece inquestionável. Os autores destacam ainda que enquanto o livro fechado representa a matéria virgem, o “livro aberto” representa a matéria fecundada. Ou seja, enquanto o livro permanece fechado, o mesmo conserva seus segredos, já quando é aberto seu conteúdo é tomado por quem o investiga. Não seria essa a essência da atividade de catalogação? Tornar abertos os livros para permitir que os investigadores tenham acesso às suas mensagens? Ainda fazendo referência aos autores retro mencionados, cabe à catalogação repetir o trabalho dos alquimistas que, através de suas operações sucessivas, abrem os selos e as fitas que fecham o *Grande Livro da Natureza* e permitem que a matéria prima seja extraída da mina e trabalhada. Para que isso ocorra é necessário que, dos conteúdos intrínsecos dos livros, seja retirada sua essência de modo que possam ser representados fielmente.

Esta atividade encontra analogia no sentido de verticalidade da árvore, apresentado por Chevalier e Gheerbrant (2008, p.84), que coloca em comunicação os três níveis do cosmo: o subterrâneo, a superfície e as alturas. No processo de catalogação, esses níveis podem ser refletidos, respectivamente, no texto do livro, nos termos atribuídos e no usuário da informação: por meio das raízes se acessa as profundezas onde se enterram as essências; na superfície da terra o tronco, representação visível da estrutura, vai levar aos galhos e folhas a seiva (informação) necessária para saciar e atender a necessidade daqueles que estão no final do processo. Ela estabelece, assim, uma relação entre o mundo ctoniano – situado nas cavidades da terra – e o mundo uraniano – celeste, solar – e reúne todos os elementos.

A finalização desse ciclo completo remete ao significado contido no globo que, por sua forma esférica, corresponde à plenitude da realização. Seu aspecto circular é associado às propriedades simbólicas da perfeição e homogeneidade, atributos que se espera que a atividade de catalogação compreenda, que é a perfeita representação do livro e uma codificação que traduza de maneira homogênea e fiel seu conteúdo. Na tradição grega, em especial em Parmênides e nos textos órficos, as esferas são utilizadas para representar dois mundos: o mundo terrestre e o Outro-Mundo, sendo a morte responsável por fazer passar de uma esfera a outra. Também nesse sentido a catalogação pode ser vista como representativa da passagem de um mundo do conteúdo para um mundo de conceitos, no qual o primeiro é “abandonado/eliminado” após a inserção no novo mundo que passará a representar o mundo desejável.

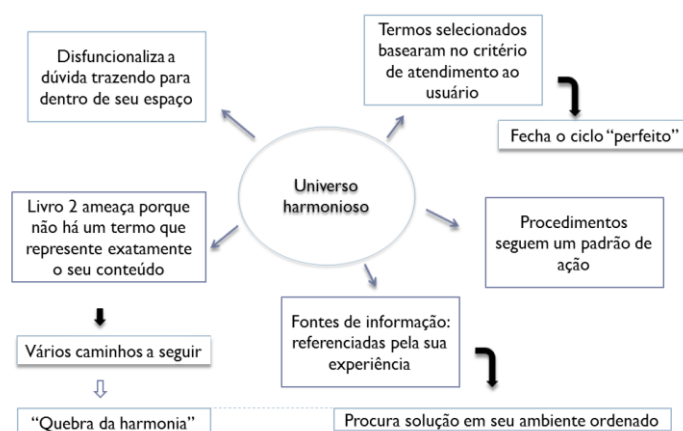
Cabe ressaltar, contudo, conforme alertam Chevalier e Gheerbrant (2008), que as análises não devem se esgotar na mera interpretação dos significados latentes, visto que as palavras são incapazes de expressar todo o valor de um símbolo. Desta forma, é recomendável o cuidado

de não encerrar em estreitos limites todas as dimensões descortinadas pela interpretação simbólica devendo-se ampliá-la com outras técnicas.

Nesta perspectiva foi utilizado na pesquisa o Teste Arquetípico de Nove Elementos, técnica que considera a análise dos dados sob o crivo das *Estruturas Antropológicas do Imaginário* de Gilbert Durand (1997). O teste permitiu encontrar indícios que revelam como se deu o processo informacional, subjetivo e afetivo envolvido na atividade executada e identificar os micro-universos míticos de cada indivíduo e suas relações com os comportamentos informacionais adotados, permitindo compreender o porquê dos resultados diferenciados na execução da atividade de análise de assunto.

