



DECISORES, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO: RELAÇÕES OBSERVADAS SOB A PERSPECTIVA DA COGNIÇÃO HUMANA

Mônica Erichsen Nassif
 <http://lattes.cnpq.br/8156406349115643> –  <https://orcid.org/0000-0003-4675-8143>
menassif89@gmail.com
Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)
Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

RESUMO

Este artigo tem como objetivo descrever uma trajetória de 20 de pesquisa em gestão da informação e do conhecimento, sob o ponto de vista da cognição humana e comportamento de decisores em situações de uso e busca de informação. Decisores de organizações de grande e pequeno portes têm sido investigados ao longo de 20 anos, através de teses e dissertações, sob a perspectiva da cognição situada. Os resultados das pesquisas demonstram que emoções, crenças e padrões de comportamento individuais e coletivos, determinam as decisões organizacionais. Iniciadas em 2002 e desenvolvidas ao longo de 20 anos, os resultados das pesquisas confirmaram as premissas básicas dos estudos cognitivos contemporâneos e trouxeram outras abordagens teóricas a respeito da cognição humana importantes para se investigar o comportamento dos decisores, como usuários da informação, no âmbito da gestão da informação e do conhecimento.

Palavras-chave: Tomada de decisão. Usuários. Gestão da informação. Gestão do conhecimento. Cognição situada.

DECISION MAKERS, INFORMATION AND KNOWLEDGE: RELATIONSHIPS OBSERVED FROM THE PERSPECTIVE OF HUMAN COGNITION

ABSTRACT

This article aims to describe a trajectory of 20 researches in information and knowledge management, from the point of view of human cognition and behavior of decision makers in situations of use and search for information. Decision makers from large and small organizations have been investigated over 20 years, through theses and dissertations, from the perspective of situated cognition. Research results show that emotions, beliefs and individual and collective behavior patterns determine organizational decisions. Initiated in 2002 and developed over 20 years, research results confirmed the basic assumptions of contemporary cognitive studies and brought other theoretical approaches regarding human behavior that are important for investigating the behavior of decision-makers, as users of information, within the scope of information and knowledge management.

Keywords: Decision making. Users. Information management. Knowledge management. Situated cognition.

DOI <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/52987>

Recebido em: 13/06/2024.
Aceito em: 26/12/2024.

1 INTRODUÇÃO

A gestão da informação, desde as suas origens com a denominação de gerência de recursos informacionais, concebe a ideia de que a informação, como um recurso organizacional, deve ser gerenciada para dar às organizações, na figura de seus decisores, subsídios para a competitividade, inovação e permanência (Bergeron, 1996; Horton Jr., 1979). Cronin (1990), àquela época, prenunciava ser fundamental incluir nesse arcabouço teórico e prático, a plena integração entre o humano e as tecnologias de informação e comunicação, no contexto das organizações públicas e privadas, no sentido de que informação deveria deixar de ser considerada uma despesa e ser devidamente gerenciada.

A proposta da gestão do conhecimento preconizado no modelo de Nonaka e Takeuchi (1999) trazendo os aspectos de criação, compartilhamento e uso do conhecimento no contexto das organizações, coloca na pauta das discussões os conceitos de conhecimento tácito e explícito. A tônica da gestão do conhecimento é voltar as atenções a todo o conhecimento existente nas organizações, na forma de talentos, habilidades e competências das pessoas, questões essas ainda pouco consideradas no âmbito da gestão da informação.

Um pouco antes, em 1998, Choo ao descrever as atividades dos gestores como usuários da informação e mostrar as relações das atividades desses atores com a informação e o conhecimento, mostrou no contexto organizacional e na área, a importância dos decisores é central uma vez que dependem de recursos informacionais para subsidiar as suas decisões e ações, como também, são produtores e disseminadores de informação (Choo, 1998). O protagonismo dos decisores é marcado, nas grandes corporações, nos vários níveis organizacionais e nas várias atividades em que atuam. Importante salientar que essas mesmas corporações possuem recursos suficientes para investir em recursos de informação, seja no que se refere às bases de dados, publicações de toda natureza e tecnologias de informação e comunicação. Também possuem as possibilidades para consolidar equipes multidisciplinares de profissionais para buscar, analisar, produzir e compartilhar informação para dar suporte aos processos de decisão e aos atores organizacionais.

Diferentemente das grandes corporações, as organizações de pequeno porte, *startups* e negócios sociais apresentam configuração particular. Nelas, o

principal decisor é, em sua maioria, o proprietário, o criador da organização e principal idealizador das estratégias e das ações a serem desenvolvidas. O proprietário é o protagonista (Borges, 2002). Além disso, essas organizações quase não possuem suporte financeiro e de pessoas empenhadas em atividades relacionadas à estruturação de informação e conhecimento, ficando essas ações também a cargo do proprietário.

