

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Eliane Pawlowski de Oliveira Araújo

TOMADA DE DECISÃO ORGANIZACIONAL E SUBJETIVIDADE: ANÁLISE DAS  
DIMENSÕES SIMBÓLICO-AFETIVAS NO USO DA INFORMAÇÃO EM  
PROCESSOS DECISÓRIOS

Belo Horizonte

2013

Eliane Pawlowski de Oliveira Araújo

TOMADA DE DECISÃO ORGANIZACIONAL E SUBJETIVIDADE: ANÁLISE DAS  
DIMENSÕES SIMBÓLICO-AFETIVAS NO USO DA INFORMAÇÃO EM  
PROCESSOS DECISÓRIOS

Dissertação apresentada como requisito parcial  
para obtenção do grau de Mestre do Programa de  
Pós-Graduação em Ciência da Informação da  
Escola de Ciência da Informação da Universidade  
Federal de Minas Gerais.

Linha de Pesquisa: Gestão da Informação e  
Conhecimento

Orientador: Prof. Dr. Claudio Paixão Anastácio de  
Paula

Belo Horizonte  
Escola de Ciência da Informação - UFMG  
2013

Araújo, Eliane Pawlowski de Oliveira.

A663t

Tomada de decisão organizacional e subjetividade [manuscrito] : análise das dimensões simbólico-afetivas no uso da informação em processos decisórios / Eliane Pawlowski de Oliveira Araújo. – 2013.

162 f. : il., enc.

Orientador: Claudio Paixão Anastácio de Paula.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

Referências: f. 120-129

Apêndices: f. 130-162

1. Ciência da informação – Teses. 2. Comportamento informacional – Teses. 3. Processo decisório – Teses. 4. Análise de assunto – Teses. 5. Bibliotecas universitárias – Teses. I. Título. II. Paula, Claudio Paixão Anastácio de. III. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

CDU: 65.012.4



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais  
Escola de Ciência da Informação  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

FOLHA DE APROVAÇÃO

"TOMADA DE DECISÃO ORGANIZACIONAL E SUBJETIVIDADE: ANÁLISE DAS DIMENSÕES SIMBÓLICO-AFETIVAS NO USO DA INFORMAÇÃO EM PROCESSOS DECISÓRIOS"

Eliane Pawlowski de Oliveira Araújo

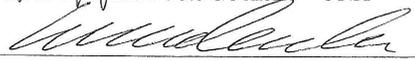
Dissertação submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de "**Mestre em Ciência da Informação**", linha de pesquisa "**Gestão da Informação e do Conhecimento**".

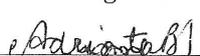
Dissertação aprovada em: 09 de setembro de 2013.

Por:

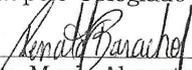
  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula - ECI/UFMG (Orientador)

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Íris Barbosa Goulart - UNA

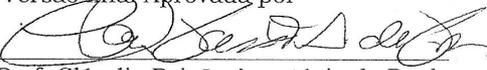
  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Ricardo Rodrigues Barbosa - ECI/UFMG

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte - ECI/UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Renata Maria Abrantes Baracho Porto  
Coordenadora

Versão final Aprovada por

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Cláudio Paixão Anastácio de Paula  
Orientador



UFMG

**Universidade Federal de Minas Gerais**  
**Escola de Ciência da Informação**  
**Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**

ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE **ELIANE PAWLOWSKI DE OLIVEIRA ARAÚJO**, matrícula: 2011710442

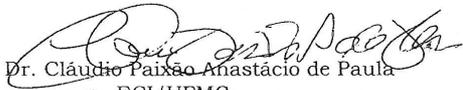
Às 13:30 horas do dia 09 de setembro de 2013, reuniu-se na Escola de Ciência da Informação da UFMG a Comissão Examinadora aprovada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em 23/08/2013, para julgar, em exame final, o trabalho intitulado **Tomada de decisão organizacional e subjetividade: análise das dimensões simbólico-afetivas no uso da informação em processos decisórios**, requisito final para obtenção do Grau de MESTRE em CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, área de concentração: Produção, Organização e Utilização da Informação, Linha de Pesquisa: Gestão da Informação e do Conhecimento. Abrindo a sessão, o Presidente da Comissão, Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra à candidata para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa da candidata. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da candidata e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula - Orientador	APROVADA
Profa. Dra. Íris Barbosa Goulart	APROVADA
Prof. Dr. Ricardo Rodrigues Barbosa	APROVADA
Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte	APROVADA

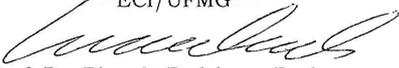
Pelas indicações, a candidata foi considerada APROVADA.

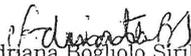
O resultado final foi comunicado publicamente à candidata pelo Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

Belo Horizonte, 09 de setembro de 2013

  
Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula  
ECI/UFMG

  
Profa. Dra. Íris Barbosa Goulart  
UNA

  
Prof. Dr. Ricardo Rodrigues Barbosa  
ECI/UFMG

  
Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte  
ECI/UFMG

Obs: Este documento não terá validade sem a assinatura e carimbo da Coordenadora.

  
Prof(a). Renata Maria Azeiteiro Paracho Ponte  
Coordenadora do Programa de Pós-Graduação  
em Ciência da Informação

*Para Adilton e Camila*

## Agradecimentos

Uma pesquisa não se faz sozinha, como também não se constrói uma história sem personagens. Alguns são coadjuvantes; outros, atores principais. Alguns colaboram com a trama; outros, criam conosco o enredo. Esta pesquisa faz parte da minha história e foi minuciosamente desenhada e vivenciada em todos os seus capítulos.

São muitas pessoas a agradecer, tantas que se corre o risco de não nomear todas, pois são dois anos de trabalho intenso que implica em um mergulho em tantas memórias que a própria memória pode não conter... Mas preciso correr o risco para que o tempo não ofusque aqueles que iluminaram este caminho. Assim, agradeço muito...

Aos meus colegas do mestrado, pela oportunidade do convívio e o caminhar e aprendizagem compartilhados.

Aos professores da Escola de Ciência da Informação, pelos valiosos conhecimentos. Em especial, a equipe do Colegiado de Pós-Graduação, a Nely e a Gisele, cuja simpatia e pães de mel deliciosos me acompanharam desde os primeiros dias.

As bibliotecas da UFMG, em cujo acervo pude me debruçar e saciar (se é que isso é possível...) minha busca pelo saber, ultrapassando minhas cotas, limites e madrugadas.

A banca da qualificação, pelos valorosos conselhos e orientações.

Aos "meus" entrevistados, sem os quais este trabalho não se realizaria. Muito obrigada!

Ao meu orientador, Prof. Claudio, que acolheu com carinho e paciência minha vontade por aprender e por fazer, dividindo comigo suas ideias, seu tempo e sua história. Sinto-me lisonjeada em ter sido sua orientanda.

A minha família, parentes e amigos, que são irmãos de coração, que compreenderam minhas ausências. A Miramar e Vivian, pelo auxílio inestimável.

Ao Leo, por sua alegria em me ver chegar.

A Camila e Adilton, por tanto, e tudo, que é impossível denominar.

A Deus. Sempre!

*“Eu acredito na intuição e na inspiração. A imaginação é mais importante que o conhecimento. O conhecimento é limitado, enquanto a imaginação abraça o mundo inteiro, estimulando o progresso, dando à luz à evolução. Ela é, rigorosamente falando, um fator real na pesquisa científica.”*

*Albert Einstein*

*Sobre Religião Cósmica e Outras Opiniões e Aforismos (1931)*

## Resumo

O aumento da complexidade nos ambientes de negócios tem transformado a informação e a capacidade de lidar com ela em questão estratégica para as organizações, principalmente quando se considera a relatividade e os aspectos subjetivos da racionalidade envolvidos nos processos decisórios. Este contexto aponta para a imprescindibilidade de se analisar os comportamentos e competências informacionais envolvidos no contexto organizacional, diante dos quais se apresenta um questionamento: como estudar a subjetividade presente nos comportamentos de busca e uso de informação nos processos de tomada de decisão? Esta pesquisa teve como objetivo analisar os aspectos subjetivos e os esforços de indivíduos para interpretar uma realidade enquanto envolvidos em atividades decisórias. Foram investigados, através da utilização de métodos que privilegiaram as dimensões simbólicas e afetivas, os comportamentos informacionais envolvidos em um processo decisório em nível operacional – a atividade de análise de assunto – ambientado em uma biblioteca universitária. Os resultados demonstraram que os instrumentos utilizados, em especial a Abordagem Clínica da Informação e o Teste Arquetípico dos Nove Elementos – AT-9, permitiram observar indícios de como a subjetividade interfere no processo decisório. Mais especificamente, possibilitou compreender como os aspectos subjetivos se integraram às competências individuais para influenciar esse processo.

Palavras-chave: Tomada de decisão. Subjetividade. Dimensões simbólico-afetivas. Análise de assunto. Práticas e comportamentos informacionais. Biblioteca Universitária.

## Abstract

The increasing complexity in the business environments has transformed the information and the ability to deal with it in strategic issue for organizations, especially when considering the relativity and the subjective aspects of rationality involved in decision making processes. This context points to the essentiality to analyze the behaviors and informational skills involved in the organizational context, before which presents a question: how to study the subjectivity present in search behaviors and use of information in decision-making? This research aimed to analyze the subjective aspects and individuals' efforts to interpret a reality while engaged in activities involving decisions. Were investigated, through the use of methods that privileged the symbolic dimensions, the informational behaviors involved in a decision making process at the operational level - the activity of subject analysis - set in an university library. The results showed that the instruments utilized, specially the Clinical Approach of Information and the Archetypal Test with Nine Elements (AT-9), allowed to observe how subjectivity affects the decision making process. More specifically, they made possible the comprehension of how subjective aspects are integrated to individual skills to influence this process.

Key words: Decision making. Subjectivity. Symbolic and affective dimensions. Subject analysis. Informational practices and behaviors. University library.

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 -	Roteiro da entrevista inicial .....	p.55
QUADRO 2 -	Roteiro da tarefa .....	p.57
QUADRO 3 -	Roteiro para aplicação do protocolo verbal .....	p.58
QUADRO 4 -	Roteiro para aplicação do AT-9 .....	p.59
QUADRO 5 -	Perfil dos bibliotecários .....	p.66
QUADRO 6 -	Análise de conteúdo – entrevista inicial .....	p.68
QUADRO 7 -	Análise de conteúdo – protocolo verbal .....	p.69
QUADRO 8 -	Procedimentos realizados para definir a escolha dos termos .....	p.70
QUADRO 9 -	Incidente crítico – aspectos centrais .....	p.71
QUADRO 10 -	Imagens representativas da atividade de catalogação .....	p.72
QUADRO 11 -	Imagens representativas do incidente crítico .....	p.73
QUADRO 12 -	Dados sintéticos do AT-9: S1 .....	p.82
QUADRO 13 -	Dados sintéticos do AT-9: S2 .....	p.87
QUADRO 14 -	Dados sintéticos do AT-9: S3 .....	p.92
QUADRO 15 -	Análise simbólica do AT-9: S1 .....	p.98
QUADRO 16 -	Análise simbólica do AT-9: S2 .....	p.101
QUADRO 17 -	Análise simbólica do AT-9: S3 .....	p.104

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1	Estrutura metodológica da pesquisa .....	p.47
FIGURA 2 -	Estrutura da pesquisa .....	p.53
FIGURA 3 -	Representação gráfica da análise de símbolos de S1 .....	p.74
FIGURA 4 -	Representação gráfica da análise de símbolos de S2 .....	p.76
FIGURA 5 -	Representação gráfica da análise de símbolos de S3 .....	p.77
FIGURA 6 -	Rede interconectada de símbolos e significados .....	p.79
FIGURA 7 -	Cena imaginada por S1 .....	p.82
FIGURA 8 -	Cena imaginada por S2 .....	p.86
FIGURA 9 -	Cena imaginada por S3 .....	p.91
FIGURA 10 -	Análise do processo decisório de S1 sob perspectiva mítica .....	p.111
FIGURA 11 -	Análise do processo decisório de S2 sob perspectiva mítica .....	p.112
FIGURA 12 -	Análise do processo decisório de S3 sob perspectiva mítica .....	p.113

## Sumário

1 INTRODUÇÃO .....	11
2 DA URGÊNCIA NA CONTEMPORANEIDADE AO PAPEL DO SIMBÓLICO NA TOMADA DE DECISÃO .....	19
2.1 A cultura da urgência.....	19
2.2 A tomada de decisão.....	24
2.3 A subjetividade.....	31
2.4 O simbólico e as estruturas do imaginário .....	36
3 PERCURSO METODOLÓGICO .....	43
3.1 Caracterização da pesquisa .....	43
3.2 Sujeitos da pesquisa.....	45
3.3 Métodos e Técnicas.....	46
3.4 Procedimentos de coleta e análise de dados.....	53
3.4.1 Entrevista inicial.....	53
3.4.2 Análise de Tarefa.....	56
3.4.3 Protocolo Verbal .....	58
3.4.4 Teste Arquetípico de Nove Elementos .....	59
3.4.5 Fechando o ciclo.....	60
4 CONTEXTO DE PESQUISA.....	62
5 RESULTADOS .....	66
5.1 Análise de conteúdo .....	66
5.2 Análise de procedimentos.....	70
5.3 Análise do Incidente Crítico .....	71
5.4 Análise dos aspectos subjetivos pela via simbólico-afetiva.....	72
5.4.1 O simbolismo das metáforas .....	73
5.4.2 O imaginário simbólico.....	81
5.5 Descortinando os universos míticos .....	95
5.5.1 Análise dos dados de S1 .....	96
5.5.2 Análise dos dados de S2 .....	99
5.5.3 Análise dos dados de S3 .....	102
5.6 Aspectos subjetivos verificados no processo de tomada de decisão .....	105
5.7 Consolidando os micro-universos míticos .....	107
6 CONCLUSÕES .....	115
REFERÊNCIAS.....	120
APÊNDICES.....	130

## 1 INTRODUÇÃO

As organizações têm vivenciado momentos desafiadores nas últimas décadas. O desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação e a intensificação da concorrência aumentaram a cobrança por performance e resultados rápidos no ambiente corporativo, o que implicou para os gestores aumento da pressão por melhor desempenho em prazos cada vez mais curtos.

A explosão informacional, em especial, tem contribuído para ampliar esse desafio organizacional: de acordo com a pesquisa “*How Much Information 2003?*” citada por Alvarenga Neto (2007 p. 66), a quantidade de novas informações armazenadas nas mídias impressa, filme, magnética e ótica mais que duplicou nos três anos anteriores à pesquisa em questão, tendo sido produzidos cinco *exabytes* de novas informações no ano de 2002<sup>1</sup>. Em um paralelo ressaltado pelo autor, parafraseando a afirmação de Davenport e Beck (2001), “é bem provável que a edição de domingo de um jornal como a Folha de São Paulo contenha mais informações, numa única edição, do que todo o material escrito disponível aos leitores do século XV.”

Dados mais recentes dessa mesma pesquisa<sup>2</sup> mostram que o consumo de informação passou a ser medido de *exabytes* ( $10^{18}$  bytes) para *zettabytes* ( $10^{21}$  bytes) e demonstram que, em 2008, os americanos consumiram cerca de 1.3 trilhões de horas de informação. Este volume representa 3,6 *zettabytes*, o que corresponde a uma média de 34 *gigabytes* diários por pessoa considerando 20 diferentes fontes de informação, desde jornais e livros até as tecnologias mais modernas.

Trazendo esta dinamicidade para o universo organizacional percebe-se que este contexto tem em si implícito um cenário denso e volátil: no atual mundo globalizado e acelerado, em que a possibilidade de ser engolido pelas fusões ou ser substituído por corporações com melhor desempenho é uma ameaça, a pressa em agir e a preocupação com o acesso a informações relevantes que conduzam à inovação se tornaram uma constante na administração das empresas.

---

<sup>1</sup> *How much information 2003?* Disponível em <http://www.sims.berkeley.edu/research/projects/how-much-info-2003>

<sup>2</sup> *How much information 2009?* Disponível em [http://hmi.ucsd.edu/pdf/HMI\\_2009\\_ConsumerReport\\_Dec9\\_2009.pdf](http://hmi.ucsd.edu/pdf/HMI_2009_ConsumerReport_Dec9_2009.pdf)

Com os ambientes de negócios se tornando cada vez mais complexos, a informação e a capacidade de lidar com ela têm se transformado em questão estratégica para as organizações, principalmente quando se considera a capacidade restrita dos seres humanos decorrente de sua “racionalidade limitada”. Esse conceito, abordado por March e Simon (1972, p. 195), parte do pressuposto da impossibilidade dos decisores identificarem todas as alternativas disponíveis quando de uma tomada de decisão tendo em vista os “aspectos subjetivo e relativo da racionalidade” envolvidos nos processos decisórios o que, segundo Choo (2006), acabam por culminar na escolha de uma boa alternativa em detrimento da melhor alternativa existente.

Administrar neste cenário dinâmico, instável e competitivo implica perseguir a inovação, o que nem sempre está associado apenas às habilidades cognitivas e racionais, mas também à intuição (MALVEZZI, 2010). Essa combinação de pressão e a necessidade de fornecer respostas inéditas têm repercutido nas decisões no ambiente organizacional, que estão sendo tomadas cada vez mais sobre influência da afetividade do que da racionalidade, como seria de se esperar (PAULA, 2012).

Verifica-se, assim, a imprescindibilidade de se analisar os comportamentos e competências informacionais presentes no ambiente organizacional envolvidos, principalmente, nos momentos que envolvem tomada de decisão. Considerando que o decidir está influenciado pela capacidade limitada de pensar – decorrente da racionalidade limitada e da necessidade de apresentar resultados em curto prazo – e que as informações para a decisão aparecem sob a égide da densidade, da fragmentação, da diversidade e do dinamismo, a capacidade do decisor de atuar de forma efetiva poderá influenciar o sucesso ou fracasso das ações corporativas. Nesse aspecto, cabe destacar as afirmações de Davenport (1998), segundo o qual, entender como os indivíduos lidam com a informação é o núcleo de toda análise comportamental e que a maioria das pesquisas sobre como os indivíduos processam a informação sugere que estes estão longe de serem racionais na aquisição e uso da informação.

Malvezzi (2008) ressalta que o fato de que novos conceitos, modelos e informações estão sendo uma constante no cotidiano das organizações está relacionado a uma nova característica da contemporaneidade, visível nas últimas décadas, na qual o acesso a fontes de dados tem estado permanentemente disponível a uma velocidade e alcance sem precedentes. No tocante à disponibilidade da informação, Barbosa (2006) alerta sobre a dificuldade de

selecionar, dentre a crescente multiplicidade de fontes existentes, aquelas que contêm, de fato, o que se necessita. O autor destaca, entretanto, que essa farta disponibilidade de informações não assegura que elas sejam efetivamente valiosas para seus usuários. Em relação à velocidade, Vitorino e Piantola (2009) ressaltam que a rapidez de surgimento e renovação do conhecimento têm tornado rapidamente obsoleto muito do que se aprende em determinado momento. Esse fato traz como consequência indivíduos incapazes de dar conta de uma realidade em contínua mutação e das novidades que proliferam em ritmo extraordinário.

Adaptar-se a essa realidade, segundo Malvezzi (2008), exige inteligência, o que implica a capacidade de transformar percepções, criar associações e processar novas informações visando gerar soluções para os desafios e necessidades. Para o autor, essas soluções são alcançadas por conjuntos complexos de operações mentais, motoras, perceptivas, afetivas, simbólicas e sociais.

O desempenho dos indivíduos na organização, analisado sob uma perspectiva clássica, é considerado, ainda segundo Malvezzi (2008), como produto da influência de três fatores: habilidades, motivação e padrão de qualidade esperado como resultado. Habilidades são entendidas como as estruturas internas que funcionam como instrumentos que o indivíduo dispõe para agir; motivação é a predisposição ou empenho que o indivíduo apresenta para realizar propósitos; e o padrão de desempenho está baseado em escalas pessoais que orientam o agir visando o alcance do melhor resultado. O autor aponta, contudo, que as competências não se limitam apenas às habilidades cognitivas dos indivíduos, mas implicam também processos psicológicos que funcionam de maneira interdependente entre a organização e seus funcionários.

Associado a esse entendimento acrescentam-se as proposições de Goulart (2007) que afirma, com base em uma das vertentes dos estudos dos aspectos psicológicos do indivíduo, que o homem é um ser sócio-histórico e que deve ser entendido em todas as suas expressões: as visíveis (comportamento) e as invisíveis (sentimentos), as singulares (individuais) e as genéricas (coletivas) que são sintetizadas na ideia de subjetividade. Segundo a autora, a subjetividade constitui

a síntese singular que cada ser humano vai constituindo ao longo de sua experiência de vida social e cultural. Ela constitui a maneira de sentir, pensar, fantasiar, amar, sonhar e agir que é própria de cada um e que é construída à medida que nos apropriamos do material do mundo no qual vivemos e, ao mesmo tempo, atuamos na construção desse mundo. (GOULART, 2007, p.20).

Essas proposições convergem para o entendimento de que a determinação da relevância de determinadas fontes de informação e o valor atribuído à informação no ambiente corporativo devem ser analisadas a partir de uma perspectiva que busque compreender os processos subjacentes aos comportamentos visíveis dos sujeitos ao desenvolverem essas ações. O interesse, parafraseando a perspectiva fenomenológica, não é o mundo que existe, mas sim como um determinado “pano de fundo” influencia a forma pela qual o conhecimento do mundo se realiza para cada pessoa.

A perspectiva de que tanto a racionalidade quanto os comportamentos são influenciados por elementos subjetivos – como os sentimentos e afetos – vem ampliar a proposição de Taylor (1986) que considera, no processo da tomada de decisão, a existência de duas abordagens: uma racional, que visa a busca de uma decisão ótima, e uma comportamental, que pretende entender como os indivíduos se comportam na resolução de problemas e como utilizam a informação nesse contexto.