No caso de S1 seu perfil, identificado como Místico, é caracterizado como um universo positivo com um cenário de vida e ação pacífica do personagem cuja preocupação é construir um todo harmonioso no qual a angústia não tenha como entrar. Neste perfil, os nove elementos se integram funcionalmente conseguindo uma constelação simbólica perfeitamente isomórfica. Na perspectiva analisada, considera-se S1 como um indivíduo que procura disfuncionalizar a ameaça trazendo-a para seu universo controlado e submetendo-a a sua experiência como alternativa para neutralizar a angústia. Considera-se, assim, que seu perfil direciona suas atitudes no processo de tratamento informacional e verifica-se que os termos selecionados na atividade de análise de assunto acabam por fechar um ciclo “perfeito” que, visão do pesquisado, é atender ao usuário (Figura 6).

Figura 6 - Micro-universo de S1 e ações decorrentes

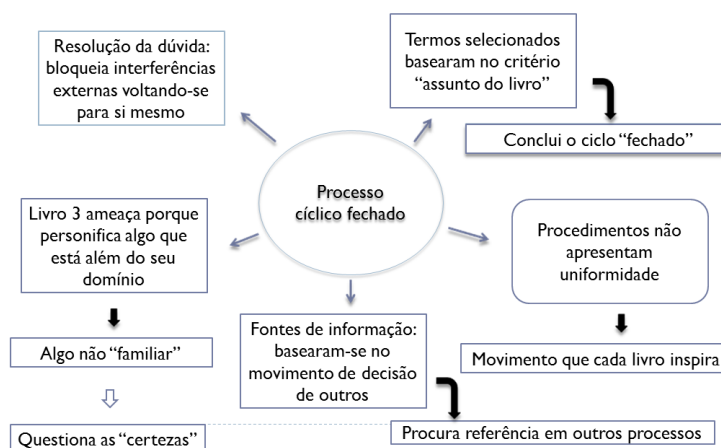


Fonte: Araújo (2013, p.111)

A identificação do perfil de S2 como “Sintético Simbólico de forma Diacrônica de Evolução Cíclica” considera a existência de uma formulação filosófica da angústia humana de frente para o mundo e a elaboração de mecanismos de defesa destinados a dominar o problema do tempo percebido pelo caminho diacrônico da existência humana. O desenho mostra um padrão cíclico em torno do qual vários elementos são mostrados individualmente ou sob a forma de subconjuntos sequenciais e cada uma das representações é justificada pelo seu significado alegórico em um conjunto mítico estruturado pelo padrão de conduta cíclico da vida humana.

Neste perfil, o movimento cíclico é traduzido pelo “eterno retorno”, o que permitiu caracterizar o pesquisado por sua postura fechada para decidir, atitude que torna seu processo decisório bloqueado a interferências externas, sendo esse modo de se proteger sua forma de lidar com os desafios da decisão (Figura 7). Os termos selecionados na atividade de análise de assunto seguiram a conduta de procurar em um ambiente interno – ou seja, no próprio livro – a resposta à atividade, mantendo nessa postura o ambiente hermético.

Figura 7 - Micro-universo de S2 e ações decorrentes



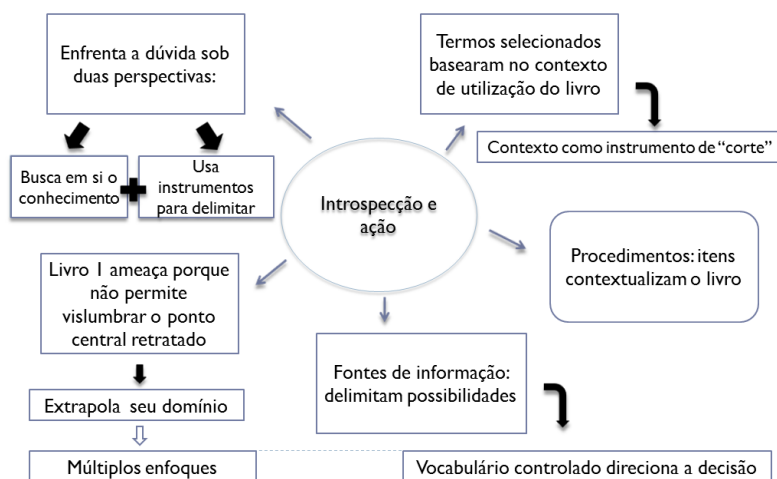
Fonte: Araújo (2013, p.112)