Considerando-se, então os decisores como usuários da informação, tal como preconizado por Choo (1998), estejam eles em grandes ou pequenas corporações, sem dúvida, ocupam posição singular no entendimento da busca e do uso da informação para a tomada de decisão e, sobretudo para as definições estratégicas e de inovação. Além disso, abordar não somente a informação como também o conhecimento no contexto organizacional sob a ótica de Nonaka e Takeuchi (1999) favoreceu a possibilidade para o desenvolvimento de pesquisas sob o ponto de vista das abordagens da cognição e do comportamento humanos como aspectos determinantes, para os processos de tomada de decisão nas organizações, questões essas pouco estudados na área.

No estudo do comportamento dos sujeitos frente à informação e ao conhecimento, destacam-se as ciências cognitivas. É importante salientar duas questões se colocam na área da Ciência da Informação sobre os temas da cognição humana: primeiramente, ainda são consideradas as abordagens tradicionais sobre a cognição humana, em que a base reside no entendimento, equivocado, de que informação leva ao conhecimento.

Em segundo lugar, observa-se ainda o entendimento equivocado de que, quando se aborda a cognição, fala-se somente do indivíduo e seus processos mentais e não se leva em conta os aspectos sociais e o entorno do sujeito. Entretanto, a evolução dos estudos sobre o sistema nervoso e das neurociências, mostram que esses dois aspectos, dentre outros, já estão superados e, no processo cognitivo, muitos outros elementos estão presentes e devem ser considerados, sobretudo a relação do sujeito com o seu contexto como questão cognitiva determinante de seus comportamentos.

Essas perspectivas permeiam as abordagens teóricas relacionadas aos estudos de usuários, uma vez que o que está subjacente é a noção de que informação é buscada e obtida, quando existe uma lacuna de conhecimento,

para se resolver um problema ou de gerar novo conhecimento ao sujeito/usuário de informação. A questão chave que se coloca ao se manter essa perspectiva é a de que basta haver informação disponível e acessível para que o sujeito esteja apoiado para solucionar seus problemas – teóricos ou práticos e que isso o levaria ao conhecimento.

Entretanto, os estudos sobre a cognição humana, ao longo de várias décadas de entendimento a respeito do conhecer humano, do cérebro e até mesmo das questões relacionadas à resolução de problemas e de sobrevivência, tem comprovado a existência de questões que se relacionam à cognição mais complexas do que aquelas preconizadas pelas primeiras abordagens teóricas sobre esse assunto.

Observa-se que o entendimento desses aspectos e a introjeção dessa complexidade é pouco estudada no âmbito da ciência da informação, comprometendo os resultados de sua atuação e, até mesmo, limitado o seu entendimento a respeito do comportamento de usuários, no geral, e dos decisores especificamente. Essas questões serão tratadas neste artigo, tanto do ponto de vista teórico, quanto através de resultados de pesquisas desenvolvidas com decisores, ao longo de duas décadas.

2 EMOÇÕES, SENTIMENTOS E CRENÇAS COMO DETERMINANTES DO CONHECER HUMANO

A complexidade da cognição extrapola a explicação de que o cérebro é processador de informação e, também, a ideia de que ao se referir à cognição, fala-se apenas de processos internos ou específicos de um sujeito, descolado de seu contexto. A cada dia, é mais evidente que a cognição, mais do que uma área específica do cérebro é uma complexa rede de relações neuronais individuais que se definem e são definidas, também, nas relações e experiências sociais. Isso compreende desde ações do sistema nervoso de um sujeito modelado pela sua história biológica, suas experiências, suas emoções e sentimentos, além de sua memória, até os seus vários contextos de vida, influências familiares, escolares e até mesmo ambientais (Capra; Luisi, 2014; Clansey, 1997; Damásio, 2004, 2018; Maturana; Varela, 1964).

Estudos das neurociências têm mostrado que há muito mais do que até então se conhecia a respeito do comportamento humano e dos seus processos

cognitivos. Os estudos sobre o cérebro e a mente como processadores computacionais foram se mostrando, ao longo do tempo, insuficientes para explicar o funcionamento humano e as suas propriedades intrínsecas necessárias à manutenção do equilíbrio e estado de vida plena.

Os aspectos neuronais, até então conhecidos, mostraram-se insuficientes para demonstrarem, cientificamente, o que era considerado inusitado no comportamento humano relativas às possibilidades de aprendizagem e tomada de decisão. Há algo mais, além do funcionamento do sistema nervoso central e periférico – cérebro e medula espinhal – que compõem todo o contexto e complexidade humana em sua interação no mundo físico.

Os estudos sobre sistemas e auto-organização, além daqueles contemplados por especialistas do comportamento formaram um corpo de conhecimentos mais completo acerca do humano. Acrescente-se a esses aspectos, a ação fundamental das substâncias químicas existentes no organismo e seus impactos e influências e determinação no comportamento. Junto a isso, os estudos sobre a herança genética complementam essa noção – porque dizem respeito ao que é conhecido a respeito da corporalidade e suas relações intrínsecas com a cognição.