Assim, diante do cenário de pressa e urgência que as organizações têm vivenciado, que tem destacado a afetividade com um fator marcante nos processos decisórios, e o fato do desempenho dos indivíduos ser influenciado por processos psicológicos inerentes ao ser humano, um questionamento se apresenta nos estudos sobre comportamento informacional: como estudar a subjetividade presente nos processos de tomada de decisão, especialmente na determinação dos comportamentos de busca e uso da informação para fins decisórios?

A presente pesquisa buscou responder a esta questão baseando-se no uso das dimensões simbólicas e afetivas como estratégia para acessar a subjetividade de indivíduos envolvidos em atividades de tomada de decisão e seus esforços para interpretar uma realidade.

De acordo com Paula (1999), não é recente a noção de que mitos, rituais e símbolos permeiam as organizações. O autor ressalta, baseado nas proposições de Krech *et al* (1975), que os símbolos, mitos e ritos constituem formas de expressão de padrões básicos de experiência. Estes, segundo o autor, são a base das faces mais elementares da natureza humana que não fazem apelo apenas ao intelecto, mas atingem uma dimensão mais profunda referenciada na psicologia como “o inconsciente”. Desta forma,

Parece-nos lícito pensar que os conceitos de mito e símbolo [...] possam (se aplicados à leitura da psicodinâmica expressa através das proposições dos membros das subculturas e dos valores “tribais” de uma organização) contribuir para a construção de um estudo interpretativo

das organizações, acrescentando novas compreensões sobre como os indivíduos se comportam em seu esforço por significar o mundo a seu redor. (PAULA, 1999, p. 69)

Baseando-se nestes pressupostos, e visando utilizar a abordagem simbólica como instrumento de pesquisa, foram eleitos os estudos desenvolvidos por Gilbert Durand (1997) e Yves Durand (1988) como estratégia para acesso aos conteúdos inconscientes dos indivíduos por apresentarem-se como instrumentos promissores no desvendamento da subjetividade e na compreensão dos universos que envolvem a tomada de decisão. Já na investigação dos comportamentos informacionais, a perspectiva selecionada para ser utilizada na pesquisa foi a Abordagem Clínica da Informação que, segundo Paula (2011, 2012), tem por característica uma análise profunda do fenômeno da informação. Esta abordagem, de acordo com o autor, consiste em investigar um objeto sobre o qual se põe um problema inserindo as informações coletadas na dinâmica particular desse objeto para descrever fenômenos, tecer diagnósticos, prognósticos ou prescrever intervenções.

Como contexto de desenvolvimento da pesquisa optou-se pela análise de um processo decisório no qual as decisões acontecem em nível operacional. Este ambiente se demonstrou propício ao estudo por configurar-se como um “laboratório” em que o cenário de decisão é mais uniforme possibilitando que a subjetividade do processo pudesse se apresentar de forma mais destacada. Configurou-se como relevante o fato de que, também neste nível, todos os elementos do processo de tomada de decisão se encontram presentes, a saber: análise e identificação da situação, desenvolvimento e comparação entre alternativas, verificação de riscos, escolha da alternativa mais adequada, “implantação” da decisão e avaliação.

Desta forma, e no intuito de contribuir ampliando os estudos relacionados a unidades de informação dentro da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (ECI/UFMG), selecionou-se para a investigação um processo de tomada de decisão ocorrido no âmbito de uma biblioteca universitária referente à análise de assunto no processo de indexação. Atribui-se à indexação a complexidade do processo de tomada de decisão visto que, apesar da existência de metodologias que orientam esta prática ocorre, segundo Kobashi (1994), um vazio teórico e metodológico nas várias regras de elaboração de informações documentárias. Segundo a autora, estas regras não apresentam indicações

objetivas sobre o modo de obter os produtos desejados, valendo seu êxito ao bom senso e experiência do indexador, fato que nos leva a atentar para a influência dos aspectos subjetivos na realização da análise de assunto. O critério de seleção desta atividade como laboratório para a pesquisa baseou-se na complexidade e na importância do resultado das decisões tomadas, no tocante à recuperação da informação, para a comunidade usuária das bibliotecas.

Cabe ressaltar que, apesar deste tipo de atividade não se inserir no cenário de urgência e competitividade que são o eixo motivador desta pesquisa, optou-se por escolher este ambiente de tomada de decisão para que os métodos de investigação a serem utilizados pudessem partir de um processo decisório “homogêneo”. Como o propósito é a investigação da subjetividade por meio das dimensões simbólico e afetiva, considerou-se que a utilização de um cenário em que a decisão a ser tomada é a mesma, o objeto de decisão é igual e o contexto de decisão é uniforme, irá permitir que os aspectos individuais dos decisores sejam ressaltados, o que possibilitará validar os instrumentos de pesquisa como adequados, ou não, à proposta apresentada. Em um ambiente dinâmico e volátil como o das decisões estratégicas, os aspectos subjetivos poderiam entremear-se com as particularidades dos próprios contextos e não ressaltar a efetividade desses instrumentos, que é algo que também se pretende destacar com este estudo. Desta forma, em virtude da metodologia a ser aplicada na pesquisa, considerou-se interessante “isolar” essas variáveis para que as individualidades pudessem ser afloradas e analisadas sob o mesmo crivo.

Ademais, o tema “análise de assunto” tem envidado diversas pesquisas na área da Ciência da Informação por ser, segundo Naves (2000, p.10), uma das etapas mais importantes da indexação e também por ser vista como a “essência do trabalho de quem lida com a organização e posterior recuperação da informação”. A autora destaca importantes estudos realizados sobre o tema que podem ser encontrados nos trabalhos de Blair (1986), Tonta (1991), Svenonius (1981), Chu e O`Brien (1993), Hillman (1964), Harter (1992) – que falam sobre relevância e consistência dos termos – além de outros realizados por Bertrand e Cellier (1995), David (1995) e Fujita (1999). Cabe ressaltar também os trabalhos realizados por Alonso (2012), Coutinho e Araújo (2010) e pela própria Naves (2000), fruto dos investimentos em pesquisa na área realizados na ECI/UFMG.

A presente proposta de pesquisa também procurou estar em consonância com outros estudos realizados no Programa de Pós-Graduação da ECI/UFMG relacionados às

atividades de tomada de decisão em ambientes organizacionais, tema pertencente à linha Gestão da Informação e Conhecimento (GIC). Esta vertente tem sido objeto de estudo de vários pesquisadores, dentre os quais se destaca o trabalho de Venâncio (2007), que ressalta a necessidade do desenvolvimento de instrumentos inovadores direcionados ao estudo sobre usuários da informação, especialmente sob o enfoque do uso da informação na tomada de decisão organizacional. Cabe ressaltar que esta proposta de pesquisa busca cobrir uma lacuna que nem a Administração e nem a Psicologia contemplam no que diz respeito à gestão da informação com ênfase na tomada de decisão em contextos organizacionais.

O presente estudo configura-se, portanto, na análise dos comportamentos informacionais envolvidos no processo decisório em organizações, especificamente em situação de tomada de decisão no processo de análise de assunto realizado na atividade de indexação 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 no processo de tomada de decisão. Espera-se com este trabalho difundir a possibilidade de estudos alternativos de usuários com foco na dinâmica dos processos decisórios ampliando, desta forma, as interfaces da Ciência da Informação (CI) com outras áreas de conhecimento contemplando as prerrogativas interdisciplinares desta Ciência. Destaca-se, assim, o importante papel que a CI tem a desempenhar no desvendamento do cenário contemporâneo devido à sua forte dimensão social e humana (SARACEVIC, 1996) e a sua representativa contribuição para o contexto corporativo por meio do desenvolvimento de estudos voltados aos temas Informação, Conhecimento e Tomada de Decisão em ambientes organizacionais.

Para a investigação do contexto apresentado foram propostos os objetivos a seguir:

a) Objetivo geral

Analisar a subjetividade presente no processo de tomada de decisão por meio das dimensões simbólicas e afetivas.

b) Objetivos específicos

- I. Identificar comportamentos informacionais envolvidos na atividade de tomada de decisão;
- II. Descrever como ocorre o processo decisório;

- III. Destacar os aspectos subjetivos evidenciados no processo de tomada de decisão;
- IV. Investigar, por meio das dimensões simbólicas e afetivas, como a subjetividade se integra às competências individuais para influenciar o processo de tomada de decisão e o comportamento de busca e uso da informação.

A estruturação deste trabalho contempla seis capítulos. O capítulo inicial apresenta o contexto que se descortina como pano de fundo da pesquisa, no qual a informação, a organização e o indivíduo são colocados como objetos de estudo. Delineia-se também um panorama no qual são detalhados a justificativa da pesquisa e seus objetivos gerais e específicos. No segundo capítulo é construída uma reflexão que procura articular a cultura da urgência, a tomada de decisão organizacional e o comportamento informacional, a subjetividade e as estruturas do imaginário criando uma trama interconectada de conceitos para subsidiar as análises e constituir os fundamentos teóricos desta pesquisa. No capítulo três apresentam-se os procedimentos metodológicos que caracterizam a pesquisa como estudo qualitativo e descrevem-se os sujeitos envolvidos, a metodologia utilizada e os procedimentos que constituíram a base da pesquisa empírica. O capítulo quatro destaca o contexto no qual a pesquisa foi realizada com foco na atividade de decisão que foi analisada que é a atividade de análise de assunto no processo de catalogação em biblioteca universitária. Os resultados obtidos e as respectivas análises são relatados no capítulo cinco. No capítulo seis são apresentadas as conclusões e expostas as recomendações de desenvolvimento de trabalhos futuros. Nos apêndices são apresentados os dados consolidados obtidos na pesquisa empírica e demais documentos pertinentes ao estudo.

## **2 DA URGÊNCIA NA CONTEMPORANEIDADE AO PAPEL DO SIMBÓLICO NA TOMADA DE DECISÃO**

Para subsidiar as análises buscou-se compreender o contexto de urgência vivido pela sociedade, entendido não como um sentimento, mas como um fenômeno social, bem como os aspectos relacionados ao comportamento informacional e a tomada de decisão em organizações, com foco nas etapas do processo decisório e na questão da racionalidade limitada. Esses aspectos, considerados centrais para esta pesquisa, delimitam o percurso a ser seguido no entendimento do processo decisório, que possui literatura vasta e complexa, perpassando enfoques variados cuja abordagem ampla extrapola os objetivos do presente estudo. Também se mostrou fundamental na elucidação dos aspectos comportamentais conceituar subjetividade e entender como sua manifestação nas práticas pessoais cotidianas caracteriza cada indivíduo em sua particularidade. Por fim, procurou-se abordar a temática relacionada ao simbólico e ao imaginário, utilizados nesta pesquisa como a “chave” para o desvendamento dos universos inconscientes dos indivíduos e das organizações.

### **2.1 A cultura da urgência**

A sociedade tem sido marcada, desde sua origem, por transformações, sejam de origem econômica, social, política ou cultural. Consequência dessa evolução, o homem tem vivido desde o início da civilização sob a égide de diversos rótulos e movimentos: feudalismo, romantismo, sociedade industrial, iluminismo, sociedade da informação, dentre muitos outros. Foram várias as transformações ao longo dos séculos que culminaram na atual sociedade contemporânea, assim discriminada como o período que tem seu marco inicial na Primeira Guerra Mundial e é caracterizado pelo esfacelamento de uma estrutura influenciada pela Europa capitalista e imperialista e pela explosão de grandes crises geradoras de novas estruturas e equilíbrios (FALCON e MOURA, 1988).

Esta sociedade contemporânea, como as demais, também tem passado por profundas transformações, o que é um processo natural e evolutivo. Cabe destacar, contudo, uma das características da história contemporânea recente, apontada por Thomson (1973), que é o fato de que qualquer acontecimento de importância, em qualquer parte do mundo, estar repercutindo, dentro de um período de tempo relativamente curto, em todas as outras partes do planeta.

Pela primeira vez, os seis continentes do mundo têm real importância um para o outro. Pelo menos durante alguns anos no futuro, más colheitas ou depressões econômicas em qualquer deles afetarão os demais; revoluções políticas ou ideais operativos em qualquer deles são motivos de preocupações profundas e imediatas para os outros, e uma guerra que se inicie em qualquer parte pode rapidamente tornar-se uma guerra de todas as partes. Neste sentido, eles são interdependentes como nunca o foram anteriormente. A interdependência tomada em tal sentido, essa perpétua interação de uma parte do mundo com as outras, é que constitui o tema central da história mundial, durante os últimos cinquenta anos. (THOMSON, 1973, p.14-15)

Essa interdependência presente na sociedade contemporânea criou um cenário globalizado no qual os conceitos de informação, tempo e fronteira foram redefinidos implicando em um novo contexto, tanto para a sociedade quanto para os ambientes corporativos.

Lipovetsky (2004, p.51-52) já havia identificado, a partir do final da década de 1970, um novo estado cultural no qual vigorava a ideia de uma sociedade mais diversa, menos carregada de expectativas de futuro, com uma temporalidade dominada pelo efêmero e marcada pela primazia do aqui-agora. Essa nova modernidade surgiu influenciada pelo “abalo dos alicerces absolutos da racionalidade”, pelo “fracasso das grandes ideologias da história” e “pela dinâmica de individualização e pluralização da sociedade”. Mas esse rótulo *pós-moderno*, segundo o autor, rapidamente ganhou rugas e esgotou sua capacidade de expressar o mundo a partir do momento em que passaram a triunfar a tecnologia genética, a globalização liberal e os direitos humanos e no qual o “centro de gravidade temporal de nossa sociedade se deslocou do futuro para o presente”.

Nesse novo cenário, a modernidade foi elevada a uma “potência superlativa” e, a partir dos anos 1980, Lipovetsky (2004, p.62) identificou a ocorrência de outro fenômeno, como um “presentismo de segunda geração”, que ocorreu “subjacente à globalização neoliberal e à revolução informática”:

Essas duas séries de fenômenos [globalização neoliberal e revolução informática] se conjugam para “comprimir o espaço-tempo”, elevando a voltagem da lógica da brevidade. De um lado, a mídia eletrônica e informática possibilitam a informação e os intercâmbios em “tempo real”, criando uma sensação de simultaneidade e de imediatez que desvaloriza sempre mais as formas de espera e de lentidão. De outro lado, a ascendência crescente do mercado e do capitalismo financeiro pôs em xeque as visões estatais de longo prazo em favor do desempenho a curto prazo, da circulação acelerada dos capitais em escala global, das transações econômicas em ciclos cada vez mais rápidos. (LIPOVETSKY, 2004, p.62-63)

O autor definiu esse fenômeno no mundo contemporâneo como “tempos hipermodernos”, período marcado pelo excesso, pelo imediatismo, pela instabilidade, sendo que uma das características dessa nova era tem como marcas o movimento, a fluidez e a flexibilidade. Segundo Lipovetsky (2004, p. 63), a sociedade hipermoderna se apresenta como uma sociedade em que o tempo é cada vez mais vivido com uma preocupação maior, em que se exerce uma pressão temporal crescente e na qual termos como flexibilidade, rentabilidade, *just in time*, atraso-zero” passaram a testemunhar “uma modernização exacerbada que contrai o tempo numa lógica urgentista”:

Tudo se passa como se tivéssemos ido da era do *pós* para a era do *hiper*. Nasce uma nova sociedade moderna. [...] Por toda a parte a ênfase é na obrigação do movimento, a hipermudança sem o peso de qualquer visão utópica, ditada pelo imperativo da eficiência e pela necessidade da sobrevivência. Na hipermodernidade, não há escolha, não há alternativa, senão evoluir, acelerar para não ser ultrapassado pela “evolução”: o culto da modernização técnica prevaleceu sobre a glorificação dos fins e dos ideais. Quanto menos o futuro é previsível, mais ele precisa ser mutável, flexível, reativo, permanentemente pronto a mudar, supermoderno, mais moderno que os modernos dos tempos heroicos. A mitologia da ruptura radical foi substituída pela cultura do mais rápido e do sempre mais: mais rentabilidade, mais desempenho, mais flexibilidade, mais inovação. (LIPOVETSKY, 2004, p. 56-57)

Lipovetsky (2004, p. 77) verificou, como uma das consequências desse segundo ciclo da modernidade, o clima de pressão que a influência do “regime presentista” exerce sobre os indivíduos exigindo resultados em curto prazo e que tudo seja realizado no menor tempo possível. A “corrida da competição faz priorizar o urgente à custa do importante, a ação imediata à custa da reflexão, o acessório à custa do essencial.”

Esta característica da contemporaneidade também foi observada por Aubert (2003) que destaca a desregulamentação do tempo como consequência desta busca por resultados: o tempo está “compactado” e esta relação com o “novo” tempo acaba por desenhar uma

sociedade imediatista, que vive dentro de uma dinâmica de alta competitividade, na qual os indivíduos se sentem obrigados a estarem continuamente presentes, abolindo-se desta forma o espaço para reflexão e restando apenas o tempo para a ação.

Malvezzi (2008a) destaca, no trabalho de Aubert (2003), quatro dimensões a que os indivíduos estão sujeitos e suas respectivas formas de ação. Na primeira dimensão – a gestão da rotina – o agir competente está relacionado ao cumprimento das normas e metas tal como foram concebidas, esperando-se do sujeito qualidades que o instrumentalize para cumprir a trajetória prevista. Na segunda dimensão – a gestão estratégica – a ação competente corresponde à capacidade de implementar novas fórmulas em um programa de metas de médio a longo prazo, adaptando os planos à dinâmica do ambiente de forma a manter a eficácia do trabalho. Na terceira dimensão – gestão da crise – o indivíduo percebe que seu planejamento não é suficiente e, diferente da gestão estratégica, não há tempo para mudanças programadas requerendo uma intervenção imediata. A ação competente neste caso implica em coragem para implementar mudanças que provavelmente “produzirão resistências e críticas por parte de pessoas que não reconhecem a ocorrência da disfunção grave na estrutura ou nos planos” (MALVEZZI, 2008a).

Na quarta dimensão – a gestão da urgência – o indivíduo percebe uma ameaça de efeito imediato e impactante sobre a estrutura que requer uma ação instantânea para sua superação. Neste contexto, não é avaliado o comprometimento dos outros fatores que normalmente são considerados nas situações de rotina, sendo a ação competente para o enfrentamento desta situação alocada no campo da intuição e dos automatismos dela decorrentes.

Para Aubert (2003), este último modo de ação tornou-se o imperativo da atual sociedade e os desdobramentos desta lógica da urgência estão redefinindo a identidade do indivíduo contemporâneo e a relação que este estabelece com o tempo influenciando sua maneira de pensar, de ser, de sentir e de viver.

De acordo com Paula (2012), Aubert (2003) analisou as características do trabalho contemporâneo no qual os indivíduos têm trabalhado em um contexto altamente fluido e competitivo, tendo definido o “culto à urgência” como característica marcante desta época. Esta expressão, cunhada pela própria Aubert (2003), retrata a condição do aumento das demandas por reações rápidas em que a excelência passou a ser medida pela performance em um

determinado instante. Esta nova condição, segundo Paula (2012), contrasta com a situação tradicional “em que um indivíduo era considerado importante porque mantinha um ritmo coerente de desempenho por um período relativamente longo de tempo”.

Paula (2012) conclui que esse novo comportamento leva a uma situação em que, por não haver “espaço de manobra”, as decisões passam a ser determinadas por uma interferência muito maior da afetividade do que se consideraria natural. Este fato impacta a busca por informações em organizações, principalmente nas situações de tomada de decisão, nas quais a celeridade tem sido um dos fatores diferenciais do sucesso corporativo.

O culto a urgência vivenciado pela sociedade contemporânea tem repercutido nos ambientes corporativos, entidades que estão se tornando extremamente complexas em virtude das rápidas transformações decorrentes, principalmente, do desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação. Nesse contexto, a informação passou a ser alvo de atenção dos gestores, uma vez que tem se configurado como “uma arma capaz de garantir a devida antecipação e análise de tendências, bem como a capacidade de adaptação, de aprendizagem e de inovação” (BARBOSA, 2008).

Apesar do discurso atual da importância da informação para o contexto organizacional é fundamental ressaltar que sua utilidade está vinculada ao significado que o indivíduo atribui a ela. Esse aspecto traz uma singularidade para o processo informacional ressaltado por Choo (2006, p.70) que é o fato de que uma “mesma informação objetiva pode receber diferentes significados subjetivos de diferentes indivíduos”, o que demonstra que, apesar de a informação ter quase sempre uma manifestação física, seu contexto e significado se renovam a cada vez que ela chega a um usuário (CHOO, 2006, p. 83):

A informação é fabricada por indivíduos a partir de sua experiência passada e de acordo com as exigências de determinada situação na qual a informação deve ser usada. [...] Partimos da posição de que o usuário da informação é uma pessoa cognitiva e perceptiva; de que a busca e o uso da informação constituem um processo dinâmico que se estende no tempo e no espaço e de que o contexto em que a informação é usada determina de que maneiras e em que medida ela é útil.

Entretanto, de acordo com Miranda (2006, p.103), “nem toda necessidade se transforma em uma atividade de busca de informação”. Se o indivíduo acreditar que já possui informações suficientes para decidir não irá buscar por mais informações, assim como, dependendo do custo ou benefício percebido, poderá haver o engajamento, ou não, na busca

efetiva pela informação. Esse processo de ‘busca e uso’ constitui uma atividade construtiva de sentido pela qual a pessoa busca solucionar problemas nas situações em “o senso individual parece haver esgotado”:

As pessoas usam a informação para resolver problemas ou desenvolver uma tarefa. O ambiente social no qual a informação é encontrada determina seu valor e sua importância. Quando tratamos a informação como subjetivamente construída, estamos preocupados em entender os processos sociais e comportamentais nos quais a informação se estrutura e funciona. (MIRANDA, 2006, p.103)

No tocante ao uso da informação para fins decisórios, a competência em lidar com a informação assume papel ainda mais relevante visto que a dinâmica informacional tem adquirido dimensões muito mais complexas nesse cenário afetado diretamente pela “sociedade da urgência”.