Em relação a S3, seu perfil, caracterizado como Sintético Existencial Diacrônico, considera que o indivíduo vive dois episódios existenciais sucessivos: vida pacífica / batalha vitoriosa ou vice-versa. Esta ação é vista na representação feita pelo entrevistado no episódio de ida ao refúgio após uma decisão tomada, bem como na postura de enfrentamento da cobra, situações que ocorrem de forma sucessiva, mas desvinculada uma da outra, configurando-se como dois

cenários distintos. Esses duplos universos existenciais mostram a coexistência das polaridades heroico e mística e permite inferir que, para enfrentar a angústia, S3 se recolhe ao refúgio para amparar sua decisão para, em seguida, enfrentar a dúvida com os instrumentos de que dispõe.

Foi possível inferir que esse perfil caracteriza S3 como um indivíduo que busca lidar com a decisão sob duas perspectivas: volta-se para si para encontrar respostas e, em seguida, parte para uma postura de enfrentamento da dúvida e decidir (Figura 8). Na atribuição de termos, o pesquisado “assumiu”, pelo seu conhecimento, o processo de análise, mas, na hora de decidir, utilizou um instrumento externo capaz de referendar de forma pragmática sua decisão.

Figura 8 - Micro-universo de S3 e ações decorrentes



Fonte: Araújo (2013, p.113)

6. Conclusão

A análise dos aspectos subjacentes aos comportamentos informacionais não é um processo simples, pois compreender o que motiva as atitudes e decisões envolve fatores que muitas vezes não se encontram na esfera consciente. Desta forma, as técnicas e métodos adotados, que utilizaram perspectivas simbólicas e afetivas, permitiram observar que os aspectos subjetivos – mesmo em um processo que tem uma metodologia estruturada e formalizada como é o caso da análise de assunto – são responsáveis por resultados diferenciados no desempenho desta atividade. Isto ocorre porque a tomada de decisão envolvida nesse

processo não carrega em si apenas aspectos racionais, mas é perpassada pela história de vida, estruturas mentais e perfis psicológicos que resultam de uma confluência de fatores influenciados por circunstâncias que não estão palpáveis ou explícitas no comportamento consciente do indivíduo.

Na análise dos micro-universos dos entrevistados, as evidências sugerem que as formas particulares de decidir estão relacionadas a que tipo de desafio a tomada de decisão representa para cada um. Percebeu-se que as atitudes dos indivíduos são determinadas pela forma destes significarem o mundo, perspectiva que foi evidenciada pelo entrelaçamento do micro-universo de cada entrevistado com as atitudes e comportamentos informacionais adotados. Estas constatações indicaram a necessidade de se estabelecer critérios mais claros e diretrizes mais precisas de modo a possibilitar parâmetros mais eficazes para orientar a execução da atividade de análise de assunto. Acredita-se que um processo de tratamento informacional balizado em critérios que observem a subjetividade como fator intrínseco à atividade irá culminar em uma recuperação de informação mais precisa contribuindo para que o usuário tenha atendida sua demanda informacional de forma satisfatória.

A adoção desta perspectiva simbólica em estudos de comportamento informacional mostrou-se satisfatória e promissora. Espera-se, assim, que esta pesquisa possa difundir a possibilidade de estudos alternativos sobre comportamento informacional ampliando, desta forma, as interfaces da Ciência da Informação com outras áreas de conhecimento contemplando as prerrogativas interdisciplinares desta Ciência.