Contrariamente ao que se pensava pelos anos de 1960, estudos sobre a mente começaram a desconstruir a ideia e algumas teorias acerca do mecanismo de funcionamento de todo o sistema nervoso ao afirmar, dentre outras coisas importantes, que a ação de substâncias químicas sobre o cérebro e como elas são processadas, disparam emoções que desencadeiam comportamentos e decisões humanas. Essas mesmas interações de substâncias especificam, também, o que é aprendido por um indivíduo, em virtude de herança genética e interações cotidianas.

Esses fenômenos são conduzidos, em grande parte, se não totalmente, por padrões de comportamento e crenças que se perpetuam no indivíduo – memórias genéticas, afetivas e experienciais. Além disso, essas memórias são carregadas de emoções – especificadas pelo cérebro - e por sentimentos – especificados pelas definições sociais, plasmadas em cada célula do corpo de um indivíduo. O corpo é o veículo da memória, das emoções, das crenças e da capacidade de sobrevivência e resolução de problemas.

Sendo assim, cada uma das células do corpo presentes nos neurônios, membros e órgãos têm a propriedade de sentir, de absorver e de repelir o que a sua estrutura física aceita, considerando toda a memória contida nessas células. Cada sujeito, através de suas estruturas mental, emocional e física, determina cada experiência como bem vinda, ou não. Essa determinação estrutural é regida por essa combinação de memória celular que carrega as sensações das mais conscientes às totalmente inconscientes nos comportamentos, decisões, sentimentos e permanência biológica no corpo físico (Capra; Luisi, 2014; Damásio, 2004, 2018; Maturana, 1997).

Conhecer e perceber são o próprio processo da vida, incluindo a emoção e o comportamento – “e nem mesmo exige, necessariamente, um cérebro e um sistema nervoso” (Capra; Luisi, 2014, p. 317). Desta forma, considera-se não a mente como estrutura que determina a ação humana, mas sim, um processo mental que envolve todos os aspectos apresentados. Um indivíduo, portanto, em função de toda sua estrutura, muda de acordo com as especificações dessa estrutura – fisiologia, emoções, padrões e crenças.

A sofisticação da estrutura de um organismo, tal como é a estrutura humana, aumenta a sua capacidade de percepção, seu *sensorium* – capacidade de sondar, cognitivamente, o ambiente e a extensão da relação entre o organismo e esse ambiente. Isso é assim no organismo humano e com a sua capacidade de perceber o ambiente com o qual interage e com os vários contextos existentes nesse ambiente, ou nesses ambientes. O seu sistema biológico e complexidade de percepção determinam, sem dúvida, as escolhas de interação que um indivíduo estabelece, ou não, ao longo da vida, em função, também, dessa capacidade perceptiva.

Além disso, a complexidade da estrutura humana é tal que lhe dá a capacidade da auto percepção – “estar consciente não apenas do próprio ambiente, mas de si mesmo” (Capra; Luisi, 2014, p. 320) . E todas essas capacidades estão presentes e determinadas pela história de interações, das emoções e sentimentos absorvidos e identificados, bem como dos padrões de comportamento e de crenças. Ao mesmo tempo, essas capacidades também determinam as interações, as relações, comportamentos e crenças do indivíduo e ele se relaciona e se sociabiliza em virtude da sua dinâmica biológica. Ao mesmo tempo, as suas relações, interações e espaços de socialização também

modulam a sua fisiologia. Portanto, fisiologia e meio modulam um ao outro, concomitantemente, a todo tempo, determinados pelas estruturas biológica, física; psíquica, emocional e mental. Somos o que somos, determinados pela nossa estrutura – física, emocional e mental.

O destaque dado por esses estudos às emoções e sentimentos é muito significativo. Negligenciadas pela ciência convencional, como aspectos menos importantes no indivíduo e, até mesmo, anômalos, as neurociências têm demonstrado que as emoções apresentam um papel determinante na conduta do indivíduo. As emoções são disposições corporais, visualizadas no corpo físico através da produção de substâncias químicas que especificam as ações de um indivíduo. A ação das emoções também determina as decisões e as escolhas de um indivíduo. Todas as ações humanas partem do emocional, da predisposição emocional para que um ato aconteça. Maturana (1997) afirma que nós, humanos, somos seres emocionais e usamos uma suposta racionalidade para justificar as nossas decisões. António Damásio (2004, 2018), também tem mostrado através, de suas pesquisas a respeito do cérebro e de todo o sistema nervoso, que as emoções têm uma influência significativa sobre os pensamentos.

Mesmo que o indivíduo afirme ter aceito algo por ter sido “convencido por alguém”, na realidade já o havia feito, em virtude de um domínio emocional particular, por um desejo existente em fazê-lo.

Em outras palavras, todo sistema racional tem fundamento emocional, e é por isso que nenhum argumento racional pode convencer ninguém que já não estivesse de início convencido, ao aceitar as premissas ‘a priori’ que o constituem (Maturana, 1997, p. 171).