## **2.2 A tomada de decisão**

De acordo com Taylor (1986), a tomada de decisão é o meio pelo qual as organizações e os indivíduos se adaptam aos ambientes em mudança, alocam recursos escassos e mantêm seu bem-estar; em suma, sobrevivem. Miller e Starr (1972) afirmam que decisões são tomadas porque há algo a ser alcançado – uma meta, um propósito, um objetivo etc. – e envolvem a escolha de uma ação e a utilização específica de recursos.

Pode-se descrever a ação de decidir, segundo Gomes (2007) como o processo que leva – direta ou indiretamente – à escolha de, ao menos, uma dentre diferentes alternativas, todas estas candidatas a resolver determinado problema. No ambiente organizacional essa escolha, de acordo com Jones (1973, p. 24), não se restringe aos executivos das organizações; antes, o autor destaca que “o raio de ação das decisões abrange desde as mais simples, que afetam apenas aquele que decide, até as mais complexas, que influenciam muitas pessoas.”

Lachtermarcher (2009) identifica esses diversos níveis de decisão nas organizações e classifica a tomada de decisão de formas diferenciadas: pelo nível hierárquico as decisões podem ser estratégicas (tomadas pela alta administração), gerenciais (tomadas pela gerência

intermediária) ou operacionais (tomadas pelos responsáveis pelos níveis operacionais de uma empresa). Pelo tipo de informação disponível o autor classifica uma decisão como estruturada (quando todos os fatores relevantes ao processo são conhecidos), semiestruturada (como aquela que pressupõe que parte desses fatores é conhecida) e não estruturada (que consiste no processo no qual nenhum dos fatores relevantes é conhecido).

Tomar uma decisão, na perspectiva de Turban *et al* (2005), pode ser um processo complicado devido a quatro fatores: o número cada vez maior de alternativas disponíveis, as relações entre as variáveis envolvidas, a pressão do tempo, e o fato de que diversas decisões podem estar inter-relacionadas. Entretanto, verifica-se que a importância da decisão dependerá dos valores e dos objetivos que se pretende alcançar com ela.

A análise da literatura da área demonstra que os pesquisadores têm definido o processo de tomada de decisão em etapas diferenciadas que costumam se sobrepor. Bazerman (2004), por exemplo, discrimina um processo racional de tomada de decisão composto por seis etapas que compreendem: a definição do problema (1); a identificação dos critérios relevantes no processo (2); a ponderação acurada de todos os critérios segundo a preferência do decisor (3); a geração de alternativas relevantes (4); a avaliação de cada alternativa segundo cada critério identificado (5); e a identificação da solução ótima (6). Já Turban *et al* (2005) consideram que, ao tomar decisões, sejam elas organizacionais ou pessoais, o indivíduo segue um processo sistemático composto de quatro fases principais – inteligência, elaboração, seleção e implementação. Na fase de inteligência a realidade é examinada e o problema definido; na fase de elaboração é construída uma representação simplificada da realidade por meio de suposições expressando as relações entre as variáveis relevantes sendo definidos os critérios sobre como avaliar as possíveis soluções; na fase de seleção a melhor solução é escolhida e “testada” podendo exigir a experimentação de alguns cenários; e, na fase de implementação, a alternativa selecionada soluciona o problema original.

Para Jones (1973, p.24), independente do nível hierárquico do funcionário, este segue certas etapas ao tomar uma decisão, seja de forma consciente ou inconsciente. Inicialmente são concebidas alternativas possíveis, sendo destacada uma delas “em sua imaginação” visando prever as consequências da escolha deste caminho. Muitas vezes essas previsões são conferidas para certificar se é a escolha feita é a mais adequada, ponderando se foi feita a partir de uma perspectiva isenta e antecipando possíveis reações. Por fim, é feita a

seleção daquela que propicia “o maior número de consequências desejadas e um mínimo de consequências maléficas”.

Mintzberg, Raisinghani e Théorêt (1976) atribuem ao processo de tomada de decisão três fases principais – identificação, desenvolvimento e seleção – que se consolida da seguinte forma: na primeira fase é estruturada a situação problema; na segunda, são concebidas possíveis soluções; e na terceira fase as alternativas são avaliadas e escolhida a mais adequada.

Percebe-se pelo exposto, parafraseando Miller e Starr (1972), que a tomada de decisão possui uma característica de universalidade, apesar de suas diferenças conceituais: há uma estrutura básica comum que pressupõe a existência de uma situação a ser resolvida, a seleção de alternativas, a escolha de um curso de direção e a avaliação se a decisão tomada trouxe os resultados esperados. A universalidade identificada pode ser também notada no fato de que os elementos e padrões da tomada de decisão podem ser usados independente da área específica de aplicação, seja no nível operacional, tático ou estratégico das organizações, ou em situações cotidianas nas quais existam cursos diferentes a seguir, sendo necessário optar por uma alternativa.

Um aspecto relevante quando a questão é a escolha de um curso de ação adequado é o conceito da “racionalidade limitada”, termo apresentado por Herbert Simon que, segundo Weick (1973, p. 9), tem como essência a noção de que

os indivíduos têm limites perceptivos assim como de processamento de informação, e embora possam pretender agir racionalmente, só podem fazê-lo de maneira limitada. Esta consiste em ações a partir de conhecimento suficiente e não a partir de conhecimento completo (o conceito de satisfatório), a partir do uso de regras simples, e não trabalhosas, para procurar uma solução no momento em que o problema surge.

Também nas proposições de Kaufman (1999) é possível verificar esse entendimento visto que o autor cita algumas fontes de restrição cognitiva, como a capacidade limitada do processamento do cérebro humano, o desconhecimento de todas as alternativas possíveis de resolver o problema e a influência dos aspectos emocionais e afetivos na tomada de decisão.

Ratificando esses pressupostos, Choo (2006) destaca o fato de que uma decisão completamente racional requer informações além da capacidade de coleta da empresa, bem

como um processamento de informações acima dos limites de execução pelos indivíduos. O autor (2006, p. 41) comenta a proposição expressa por Herbert Simon segundo a qual “o indivíduo é limitado por sua capacidade mental, seus hábitos e reflexos; pela extensão do conhecimento e das informações que possui; e por valores e conceitos que podem divergir dos objetivos da organização”.

Com base nessa restrição, Choo (2006) sugere que a organização deve se tornar instrumento para alterar a limitação, criando ou mudando o ambiente por meio de premissas que orientem as decisões e rotinas de forma a guiar o comportamento individual na tomada de decisões. Isto porque, ao criar regras e premissas, a organização reduz a incerteza e a complexidade que envolve a tomada de decisão, simplificando o processo decisório para o indivíduo.

Contudo, assim como Bazerman (2004), o autor alerta para o fato de que estas alternativas podem não ser suficientes, podendo ocorrer falhas na tomada de decisão pelo fato de que nenhuma boa solução foi encontrada ou porque as ações apontadas pelas regras existentes não atingiram os resultados desejados. Esse fracasso quase sempre é resultante da combinação de falhas na criação de significado e na tomada de decisões.

March e Simon (1972, p.236) argumentam que, em virtude da limitação da capacidade humana frente à complexidade dos problemas a serem resolvidos, “o comportamento racional exige modelos simplificados, que captem os aspectos principais de um problema sem arrastar todas as suas complexidades”. Essa simplificação, segundo os autores, se caracteriza por alguns aspectos: o ótimo é substituído pelo satisfatório; as alternativas de ação revelam-se em sequência; são desenvolvidos repertórios que servem como alternativas em situações semelhantes; cada ação envolve uma série restrita de situações e consequências e é suscetível de ser executada de forma semi-independente.

De acordo com Leitão (2010), os estudos de Herbert Simon já apontavam para as limitações da racionalidade no processo decisório, destacando-se a limitação humana na busca e uso de toda informação necessária para a tomada de decisão. Segundo Simon (1965, p.93), “o número de alternativas disponível e a informação necessária são tão vastos que é difícil admitir qualquer aproximação da racionalidade objetiva”.

Neste sentido, Leitão (2010, p. 55) afirma que é “preciso considerar o ambiente psicológico, ou seja, os pressupostos dos quais partem a decisão do indivíduo” e cita Weick (2001) para referendar sua afirmativa:

Weick (2001) relaciona tomada de decisão e a atividade de interpretação do ambiente como a necessidade de ordenar o ambiente para agir sobre ele. “O ato de interpretação envolve a criação de mapas representativos que simplificam o ambiente no sentido de facilitar a ação” (WEICK, 2001, p. 72). A ideia é que a atividade de interpretar o ambiente e construir sentido para os eventos precede a decisão e a ação organizacional. Segundo Weick (2001), em lugar de direcionar nosso foco na tomada de decisão nas organizações, dever-se-ia dar mais atenção a pressupostos e estruturas utilizadas pelas pessoas como recursos usados no processo decisório. (LEITÃO, 2010, p.62)

Mintzberg e Westley (2001) defendem que as empresas devem incluir formas intuitivas nas suas tomadas de decisão. Esse entendimento encontra repercussão nas ideias de Correa (2011) que considera que a percepção, emoção, atenção e memória, entre outras funções cognitivas, interferem no processo de tomada de decisão. Segundo esta autora, o processo decisório é influenciado pela “experiência prévia do indivíduo, sua capacidade de identificar os principais fatores da situação na qual se deve decidir, de quais desses fatores são ressaltados e valorizados, além da afetividade relacionada à decisão” (CORREA, 2011, p.7); em suma, por fatores subjetivos.

A tomada de decisão, para Taylor (1986), pode ser definida como a conversão de informação em ação, mas McGee e Prusak (1994) alertam para o fato de que, na verdade, as pessoas jamais recebem informação: elas criam informação a partir de suas próprias leituras, relação com os dados e contexto. Desta forma, “para que os dados se tornem úteis como informação a uma pessoa encarregada do processo decisório é preciso que sejam apresentados de tal forma que essa pessoa possa relacioná-los e atuar sobre eles” (MCGEE e PRUSAK, 1994, p.24).

Analisar a forma como os indivíduos lidam com a informação, seja na área decisória ou não, remete a um campo complexo que engloba uma série de comportamentos e atitudes cujo entendimento é crucial, especialmente no ambiente organizacional. Wilson (2000) consolida esse conjunto de “variáveis” sob a denominação Comportamento Informacional. Esse construto, segundo o autor, corresponde a

todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva e o uso da informação. Inclui a comunicação interpessoal, bem como a recepção passiva de informação como, por exemplo, as transmitidas nos comerciais da televisão sem qualquer intenção de agir sobre a informação fornecida (WILSON, 2000, p. 49, tradução nossa).

As ações implícitas nesse comportamento estão relacionadas aos aspectos de busca e uso da informação motivadas principalmente pela necessidade ou demanda do usuário. Esse entendimento está presente na afirmação de Gasque e Costa (2010) que consideram que o comportamento informacional é um processo natural do indivíduo no papel de aprendiz da própria vida, na qual ocorrem ações de busca, uso e transferência de informação desencadeadas quando os indivíduos têm necessidade de informação. Silveira e Oddone (2007), apoiando-se nas proposições de Weights *et al* (1993) e Wilson (1997)<sup>3</sup>, afirmam que as necessidades informacionais podem ser de diversos tipos: a) necessidade de informação nova; b) necessidade de esclarecer informações já possuídas; c) necessidade de confirmar uma informação que já se possui; d) necessidade de elucidar convicções e valores; e) necessidade de confirmar convicções e valores.

Vários pesquisadores propuseram modelos de comportamentos informacionais visando compreender o processo envolvido entre a necessidade informacional e o engajamento na busca da informação. Nesse contexto é oportuno destacar os modelos desenvolvidos por Wilson (1981), Dervin (1983), Ellis (1989) e Kuhlthau (1991) que buscaram ver a informação na perspectiva do usuário e não como “algo objetivo dotado de sentido em si”, que era o foco das abordagens tradicionais dos modelos comportamentais até o final da década de 1970 (ARAUJO, 2010, p.25).

Wilson (1981) concebeu um modelo de comportamento informacional que considera que o processo de busca de informação é configurado por algumas variáveis – como características pessoais, demográficas, sociais e econômicas – assim como pelas próprias fontes de informação. O autor afirma que tanto a busca quanto as barreiras de uso da informação estão relacionadas ao contexto do usuário, que engloba também suas demandas

---

<sup>3</sup> WEIGTS, W. et al. Patients' information seeking actions and physician' responses in gynecological consultations. *Qualitative Health Research*, v. 3, n. 4, p. 398-429, 1993.

WILSON, T.D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. *Information Proceeding and Management*, v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997

peçoais e profissionais. Segundo Fialho e Andrade (2007, p.23), o modelo de Wilson “indica que os usuários podem ter diferentes níveis de necessidade cognitiva, fato que pode determinar de forma muito incisiva seus comportamentos informacionais. [...] Sua percepção pessoal de conhecimento influencia suas decisões e seu comportamento informacional”.

Já o modelo proposto por Dervin (1983), conhecido como modelo *sense-making*, compreende a necessidade informacional como algo subjetivo e situacional sendo constituído por três elementos: a) Situação (contexto no qual surge a questão informacional); b) Lacuna ou *gap* (distância entre a situação real e a desejada); e c) Resultado ou solução (conseqüência do processo). De acordo com Silveira e Oddone (2007), esse modelo tenta avaliar como a necessidade emerge, desenvolve-se e é satisfeita, sendo o usuário visto como sujeito ativo no centro de um processo de mudança e não como um receptor passivo.

O modelo de Ellis (1989) envolve uma série de categorias de atividades de busca informacional que são assim discriminadas: a) começar (atividades de início da busca); b) encadear (prosseguir a busca); c) navegar (busca semidirigida em locais potenciais de busca); diferenciar (filtrar e selecionar); d) monitorar (continuar revendo as fontes identificadas como essenciais); e) extrair (trabalhar sistematicamente com as fontes de interesse); f) verificar (conferir a veracidade das informações); g) finalizar. Para Silveira e Oddone (2007, p.124) “a importância do modelo de Ellis reside no fato de resultar de pesquisa empírica e de ter sido testado em diversos estudos”. Segundo as autoras, “as inter-relações ou interações entre essas categorias em qualquer padrão individual de busca informacional dependerão das circunstâncias específicas da busca em questão naquele momento particular”.

O último modelo destacado refere-se ao proposto por Kuhlthau (1991) denominado ISP – *Information Search Process*, que é um modelo centrado no indivíduo e formado como uma construção pessoal, no qual os sentimentos são analisados como um fator inerente ao processo de busca da informação. A autora considera que o usuário parte da informação para criar novos conhecimentos e constrói um modelo composto por seis estágios que são assim detalhados por Rolim e Cendón (2013): no estágio de iniciação manifesta-se a necessidade de informação; no estágio de seleção o campo de investigação é delimitado; no estágio de exploração há expansão do tema; o foco do problema acontece no estágio de formulação sendo que a reunião de informações ocorre no estágio de coleta; por fim, a finalização da busca e a solução do problema ocorrem no estágio de apresentação. Segundo Crespo e Caregnato

(2003, p.250), Kuhlthau procurou analisar como o processo de busca de informação se caracteriza, “concluindo que o mesmo ocorre através de ações, de pensamentos e sentimentos que acontecem durante os estágios do ISP”.

Na análise dos diversos modelos que buscam descrever e entender o comportamento informacional percebe-se um significativo ponto em comum: a constatação de que os aspectos pessoais permeiam o processo de busca e uso da informação e de que as atividades podem ser afetadas pelas características individuais dos sujeitos nem sempre de forma consciente.

### **2.3 A subjetividade**

De acordo com Lima (2007), a subjetividade é um conceito controverso, pois envolve a interpretação da natureza humana pelo próprio homem segundo prismas pessoais (ou seja, subjetivos). A autora entende como subjetivo o que é pessoal, existente no sujeito e passado unicamente no espírito de uma pessoa. Tittoni (1994, p. 13) também define como subjetivo “aquela dimensão da experiência que expressa o sujeito na interseção de sua particularidade com o mundo sociocultural e histórico”.

A preocupação com os aspectos subjetivos do comportamento humano vem desde a antiguidade. Segundo Davel e Vergara (2001, p.45-46) foi Sêneca<sup>4</sup> quem começou a perceber com mais clareza que “as pessoas são dotadas de um espaço interior que se distingue da exterioridade”. Entretanto, de acordo com os autores, a partir de Santo Agostinho é que surgiu o conceito de subjetividade próximo ao entendimento moderno, decorrente da noção de interioridade, que pressupõe que a compreensão dos fatos depende de como se experimenta o próprio acontecimento.

É na subjetividade, segundo Rey (2003, p. 241), que “aparece constituída a história única de cada um dos indivíduos, a qual, dentro de uma cultura, se constitui em suas relações pessoais”. De acordo com Lima (2007, p.161), a subjetividade tem dois momentos que se

---

<sup>4</sup> Escritor e filósofo do Império Romano (4a.C.- 65d.C.)

integram ao longo do desenvolvimento – a personalidade e o sujeito – estando inserida também nesse entendimento a presença das emoções, vista como um dos registros mais importantes da subjetividade humana e que “caracterizam o estado do sujeito em toda ação no espaço de suas relações sociais”. Conforme definição de Rey (2003, p.245),

é a emoção que define a disponibilidade dos recursos subjetivos do sujeito para atuar, o que é, em si mesmo, um sentido subjetivo que aparece por meio de emoções que o sujeito tem ou não consciência, mas que são essencialmente estados afetivos, que historicamente têm se definido por categorias como autoestima, segurança, interesse, etc., que são estados que definem o tipo de emoção que caracteriza o sujeito para o desenvolvimento de uma atividade e dos quais vai depender muito a qualidade da realização do sujeito nessa atividade.

Lima (2007, p.163) conclui que “a subjetividade implica uma forma peculiar e individual de percepção do mundo, que não aparece completamente dissociada do meio externo”, sendo nesse meio que se concretizam as ações que caracterizam o indivíduo.

Para entendimento da subjetividade, Goulart (2007) considera importante efetuar uma análise sob duas perspectivas: a da psicanálise e a da psicologia sócio-histórica. A teoria psicanalítica, que teve em Sigmund Freud seu principal expoente, apresenta duas formas para a compreensão do psiquismo humano: a abordagem descritiva e a abordagem dinâmica.

A abordagem descritiva considera a existência de três instâncias quando se fala do aparelho psíquico: o consciente, o subconsciente e o inconsciente. Entende-se nessa perspectiva que alguns estados psíquicos se expressam de forma consciente, enquanto outros permanecem no nível inconsciente manifestando-se por lapsos, chistes e sonhos. Na perspectiva dinâmica considera-se a existência de três sistemas de funcionamento da mente: o id, que é constituído pelos instintos e reúne as forças pulsionais inconscientes; o ego, que resulta do encontro das forças instintuais com as limitações sociais, no qual predominam a razão e o pensamento lógico; e o superego, que resulta da “introjeção das normas impostas pelo ego, constituindo o que se denomina consciência, e é formado a partir da educação, da religião, dos limites impostos pelos pais.” (GOULART, 2007, p.19)

A autora (2007, p.20) considera que a proposta da psicanálise na análise da subjetividade “se esgota no plano do indivíduo e sua relação com a família e com as pessoas mais significativas de sua vida, não passando de uma idealização no que diz respeito ao social.” Nessa perspectiva, a teoria psicanalítica

busca sentido na experiência histórica individual, tanto através daquilo que o sujeito expressa por meio de seus atos e da fala, quanto através do que ele silencia, porque um conteúdo psíquico se encontra protegido, oculto no inconsciente. Muitas vezes, é este aspecto da subjetividade, que se encontra silenciado no “não discurso”, que representa o aspecto mais relevante da subjetividade. (GOULART, 2007, p.19-20)

Já na perspectiva sócio-histórica, de acordo com Goulart (2007, p.20) propõe-se o homem concreto considerando-o “síntese de múltiplas determinações, somatório de razão e emoção, pensamento e afeto, vinculado tanto à família quanto ao trabalho”. Essa abordagem

nega que o homem seja concebido como um ser natural, nascido bom e corrompido pela sociedade, porque ele é um produto histórico; nega que ele possa ser estudado como ser isolado, não social, porque ele se torna humano por ser social, por viver e conviver com outros seres humanos; e nega que ele seja um ser abstrato, cujas características independem das condições de vida, porque o considera um ser concreto, fruto de múltiplas relações sociais. (GOULART, 2007, p.20)

Nessa perspectiva, a subjetividade representa a síntese do que o indivíduo constituiu ao longo de sua experiência de vida e considera-se o homem um sujeito psicológico, singular e histórico, pois, segundo Goulart (2007), já nasce sob condições materiais determinadas e, ao longo de sua vida, alterna ser influenciado e influenciar essas condições. Desta forma, a subjetividade é produzida socialmente na medida em que o indivíduo se faz produto e produtor da história.

Pimenta e Ferreira (2007, p.79) consideram ser possível compreender “a formação subjetiva dos indivíduos através de sua imersão nas relações sociais mais íntimas e aquelas mais amplas, onde os processos e estruturas são sustentados pelos papéis que os indivíduos nele desempenham”. Nessa perspectiva, as autoras negam que a racionalidade seja o principal argumento constitutivo do sujeito e entendem que sua identidade

pode ser considerada um processo de subjetivação, metamorfoseado pelo vivido que configura o indivíduo em sua dimensão psicológica. É a expressão da singularidade do sujeito e, ao mesmo tempo, a marca de seu pertencimento a um grupo ou a uma coletividade. Culturalmente codificada, intrinsecamente ligada ao ciclo da vida, é parte integrante de um universo com propósito, ritos e ritmos específicos. (PIMENTA e FERREIRA, 2007, p.79)

Quando se aborda a subjetividade no processo de “construção” de conhecimento têm-se as considerações feitas por Nonaka e Takeuchi (1997) de que as conclusões, *insights* e palpites altamente subjetivos são parte integrante do conhecer e abrangem ideais, valores e emoções, bem como imagens e símbolos.