7. Referências Bibliográficas

ARAÚJO, A.F.; Magalhães, J.; & Araújo, J. M. (2001). História, educação e imaginário. *Atas do V Colóquio de História, Educação e Imaginário*. Universidade do Minho. Braga, Portugal

ARAÚJO, E. P. O. (2013). *Tomada de decisão organizacional e subjetividade: análise das dimensões simbólico-afetivas no uso da informação em processos decisórios*. Dissertação. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

BARBOSA, R. R. (2006). *Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva: um estudo da influência do porte das empresas sobre o comportamento*

informacional. *Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon.* Ci. Inf., Florianópolis, n. esp. Recuperado em julho de 2017 de <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2006v11nesp1p91/388>.

BOURDIEU, P. (1998) . *O poder simbólico*. 2 ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil

CEMIN, A. B. (2001). Gênero e imaginário. *Revista eletrônica do Centro de Estudos do Imaginário*. Ano I, 3

CHEVALIER, J.; & Gheerbrant, A. (2008). *Dicionário de símbolos*. 22 ed. Rio de Janeiro: José Olympio

COUTINHO, L. F.; Araújo, C. A. A. (2010). A indexação nas áreas do conhecimento: uma comparação das áreas de ciências exatas e da terra, das ciências humanas e da linguística, letras e artes. Rio de Janeiro. *Anais*. Rio de Janeiro. XI ENANCIB.

DURAND, G. (1997). *As estruturas antropológicas do imaginário*. Martins Fontes. São Paulo.

DURAND, Y. (1988). *L'exploration de L'imaginaire: Introduction à la modélisation des Univers Mythiques*. L'espacebleu. Paris

DURAND, Y. (2001). *Quel imaginaire pour quelles perspectives éducatives*. In: ARAUJO, A.F.; MAGALHAES, J.; ARAUJO, J. M. História, educação e imaginário. Atas do V Colóquio de História, Educação e Imaginário. Universidade do Minho. Braga, Portugal

FLANAGAN, J. C. (1973). A técnica do incidente crítico. *Arquivos brasileiros de Psicologia Aplicada*, 25(2)

KOBASHI, N. Y. (1994). *Elaboração de informações documentárias: em busca de uma metodologia*. Tese. Universidade de São Paulo. São Paulo. Brasil

MALVEZZI, S. (2008). Crescimento profissional – um passo além das habilidades profissionais. *Revista Marketing Industrial* 42

MALVEZZI, S. (2010). Desenvolva sua carreira. Entrevista. *Revista Você S.A.*

MINAYO, M. C. S. (2011). *O desafio da pesquisa social*. In Deslandes, S.F.; Gomes, R.; Minayo, M. C. S. (org). Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 30 ed. Petrópolis: Vozes

NAVES, M. M. L. (1996). Análise de assunto: concepções. *Revista Biblioteconomia*. Brasília, 20 (2), pp.215-226

OLIVEIRA, T. M. V.(2001). Amostragem não probabilística: adequação de situações para uso e limitações de amostra por conveniência, julgamento e quotas. *Administração online*, 2 (3), Recuperado em 25/07/2017 de http://www.fecap.br/adm_online/art23/tania2.htm

- OLIVEIRA, G. P.; & Maia, L. S. L. (2008). Estudo do universo imaginário de professores de matemática: uma análise a partir da teoria de Gilbert Durand. Recuperado em julho de 2017 de <http://31reuniao.anped.org.br/1trabalho/GT19-4798--Int.pdf>
- PAULA, C. P. A. (1999). *Informação e psicodinâmica organizacional: um estudo teórico*. Dissertação. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, Brasil
- PAULA, C. P. A. (2011). Dimensões simbólicas e afetivas do uso da informação: uma análise das comunicações entre professores do departamento de psicologia de uma instituição de ensino superior pública brasileira. Brasília. *Anais*. Brasília. XII ENANCIB
- PAULA, C. P. A. (2012). Proposta de metodologia para a investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo uma abordagem clínica na informação. Rio de Janeiro. *Anais*. Rio de Janeiro. XIII ENANCIB.
- TASSARA, E. T. O. & Rabinovich, E. P. (2001). *A invenção do urbano e o poético: uma cartografia afetiva – Estudo sobre o bairro paulistano da Barra Funda*. In Tassara, E. T. O. (Org). *Panoramas interdisciplinares para uma psicologia ambiental do urbano*. pp.211-267. São Paulo: Educ; Fapesp.
- TAYLOR, R. S. (1986). *Value-added processes in Information Systems*. New Jersey: Ablex publishing corporation