Para Damásio, os sentimentos são mais complexos que as emoções, no sentido de que envolvem as percepções, aprendizados, lembranças, julgamentos, decisões, planejamento e, também, as emoções. Desta forma, toda imagem tem um sentimento ao seu lado, companhias afetivas. Os sentimentos são experiências mentais conscientes que capacitam o indivíduo a “classificar imagens como belas ou feias, prazerosas ou dolorosas, elegantes ou vulgares, espirituais ou mundanas” (Damásio, 2018, p. 120). Assim, a vida é inconcebível sem as emoções e os sentimentos. Pode-se dizer que a vida passaria através de imagens que, sem o afeto – emoções e sentimentos, não haveria como ser qualificada e experienciada.

Além disso, é importante destacar que as respostas emotivas desencadeadas por impulsos, motivações e emoções podem desencadear abalos significativos no funcionamento do organismo físico. A maior parte dos processos emocionais são invisíveis, mas determinam mudanças significativas no estado homeostático – do equilíbrio do corpo e alteram nossos sentimentos. Damásio (2018) dá o exemplo da ação de ouvir um som musical prazeroso e o sentimento de prazer sendo o resultado de uma transformação rápida no estado do organismo: liberação de moléculas químicas no sistema nervoso, acionamento das glândulas endócrinas alterando funções do corpo e, conseqüentemente, mudando a geometria das vísceras e, no caso de prazer, percebe-se respostas imunes mais fortes.

Portanto, diferentemente do que se pensava até então, as experiências da vida são regidas e determinadas pelo afeto – emoções e sentimentos, desencadeados por um aroma, uma música, uma lembrança, uma imagem. Esses gatilhos, se assim podemos chamá-los, podem atuar em experiências do agora ou em lembranças de experiências e tudo isso é o que determina a experiências do viver.

Além disso, as emoções são basilares para a formação de crenças – crenças sobre si mesmo, crenças sobre outras pessoas, crenças sobre fatos. As crenças são estabelecidas por aspectos emocionais e por mecanismos existentes no cérebro, como se fossem parâmetros para a sobrevivência. As crenças são estabelecidas desde a infância em decorrência de fatos e padrões familiares e das experiências infantis e se formam ou deixam de existir ao longo da vida do sujeito, em função de mecanismos emocionais e psíquicos presentes no cérebro.

Shermer (2012, p. 21) afirma que “o cérebro é uma máquina de crenças” e a todo o tempo, utilizamo-nos de explicações convincentes e racionais para defendê-las. Primeiramente, formam-se as crenças e em seguida, todas as explicações utilizadas para mantê-las, corroborando Maturana (1997) e Damásio (2004, 2018) que mostram que as emoções são as definidoras do comportamento e das justificativas para que eles se estabeleçam. Desta forma, viver se constitui em estar imerso em sistemas de crenças que determinam as relações, as decisões e a sobrevivência do sujeito.

Assim sendo, as neurociências têm demonstrado que se vive em aprendizagem o tempo todo. Ou seja, “o organismo interage com o ambiente de uma maneira “cognitiva” por meio da qual o organismo “cria” seu próprio ambiente e o ambiente permite a atualização do organismo” (Capra; Luisi, 2014, p. 175). Essa interação cognitiva ocorre tendo-se como parâmetros e diretrizes a história de vida do sujeito, as crenças e padrões de comportamento oriundas de sua biologia e de suas experiências e de seus afetos, emoções e sentimentos presentes em sua memória.

3 O USUÁRIO DECISOR SOB A PERSPECTIVA COGNITIVA CONTEMPORÂNEA

O movimento dos pesquisadores da Ciência da Informação para a questão cognitiva foi observada na década de 1970, observando-se, na literatura da época, ênfase em questões até então pertencentes às primeiras abordagens sobre a cognição humana ao considerar termos como “modelo mental do usuário”, “representação do sistema de informação”, dentre outros. (Mostafa; Moreira, 1999; Pinheiro, 2006; Vakkari, 1994).

Essas abordagens, originárias do movimento da cibernética, baseiam-se na ideia de que a cognição é uma propriedade inerente ao cérebro e que este se assemelha a um computador. O sujeito cognoscente é mero espectador do ambiente e recebe informações diretamente no cérebro que as processa, tornando-se conhecedor daquilo que foi processado. Esse processamento se faz a partir da capacidade do cérebro em criar representações acuradas do ambiente, armazenadas na memória e que criam as condições para o sujeito resolver problemas. (Capra; Luisi, 2014, Dupuy, 1996)

Entretanto, Borges (2002) sinalizava que as questões conceituais sobre informação e conhecimento deveriam ser analisadas da perspectiva cognitiva do movimento da segunda cibernética, no que se refere aos conceitos de informação e conhecimento, diferentemente da Ciência da Informação que, de um modo geral, ainda tratava esses conceitos da perspectiva dos primeiros movimentos cognitivistas. Além disso, haveria a necessidade de se ter como foco o sujeito e o contexto de forma mais contundente do que até então preconizado pelas abordagens dominantes dos estudos de usuários. Sinalizava-se, também que, ao se referir ao sujeito e seu contexto, havia algo mais que

determinava a busca e o uso de informação, mas que não havia uma relação direta com obtenção de conhecimento, como uma literatura dominante tanto na Ciência da Informação, quanto no âmbito da Gestão da Informação e do Conhecimento (GIC).