A subjetividade também está presente quando as pessoas buscam e usam a informação, o que é influenciado por múltiplos fatores:

No nível cognitivo, diferentes estratégias de busca de informação são ativadas para preencher diferentes lacunas de conhecimento. No nível afetivo, o estado emocional e psicológico determina diferentes preferências e métodos de buscar a informação. No nível situacional, as características do trabalho ou da situação problemática determinam a maneira de usar e acessar a informação. (CHOO, 2006, p.18)

Verifica-se, pela exposição de Choo (2006), que cada forma de utilizar a informação coloca em jogo um conjunto específico de necessidades e recursos cognitivos, emocionais e situacionais, sendo a busca e uso da informação determinados pelas demandas do trabalho e do ambiente social, pela lacuna de conhecimentos do indivíduo, por sua experiência emocional e, a nosso ver, pela subjetividade.

Sobre esse tema Morin e Aubé (2009, p. 54) apresentam a seguinte reflexão:

O problema da objetividade e da subjetividade continua a ser muito discutido no meio erudito e também no ambiente de trabalho onde as pessoas são chamadas a tomar decisões. Na verdade, todo o campo da resolução de problemas e da tomada de decisão se defronta com os problemas colocados pela subjetividade e com a possibilidade de tornar os processos de resolução de problemas e tomada de decisão mais objetivos. Entretanto, quando se olha mais de perto a questão da objetividade e subjetividade, percebe-se que o verdadeiro problema reside no fato de que se liga a objetividade à neutralidade, a imparcialidade, a verdade única e inteira e a subjetividade ao arbitrário, a desigualdade e a imaginação. Trata-se mais de um problema moral do que um problema epistemológico.

Davel e Vergara (2007, p.44) entendem que a subjetividade é condição de possibilidade da objetividade, pois “corresponde à existência de uma essência subjacente à (ou mesmo à construção da) experiência humana”. Rey (2003, p. 50) já expressava esse entendimento ao afirmar que:

O sujeito está, de forma permanente, constituído por configurações subjetivas que não conscientiza. Ao mesmo tempo está produzindo de forma consciente um conjunto de projetos, reflexões e representações com capacidade de subjetivação, as quais são fontes de significados e sentidos cujas consequências

em termos do desenvolvimento de sua subjetividade estão mais além de suas intenções e de sua consciência, mas que passam a ser agentes importantes do desenvolvimento e da transformação produzidos desde sua atividade consciente.

Ao abordar os aspectos psicológicos no ambiente das organizações, Malvezzi (1996, p.7), destaca que os estudos iniciais caracterizaram-se pela primazia dada ao comportamento e à cognição como seus determinantes de maior peso “em detrimento de outros aspectos como os sentimentos e o imaginário” devido à “dificuldade dos gestores em lidar com elementos menos visíveis e que envolviam análises mais complexas e profundas”. Isto porque, segundo o autor, “seria complicado para um gestor entender e decidir sobre um de seus funcionários com base no conteúdo da dinâmica de seu inconsciente”.

Ziemer (1996, p.14) demonstra, entretanto, que essa concepção restritiva dos gestores não se sustenta, pois é perceptível que o comportamento é fruto tanto de forças objetivas como daquelas que apresentam características subjetivas. O autor afirma, com base neste entendimento, que as organizações não são apenas estruturas sociais governadas pela racionalidade, mas constituem, também, “um meio cultural, que tem dimensões tanto patentes (visíveis, superficiais) quanto latentes (invisíveis, profundas)” e conclui que

no nível de complexidade atual das relações, a dimensão subjetiva não deve ser ignorada, pois é cada vez mais perceptível que ela dirige, canaliza e influencia a ação das organizações, tanto ou mais do que as estratégias elaboradas de forma intencional e racional.(ZIEMER, 1996, p.14)

Segundo Krech *et al* (1975) o interesse pelo estudo dos padrões implícitos para o comportamento tem crescido, pois acredita-se que eles determinam as regularidades observadas no comportamento explícito das pessoas. Esses padrões, entendidos como “cultura implícita”, podem ser discutidos em função das crenças, valores, normas e premissas culturais de uma sociedade. O sistema de crenças, segundo os autores, inclui todas as cognições, ideias, conhecimento, tradições e mitos, sendo o mito uma das bases para a continuidade da vida social e da cultura. Os mitos, segundo Motta (1996), são considerados como narrativas fabulosas e ilusórias. Eles representam histórias de caráter sagrado, revelações primordiais e atuam na constituição de modelos exemplares, sendo elementos importantes do imaginário social na medida em que transmitem mensagens, ajudam a forjar valores identitários e contribuem para dar coesão aos diversos grupos.

## 2.4 O simbólico e as estruturas do imaginário

Desde tempos imemoriais as religiões, a filosofia, a poesia e os mitos têm sido considerados, segundo Minayo (2011), como poderosos instrumentos de conhecimento por meio dos quais foi possível desvendar as lógicas profundas do inconsciente coletivo, da vida cotidiana e do destino humano. De acordo com a autora (2011, p.9), através dos mitos, as tribos primitivas explicaram “os fenômenos que cercam a vida e a morte, o lugar dos indivíduos na organização social, seus mecanismos de poder, controle e reprodução”.

A explicação de como o mito constitui uma parte do nosso sistema de crença pode ser vista em Krech *et al* (1975, p.403), baseado nas afirmações de Malinowski:

O mito, tal como existe numa comunidade selvagem, isto é, em sua forma viva e primitiva, não é apenas uma estória narrada, mas uma realidade vivida. Não tem a natureza da ficção, tal como a lemos hoje num romance, mas é uma realidade viva, que se acredita ter ocorrido em tempos antigos, e a partir de então ter influído no mundo e nos destinos humanos. [...]

Estudado como vivo, o mito não é simbólico, mas uma expressão direta de seu tema; não é uma busca para a satisfação de um interesse científico, mas uma ressurreição narrativa de uma realidade primeva, contada para satisfazer profundas necessidades religiosas, buscas morais, submissões sociais, reivindicações e até exigências práticas. Na cultura primitiva, o mito satisfaz a uma função indispensável: exprime, acentua e codifica a crença; defende e impõe a moralidade; atesta a eficiência do ritual e contém regras práticas para a orientação do homem. Por isso, o mito é uma parte vital da civilização humana; não é um conto inútil, mas uma força ativa, duramente trabalhada; não é uma busca intelectual, ou uma imagem artística, mas um mapa pragmático da fé e da moralidade primitivas.

O poder simbólico é considerado por Bourdieu (1998) como um poder de construção da realidade, sendo que o mito e os demais sistemas simbólicos (língua, arte, ciência), segundo o autor, só podem exercer um poder estruturante porque são estruturados. Para Cemin *et al* (2001), o mundo dos homens não é um mundo de fatos, mas de percepções, sendo a arte, a religião e a ciência consideradas como dimensões imaginárias.

Paula (1999, p.65), consolidando as reflexões que vários autores<sup>5</sup> desenvolveram baseados em Carl Jung<sup>6</sup>, define os símbolos como “as melhores expressões, descrições ou

<sup>5</sup> Morgan (1986), Olson (1987), Moscovici (1993), Samuels, Shorter e Plaut (1988)

<sup>6</sup> Psiquiatra suíço, criador da Psicologia Analítica

formulações possíveis para um fato relativamente desconhecido que se sabe poder existir”. Podem também ser entendidos, segundo o autor, como “expressões pictóricas cativantes, retratos indistintos e metafísicos da realidade psíquica que em suas representações podem ser reconhecidos como aspectos daquelas imagens que controlam, ordenam e dão significado à vida humana.” Ainda segundo Paula (1999), os símbolos, quando organizados de forma coerente numa narrativa, podem ser considerados como constituindo mitos.

Jung (1964, p.20) fala que o estabelecimento de símbolos é uma forma de expressão do inconsciente e afirma que, o que é chamado de símbolo, pode ser um termo ou mesmo uma imagem familiar do cotidiano, embora possua “conotações especiais além de seu significado evidente e convencional”. O autor (1964, p.93) classifica os símbolos em dois tipos: os naturais, que são constituídos pelos conteúdos inconscientes da psique, “o que representa um imenso número de imagens arquetípicas essenciais por serem elas os conteúdos do inconsciente coletivo” e os culturais, que são empregados no sentido de expressar verdades eternas e se constituem em importantes elementos da estrutura mental e forças vitais na edificação da sociedade humana.

Ao analisar as abordagens de Jung, Dias (2003) conclui que é por meio dos símbolos que é demarcada a grandiosidade das convicções dos seres humanos. Malvezzi (1996) também destaca o símbolo como um dos elementos fundamentais por trás da cultura, pois introduz a potencialidade do imaginário na compreensão das organizações sociais.

Estrada (2002, p.26), ao abordar a questão do imaginário, o considera como “produto da articulação entre o biopsíquico e o sociocultural, cuja sutura epistemológica é realizada pelo símbolo, que é sempre constituído por um elemento arquetípico e um elemento ideativo”. O autor ratifica o entendimento de que o imaginário se expressa em sistemas e práticas simbólicas, ou seja, em produções imaginárias como o mito, a linguagem, a ciência, as formas de organização, dentre outras.

De acordo com Dias (2003, p.80), “do inconsciente ao processo consciente haverá sempre um imaginário a ser formado pelas pessoas.” Acerca dessas duas dimensões, a autora (2003, p.86) destaca que, “enquanto o consciente é delimitado em sua visão, o inconsciente não se pode delimitar, uma vez que é contínuo e imenso em sua plenitude, podendo, sim, ser dividido, segundo a visão de Jung [...] em inconsciente pessoal e inconsciente coletivo”.

Temos de distinguir o inconsciente pessoal do inconsciente impessoal ou suprapessoal. Chamamos este último de inconsciente coletivo, porque é desligado do inconsciente pessoal e por ser totalmente universal; e também porque seus conteúdos podem ser encontrados em toda parte, o que obviamente não é o caso dos conteúdos pessoais. O inconsciente pessoal contém lembranças perdidas, reprimidas (propositalmente esquecidas), evocações dolorosas, percepções que, por assim dizer, não ultrapassaram o limiar da consciência (subliminais), isto é, percepções dos sentidos que por falta de intensidade não atingiram a consciência e conteúdos que ainda não amadureceram para a consciência. [...]

As imagens primordiais são as formas mais antigas e universais da imaginação humana. São simultaneamente sentimento e pensamento. Têm como que vida própria, independente, mais ou menos como as das almas parciais, fáceis de serem encontradas nos sistemas filosóficos ou gnósticos, apoiados nas percepções do inconsciente como fonte de conhecimento. (JUNG, 1995, p. 58)

O inconsciente pessoal é composto estritamente por elementos pessoais, experiências que, de acordo com Dias (2003), não são aceitas pelo ego. Segundo Jung (1979, p.11), “os conteúdos inconscientes são de natureza pessoal quando podemos reconhecer em nosso passado seus efeitos, sua manifestação parcial, ou ainda sua origem específica. São partes integrantes da personalidade, pertencem a seu inventário.” O inconsciente coletivo, entretanto, concentra o “resíduo psíquico da evolução do homem”, suas imagens primordiais, uma estrutura denominada arquétipo, que é definida por Jung como formas instintivas de imaginar. (DIAS, 2003)

Jung (2006, p.15) afirma que o inconsciente coletivo possui conteúdos e modos de comportamento “idênticos em todos os seres humanos, constituindo portanto um substrato psíquico comum de natureza psíquica suprapessoal que existe em cada indivíduo.” Para o autor, quando se fala em inconsciente coletivo está se tratando de imagens universais que existem desde os tempos mais remotos.

O inconsciente coletivo é uma figuração do mundo, representando a um só tempo a sedimentação multimilenar da experiência. Com o correr do tempo, foram-se definindo certos traços nessa configuração. São os denominados arquétipos [...] isto, é, configurações das leis dominantes e dos princípios que se repetem com regularidade à medida que se sucedem as figurações as quais são continuamente revividas pela alma. (JUNG, 1995, p.86)

Paula (2005) afirma que os arquétipos são entidades hipotéticas que descrevem certos padrões de desempenho psicológico e de estruturação da psique que esperam o momento de se ativarem (o que vai ocorrer em função das demandas do indivíduo em interação

com o meio) e se realizarem na personalidade. O autor (2005, p.26) referencia Jung quando define arquétipo como “formas ou imagens primordiais de natureza coletiva, que ocorrem em praticamente todas as partes da terra como componentes dos mitos, e simultaneamente, como produtos individuais de origem inconsciente”.

Para Jung (1995, p.86), uma vez que as figurações do mundo são retratos relativamente fiéis dos acontecimentos psíquicos, os seus arquétipos também correspondem a certas características gerais de ordem física, motivo pelo qual é possível transferir figurações arquetípicas como conceitos ilustrativos da experiência diretamente ao fenômeno físico: “Devido ao seu parentesco com as coisas físicas, os arquétipos quase sempre se apresentam em forma de projeções”. Segundo o autor (2006), considerando que os arquétipos são relativamente autônomos, não se pode integrá-los simplesmente por meios racionais, mas é necessário um processo dialético, um confronto que muitas vezes é realizado em forma de diálogo.

Apesar das evidências que apontam para o símbolo como expressões do inconsciente, Oliveira e Maia (2008, p.1) atentam para o fato de que, conforme afirmado por Gilbert Durand<sup>7</sup>, “a civilização ocidental, erigida sob o racionalismo positivista, tratou o mito e a imagem como resultado de processos rudimentares da história da evolução do pensamento do homem”, desvalorizando a imagem e a função da imaginação no desenvolvimento científico ocidental. Também Chanlat (1996) observou esta tendência ao afirmar que o simbólico tem sido marcado pela tensão das sociedades industrializadas e, nesse contexto, o *homo symbolicus* tem procurado emergir de um mundo organizacional que tende a querer reduzir a cinzas a imaginação simbólica.

Gilbert Durand, contudo, procurou colocar “a imagem, a imaginação e o imaginário no cenário dos estudos acadêmicos” ao considerar o imaginário como o “alicerce fundante sobre o qual se constroem as concepções de homem, de mundo, de sociedade” (OLIVEIRA e MAIA, 2008, p.1). Segundo Estrada (2003), a concepção de imaginário de Gilbert Durand baseia-se fundamentalmente em Carl Jung e Gaston Bachelard e é construída sob uma perspectiva antropológica. Durand, G. (1997, p.40) considera que, “para estudar *in concreto* o simbolismo imaginário será preciso enveredar resolutamente pela via da antropologia” para afastar os problemas de anterioridade ontológica:

---

<sup>7</sup> Filósofo e antropólogo francês

precisaremos nos colocar deliberadamente no que chamaremos o *trajeto antropológico, ou seja, a incessante troca que existe ao nível do imaginário entre as pulsões subjetivas e assimiladoras e as intimações objetivas que emanam do meio cósmico e social* (DURAND, G., 1997, p.41).

De acordo com Mello (1994, p.45), Gilbert Durand reabilita a dimensão dos arquétipos e a força diretiva dos mitos ao considerar que o imaginário não é uma vaga abstração, pois segue regras estruturais com vistas a uma hermenêutica. Ao procurar sistematizar uma classificação dinâmica e estrutural das imagens, Gilbert Durand propõe uma teoria “que leva em conta configurações constelares de imagens simbólicas, a partir de arquétipos”.

Essa teoria, segundo Cemin *et al* (2001)

se organiza sob o método da convergência, isto é, 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; indica que há estreita relação entre os gestos do corpo e as representações simbólicas. Os símbolos constelam porque são desenvolvidos de um mesmo tema arquetípico, porque são variações sobre um arquétipo.

Paula (2012) apresenta de forma sintética a proposta de Durand, G. (1997) que considera que a principal função do imaginário é encontrar modos de enfrentar a angústia original decorrente da consciência do tempo e da morte buscando desenvolver estratégias para enfrentar as situações que as evoquem. Assim, diante da impossibilidade de encarar o desconhecido e manusear os perigos que este possa representar, o imaginário cria imagens que representam as faces do tempo e da morte que podem ser símbolos de animalidade agressiva, escuridão e queda. Nesse enfrentamento são desenvolvidas duas atitudes imaginativas padrão, que correspondem a dois regimes de imagens – diurno e noturno – e três dominantes reflexas: postural, digestiva e rítmica ou copulativa.

A dominante postural remete ao imaginário de luta, combate, purificação, separação, análise, despertando simbolismos representados pela luz, cume, asa, espada, flecha, lança e cetro. A dominante digestiva (apontando às profundezas) remete ao imaginário de repouso, intimidade, união, aconchego, acomodação, refúgio, envolvimento, despertando simbolismos representados pela água, caverna, noite, mãe, morada, utensílios continentes e recipientes (taças, cofres etc.). A dominante copulativa (rítmica) remete ao imaginário da conciliação de intenções entre a luta e o aconchego, contendo imagens de dualidade e expressa em simbolismos como roda, árvore, fogo, cruz, a lua, estações da natureza, ciclo vital, no progresso ou declínio (PAULA, 2012).

De acordo com Paula (2012), as representações correspondentes às dominantes expressam-se em substratos gestuais que se substantificam em arquétipos ao entrarem em contato com o meio natural e sociocultural. O autor esclarece que as estruturas do imaginário, segundo a proposta de Gilbert Durand, oscilam ao redor dos três *schèmes* matriciais: separar (heroico), incluir (místico) e dramatizar (sintético ou disseminatório).

A resolução da “angústia existencial”, conforme se verifica nos entendimentos de Oliveira e Maia (2008), pode se dar por meio de três possibilidades: (1) “armar-se para destruir a morte”, (2) “criar um universo harmonioso no qual a morte não possa entrar”, (3) e pela estruturação sintética. Na hipótese de não haver uma articulação temática tem-se o universo da não-estruturação.

A teoria de Gilbert Durand foi sistematizada pelo psicólogo Yves Durand por meio do Teste Arquetípico de Nove Elementos – AT-9, que pressupõe a utilização de nove elementos para servirem de estímulo à composição de um desenho e uma narrativa. Segundo Estrada (2002, p.28), esses elementos objetivam provocar a “questão do tempo e da morte, com a finalidade de se encontrar um meio de resolver a angústia original.” Uma das análises proporcionadas pelo teste permite identificar os micro-universos míticos dos indivíduos, o que possibilita evidenciar dados profundos e compreender como estes reagem à interferência externa, denotando o que permeia suas ações no dia-a-dia. Esses micro-universos, conforme apresentado por Estrada (2002), podem ser classificados como:

- a) Micro-universo heroico, cuja estrutura é centrada na ação heroica de um personagem; pode ser subdividido em heroico integrado, heroico impuro, super-heroico e heroico descontraído dependendo da forma de combate ou até da fuga;
- b) Micro-universo místico, no qual é criada uma atmosfera de repouso; subdivide-se em integrado, impuro, super-místico e lúdico;
- c) Micro-universo sintético, em que as sequências heroicas e místicas são organizadas em torno do esquema de retorno. É subdividido em sintético existencial e sintético simbólico cujas estruturas também apresentam subdivisões internas decorrentes da apresentação ocorrer de forma simultânea, alternada ou sucessiva;
- d) Formas negativas dos universos míticos, nas quais há o fracasso total do herói ou outras concepções fatalistas e pessimistas;
- e) Universo da não-estruturação, no qual não há ligação entre os elementos.

O teste desenvolvido por Yves Durand procura identificar uma convergência simbólica que permita conhecer os mecanismos imaginários do indivíduo. Procura ratificar, desta forma, a existência das estruturas imaginárias apresentadas por Gilbert Durand demonstrando como a tentativa de imprimir um sentido às angústias possibilita ao homem resignificar a vida.

De acordo com Chanlat (1996), um local propício à emergência do simbólico são as organizações consideradas como um espaço particular da experiência humana. Campo profícuo para a pesquisa científica, as organizações, segundo o autor, são um reflexo da sociedade e exercem um papel considerável na vida do ser humano. Dessa forma, entender e analisar metodicamente suas dinâmicas nos aspectos funcionais, informacionais e comportamentais permite compreender questões relacionadas ao próprio existir do indivíduo e sua história de evolução na sociedade.

Todo este arcabouço teórico foi evidenciado como alicerce para a utilização do simbólico como uma dimensão para acesso aos conteúdos inconscientes presentes em atividades desenvolvidas no ambiente organizacional. A proposta é resignificar as ações consideradas tradicionalmente racionais, como a tomada de decisão, partindo-se da análise dos universos particulares dos indivíduos e de suas tentativas de interpretar a realidade em um mundo marcado pela pressão do urgente, que se imagina dinamizador dos aspectos afetivos e subjetivos do processo decisório.

### 3 PERCURSO METODOLÓGICO

#### 3.1 Caracterização da pesquisa

O trabalho proposto se configura como uma pesquisa aplicada, de caráter explicativo, que visa identificar os fatores que contribuem para a ocorrência de determinados fenômenos aprofundando o conhecimento de uma determinada realidade, uma vez que visa explicar o porquê das coisas (GIL, 2006, p.42).

Compreende uma pesquisa qualitativa na qual uma série de práticas almeja tornar real e representado sob o olhar científico um mundo e uma realidade vivenciada. A pesquisa qualitativa é assim entendida como a estratégia adequada para a análise de fenômenos que envolvem os “seres humanos e suas intrincadas relações sociais” (GODOY, 1995, p. 21), uma vez que o fenômeno é visto no contexto em que ocorre possibilitando sua análise numa perspectiva integrada. Esse tipo de pesquisa, de acordo com Minayo (2011), trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. Caracteriza-se pela empiria e pela possibilidade de “sistematização progressiva do conhecimento até a compreensão da lógica interna do grupo ou processo estudado”. É adequada para uma melhor investigação de grupos delimitados, propiciando a construção de novas abordagens. Seu uso é consequência da necessidade de captar algo dos aspectos subjetivos da realidade social que não podem ser traduzidos em números (MINAYO, 2007, p.58).

Em relação aos procedimentos, a presente pesquisa configura-se, com base nas afirmações de Yin (2005), como um estudo de caso, pois focaliza um fenômeno social contemporâneo delimitado cuja investigação, pretende-se, pode contribuir para a compreensão do tema em aspectos mais amplos. Essa abordagem, segundo o autor, constitui-se como a mais adequada quando se deseja alcançar um panorama razoável da manifestação dos fenômenos estudados numa realidade específica. O caso estudado pode ser identificado como “o aspecto subjetivo no comportamento de indivíduos em situação de tomada de decisão”.

Para a presente pesquisa selecionou-se um grupo composto por três indivíduos sobre o qual foram coletados dados pessoais e históricos e ao qual foi apresentada uma tarefa a ser realizada que envolvia uma situação de tomada de decisão. Trata-se, portanto, da proposta de um estudo de caso onde o comportamento de indivíduos numa situação de tomada de decisão foi estudado através da utilização de três unidades de análise. Esse método de pesquisa possibilita fornecer explicações no que tange diretamente ao caso considerado e elementos que marcam o contexto (LAVILLE & DIONNE, 1999), de modo a permitir a compreensão dos limites entre o contexto e os fenômenos estudados (YIN, 2005). Segundo Godoy (1995), esse método é amplamente utilizado para analisar intensivamente, a partir do ponto de vista dos participantes, como e por que certos fenômenos ocorrem.

A pesquisa proposta não se limita à investigação de uma situação já estabelecida é, ao contrário, o estudo de uma situação problema onde os pesquisados interagem com uma tarefa-problema. Trata-se, assim, de uma pesquisa em uma atividade de interação com uma tarefa propositalmente criada para que os sujeitos pesquisados sejam instados a se dedicar à resolução de um problema proposto pela pesquisadora e que pode revelar aspectos até então encobertos de seu comportamento (MINAYO, 2007; LAKATOS et al, 2007).

Encontra-se desenhada, portanto, uma estratégia assemelhada ao que, nos dizeres de Rocha (2006, p.171), “busca criar um campo de problematização, escavando outras dimensões do cotidiano e instaurando tensão entre representação e expressão”. Acredita-se que essa apropriação não seja inadequada, uma vez que permite um acesso relativamente controlado à atividade e, em decorrência desse acesso, a possibilidade de se vislumbrar os elementos subjetivos que permeiam a realização de uma tarefa. Em outras palavras, permite compreender o indivíduo através de uma perspectiva onde “o sujeito se constitui e, portanto, existe verdadeiramente à medida que se encontra inserido no mundo e contemporaneamente olhando para além daquele mesmo mundo que também lhe permitiu encontrar-se” (PIERI, 2002, p. 488).

Considera-se que a escolha dessa estratégia possibilita analisar os fatos e os fenômenos de certa realidade e, por meio dessa análise, favorecer a descoberta ou a verificação de ligações entre as variáveis envolvidas. Esse tipo de estudo verifica a relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, ressaltando o vínculo indissociável entre o mundo objetivo e aspectos da subjetividade do indivíduo pesquisado (MINAYO, 2007).

Deve-se destacar que a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Nesse contexto, o ambiente é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave desse processo onde os pesquisadores tendem a analisar os dados coletados indutivamente. Destaca-se, ainda, que o processo e seu significado sejam os focos principais dessa abordagem (LAKATOS et al, 2007). Nesse estudo específico sua utilização é proposta como um veículo de acesso àquelas partes da experiência dos pesquisados não visualizáveis pelo concurso da observação direta.

A situação de tomada de decisão a ser vivenciada compreendeu uma tarefa de indexação – especificamente a execução da análise de assunto – realizada em uma biblioteca universitária, atividade considerada adequada para averiguar como os aspectos subjetivos se integram às competências individuais para influenciar o processo decisório. Conforme explicitado anteriormente, a escolha desse ambiente visa consolidar uma série de estudos na área da Ciência da Informação que abordam as temáticas relacionadas à tomada de decisão e análise de assunto na atividade de indexação.

### **3.2 Sujeitos da pesquisa**

A coleta de dados da presente pesquisa foi conduzida em uma biblioteca especializada na área de ciências sociais aplicadas, integrante de um sistema de bibliotecas de uma instituição de ensino superior, tendo sido realizada em fevereiro de 2013.

O domínio em análise, donde foram selecionados os sujeitos para participação da pesquisa, é uma das bibliotecas que possui um dos maiores acervos bibliográficos daquele sistema de bibliotecas. Essa ambiência demonstrou-se adequada aos objetivos da pesquisa uma vez que, nas bibliotecas com maiores acervos, o volume de entrada de exemplares, e conseqüente tratamento de informação para compor o catálogo bibliográfico, também são maiores. Os sujeitos da pesquisa foram três bibliotecárias lotadas na biblioteca, cujo critério de seleção foi a experiência na atividade de catalogação e o aceite voluntário para participação na pesquisa. O quantitativo de sujeitos da amostra foi definido considerando o caráter da pesquisa, que permitiu utilizar uma amostragem não probabilística. Neste caso a amostragem foi definida

por intenção (ou julgamento) considerando que três “bibliotecários catalogadores” seria um quantitativo plausível de se encontrar em uma biblioteca, tendo em vista que o estudo deveria ser realizado em um ambiente “homogêneo” (bibliotecários com experiência na atividade de catalogação pertencentes a uma mesma biblioteca). Esse critério é referenciado por Oliveira (2001) ao afirmar que a amostragem não probabilística é usada tipicamente quando se trata de uma população homogênea sendo comum “a escolha de *experts* (profissionais especializados) quando se trata de amostras por julgamento”.

### 3.3 Métodos e Técnicas

Para atendimento aos objetivos propostos foram selecionados alguns métodos e técnicas que se entendeu ser adequados à consecução da pesquisa.

Como perspectiva norteadora, ou seja, o “lugar” de onde partiu esta pesquisadora para conduzir a presente pesquisa, tem-se a Abordagem Clínica da Informação. Proposta por Paula (2011, 2012), essa abordagem 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. O autor sugere a expressão “Abordagem Clínica da Informação” para designar uma perspectiva de trabalho inspirada na designação francesa *approche clinique* que tem por característica um olhar profundo do fenômeno da informação, utilizando-se de uma perspectiva clínica (sem o viés psicopatológico) para atingir níveis de análise não usuais nos estudos comportamentais e cognitivistas tradicionais.

Esse método de abordagem, ainda segundo o autor, consiste em investigar o objeto sobre o qual se põe um problema, inserindo as informações coletadas na dinâmica particular desse objeto, reconhecendo e determinando certos estados, padrões, movimentos e alterações. Uma vez que o método clínico tem como principal preocupação o recolhimento de dados e informações sem isolá-los da situação “original” em que foram reunidas e do contexto em que se inserem, seu “meio” é, por excelência, o estudo de caso.

Um conjunto variado de técnicas pode ser utilizado para apreender os múltiplos aspectos desse tipo de abordagem. Paula (2012) sugere que estas técnicas possam ser

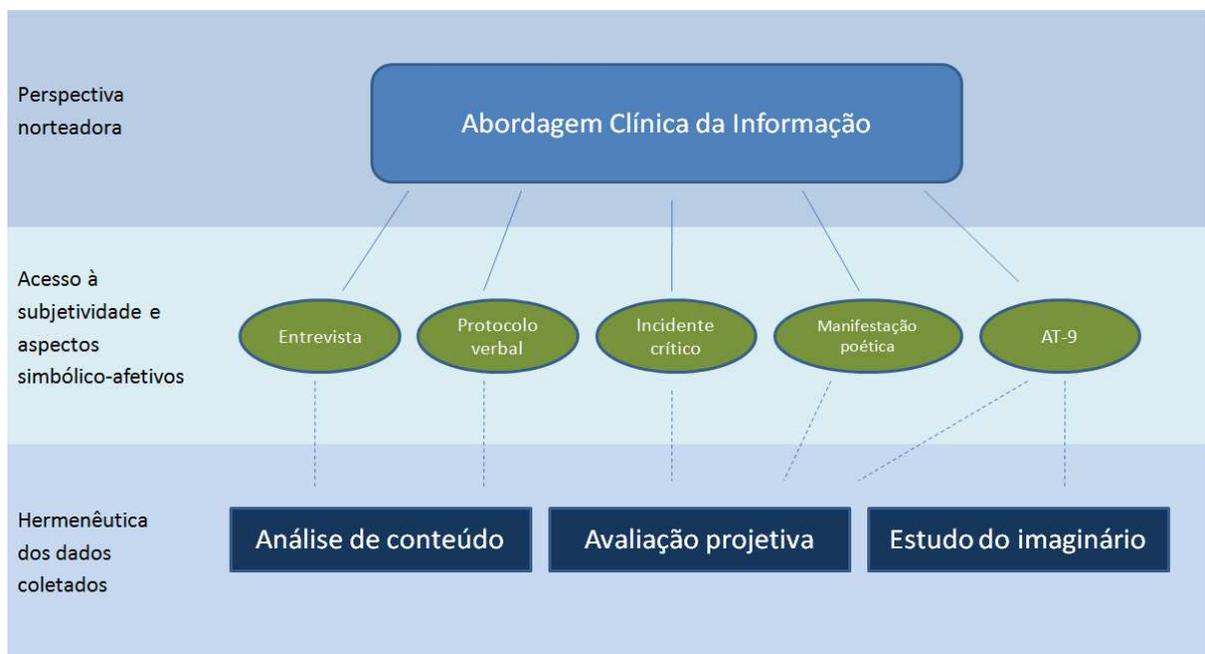
combinadas num esforço para abranger o máximo possível dos aspectos do objeto de estudo. O espectro de possibilidades abrange desde técnicas mais conhecidas, como a análise de conteúdo, ampliando-se em uma lista aberta que contemple a busca por novas alternativas de pesquisa ou o uso de alternativas híbridas.

Nesta pesquisa, as técnicas e métodos complementares que foram utilizados abrangeram duas perspectivas:

- Instrumentos de acesso à subjetividade e aos aspectos simbólico-afetivos: entrevista, protocolo verbal associado à análise de tarefa, técnica do incidente crítico, uso da expressão criativa por meio de metáforas e aplicação do Teste Arquetípico de Nove Elementos (AT-9);
- Métodos por meio dos quais foi realizada a hermenêutica dos dados coletados: análise de conteúdo, avaliação projetiva e estudo do imaginário.

Essa “configuração metodológica” pode ser visualizada na FIG.1.

FIGURA 1 – Estrutura metodológica da pesquisa



FONTE: Elaborado pela autora

Na Abordagem Clínica da Informação a conversão de um estudo de caso tradicional em um exercício clínico se dá, de acordo com Paula (2012), pela adoção da postura de uma análise profunda do caso na qual os sujeitos do estudo, processos ou fluxos informacionais são compreendidos em suas interações com o contexto que os rodeia e com seus elementos intrínsecos. Desta forma, chega-se a uma compreensão da sua dinâmica, da origem da sua condição atual e seu ciclo vital. No entender do autor, a adoção dessa prática possibilita o “sair de cena” de uma postura mais funcionalista da relação com a informação e adentrar ao palco das ações numa busca intensa pelos “comos” e os “porquês” das ações consideradas subjetivas e dotadas de significados.

Uma forma peculiar de trabalhar a subjetividade, de acordo com Paula (2005), é trabalhar os símbolos. Segundo o autor, os símbolos não equivalem à memória, percepção ou lembrança: o uso do termo é poético e refere-se indiretamente a coisas reais, correspondendo a experiências fundamentais do ser humano.

Para Paula (2005, p.117), “tratar do símbolo é tratar do sentido: tratar do sentido é tratar da poética”. Nessa perspectiva, o autor destaca que uma das estratégias para acessar a subjetividade humana é por meio do apelo ao poético e apresenta o conceito abordado por Tassara e Rabinovich (2001) que consideram a possibilidade de utilização do fenômeno da *poiësis*<sup>8</sup> como forma de acesso à dimensão subjetiva. Segundo essas autoras (2001, p. 214), a poética é uma dimensão humana comum a todos os homens e a experiência poética é definida como um “instante consagrado, o fazer-se homem ao fazer-se poeta e, assim, recuperar em si, naquele instante, a humanidade de todos os homens”.

Tassara e Rabinovich (2001) se baseiam na afirmativa de Heidegger<sup>9</sup> que considera que o ser humano é poético em sua essência e que, por esta dimensão, o indivíduo transcende sua própria história revelando a condição humana que se estrutura por meio de uma experiência, sendo a subjetividade da expressão poética buscada através do que emerge da expressão emocional.

As autoras (2001, p. 216) também se referenciam em Safra<sup>10</sup> para esclarecer como a “condição humana da poética se torna operacionável como conhecimento científico” e

---

<sup>8</sup> Poiesis: designa o ato ou o processo de criação, “a aptidão para a criação, para a inauguração de sentidos que são e estão no criado como conteúdo (sentido) e expressão (realização), ao mesmo tempo”. (SOUZA, 2007, p. 87)

<sup>9</sup> HEIDEGGER, M. Arte y poesia. México/Buenos Aires, Fondo de Cultura Economica. 1958.

<sup>10</sup> SAFRA, G. A face estética do self. Teoria e clínica. São Paulo, Unimarco Editora. 1999.

encontram na subjetividade o campo de expressão que é o campo da poética: “a poética seria a capacidade de comunicação humana que ocorre, conjuntamente, com o próprio existir humano”. Ainda segundo as autoras, o poético é uma condição humana e a subjetividade se expressa

pelos figuras que representam as imagens e estas, por sua vez, alimentam o pensamento que se expõe através de falas. O que se conhece do sujeito é aquilo que ele vai ser capaz de expressar a respeito destas imagens que compõem o seu acervo experiencial, mediado pela linguagem, que não o define mas o veicula. (TASSARA e RABINOVICH, 2001, p.217)

Paula (2012) apresenta a possibilidade postulada por Tassara e Rabinovich (2001) – de utilização metodológica da expressão criativa desencadeada pela apresentação de certas fórmulas, imagens ou metáforas como acesso à dimensão subjetiva – baseando-se na afirmativa das autoras de que a imagem contém as dimensões afetiva e cognitiva: estas dimensões se exteriorizam tendo como veículo de representação a linguagem enquanto representante do social. Essa perspectiva é corroborada por Minayo (2011, p.9) segundo a qual “a poesia e a arte continuam a desvendar lógicas profundas e insuspeitadas do inconsciente coletivo, da vida cotidiana e do destino humano”.

Com base nessas ponderações, Paula (2005, p. 114) conclui que o símbolo não é concebido somente como representação, mas “aproxima-se dos sistemas funcionais autônomos tornando-se cada vez mais inconsciente, tocando a materialidade do corpo, e exprimindo-se em reações psicossomáticas e emocionais”. Nessa reação emocional, onde se sustenta a investigação sobre produção de sentido, é que se pode basear uma estratégia para tentar apreender o símbolo enquanto expressão da subjetividade. Pode-se, desta forma, segundo o autor, propor uma abordagem da subjetividade por meio do estímulo à faculdade poética do indivíduo como uma alternativa de acesso à dimensão afetiva dos sujeitos.

Complementando essa abordagem, objetivando também trazer à tona o subjetivo nos comportamentos a serem analisados nesta pesquisa, utilizou-se o método AT-9. Desenvolvido pelo psicólogo francês Yves Durand como modelo normativo de validação da Teoria Geral do Imaginário de Gilbert Durand, esse método tem como objetivo “identificar os núcleos organizadores da simbolização, os micro-universos míticos que derivam dos regimes de imagens e que estão presentes no imaginário de cada homem” (OLIVEIRA e MAIA, 2008, p.7).

De acordo com Cemin *et al* (2001) o AT-9

é um teste do tipo projetivo, com abordagem e orientação antropológicas, que visa “mapear” o tipo de estrutura do imaginário com a qual o indivíduo (isolado ou em grupo) expressa seus estímulos ansiógenos, suas defesas e o uso que faz dos elementos auxiliares propostos pelo teste.

A técnica compreende a elaboração de um desenho composto por nove elementos, um relato sobre esse desenho e um pequeno questionário, sendo que os nove estímulos que fazem parte da sua composição configuram-se dentro de um quadro de referência elaborado por Durand, G. (1997). Os nove elementos/estímulos por meio dos quais se espera conduzir a emergência do imaginário são: queda, espada, refúgio, monstro devorante, algo cíclico (que gira, produz ou progride), personagem, água, animal (mamífero, pássaro, réptil ou peixe) e fogo.

O teste é composto por um estímulo central, dois estímulos ansiogênicos, três estímulos de resolução de ansiedade e três estímulos complementares, sendo que os estímulos são “palavras-chave”, símbolos arquetípicos que estimulam o sujeito na elaboração do seu traçado gráfico e discursivo (OLIVEIRA e MAIA, 2008, p.7). No entendimento de Paula (2012) “a intenção 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. Conforme explicitado por Cemin *et al* (2001) os arquétipos funcionam como estímulos para que o indivíduo elabore um micro-universo mítico obtido a partir de uma dupla construção (desenho e narrativa).

De acordo com Oliveira e Maia (2008, p.10)

Na elaboração da interpretação dos protocolos do AT-9 procura-se pela convergência simbólica, metodologia que “consiste em afirmar que somente a consideração de um agrupamento relacional de símbolos – isto é, sua disposição em certa rede – permitirá um conhecimento plausível dos mecanismos imaginários. Em outras palavras, a “função” imaginária corresponde à estrutura que emerge através da disposição, do agrupamento, das relações existentes num conjunto de símbolos. Dentro dessa abordagem, as estruturas são definidas pela repetição de agrupamentos isomorfos. Vale dizer que o fenômeno da “redundância” ou da repetição temática própria a cada relato ou grupo de relatos significa a constituição isomorfa do eixo – ou da polaridade – simbolizador” (DURAND, Y. 1969:138).

Estrada (2002, p.28) considera que o AT-9 pode trazer conhecimentos valiosos para diversos ramos da Ciência, uma vez que possibilita a caracterização de grupos sociais específicos e, como teste projetivo, “indica como o indivíduo percebe sua angústia existencial e

como reage diante desta”. Para o autor, “Yves Durand constrói um instrumento que permite tornar evidente dados profundos relacionados com a interferência externa, numa metodologia não clássica”. Cabe destacar que, nesta pesquisa, foram realizadas as análises estrutural e elemental previstas no teste.

Como método para interpretar o simbolismo contido nas imagens evocadas na pesquisa, tanto no uso da expressão criativa quanto na aplicação do AT-9, foi utilizada a análise projetiva, que visa identificar fenômenos presentes nas produções dos indivíduos buscando revelar a “trama dinâmica das construções e das redes que configuram o universo psíquico individual” (AMARAL, 2008).

Associada aos métodos acima mencionados incorporou-se à pesquisa a Técnica do Incidente Crítico (TIC), originada dos estudos sobre o comportamento realizados em 1941 no programa de psicologia da aviação da força aérea americana. Essa Técnica “consiste em um conjunto de procedimentos para a coleta de observações diretas do comportamento humano, de modo a facilitar sua utilização potencial na solução de problemas práticos e no desenvolvimento de amplos princípios psicológicos” (FLANAGAN, 1973, p.99).

Um incidente é definido por Flanagan (1973, p.100) como “qualquer atividade humana observável que seja suficientemente completa em si mesma para permitir inferências e previsões a respeito da pessoa que executa o ato”. Segundo o autor, para ser considerado crítico, “um incidente deve ocorrer em uma situação na qual o propósito ou intenção do ato pareça bastante claro ao observador e suas conseqüências sejam suficientemente definidas para deixar poucas dúvidas sobre os seus efeitos”.

Para Nogueira *et al* (1993), a TIC compreende um método de análise do trabalho que permite o registro de comportamentos específicos relatados pelos próprios ocupantes da função. Essa metodologia contempla as possibilidades de desenvolvimento de descrições comportamentais específicas, não consistindo um único conjunto rígido de regras que regulam a obtenção dos dados, mas um conjunto flexível de princípios que podem ser modificados e adaptados para atender uma situação determinada.

A essência da técnica consiste em solicitar do observador, ou sujeitos envolvidos numa atividade, tipos simples de julgamentos ou relatos de situações e fatos que são avaliados pelo pesquisador em função da concordância/discordância destes julgamentos, ou relatos com o objetivo e natureza da atividade, ou situação, que se deseja estudar. Para evitar que as observações sejam feitas ao acaso, sem método e sem sistematização, muitas vezes dependentes apenas das

inferências subjetivas do observador, há necessidade de um conjunto de procedimentos que, além de coletar as observações, permitem uma sistematização e análise das mesmas (NOGUEIRA *et al*, 1993).

O incidente analisado nesta pesquisa relaciona-se a uma situação de tomada de decisão na execução da atividade de análise de assunto que as entrevistadas tenham considerado relevante destacar.

Por fim, como um dos eixos de estruturação da análise na pesquisa foi utilizada a Análise de Conteúdo definida por Bardin (2011, p. 48) como

Um 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.”

Chizzotti (2011, p.115) complementa esse conceito caracterizando a técnica como um conjunto de procedimentos que visa extrair o sentido de um texto por meio das unidades elementares que compõem produtos documentários, ou seja, palavras-chave, léxicos, termos específicos, categorias, temas e semantemas. A expectativa, segundo o autor, “é identificar a frequência ou constância dessas unidades para fazer inferências e extrair os significados inscritos no texto a partir de indicadores objetivos”.

Para Bardin (2011, p.52), o objetivo geral da análise de conteúdo é a manipulação de mensagens visando evidenciar indicadores que permitam inferir sobre uma outra realidade que não a da mensagem. O autor destaca que as diferentes fases dessa técnica se organizam em torno de três polos cronológicos: a) pré-análise; b) exploração do material; c) tratamento dos resultados, inferência e interpretação. O primeiro objetiva sistematizar as ideias iniciais conduzindo a um plano de análise; o segundo corresponde a aplicação sistemática das decisões tomadas; e, o terceiro, ao tratamento dos resultados brutos de forma a serem significativos e válidos.