Os estudos cognitivos de que tratam a abordagem de Maturana e Varela (1964), precursores do movimento da segunda cibernética, mostravam que era imperativo considerar histórias de vida e as emoções que conduziam as ações e as interações entre sujeito e ambiente, além de ser necessário observar a conduta desse sujeito, determinada por esses fatores, como imperativos e igualmente determinantes na busca e uso de informação como subsídio a processos decisórios e definições estratégicas organizacionais.

A partir disso, estudos posteriores trouxeram outros elementos das ciências cognitivas dos estudos de usuários e do contexto organizacional para serem analisados e considerados. Henrique, em 2007, ressaltava o trabalho de Taylor (1986) que já considerava que as necessidades de informação consistiam do conteúdo informacional de que se tinha necessidade e dos elementos situacionais. O autor acrescenta, ainda, que autores clássicos das abordagens centradas no usuário indicavam a emergência de se considerar o desempenho da tarefa como variável relevante para o estudo da busca de informação. A própria literatura apontava ser cada vez mais importante e necessário se observar os comportamentos informacionais – busca e até uso da informação – analisando os usuários em uma dada situação ou tarefa, trazendo história de vida, história de relações e interações e até mesmo padrões de comportamento e crenças.

Também, em 2007, Nassif; Venâncio; Henrique publicaram um artigo no qual os aspectos cognitivos apontados em 2002 foram acrescidos dos argumentos da cognição situada. Nesse artigo, os autores argumentam que os estudos de usuários se desenvolvem a partir de abordagens que privilegiam o sujeito, ou, no extremo oposto, privilegiam os contextos, uma vez que apresentam subjacentes conceitos relacionados às abordagens tradicionais sobre a cognição. O ideal seria encontrar um equilíbrio entre as visões, considerando as abordagens contemporâneas sobre a cognição humana.

Em 2008, Venancio e Nassif publicam os resultados de uma pesquisa em que foram analisadas as emoções envolvidas em processos de tomada de

decisão e uso de informação em situações críticas nas organizações pesquisadas, o que trouxe subsídios norteadores para o aprofundamento dos estudos cognitivos e do comportamento de decisores.

Naquele momento, tanto a literatura quanto os resultados das pesquisas em organizações mostravam a necessidade de trazer para a discussão, sob o ponto de vista cognitivo, a questão das crenças – pessoais, sociais e coletivas – na determinação dos comportamentos de busca e uso de informação. A abordagem sobre as crenças nos estudos cognitivos era tratada teoricamente, mas até então não explorada nas pesquisas sobre tomada de decisão por parte dos gestores, tarefa tão preconizada na GIC.

Um autor decisivo para trazer essa abordagem foi Weick (1995) que é enfático a respeito das crenças ao tratar a respeito do *sensemaking* organizacional. Para o autor, a formação de sentido é construída coletivamente no contexto das organizações, considerando-se as crenças e experiências de seus membros. Weick (1995) trata do *sensemaking* como um fenômeno que faz parte das organizações, construído coletivo construído pelos seus membros e é a base da abordagem informacional no processo decisório. Desta forma, todas as vezes que uma mudança ocorre no ambiente de uma organização, ocorre a descontinuidade do fluxo das tarefas, gerando a necessidade de construção de significado ou de sentido. No entender do autor, esse processo incide sobre a identidade organizacional na memória de suas experiências passadas e o sentido da experiência ou evento que se apresenta precisa se encaixar na história vivida pela organização, pelas crenças e cultura já existentes. Não é uma simples interpretação do acontecimento, mas é a construção de um significado coletivo sobre o mesmo, que será a base para as decisões necessárias para a organização.

Leitão e Nassif (2012) publicam um artigo, resultante de uma pesquisa de doutorado, no qual chamam a atenção para a importância da construção de uma identidade organizacional forte e coerente e observam o papel determinante do decisor nesse processo. Outro aspecto importante mostrado pelos autores é a necessidade de investigar aspectos da identidade organizacional e da atuação dos decisores que necessitam de avaliação e adaptação em situações de mudanças necessárias à sobrevivência organizacional. E, por fim, que a identidade organizacional está impregnada de

crenças e padrões de comportamento de seus gestores, refletidas em seus membros, que devem ser analisados com maior profundidade, uma vez que dão pistas para se compreender qual é a informação relevante para uma organização e qual informação nem chega a ser considerada por divergir das crenças dominantes no contexto organizacional.