A análise de conteúdo pode ser utilizada com diferentes objetivos de análise, sendo as aplicações mais frequentes a associação de palavras, as respostas a questões abertas, a análise de entrevistas e a análise de comunicação de massa. É uma técnica muito complexa que exige do pesquisador um olhar crítico sobre os dados. Suas características quantitativa e qualitativa enriquecem a aplicação em pesquisas na área de Ciência da Informação permitindo

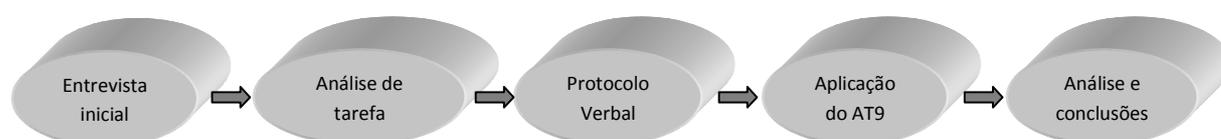
a realização de inferências com mais segurança e a obtenção de resultados mais concisos (VALENTIM, 2005).

### 3.4 Procedimentos de coleta e análise de dados

As técnicas e métodos retromencionados foram consolidados em um instrumento de pesquisa que foi submetido a um pré-teste por meio do qual foi possível verificar a adequação e coerência de atendimento às propostas da pesquisa.

Visando contemplar a consecução dos objetivos estabelecidos, a pesquisa empírica foi estruturada nas seguintes etapas (FIG. 2):

FIGURA 2 – Estrutura da pesquisa



FONTE: Elaborado pela autora

#### 3.4.1 Entrevista inicial

As entrevistas foram realizadas individualmente no ambiente de trabalho das bibliotecárias, com autorização das entrevistadas para que pudessem ser gravadas em arquivo de áudio, tendo sido expostos preliminarmente os objetivos da pesquisa e as suas etapas constituintes. Esclareceu-se que o processo seria composto por uma entrevista inicial, a

realização de uma tarefa de análise de assunto e a aplicação de um teste para obter informações sobre os aspectos subjetivos presentes quando da realização da tarefa.

Foram coletados nas entrevistas, de natureza semiestruturada, dados demográficos dos sujeitos pesquisados (sexo, idade, estado civil, nível de instrução, formação), bem como informações sobre o tempo de graduado, tempo de exercício na função atual, tempo de trabalho na atividade de tratamento da informação, dentre outros.

As entrevistas foram realizadas com o objetivo de conhecer um pouco da trajetória profissional das bibliotecárias pesquisadas, abordando principalmente aspectos relacionados à atividade de catalogação, indexação e análise de assunto. As bibliotecárias foram estimuladas a efetuar uma reconstrução de seu passado profissional visando reunir elementos a ser utilizados posteriormente, tendo sido introduzida nas entrevistas a Técnica do Incidente Crítico com uma proposta de variação na sua aplicação.

De acordo com Paula (2005, 2012), se convenientemente abordados os incidentes podem ser utilizados como porta de acesso a conteúdos que normalmente passariam despercebidos nos estudos ou pesquisas tradicionais. A variação introduzida na Técnica é sugerida por aquele autor e compreende a inclusão, no roteiro da entrevista, de elementos adaptados de Tassara e Rabinovich (2001) visando acessar a dimensão subjetiva dos indivíduos utilizando o fenômeno da *poïesis*. Dentro dessa perspectiva foram incluídas na construção do instrumento de entrevista solicitações que incentivassem as entrevistadas a narrarem histórias de cunho pessoal utilizando-se da linguagem conotativa (que trabalha com figurações), possibilitando aos sujeitos apontarem situações críticas envolvidas no processo decisório, vivenciadas na atividade de análise de assunto, de forma figurada.

A entrevista inicial foi conduzida a partir do roteiro constante do Quadro 1 elaborado segundo as proposições teóricas de Paula (1999, 2005, 2011, 2012):

QUADRO 1  
Roteiro da entrevista inicial

---

**1. Caracterizando o entrevistado:**

Idade; Sexo; Estado civil; Nível de instrução; Formação; Tempo de graduação; Tempo de exercício no cargo/empresa atual; Tempo de trabalho na atividade de tratamento da informação/catalogação.

**2 Criando ambiência:** Conte-me um pouco de sua trajetória profissional desde a graduação.

**3 Noção de geração e mudança** Como chegou até aqui? Como foi construindo sua história na profissão?

**4 Empresa como lugar (espaço e vida afetiva) interior e exterior:** Como é o seu trabalho? Quais são as suas principais atribuições, atividades e responsabilidades? É um ambiente de pressão? Tem metas a cumprir?

**5 Empresa como ambiente operacional:** Há quanto tempo você trabalha na atividade de catalogação? Como é executar esta atividade? Como você avalia o nível de complexidade da tarefa de análise de assunto? Você gosta de realizar esta atividade? Há algum desafio? Você utiliza alguma fonte de informação para realizar esta atividade? Como você decide que fontes utilizar? São sempre as mesmas? Descreva como é uma atividade típica de catalogação/indexação/análise de assunto. Como você decide efetivamente quais termos vai utilizar? Como você atribui determinados termos para um documento? Com base em que você toma a decisão de quais termos usar? Você usa algum material pré-determinado? Essa decisão está baseada em algum aspecto do que você executa no seu dia-a-dia? (Importante saber como a pessoa raciocina para decidir quais termos usa; como ela decide e não como ela indexa; não é a prática de indexação. Em que situação ela muda isso ou não. Perguntas sobre a decisão que ela toma. Focar na postura de um decisor da atividade e não apenas no operacional)

**6 Primeira imagem de síntese mental (concreta e simbólica) da sua história profissional:** Se eu te pedir para escolher uma imagem, pode ser uma música, uma imagem mesmo, um animal, uma coisa que simbolize a sua experiência com a catalogação e/ou análise de assunto, o que você escolheria para representar?

**7 Relato de experiência – incidente crítico.** Descreva uma situação na qual você precisou realizar a indexação / análise de assunto de um material – atribuindo termos para identificá-lo – na qual você precisou tomar uma decisão diferente ou mais complexa sobre qual termo seria o mais adequado. Qual foi o desafio na hora de decidir? Por que você considera esse caso interessante para relatar? Há mais um caso interessante que você se lembra? Como tomou as decisões? O que sentiu? Como foi esse percurso?

**8 Segunda imagem de síntese mental: utilizando metáforas como estratégia -** Se você fosse escolher uma imagem para ilustrar esse momento de decisão que você vivenciou na atividade lembrada, que imagem você escolheria? Você poderia contar uma lembrança que pudesse ilustrar o porquê dessa escolha?

---

FONTE: Elaborado pela autora

Após a realização da entrevista foi apresentada a proposta de realização de uma tarefa que compreendeu a execução de uma atividade de análise de assunto discriminada a seguir.

### 3.4.2 Análise de Tarefa

A tarefa realizada pelas bibliotecárias observou as seguintes premissas: foi solicitado às bibliotecárias que executassem a atividade de análise de assunto em três livros pré-selecionados pela pesquisadora, com a orientação de que não houvesse a preocupação com a catalogação do livro como um todo, mas que fosse focada apenas a análise de assunto e a atribuição de termos. A instrução também abordou a orientação de que fossem utilizadas no experimento todas as fontes de informação consultadas normalmente por elas como seria feito na execução da atividade normal de inserção daqueles títulos na base. Foi informado que a realização da atividade não precisaria ser acompanhada pela pesquisadora, tendo sido agendada uma data próxima (de um a dois dias após a entrevista inicial, conforme disponibilidade das bibliotecárias) para a próxima etapa da pesquisa, dando liberdade às bibliotecárias para a execução da tarefa conforme sua rotina e em seu ambiente de trabalho.

Para a execução da atividade foi repassado um formulário no qual deveriam ser anotados os termos atribuídos na análise de assunto (constante do Apêndice 4), ao qual foi incorporado o preenchimento de uma ficha baseada em Coutinho e Araújo (2010) com vistas a identificar quais procedimentos foram realizados durante a tarefa.

Os materiais selecionados para fazer parte do experimento foram livros que não existiam no acervo da Universidade, que foram escolhidos aleatoriamente por possuírem assuntos diferenciados. Os títulos selecionados estão identificados abaixo segundo descrição de suas fichas catalográficas:

- Livro 1. O despertar para o conhecimento científico extensionista. Organização de Lisandro Pezzi Schmidt, Ana Lúcia Crisostimo, Cristiane Aparecida Kiel. Guarapuava: Unicentro, 2011. 130 p. ISBN 978-85-7891-115-7.
- Livro 2. Novos tempos: os homens que enfrentaram um furacão, o rapaz que surfava nuvens e outras histórias de tempestades no Brasil. Ana Lucia Azevedo. Rio de Janeiro: Zahar, 2012. ISBN 978-85-378-0825-2.
- Livro 3. Tabelas: organização e pesquisa. Clesio Saraiva dos Santos, Paulo Alberto de Azeredo. Porto Alegre: Instituto de Informática da UFRGS: Sagra Luzzatto, 2001. (Série livros didáticos, número 10). Bibliografia. 85-241-0648-4.

O desenho do formulário seguiu a estrutura abaixo (Quadro 2) :

**QUADRO 2**  
**Roteiro da tarefa**

Utilizando os livros a seguir, gostaria que você executasse a atividade de análise de assunto. Solicito que você faça a atribuição de termos para identificá-los como se estivesse preenchendo o campo assunto (6xx) do Pergamum. Não será preciso inserir os livros na base. Gostaria apenas que você realizasse o procedimento relativo ao preenchimento deste campo específico utilizando, se necessário, o Pergamum e outras fontes de informação que você normalmente usa para realizar a atividade, escrevendo posteriormente os termos atribuídos neste formulário.

Livro 1. O despertar para o conhecimento científico extensionista

Termos:

Livro 2. Novos Tempos

Termos:

Livro 3. Tabelas: organização e pesquisa

Termos:

Em seguida, ou concomitantemente, como preferir, preencha o quadro abaixo, assinalando os procedimentos executados quando da realização da atividade.

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

FONTE: Elaborado pela autora

### 3.4.3 Protocolo Verbal

Após a execução da tarefa, em data agendada previamente com as entrevistadas, foi promovido novo encontro para verificação da execução da atividade proposta, tendo sido utilizada a técnica denominada Protocolo Verbal para a respectiva coleta de dados. Essa técnica de análise qualitativa, sistematizada por Ericsson e Simon (1980), consiste na verbalização consciente dos pensamentos dos indivíduos diante da execução de uma atividade com vistas a fornecer informações, a partir da exteriorização por meio da fala, de seus processos mentais.

Uma vez que a coleta de dados se deu após a realização da atividade – e não de maneira concomitante – o protocolo verbal utilizado é classificado como Individual Retrospectivo. As verbalizações foram gravadas e depois transcritas, o que possibilitou conhecer como se configurou o processo de análise de assunto por meio da manifestação verbal dos pensamentos das bibliotecárias abordando a situação de tomada de decisão envolvida na atividade.

O roteiro para coletar as informações da tarefa realizada, configurando-se como a estratégia para aplicação da técnica do protocolo verbal, pode ser visualizado no Quadro 3. Não houve, na execução desta atividade, nenhum preparo ou ação estimuladora que antecedesse o relato. Optou-se por deixar as entrevistadas livres para descrever como foi a execução da tarefa e os resultados obtidos considerando apenas o que foi registrado na memória de cada uma.

#### QUADRO 3

##### Roteiro para aplicação do protocolo verbal

---

Conte-me com detalhes como foi a realização da atividade proposta, descrevendo como ocorreu o processo de análise de assunto dos exemplares. Houve dúvidas? Você buscou informações para essa tomada de decisão? Onde? Como você decidiu quais termos utilizar? Você já havia vivenciado anteriormente situações parecidas com essa? Como você se sentiu durante esse processo de tomada de decisão? Agora, após ter ocorrido o fato e a decisão ter sido tomada, você conduziria o processo de forma diferente? Por que?

---

FONTE: Elaborado pela autora

### 3.4.4 Teste Arquetípico de Nove Elementos

Finalizada a etapa correspondente ao protocolo verbal solicitou-se às bibliotecárias que escolhessem um dos livros, sobre o qual houve algum grau de dificuldade em realizar a atividade ou no qual o processo de tomada de decisão tenha se diferenciado um pouco dos demais, para que pudesse ser aplicado o Teste Arquetípico de Nove Elementos – AT-9.

A aplicação do teste baseou-se no roteiro a seguir (Quadro 4):

#### QUADRO 4 Roteiro para aplicação do AT-9

---

##### 1. Produção de um desenho elaborado com base na atividade realizada utilizando os protocolos do AT-9

“Gostaria que você imaginasse uma cena INSPIRADA na situação de tomada de decisão que acabou de narrar, especificamente na atividade escolhida por você como a mais difícil de decidir. Para representar as questões envolvidas nessa história – problemas, dúvidas – você deve utilizar os nove elementos que eu vou ler agora: uma queda, uma espada, um refúgio ou abrigo, um monstro devorante ou ameaça, alguma coisa cíclica (que gira, produz, ou progride), um personagem, água, um animal (pássaro, peixe, réptil ou mamífero) e fogo. Imagine essa cena e a desenhe nesse papel”.

##### 2. Entrevista livre sobre o desenho produzido

Após o término do desenho, uma nova folha será apresentada ao entrevistado e lhe será solicitado que escreva a história do desenho.

##### 3. Questionário de avaliação do desenho

Em seguida, será solicitado ao entrevistado que escreva sobre o desenho a partir do questionário abaixo:

A. Entre os nove elementos do teste de sua composição, indique:

1. Os elementos essenciais em torno dos quais construiu o desenho.
2. Os elementos que teria vontade de eliminar. Por quê?

B. Como acaba a cena que você imaginou?

C. Se você tivesse que participar da cena composta, onde estaria? O que faria?

##### 4. Preenchimento do quadro

Será solicitado ao entrevistado que preencha o quadro abaixo, especificando:

1. Por meio de que você representou os nove elementos do teste (coluna A)? Que elemento da situação de tomada de decisão foi escolhido para representar cada elemento do teste?
2. O papel/função/razão de ser de cada uma de suas representações (coluna B).
3. O que simboliza, para você, cada um dos nove elementos do teste (coluna C)?

Elemento	A. Representado por	B. Função / Papel	C. Simbolizando
Queda			
Espada			
Refúgio			
Monstro			
Cíclico			
Personagem			
Água			
Animal			
Fogo			

FONTE: Elaborado pela autora

### 3.4.5 Fechando o ciclo

Os dados relacionados ao processo decisório, reunidos por meio da entrevista semiestruturada, da análise de tarefa e através do protocolo verbal, foram tratados e analisados utilizando-se a técnica da Análise de Conteúdo, apoiando-se nas proposições de Bardin (2011). O autor, ao tratar da definição de análise de conteúdo, afirma que pertencem a esse domínio todas as iniciativas que consistam na explicitação e sistematização do conteúdo das mensagens realizadas a partir de um conjunto de técnicas parciais, porém complementares, e que geram indicadores dos quais é possível inferir conhecimentos.

As imagens evocadas por meio do estímulo à expressão criativa, bem como aquelas utilizadas pelas entrevistadas para compor o desenho previsto nos protocolos do AT-9, foram tratadas utilizando-se análise projetiva, técnica que se apoia numa concepção psicodinâmica da personalidade nas quais, segundo Anzieu (1978), as respostas são livres, mas o material é definido e padronizado, o que permite apreender inter-relações dinâmicas de uma personalidade.

A compilação dos dados compreendeu a avaliação de todo o material “simbólico” obtido sob o crivo das estruturas antropológicas do imaginário de Gilbert Durand, consolidada

na metodologia desenvolvida por Yves Durand, com vistas a identificar indícios que revelem como se deu o processo informacional, subjetivo e afetivo envolvido na tomada de decisão.

Todos esses procedimentos se integraram para compor a Abordagem Clínica da Informação que tem como pressuposto básico o olhar profundo sobre o fenômeno com vista a alcançar níveis de análise diferentes do que ocorre nas metodologias de estudo de usuário tradicionais.

## 4 CONTEXTO DE PESQUISA

Em Alonso (2012) verifica-se que a biblioteca passou de um lugar onde apenas se acessavam registros em papel ou livros para um local que também abriga os mais avançados recursos tecnológicos que possibilitam o acesso a uma ampla gama de informações. Essa ampliação no escopo de atuação dessas unidades de informação implicou modificações nos instrumentos de trabalho que precisaram acompanhar as tendências para atender com eficácia seu público usuário. Apesar das transformações ocorridas, alguns aspectos básicos continuaram sendo essenciais na prática bibliotecária, sendo um dos mais importantes o tratamento da informação.

“Tratar” a informação implica a execução de várias atividades, todas elas visando possibilitar ao usuário a recuperação da informação desejada com a maior acurácia, efetividade, precisão e rapidez possíveis. Estão implícitas nesta atividade, ainda segundo Alonso (2012), as tarefas relacionadas à classificação, catalogação, indexação, dentre outras. Destas, a indexação é uma atividade que se destaca sob o ponto de vista decisório, pois apresenta o desafio da análise de assunto e atribuição de termos que representem fielmente o documento objeto de sua investigação.

Segundo De Sordi (2008, p. 19) “um dos recursos mais importantes para o compartilhamento da informação é a sua correta indexação”. Indexar, para o autor, implica na identificação de palavras fortemente relacionadas à mensagem principal do documento e que sejam coerentes com os possíveis argumentos de busca pelos usuários. A relevância desta atividade reside no fato de que a correta seleção de palavras facilita o encontro e atendimento, por parte dos leitores, de sua demanda informacional.

Silva e Fujita (2004) afirmam que o conceito de indexação, que surgiu a partir da elaboração de índices, atualmente está mais vinculado ao conceito de análise de assunto:

Dentro de uma perspectiva histórica, a indexação tinha uma finalidade específica de construção de índices e o termo “Indexação” se ajustava perfeitamente à atividade, porém, com o uso de tecnologias de recuperação da informação a necessidade de elaboração de índices foi sendo substituída pela necessidade de representação do conteúdo documentário por termos de indexação em decorrência da análise de assunto (SILVA e FUJITA, 2004, p.137).

A indexação é vista, conforme explicitado no UNISIST – Sistema Mundial de Informação Científica e Tecnológica, como a ação de descrever e identificar um documento de acordo com seu assunto. O processo compreende a extração de conceitos do documento, por meio de um processo de análise, para então serem traduzidos para os termos de instrumentos de indexação (PINTO, 1981). Cabe ressaltar que a descrição das etapas da atividade de indexação são estabelecidas pela Norma 12676 da Associação Brasileira de Normas Técnicas.

Os princípios de indexação do UNISIST, publicados pela Unesco em 1976, traz alguns entendimentos fundamentais sobre o processo, assim traduzidos por Pinto (1981):

- a) O processo de indexação consiste, basicamente, de dois estágios: o estabelecimento dos conceitos tratados num documento (definição do assunto) e a tradução dos conceitos nos termos da linguagem de indexação. O estabelecimento do assunto compõe-se das etapas de compreensão do conteúdo do documento como um todo, identificação dos conceitos que representam este conteúdo e seleção dos conceitos válidos para recuperação;
- b) Decidida a indexação, os conceitos são registrados como “dados de informação” e são organizados de modo a permitir um fácil acesso na recuperação da informação;
- c) Um aspecto importante refere-se à qualidade, prerrogativa que está condicionada à qualificação do indexador e a qualidade dos instrumentos de indexação. Cabe destacar, quanto ao papel do indexador, a importância da imparcialidade no processo, apesar de ser quase inevitável que alguns elementos de julgamento subjetivo afetem a realização da indexação, devendo-se procurar minimizá-lo tanto quanto possível.

De acordo com Neves *et al* (2006, p. 142), o conjunto das tarefas de indexação (leitura, identificação de assuntos, resumos) é conhecida como Análise de Assunto, que é definida por Dias (2004, p.147) como a etapa do tratamento temático da informação em que um documento é analisado para determinar de qual (ou quais) assunto trata. Esse processo de extrair conceitos que traduzem a essência de um documento, definido como análise de assunto, também é denominado por outros autores como análise temática, análise documentária ou análise de conteúdo.

Um aspecto específico muito estudado nas pesquisas que investigam o profissional que atua nesta atividade é a leitura, etapa inicial da análise de assunto (DIAS, 2004). De acordo com Silva e Fujita (2004, p.147) é nesse momento que se inicia a identificação de conceitos –

principal etapa do processo – por meio do qual o indexador irá compreender os temas tratados no documento e verificar sua importância para o sistema de informação. Segundo as autoras, é nessa etapa que “os aspectos lógicos, lingüísticos e cognitivos, envolvidos na indexação, representam fatores de interferência, cabendo ao indexador a habilidade necessária para poder realizar a análise conceitual efetiva do documento”, não devendo deixar de observar, contudo, o contexto no qual está inserida aquela informação:

A identificação de conceitos também está atrelada ao seu contexto, pois é necessário que o indexador verifique, por meio da leitura, qual a importância dos conceitos selecionados para o sistema de informação. Nesse sentido, a leitura do indexador está condicionada a determinados objetivos e ao contexto do sistema de informação. (SILVA e FUJITA, 2004, p.147)

Na compreensão de um texto, Neves *et al* (2006, p.142) afirmam que os indivíduos lançam mão de todo o conhecimento prévio armazenado na memória, demandando, inclusive, “possíveis esquemas de procedimento existentes na memória semântica”. Para os autores, “o conhecimento anterior facilita o processamento do texto e a compreensão, por oferecer uma estrutura na qual o conteúdo do material lido possa ser relacionado”.

Naves (1996, p.217), considera a análise de assunto como a operação base para os procedimentos de recuperação da informação e ampara-se em Harris<sup>11</sup> ao afirmar que a falsa ideia de que esta constitui-se uma área aparentemente simples “ocorre por absoluto desconhecimento da complexidade do processo que exige esforços [...] no sentido de seguir uma metodologia adequada para obter resultados satisfatórios”. Além do problema da terminologia, a autora (1996, p.221) destaca 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”. A autora referencia outros estudiosos da área que também atentam para a questão da subjetividade na atividade de análise de assunto:

Wilson (1985) e Fugmann (1993) concordam com o ponto de vista de que a subjetividade está presente no processo de discernir a essência de um documento. Para o primeiro, essa subjetividade no processo de definição de noção de conceito é aparente, e é inevitável na noção de informação. Já para o segundo, análise de assunto é um processo muito subjetivo e um aspecto importante a considerar é a visão do indexador de que assunto trata um documento. (NAVES, 1996, p.221)

---

<sup>11</sup> HARRIS, Jessica Lee (1970). Subject analysis: computer implications of rigorous definition.

Em linhas gerais, pode-se discriminar o processo de análise de assunto como iniciando com a leitura técnica do texto, seguida pela extração dos conceitos que representem seu conteúdo e finalizando com a tradução destes conceitos em termos – que passarão a ser denominados descritores de assunto, cabeçalhos de assunto, dentre outros – com sua inserção na respectiva base ou sistema informatizado adotado pela instituição. A definição do termos a serem inseridos deve observar os vocabulários controlados, entendidos como uma lista de termos autorizados que servirão como pontos de acesso durante uma busca para a recuperação do documento. Os vocabulários controlados, segundo Lancaster (2004) destinam-se a controlar sinônimos, diferenciar homógrafos e reunir termos que apresentem relação estreita entre si e podem ser considerados como fontes de informação na execução da atividade de análise de assunto.

No contexto de realização da atividade de análise de assunto é oportuno destacar, conforme apontado por Fujita (2003), a pressão do tempo, que ocorre normalmente em virtude da grande quantidade de material a ser indexado. Este fato também é apontado por Lancaster (2004) ao afirmar que raramente é dado ao indexador o luxo de poder ler um documento do começo ao fim em virtude das restrições do tempo e da quantidade de documentos a tratar.

De acordo com Dias (2004), apesar de sua importância, as pesquisas em tratamento temático têm concentrado suas forças apenas na etapa de tradução para uma linguagem de indexação. Entretanto,

há um clamor por que mais pesquisas sejam dedicadas à etapa de análise de assunto. Se esta é mal feita, pouco adiantam os cuidados para se desenvolver linguagens de indexação e preparar profissionais habilitados no uso dessas linguagens. É por isso que Langridge (1989) afirmou, apropriadamente, que nenhum sistema de recuperação de informação pode ser melhor que a análise de assunto que nele é realizada. Qualquer conceito ou tópico importante que escape à análise de assunto não poderá, logicamente, se ver traduzido na linguagem utilizada no sistema (DIAS, 2004, p. 147).

## 5 RESULTADOS

As três bibliotecárias que participaram da pesquisa, denominadas S1, S2 e S3, podem ser qualificadas segundo as características constantes do Quadro 5.

QUADRO 5  
Perfil das bibliotecárias

Características	S1	S2	S3
Idade	58	56	40
Sexo	Feminino	Feminino	Feminino
Estado civil	Solteira	Solteira	Solteira
Ano da graduação em Biblioteconomia	1993	1988	2003
Pós-graduação	Especialização em Sistema de informação em Ciência e Tecnologia	Especialização em Administração	Especialização em Informática
Outro curso superior	Estudos Sociais	Administração	
Trabalha como Bibliotecária	Desde 1993	Desde 1994	Desde 2004
Trabalha como Catalogadora	Desde 1993, mas de forma ininterrupta a partir de 2000 (treinamento e execução)	Desde 1994 (Só execução)	Desde 2004 (treinamento e execução)

FONTE: Dados de pesquisa. Elaborado pela autora

### 5.1 Análise de conteúdo

A primeira etapa do processo de análise compreendeu a transcrição de todo o material gravado em áudio constante da pesquisa empírica. Em seguida, buscou-se verificar a estruturação temática da entrevista inicial por meio da análise de conteúdo. Cabe destacar, no entendimento dessa fase, a afirmativa de Bardin (2011, p.93) que considera a entrevista como uma fala relativamente espontânea pela qual o indivíduo expressa “com o seu próprio sistema de pensamentos, os seus processos cognitivos, os seus sistemas de valores e de representações, as suas emoções, a sua afetividade e a afloração do seu inconsciente.”

A atividade de análise consistiu na divisão do conteúdo textual em categorias semânticas que foram definidas baseando-se em pontos considerados relevantes por esta pesquisadora no que se refere à tomada de decisão, identificando rubricas que poderiam caracterizar a presença da subjetividade no processo decisório. Desta forma, o texto transcrito das entrevistas foi submetido a uma análise temática tendo como referência as seguintes categorias:

- Descrição do processo de tomada de decisão;
- Critérios utilizados para orientar a tomada de decisão;
- Influência da experiência pessoal na tomada de decisão;
- Fontes de informação utilizadas na tomada de decisão;
- Sentimentos envolvidos na tomada de decisão;
- Pressão vivenciada na tomada de decisão;
- Obstáculos percebidos na tomada de decisão;
- Relacionamentos ocorridos durante a tomada de decisão;
- Dúvidas existentes na tomada de decisão.

Foram selecionados no material transcrito trechos que representassem os conteúdos previstos nessas categorias (Apêndice 1), tendo sido destacados destes trechos palavras e/ou expressões que refletissem resumidamente cada categoria, compilação que pode ser visualizada no Quadro 6.

A análise de conteúdo também foi efetuada no material transcrito do Protocolo Verbal. Procurou-se verificar se as mesmas categorias identificadas no relato da entrevista inicial estariam representadas na tomada de decisão referente à análise de assunto realizada com os livros da tarefa proposta. Os trechos selecionados na transcrição do Protocolo Verbal, que representaram os conteúdos previstos nas categorias definidas na análise de conteúdo das entrevistas, constam do Apêndice 2. O Quadro 7 apresenta a compilação dessa análise em termos e/ou expressões resumidos.

QUADRO 6

## Análise de conteúdo - Entrevista inicial

<b>Categorias</b>	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>
Processo	<i>...observo o título, dou uma lida na orelha, dou uma lida na introdução, as vezes aí me basta... para eu definir o assunto né. Quando isso não basta eu vou lendo um pouco mais</i>	<i>Fiz a catalogação..., mas, a partir do momento que você pega o livro pra... pra procurar o autor, procurar a entidade, procurar tudo, você já..., o cabeçalho de assunto já começa a ser delimitado na, na sua cabeça né...</i>	<i>a primeira coisa é a fonte daquele termo, então, por exemplo, [...] por ser FGV ele vai na frente, ele tem prioridade. [...] uma outra questão [...] é a pertinência do termo no contexto, que daí eu fecho</i>
Critérios	<i>- Aí eu busco padrões - ...procuro um termo que se aproxima mais do [...] assunto do livro - ...a preocupação primeira [...] é atender o usuário</i>	<i>- [dar] uma boa visão do livro - a primeira decisão é o que tá no livro - O foco principal é o assunto do livro..., depois seguir as normas</i>	<i>- ... pertinência do termo no contexto - ... faz uma análise [...] do seu público - ...entender que não é tudo igual - Tem uma cultura...</i>
Experiência	<i>Acho que quanto mais a gente tem consciência profissional acho que mais a gente se preocupa</i>	<i>- ...dá o cabeçalho de assunto com mais rapidez e mais confiabilidade. - ...aí vai o meu conhecimento - ... o fato de eu ser formada em administração me dava mais desenvoltura para catalogar. - ...você não tem dúvida - Eu posso concordar com eles ou não</i>	<i>- Eu posso [...] assumir o risco para mim</i>
Fontes usadas	<i>- Fundação Getúlio Vargas - ...eu vou pro colega - ... nas bases de dados, LC, British Library... e outras, da, da Espanha, Nacional da Espanha, a nossa BN [Biblioteca Nacional] aqui...</i>	<i>- Library of Congress - FGV [Fundação Getúlio Vargas]</i>	<i>- ... os catálogos [...] os vocabulários controlados [...] e os demais profissionais - a Rede Pergamum - LC [Library of Congress], FGV [Fundação Getúlio Vargas], ... Biblioteca Nacional [...] - British Library</i>
Sentimento	<i>- ... é desafiante mesmo - ...aflição na hora de definir</i>	<i>... as vezes traz um pouco de ansiedade</i>	<i>- Tem muito desafio - ... é o que é motivante - ... e é frustrante assim...</i>
Pressão	<i>...eu não importo</i>	<i>- Se a pessoa tiver cobrando produtividade, qualidade vai perder - Eu tenho uma visão e meu colega de trabalho tem outra</i>	<i>- ... é uma atividade complexa - ... você fica pressionado a atender aquela demanda com um mínimo de qualidade técnica</i>
Obstáculo	<i>... não sou especialista</i>	<i>...as vezes ele [usuário] não aceita</i>	<i>- Agora, se eu não encontro ali, [...] a gente desce a especificidade</i>
Relacionamento	<i>... é com o colega do lado me ajudando</i>	<i>...mas, a maioria, é um trabalho solitário</i>	<i>- ... com sua equipe - ... próprios usuários, professores, pesquisadores</i>
Dúvida	<i>...porque tem coisas [...] que eu fico um tempão [...] pra definir</i>	<i>- ...qual que vai representar melhor o assunto? - ... as vezes você tem o termo e não tem no CD da FGV</i>	<i>-----</i>

FONTE: Dados de pesquisa. Elaborado pela autora

## QUADRO 7

## Análise de conteúdo – Protocolo verbal

<b>Categorias</b>	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>
Processo	<i>Consultei a ficha catalográfica do livro..., consultei outras bases..., né, que eu sempre consulto, mesmo quando eu tô sabendo.</i>	<i>- fiz uma pesquisa... em três sites ... vi o, o assunto que eles colocaram e cheguei a, a melhor solução pra mim  - primeiro eu vejo o livro, se eu identifico fácil o assunto, aí tudo bem. ... aí se eu tenho alguma dúvida eu vejo - pode ser esse assunto?... aí eu vou no CD da FGV.</i>	<i>pegar o livro, dar uma avaliada né, título, subtítulo, né,[...] esse livro né, provavelmente fala disso, [...]. E a partir do termo atribuído [...], aí a gente vai para o vocabulário controlado, [...] então os termos que eu identifiquei para o livro [...] eles já atendiam [...], aí eu segui essa ... essa metodologia.</i>
Critérios	<i>... coloquei mais, mais geral</i>	<i>...a gente coloca em primeiro, assunto [...] a classificação tem que corresponder ao meu primeiro assunto</i>	<i>- .. contexto - ... achei superficial [...] eu queria uma coisa mais específica</i>
Experiência	<i>- ... eu não tive ... grandes... dificuldades, não. Já vi logo - ... mas, assim, eu já sabia</i>	<i>Quando o assunto é fácil, a decisão, a tomada de decisão é vapt-vupt</i>	<i>- ...que é o que eu havia previsto - ... que eu tinha pensado.</i>
Fontes usadas	<i>- Fundação Getúlio Vargas - Biblioteca Nacional - Pergamum - Ficha catalográfica do livro</i>	<i>- Unicamp - USP - FGV [Fundação Getúlio Vargas]</i>	<i>- FGV [Fundação Getúlio Vargas] - Rede Pergamum -fui pro... vocabulário controlado</i>
Sentimento	<i>- ... essa dúvida também é muito corriqueira - ... então fica essa ansiedade</i>	<i>... me dá uma certa ansiedade</i>	<i>...foi tranquilo</i>
Pressão	-----	-----	-----
Obstáculo	<i>... não tinha um assunto que pudesse representar isso.</i>	<i>... pega um livro do qual você não a familiarizada</i>	<i>...mas a muito solto, então esse aqui eu tive que ter mais critérios</i>
Relacionamento	<i>.. o colega</i>	-----	-----
Dúvida	<i>... não tive como representar isso aqui não</i>	<i>- ... eu não tô muito familiarizada - pra mim que sou leiga, não me diz nada...</i>	<i>eu não sabia que esse era o ponto central</i>

FONTE: Dados de pesquisa. Elaborado pela autora

Verificou-se, pela análise de conteúdo, que a forma de conduzir o processo de tomada de decisão e seus aspectos periféricos são próprios de cada indivíduo, havendo certa convergência apenas nas fontes de informação citadas e no fato da experiência pessoal facilitar a realização da atividade conforme exposto nos relatos.

## 5.2 Análise de procedimentos

A “forma pessoal” de conduzir o processo decisório pode ser visualizada também na análise dos procedimentos executados pelas pesquisadas. O Quadro 8 mostra como os procedimentos realizados por cada uma das entrevistadas transcorreu de forma diferenciada, havendo unanimidade apenas em um dos procedimentos executados que foi a leitura do título e subtítulo.

Ao se analisar o comportamento de cada entrevistada isoladamente verificou-se que a atuação de cada uma com os diferentes livros também não foi uniforme, variando os procedimentos executados conforme o livro analisado.

QUADRO 8

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									
Catlogação na fonte	X			X		X	X		X
Consulta outro bibliotecário	X			X			X		
Outras (inseridas pelos bibliotecários)									
Consulta a outras bases de dados	X			X			X		
Rede Pergamum			X						
Catálogo da Universidade que publicou									X

FONTE: Dados de pesquisa. Elaborado pela autora

Em relação aos termos atribuídos verificou-se, conforme consta dos apêndices:

- Certa homogeneidade na definição dos termos do livro 1 com a adoção do termo “extensão universitária” pelas três bibliotecárias;
- No livro 2 giraram em torno de um eixo comum – climatologia – apesar dos termos escolhidos pelas entrevistadas terem sido variados;
- No terceiro livro foram bem diversificados, não oferecendo, numa análise ampla, um ponto comum que pudesse ser usado na recuperação deste livro em uma hipotética pesquisa realizada por um usuário. Foram apresentados termos como: Informática – estudo e ensino (S1), Programação de computadores – computação (S2) e Armazenamento de dados (S3).

### 5.3 Análise do Incidente Crítico

A utilização da técnica do incidente crítico possibilitou a observação, por meio do relato das pesquisadas, de situações críticas de tomada de decisão vivenciadas na execução da atividade de análise de assunto. A vantagem do uso desta técnica foi possibilitar a identificação de eventos relatados na perspectiva das entrevistadas de modo a compor a análise dos aspectos subjetivos da tomada de decisão numa perspectiva holística em que o indivíduo não é considerado isolado de seu contexto e história. Esta proposta permitiu, nesta pesquisa, um entrelaçamento entre fatos presentes e passados possibilitando um olhar profundo sobre o fenômeno estudado.

A partir das inferências sobre os incidentes relatados (Apêndice 3) foi possível identificar os seguintes pontos críticos nas situações apresentadas (Quadro 9):

QUADRO 9

Incidente crítico – aspectos centrais

	Ponto central	Aspecto crítico
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. Elaborado pela autora

## 5.4 Análise dos aspectos subjetivos pela via simbólico-afetiva

A proposta de analisar a subjetividade presente nos processos de tomada de decisão por meio do uso das dimensões simbólicas e afetivas consolidou-se nesta pesquisa através de duas abordagens: o estímulo ao uso da expressão criativa por meio de metáforas e a aplicação do AT-9.

O uso da expressão criativa através de símbolos foi introduzido na pesquisa em dois momentos: (a) mediante solicitação da manifestação pelas entrevistadas, utilizando imagens, de situações relacionadas ao exercício da atividade por elas desempenhada na catalogação; e (b) mediante solicitação da manifestação pelas entrevistadas, utilizando imagens, da situação vivenciada na execução da tarefa de análise de assunto constante no relato do incidente crítico. Optou-se por representar simbolicamente a catalogação, e não especificamente a análise de assunto, na primeira solicitação, por considerar que esta (catalogação) é a função macro exercida pelas entrevistadas, o que auxiliaria na construção do pano de fundo sobre o qual se embasa esta análise e pelo fato de que sua execução engloba a análise de assunto. A representação dessas manifestações consta dos Quadros 10 e 11.

QUADRO 10

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, em 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. Elaborado pela autora

## QUADRO 11

## Imagens representativas do Incidente crítico

	<b>Imagem</b>	<b>Explicação</b>
S1	<i>Ah, barreira, eu acho que um muro. rrsrs, É, uma barreira, assim bem, sabe...</i>	<i>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.</i>
S2	<i>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.</i>	<i>Aí ... mais ou menos isso, porque nós não entramos em... num diálogo né?</i>
S3	<i>hum... imagem que vem para mim é muito de... antena</i>	<i>A antena com essas... sempre... nunca sozinha... sempre com alguma coisa junto...</i>

FONTE: Dados de pesquisa. Elaborado pela autora

Investigando-se com mais vagar as imagens propostas pelas entrevistadas para representar a atividade de catalogação e os incidentes críticos pode-se observar, conforme as considerações apresentadas por Jean Chevalier, que os símbolos constituem o cerne da vida imaginativa, revelando segredos do inconsciente e traduzindo o esforço das entrevistadas em “decifrar e subjugar um destino que lhe escapa através das obscuridades que o rodeiam.” (CHEVALIER e GHEERBRANT, 2008, p. XII). Essas percepções podem ser observadas nas significações que se “corporificaram” ao analisar o comportamento de cada entrevistada.

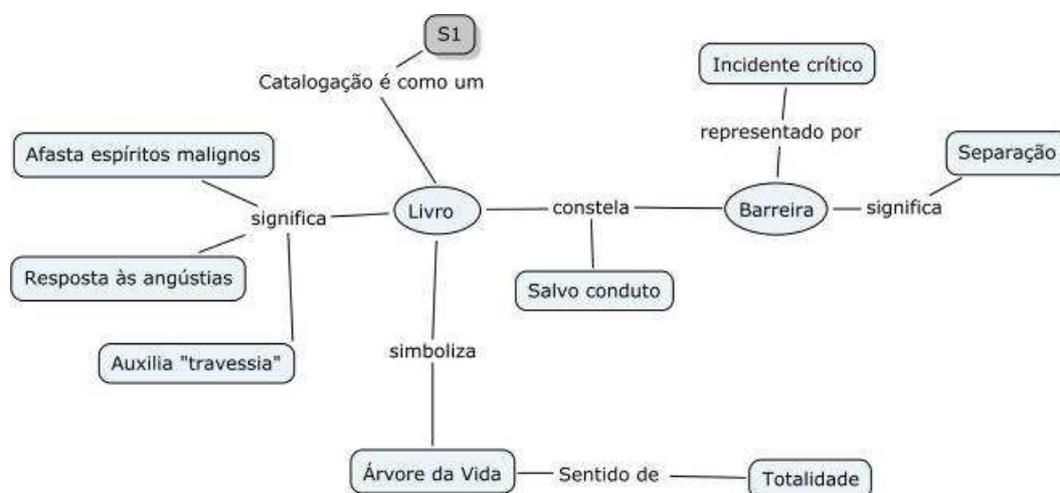
#### 5.4.1 O simbolismo das metáforas

Em S1 a atividade de catalogação é representada como um “livro aberto”. Cirlot (1984) trata do simbolismo do livro dizendo que os chineses consideram emblemas com livros como símbolos do poder para afastar espíritos malignos; já Chevalier e Gheerbrant (2008) destacam que os livros sibilinos<sup>12</sup> eram consultados pelos romanos em situações excepcionais para encontrar neles as respostas divinas para suas angústias. Os mesmos autores destacam que o livro dos mortos egípcio era utilizado para implorar aos deuses uma boa travessia dos infernos e a conseqüente chegada ao sol eterno. Interessantemente, ao representar o seu incidente crítico através da imagem de uma barreira a ser transposta, S1 cria, sem perceber,

<sup>12</sup> Compilação de declarações do oráculo. Fonte: Deslandes (2012)

uma metáfora que se constela com o simbolismo do livro. Uma vez que a barreira (ou o muro) é descrita por Cirlot (1984) como uma incapacidade de avançar pelo caminho pretendido, o livro, do modo como foi citado (“*uma coisa boa*”) parece evocar um salvo-conduto ou proteção para afastar os “espíritos malignos” (CIRLOT, 1984), ou como fonte de “respostas divinas para as suas angústias” e prescrição para implorar uma “passagem pelos infernos” e o acesso ao “sol eterno”. Desse modo, parecem ficar bastante claras as associações, não somente do livro como um lenitivo para a angústia diante do desconhecido e do muro com uma barreira – um elemento que tem em sua significação mais fundamental o sentido de separação – como também entre essas duas imagens (livro e barreira/muro) na forma de Nêmesis um do outro. Isso revela muito da visão de S1 sobre o processo de catalogação e seus percalços. Para S1, parece tratar-se de uma atividade tranquila, que, porém, pode tornar-se turbulenta quando a impossibilidade de acesso se configura como uma separação, uma “comunicação cortada”, frustrando que o objetivo maior da entrevistada – que é disponibilizar para o usuário o acesso a informação da melhor forma possível – se concretize conforme seu intento (FIG.3).

FIGURA 3 – Representação gráfica da análise de símbolos de S1



FONTE: Elaborado pela autora

Já para S2, a catalogação é representada como uma árvore, cujas interpretações principais de seu simbolismo articulam-se em torno da ideia de um “cosmo vivo em perpétua regeneração”, conforme mencionam Chevalier e Gheerbrant (2008). Como vida inesgotável,

equivale à imortalidade e esse conceito de vida sem morte se traduz em realidade absoluta, tornando-se a árvore como centro do mundo. Tida como um dos temas simbólicos mais ricos e difundidos, a árvore consolida o “aspecto cíclico da evolução cósmica: morte e regeneração” (CIRLOT, 1984, p.99), significação que é referenciada por Mircea Eliade assim retratada por Chevalier e Gheerbrant, (2008, p.85): “é por ser vertical, é porque cresce, pende suas folhas e torna a recuperá-las e porque, conseqüentemente, se regenera: morre e renasce inúmeras vezes.”