Há que se considerar que reconhecer as próprias crenças e padrões de comportamento não é algo fácil para o sujeito, uma vez que a ideia de reconhecê-los tende a dar uma conotação negativa ou limitante. Isso pode ser assim nos estudos e práticas relacionadas à psicologia ou psicoterapia. No contexto das pesquisas cognitivas contemporâneas e os contextos de tomada de decisão e uso de informação, o objetivo é compreender o quanto as crenças determinam as decisões e, sobretudo, o quanto especificam a informação a ser buscada e usada. É importante ressaltar que é possível que a informação que subsidiou determinada decisão seja aquela que corrobora as crenças dos decisores e não, necessariamente, aquelas que poderiam levar uma organização a tomar a melhor decisão.

Os resultados de pesquisas mais recentes confirmam que as emoções e os afetos existentes entre os sujeitos, as crenças pessoais e organizacionais, bem como o contexto de vida dos decisores determinam a busca e o uso de informação, principalmente em momentos críticos de decisão. Nesses casos, pode haver mudança ou a reflexão da necessidade de mudança no curso de ação, das crenças envolvidas e a decisão a ser tomada. Isso se evidencia ao nos referimos aos gestores de pequenos negócios e negócios sociais. Nos momentos críticos para as organizações, verifica-se uma disposição para se observar mais atentamente o entorno da organização, o que pode gerar crises e dificuldades para a tomada de decisão e mudanças significativas. As emoções e, sobretudo, as crenças estabelecem uma orientação cognitiva para a condução de decisões e das próprias organizações (Moraes; Nassif, 2021; Nassif, 2013, 2017).

No contexto das *startups*, Fonseca e Nassif (2022) comprovaram que a mentalidade empreendedora de seus decisores é desenvolvida desde os primeiros anos de idade. A passagem pela escola infantil e universidade, bem como o ambiente familiar, determinam sobremaneira a formação de características empreendedoras de um decisor. As fontes de informação

primordiais a esses decisores são as suas relações familiares e a conjunto de aspectos motivadores que escola e família determinam sobre a conduta de suas ações empreendedoras. No papel de gestores, as questões afeitas a um olhar voltado para um empreendimento determinam a forma como esses utilizam e produzem informação e conhecimento no âmbito de suas organizações. Desta forma, no contexto das *startups*, as crenças que perpassam a mentalidade de um empreendedor, estabelecidas por essas influências escolares e, sobretudo, familiares, estimulam um comportamento inovador, fazem com que seus decisores busquem e usem informação para que o negócio se estabeleça e se mantenha também de forma inovadora.

É inegável que confiança e relações de proximidade, caracterizadas em relações familiares, são decisivas para a visão que o decisor constrói a respeito do seu negócio ao longo do tempo e as possibilidades de busca, uso e compartilhamento de informação. Essa questão sobre a confiança apontada por Ventura e Nassif (2016), confirmou-se nas pesquisas desenvolvidas ao longo de 20 anos. Uma análise apurada de todos esses aspectos possibilitou-nos verificar quais conteúdos informacionais são ignorados e até rejeitados pelos decisores e o impacto disso no contexto das organizações, por conta das relações de confiança que são estabelecidas, ou não, entre os seus membros.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS: A COMPLEXIDADE DO COMPORTAMENTO DO DECISOR

Tendo sempre como referencial empírico os decisores e a relação com a GIC, as pesquisas aqui citadas foram desenvolvidas sob o ponto de vista cognitivo do movimento da Segunda Cibernética e, nos últimos anos das pesquisas do neurocientista António Damásio.

A abordagem cognitiva trazida pelas discussões de Maturana e Varela (1964) trouxe as discussões a respeito da determinação das emoções em contextos de tomada de decisão. Essa questão das emoções é corroborada por António Damásio (2004, 2018) em seus livros e, nos dias atuais, constitui-se referência importante para as pesquisas.

Longe de serem temas exclusivos das áreas da psicologia, todo o mecanismo explicativo da Biologia do Conhecer e as publicações posteriores de Humberto Maturana sempre demonstravam que emoção, crenças e

padrões de comportamento são modeladores do processo de cognição, jogando por terra a ideia de que algo externo, como uma informação, como algo objetivo e externo ao sujeito, é o que determina a aquisição de conhecimento. Ao contrário, a biologia humana não é aberta a algo externo, estando todo o comportamento relacionado a questões biológicas, tanto no âmbito individual quanto coletivo. Sob todo esse ponto de vista cognitivo, as pesquisas sobre o decisor, como usuário da informação e como aquele que decide sobre aspectos importantes nas organizações, trazem um panorama mais rico para se analisar sobre a busca e o uso de informação por parte desse usuário.

No que se refere à questão metodológica, para que as pesquisas avancem há questões que devem ser norteadoras para o levantamento dos dados, especificamente relacionadas a aspectos fundantes dos estudos cognitivos. Como exemplo, é possível citar a necessidade de se compreender a história do respondente relacionada ao contexto estudado e sua relação com esse contexto; relações de afeto e motivacionais do respondente que o levaram ao contexto estudado; as funções ou atividades desenvolvidas pelo respondente no contexto estudado, dentre outras. Até então, essas questões vêm sendo consideradas e analisadas nas pesquisas aqui apresentadas, mas carecem de melhor sistematização, sendo ainda necessário considerar a relação de todas essas questões com a memória. Sendo assim, no âmbito dos estudos sobre o decisor, algumas lacunas ainda se impõem, dadas as dificuldades em se identificar aspectos emocionais e afetivos e relacioná-los mais claramente à busca e uso de informação. No que se refere à identificação das crenças e a relação com a informação, sobretudo em contextos decisórios, os resultados têm sido constatados nas pesquisas desenvolvidas.

Os avançados estudos sobre a cognição humana mostram perspectivas muito mais amplas a respeito do que se aborda a respeito da informação e do conhecimento, tanto no âmbito da GIC, quanto na perspectiva da Ciência da Informação. É necessário que sejam considerados os aspectos do sujeito e dos contextos, concomitantemente, ao se estudar o usuário da informação de forma mais profunda, tendo-se como base o que já se conhece a respeito do conhecer humano. Nesse sentido, considerar as crenças, a história de interações desse sujeito e questões afetivas são

determinantes para a compreensão das suas interações ou não interações com determinada informação, em um contexto particular.

A trajetória de pesquisas sobre as questões apresentadas neste artigo pode sugerir ser necessário para a área GIC redefinir o ponto de vista de considerar a informação e o conhecimento como meros recursos gerenciais e considerar as variáveis relacionadas ao comportamento humano, à capacidade de compreensão dos desafios organizacionais em função de crenças pessoais e organizacionais limitadas, às relações de confiança presentes e até mesmo ausentes nos ambientes das organizações. Esses fatores parecem muito mais definidores da busca e do uso e do compartilhamento de informação do que somente os aspectos o que tem sido considerados na maior parte das pesquisas desenvolvidas, até então, pela área.

Muitas vezes, ao longo desse tempo de pesquisa, ouviu-se o questionamento a respeito da perspectiva cognitiva privilegiar o indivíduo em detrimento do seu entorno e do impacto deste entorno sobre ele e que a Ciência da Informação, como ciência social, deve olhar o contexto. Entretanto, o que as abordagens contemporâneas apontam e as neurociências confirmam, é que não existe indivíduo e contexto como entidades separadas, mas independentes em estrutura. Uma dimensão não exclui a outra, mas, sim, influenciam uma a outra e penso que os estudos sobre o comportamento do usuário precisam compreender essa questão.

E por último, 20 anos de pesquisas nessa perspectiva cognitiva contemporânea, deixaram claro que não basta disponibilizar informação, tal como compreendida até então pela Ciência da Informação, como algo que leva ao conhecimento, pois esse paradigma não tem mais sustentação. Os aspectos relacionados ao comportamento humano, crenças pessoais, sociais e coletivas e motivações precisam ser colocadas na pauta dos estudos sobre o usuário a menos que a área prefira permanecer sob o arcabouço teórico dos primeiros movimentos das pesquisas sobre o conhecer humano.

Junte-se a essas questões originárias do movimento da cibernética, tanto na primeira fase e principalmente na segunda (Dupuy, 1996), os aspectos relacionados aos sistemas inteligentes que têm sido apresentados como a solução para o armazenamento de dados e extremamente necessários para a tomada de decisão. Essa questão não foi considerada nas pesquisas, uma vez

que o comportamento dos decisores e o que envolve uma decisão, do ponto de vista dos parâmetros das abordagens de Humberto Maturana , mais especificamente, e dos resultados das pesquisas de António Damásio foram a base das investigações, mas a inteligência artificial e a forma como os sistemas podem determinar as decisões humanas devem ser alvo de pesquisas na área da GIC, uma vez que impactam diretamente aos processos organizacionais, mas devem ser contemplados como possibilidades em conjunto com o comportamento dos decisores. Há muitas possibilidades de pesquisa para ser explorada na área.

REFERÊNCIAS

BERGERON, P. Information resources management. **Annual Review of Information Science and Technology**, White Plains, v. 31, [s.n.], p. 263-300, 1996. Disponível em: <https://eric.ed.gov/?id=EJ536192>. Acesso em: 03 fev. 2023

BORGES, M. E. N. **A informação e o conhecimento na Biologia do Conhecer**: uma abordagem cognitiva para os estudos sobre inteligência empresarial. 2002. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.

CAPRA, F.; LUISI, P. L. **A visão sistêmica da vida**: uma concepção unificada e suas implicações filosóficas, políticas e sociais. São Paulo: Cultrix, 2014

CHOO, C. W. **Managers as information users**. In: CHOO, C. W. Information management for intelligent organization: the art of scanning the environment. 2. ed. England: ASIS, 1998. (ASIS Monograph Series).

CLANCEY, W. J. **Situated cognition**: on human knowledge and computer representations. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.

CRONIN, B. Esquemas conceituais e estratégicos para a gerência da informação. **R. Esc. Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, v. 19, n. 2, p. 195-220, set. 1990 Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/reb/article/view/37134>. Acesso em: 12 dez. 2022.

DAMÁSIO, A. **Em busca de Espinosa**: prazer e dor na ciência dos sentimentos. São Paulo: Companhia das Letras, 2004

DAMÁSIO, A. **A estranha ordem das coisas**: as origens biológicas dos sentimentos e da cultura. São Paulo: Companhia das Letras, 2018.

DUPUY, J. **Nas origens das ciências cognitivas**. São Paulo: Unesp, 1996.

FONSECA, F.; NASSIF, M. E. Informação e empreendedorismo: estudos de caso com acadêmicos brasileiros e canadenses. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 27, n. 4, p. 167-195, out./dez. 2022. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/42029>. Acesso em: 02 mar. 2023.

HENRIQUE, L. C. J. Inovação e informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22358>. Acesso em: 03 fev. 2023.

HORTON JUNIOR, F. W. Resource management: principles and practices. In: HORTON JUNIOR, F. W. **Information resources management: concepts and cases**. Cleveland: Association for Systems Management, 1979.

LEITÃO, P. C. C.; NASSIF, M. E. Uso da informação sobre a concorrência e tomada de decisão: estudo e análise das características do processo de sensemaking organizacional. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 2, [Número especial], p. 133-148, out. 2012.

MATURANA, H. **A ontologia da realidade**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1997.

MATURANA, H.; VARELA, F. **El arbol del conocimiento**. Santiago: Editorial Universitaria, 1964.

MORAES, M. F. V.; NASSIF, M. E. A crença e o perfil comportamental do decisor: uma abordagem pela ótica da Biologia do Conhecer. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v. 16, n.1, p. 1-11, 2021. Disponível em: <https://pbcib.com/index.php/pbcib/article/view/57630>. Acesso em: 02 mar. 2023.

MOSTAFA, S. P.; MOREIRA, W. Referenciais teóricos da área de informação: sobre Isa e Vânia para os professores da ABEBD. **Transinformação**, Campinas, v. 11, n. 1, p. 16-26, jan./abr. 1999. Disponível em: <https://periodicos.puc-campinas.edu.br/transinfo/article/view/10364>. Acesso em: 05 dez. 2022.

NASSIF, M. E. O decisor como usuário da informação: relações entre a gestão da informação e do conhecimento, cognição e perspectivas. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 3, [Número especial], p. 163-172, out. 2013.

NASSIF, M. E. Informação, crença e decisão: perspectiva de pesquisa de um vértice do comportamento gerencial. **Revista Palavra Chave**, [s.l.], v. 7, n. 1, 2017. Disponível em: <http://www.scielo.org/ar/pdf/pacla/v7n1/pdf/v7n1a14.pdf>. Acesso em: 03 fev. 2023.

NASSIF, M. E.; VENÂNCIO, L. S.; HENRIQUE, L. C. J. Sujeito, contexto e tarefa na busca de informação: uma análise sob a ótica da cognição situada **DataGramaZero**, [s.l.], v. 8, n. 5, 2007.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa** – como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

PINHEIRO, L. V. R. Ciência da informação: desdobramentos disciplinares, interdisciplinares e transdisciplinares. In: GONZÁLEZ DE GÓMES, M. N.; ORRICO, E. G. D. (org.). **Políticas de memória e informação**: reflexos na organização do conhecimento. Natal: EDUFRN, 2006.

SHERMER, M. **Cérebro e crença**: de fantasmas e deuses à política e às conspirações – como o cérebro constrói nossas crenças e as transforma em verdades. São Paulo: JSN Editora, 2012.

TAYLOR, R. S. **Value-added processes in information systems**. Norwood: Ablex Publishing Corporation, 1986.

VAKKARI, P. Library and information science: its content and scope. **Advances in Librarianship**, [s.l.], v. 18, [s.n.], p. 1- 55, 1994. Disponível em: <https://www.semanticscholar.org/paper/Library-and-Information-Science%3A-Its-Content-and-Vakkari/c92c6aa3327559d1a74fad9532df355dd165eaf8>. Acesso em: 12 dez. 2022.

VENANCIO, L. S., NASSIF, M. E. O comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico qualitativo. **Ci. Inf.**, Brasília (DF), v. 37, n. 1, p. 95-106, jan./abr. 2008. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1225>. Acesso em: 12 dez. 2022.

VENTURA, R. C. M. O. ; NASSIF, M. E. Gestão de pessoas e suas relações com o compartilhamento da informação no contexto organizacional. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 26, n. 3, p. 1-20, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/30797>. Acesso em: 11 dez. 2022.

WEICK, K. **Sensemaking in organizations**. Nova Iorque: Sage publications, 1995.