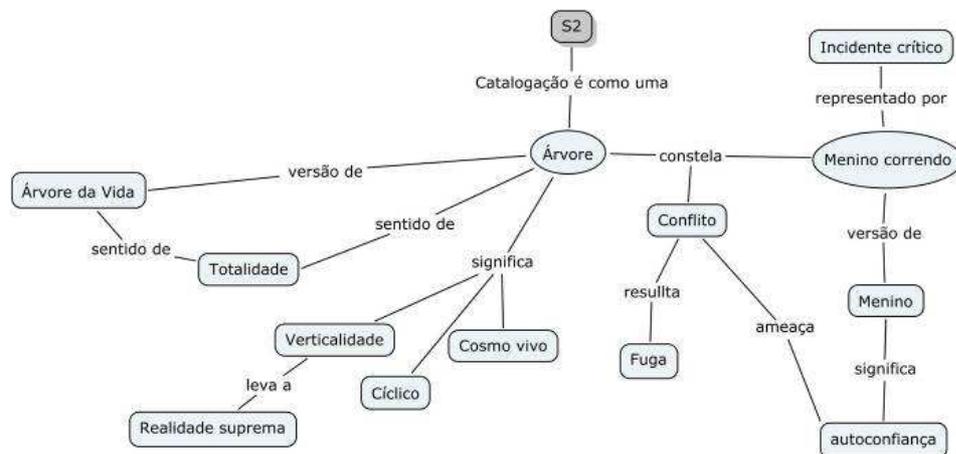
Esse sentido encontra repercussão no imaginário de S2 que justifica a sua escolha por esse símbolo ao percebê-lo como algo que “*está crescendo, dá fruto, dá folha [...] uma coisa produtiva*”. Esta imagem de morte e regeneração relacionada à catalogação relembra seus processos em que o texto analisado “morre”, se “regenerando” nos termos atribuídos para representá-lo no final do processo de análise de assunto numa atividade que abriga o sentido de produção e transformação. Também o verticalismo da árvore, que tem suas raízes fincadas no solo e seus galhos elevados para o céu, evoca-a como símbolo das relações entre o céu e a terra, interpretação vista nos mulçumanos xiitas de rito ismaelista, no qual a árvore simboliza *hakikal*, um estado de beatitude no qual o mítico, ao ultrapassar a dualidade das aparências, encontra a realidade suprema (CHEVALIER e GHEERBRANT, 2008).

Uma postura de “supremacia” pode ser inferida no posicionamento que S2 adota em relação ao resultado de seu trabalho, encarnado como uma “verdade absoluta”, que é refletido no sentido da árvore como “centro do mundo”, o que pressupõe que qualquer questionamento ou interferência externa não será visto com naturalidade. Essa constatação aparece explicitada na justificativa da evocação da imagem do incidente crítico (“*porque nós não entramos em... num diálogo né*”) na qual o questionamento a uma posição adotada e ausência de concordância com o ponto de vista de S2 são considerados como fator de impasse, pois se choca com o sentido de “eixo do mundo”, “ pilar central”, simbolizado pela árvore, que constitui o significado da atividade de catalogação para o entrevistado e em torno do qual circundam seus comportamentos.

O reforço a essa interpretação pode ser associado também na imagem representativa do incidente crítico (“*menino correndo*”) no qual o confronto de opiniões – que gerou um conflito de autoridade e um questionamento da “verdade suprema”, que é a decisão tomada – configura-se como um ato de rebeldia e não aceitação de uma realidade adversa.

Segundo Cirlot (1984, p.378), a imagem do menino representa “o produto da *coniunctio*<sup>13</sup> entre inconsciente e o consciente”. A corrida remete ao sentido de fuga, o que pode caracterizar a resistência em proceder a união das “ideias opostas”, desiguais, fruto de pressão exercida pelo contexto, ao qual S2 demonstra resistência e do qual gostaria de fugir. A imagem do menino, nas colocações de Chevalier e Gheerbrant (2008, p.302), remete à “vitória sobre a complexidade e a ansiedade e a conquista da paz interior e da autoconfiança” e sua fuga, na representação do incidente crítico, busca preservar esse estado de completude que está sendo ameaçado (FIG.4).

FIGURA 4 – Representação gráfica da análise de símbolos de S2



FONTE: Elaborado pela autora

A terceira entrevistada (S3), ao representar a atividade de catalogação, opta pela imagem de um globo em movimento. Este símbolo evoca em seu significado o sentido de poder, “o domínio ou o território sobre o qual se estende a autoridade do soberano e o caráter *totalitário* dessa autoridade” (CHEVALIER e GHEERBRANT, 2008, p.472). Outra associação importante desta imagem relaciona-se a sua forma esférica que, segundo Cirlot (1984), corresponde à perfeição e felicidade, pois a ausência de arestas (quinas) remete à falta de inconvenientes, estorvos e contrariedades. Baseado também neste autor articula-se ao símbolo a ideia de esfericidade relacionada à forma circular do globo que, inspirado nos emblemas

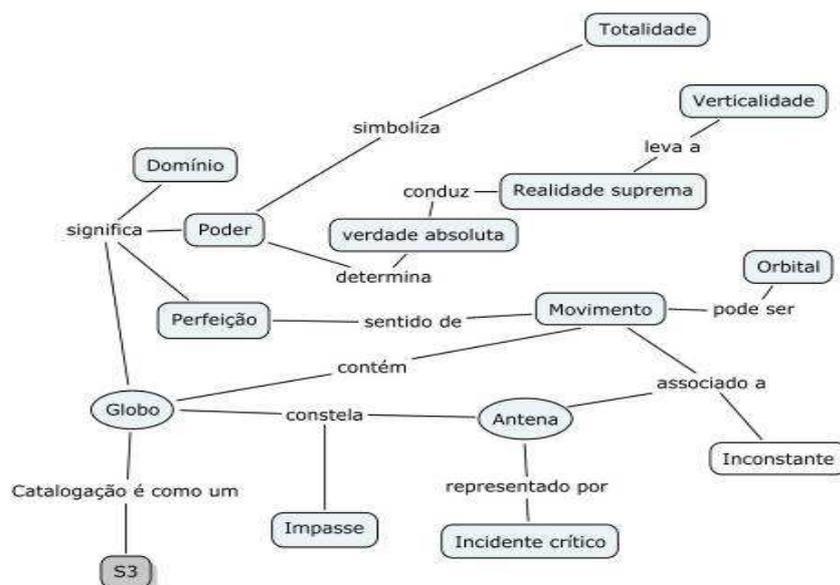
<sup>13</sup> Símbolo alquímico da união de substâncias desiguais. Fonte: Dicionário Crítico de Análise Junguiana. Disponível em <http://www.rubedo.psc.br/dicjung/listaver.htm>

chineses, representa atividade, símbolo do princípio masculino (*Yang*) representado por um círculo branco.

Como justificativa para a escolha da imagem, S3 associa o conceito de movimento (“*de ideias, de assunto, de saberes*”...), termo que reforça o simbolismo da perfeição como citado por Chevalier e Gheerbrant (2008, p.389): “A noção de esfera e de movimento orbicular é dominante e exprime a perfeição. Se um ser for concebido como perfeito, ele será simbolicamente imaginado como uma esfera”.

A representação da atividade de catalogação como um globo em movimento sugere que S3 vê seu trabalho como uma atividade “perfeita”, sem arestas, o que possibilita compreender como a antena – imagem associada ao incidente crítico – pode ser responsável por desarticular esse mundo considerado pleno. A simbolização da antena neste contexto está associada ao inconstante, ao múltiplo, ao incontrolável em si mesmo, visto que pode absorver vários significados dependendo do cenário. Essa faceta que a antena representou constitui uma ameaça ao universo perfeito e controlado de S3 porque, apesar deste representar movimento, esse movimento é orbital e gira em torno de si mesmo e a dinamicidade representada pela antena não é linear, trazendo em sua representação o sentido do “imperfeito” e imprevisível (FIG. 5).

FIGURA 5 – Representação gráfica da análise de símbolos de S3



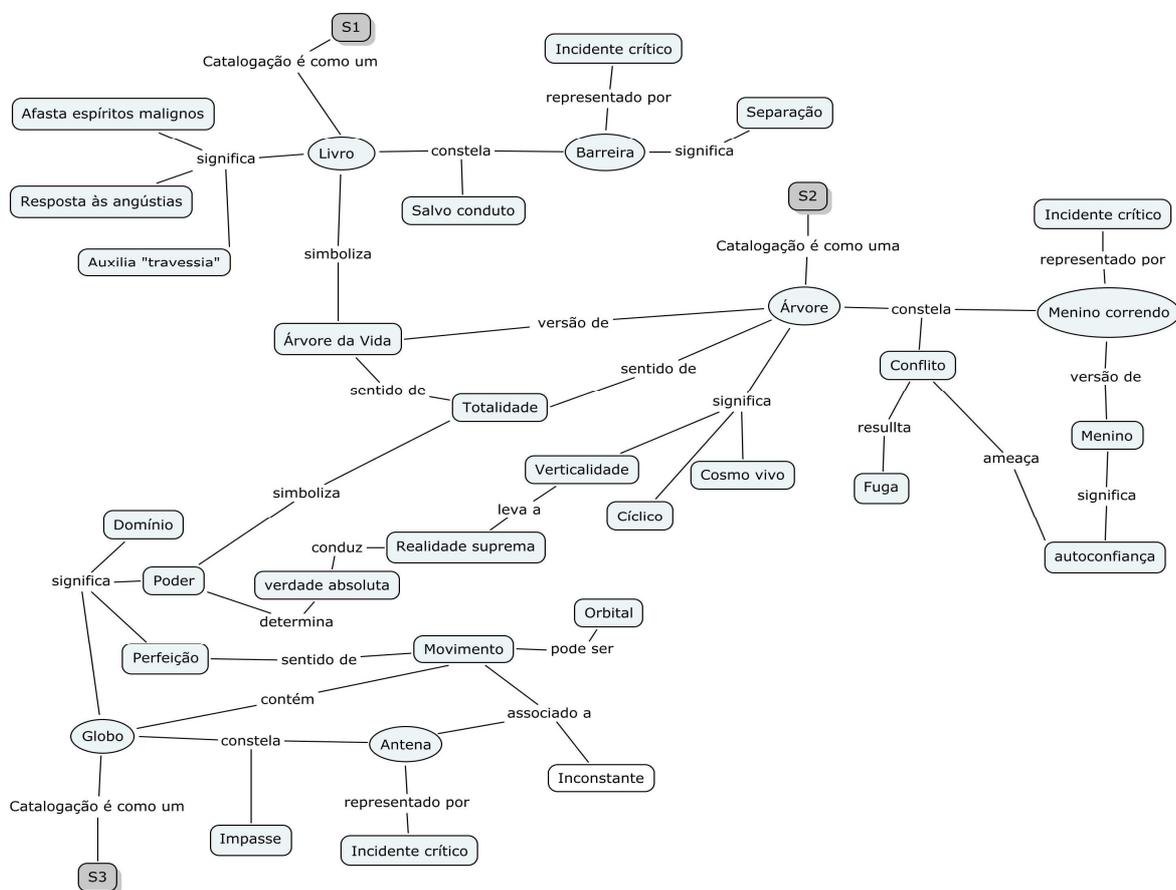
FONTE: Elaborado pela autora

Ao reunir as associações feitas por S1, S2 e S3 pode-se perceber uma conexão simbólica estreita entre essas metáforas. Quando S2 e S3 evocam como representação da atividade de catalogação, respectivamente, uma árvore e o globo, verifica-se como o conceito de plenitude – traduzido na “verdade absoluta” e na “perfeição” – encontra repercussão no imaginário de ambas entrevistadas, sugerindo que o produto do trabalho realizado é completo em si mesmo. A mesma similaridade é vista nas imagens evocadas nos incidentes críticos caracterizadas pela quebra dessa hegemonia expressa, tanto na figura de outra opinião quanto na dinamicidade de significados que um termo pode assumir. As duas situações representam um conflito que ameaça esse conceito de “supremacia” que permeia a visão das entrevistadas sobre a realização de suas atividades. O que ameaça a ambas é algo que conteste ou abale suas certezas.

Interessante associar que o livro, metáfora atribuída à catalogação por S1, tem, dentre seus significados, o relacionado ao “Livro da Vida do Apocalipse” onde este se identifica com a Árvore da Vida sendo “as folhas da árvore como os caracteres do livro” representando “a totalidade dos decretos divinos” (CHEVALIER e GHEERBRANT, 2008, p.555).

As associações entre os diversos sentidos atribuídos aos símbolos permitiram construir uma rede de significados (FIG. 6) cuja sutura se dá pela interpretação da catalogação como uma atividade que tem em si um aspecto de finitude, sendo seu resultado tido como um “produto fechado”, total e completo que, apesar de ser construído sob os olhares e caminhos diferentes por cada uma das entrevistadas, para cada uma delas o resultado de seus trabalhos adquire um caráter de verdade “incontestável”.

FIGURA 6 – Rede interconectada de símbolos e significados



FONTE: Elaborado pela autora

Segundo Cirlot (1984), a doutrina de *Mohyiddin ibn Arabi* – maior pensador da doutrina esotérica do “Wahdat al wujood” – 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 esferoidal, 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.

É importante destacar que essa análise não se esgota na mera interpretação dos significados latentes, pois as palavras, segundo Jean Chevalier são incapazes de expressar todo o valor de um símbolo (CHEVALIER e GHEERBRANT, 2008, p. XIII). Cabe nessas reflexões o cuidado de não encerrar em estreitos limites todas as dimensões descortinadas pela interpretação simbólica, mas ampliá-la em outras metodologias que possam expandir seus significados, proposta que foi complementada nesta pesquisa com o uso do AT-9.

#### **5.4.2 O imaginário simbólico**

A aplicação do AT-9 permitiu que pudessem ser acessados os aspectos subjetivos existentes de forma inconsciente quando do processo de tomada de decisão. O conteúdo da aplicação do teste – que compreende o desenho, a narrativa e o questionário com o preenchimento do quadro – bem como a transcrição de sua aplicação constam do Apêndice 4. Estas informações são apresentadas a seguir de forma condensada para propiciar uma visualização sintética do resultado. Cabe destacar que, 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.

##### **5.4.2.1 O universo mítico de S1**

A primeira entrevistada (S1) representou a situação de tomada de decisão por meio do desenho visualizado na FIG. 7.

As respostas ao questionário podem ser assim agrupadas:

- Elementos essenciais: montanhas, trilhas, borboleta, espada;
- Elementos a eliminar: ondas do mar (água);
- Como acaba a cena: consciência do caminho a seguir;
- Onde você estaria na cena e o que faria: exatamente o que o personagem fez.

FIGURA 7 – Cena imaginada por S1



FONTE: Elaborado pela entrevistada S1

O quadro que sintetiza o teste foi assim preenchido pela entrevistada (Quadro 12):

QUADRO 12  
Dados sintéticos do AT-9: S1

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

FONTE: Dados de pesquisa

A interpretação simbólica das imagens evocadas com o AT-9 permitiu compor a seguinte análise:

A imagem da espada utilizada por S1 na representação do AT-9 traz uma dupla significação: ao mesmo tempo em que é responsável por suscitar a angústia – estando relacionada à queda – ela é significada pelo livro, que não é representado no desenho, apenas no quadro, possuindo nessa representação o papel de resolver a angústia. Esta duplicidade é explicitada em Chevalier e Gheerbrant (2008), segundo os quais a espada é símbolo da bravura e do poderio militar, sendo que este último apresenta um duplo aspecto: o destruidor e o construtor. O aspecto destruidor pode tornar-se positivo se aplicado contra, por exemplo, a injustiça ou a ignorância e o aspecto construtor relaciona-se à manutenção da paz. Este símbolo também é significado como a luz e, no mundo dos Asura<sup>14</sup>, a espada de Vinexu – deus de tez azulada que desce a terra para restabelecer a ordem que os homens destruíram – simboliza o conhecimento puro e a destruição da ignorância. Ao retratar a tríade queda-espada-livro como “busca das melhores soluções” resgata-se o sentido destruidor-construtor constelando em torno da significação da luz (“conhecimento”).

S1 também apresenta de forma triangular os elementos relacionados ao cíclico, ao animal e a larva/borboleta. Segundo Chevalier e Gheerbrant (2008, p.139), um dos aspectos do simbolismo da borboleta se fundamenta no processo de metamorfose da larva-borboleta no qual a crisálida contém a “potencialidade do ser”, cuja saída em forma de borboleta configura um sentido de ressurreição ou “saída do túmulo” simbolizando “a alma liberta de seu invólucro carnal”. Os astecas relacionam a borboleta à alma ou ao sopro vital que sai da boca do agonizante e, segundo os autores, uma crença popular greco-romana antiga atribuía à borboleta o sentido da alma que deixa o corpo dos mortos. Cirlot (1984) também associa a esse símbolo a atração inconsciente para o luminoso, sendo a purificação da alma pelo fogo representada numa pequena urna de Matti que tem nas mãos uma borboleta da qual aproxima uma chama. Este significado ligado ao fogo solar e diurno é visto também na cultura mexicana na qual a borboleta é o sol que atravessa o mundo subterrâneo durante seu curso noturno simbolizando o fogo ctoniano oculto que também traz o sentido de morte-ressurreição (CHEVALIER e GHEERBRANT, 2008). Ao considerar a transformação larva-borboleta como o processo de busca e consolidação de um novo caminho para resolução da angústia, pode-se inferir que S1 procura retirar de suas próprias reflexões a essência na expectativa de encontrar um caminho que possa “retirá-la do túmulo” e guia-la para uma nova realidade, libertando-a do

---

<sup>14</sup> Categoria de personagem da mitologia hindu que significa antideuses, demônios. Fonte: Perez Junior (2011)

invólucro da dúvida que impede seu renascimento. Ao constelar os significados da borboleta e da espada percebe-se a necessidade de destruição dos empecilhos para possibilitar a construção de caminhos que conduzam à passagem para se alcançar a luz do conhecimento.

O sentido de luz também é representado pelo sol, utilizado por S1 para representar o fogo simbolizando a “*clareza do caminho a seguir*”. Mas o simbolismo do sol é muito diversificado e rico de contradições. Fonte de luz, calor e vida, seus raios representam influências celestes; entretanto, ao se por à noite no reino dos mortos pode levar consigo os homens. Curiosamente, os antigos mexicanos consideram que estamos vivendo um quinto sol, pois os outros quatro chegaram ao fim por cataclismas, e esse sol, sob o signo de Xiuhtecutli (uma das divindades do fogo), às vezes é representado por uma borboleta (CHEVALIER e GHEERBRANT, 2008).

Ao simbolizar a luz, o sol incorpora o sentido de brilho vivificante possibilitando a manifestação das coisas, sendo que a luz irradiada por ele é entendida como o conhecimento intelectual. De acordo com Paul Diel, mencionado por Chevalier e Gheerbrant (2008), o sol iluminador simboliza o intelecto e o superconsciente, sendo que o intelecto corresponde à consciência e o espírito ao superconsciente. Assim, quando S1 representa o sol por detrás das montanhas, este incorpora o sentido de iluminação, cujo brilho não é ofuscado ou impedido por aquele obstáculo; ao contrário, ele manifesta a existência dos caminhos por entre as barreiras simbolizando que o conhecimento para vencer as dificuldades está presente: “uma força heroica e generosa, criadora e dirigente, este é o núcleo do simbolismo solar” (CIRLOT, 1984, p.535).

Mas há o aspecto dual do sol, e S1 retrata em sua narrativa este elemento em seu aspecto negativo (“*pensei no sol que me queima a pele e que nasce a cada dia*”). De acordo com Cirlot (1984) o sol é ambivalente: de um lado resplandecente e de outro negro. Sob o aspecto destruidor Chevalier e Gheerbrant (2008) citam os chineses, para os quais os sóis excessivos deveriam ser abatidos, e os Upanixades<sup>15</sup>, que consideram que o sol gera e devora seus filhos. Nesse aspecto, é possível associar que o excesso de sol – entendido no contexto de S1 como “conhecimento iluminador dos caminhos” – apresenta uma função negativa no momento em que lhe impede de enxergar o melhor caminho (“*acho que quanto mais a gente*

---

<sup>15</sup> Textos relativos às especulações filosóficas sobre a origem e a natureza do universo, do homem e do Ser Supremo (Brahman), bem como explicações sobre meditação e a liberação (Moksha). Fonte: Botelho (2006)

*tem consciência profissional acho que mais a gente se preocupa*). O excesso de conhecimento lhe devora com múltiplas possibilidades e obscurece os caminhos sendo necessário fazer recortes, restringir o saber, às vezes, segundo os ritos no Kampuchea – estado do sudeste asiático – é necessária “a morte de um animal solar” para que o ciclo vida-morte-renascimento se concretize.

Interessante perceber que, na construção de S1, vários elementos se constelaram numa relação triangular. Além dos elementos já citados anteriormente, percebe-se também este relacionamento entre o monstro, água e mar/ondas do mar. Todas essas associações são perceptíveis quando se analisa o quadro que sintetizou o AT-9.

Nesta triangulação tem-se o mar que simboliza a dinâmica da vida, um estado transitório entre as possibilidades que configura uma situação de ambivalência que pode se concluir bem ou mal. Ao mesmo tempo em que sua extensão aparentemente ilimitada traz o sentido de Arnavá, o mar sem formas e tenebroso, simboliza também as águas superiores, da essência divina, onde a calma da superfície simboliza a vacuidade (Shunyata) e a iluminação (CHEVALIER e GHEERBRANT, 2008). Considerado como a fonte da vida e, ao mesmo tempo, o final da mesma, o mar, segundo Cirlot (1984, p.424) “simboliza o conjunto de todas as possibilidades contidas num plano existencial” e contempla em sua existência as ondas que podem representar o princípio passivo ou a ação descontrolada quando são erguidas por outra força. O mar, no cenário trazido por S1, simboliza um ambiente inseguro, longo, de extensão incerta, composto por ondas que corporificam a angústia representada pelas dificuldades que assustam por se apresentarem bravias. Insere-se nesse cenário um barco que S1 almeja possa transportá-la para outro lugar, reportando ao símbolo da segurança que, de acordo com Chevalier e Gheerbrant (2008), favorece a travessia, lembrando Amida, um barqueiro-passador cuja compaixão faz passar as pessoas para outra margem conduzindo para além do oceano das dores.

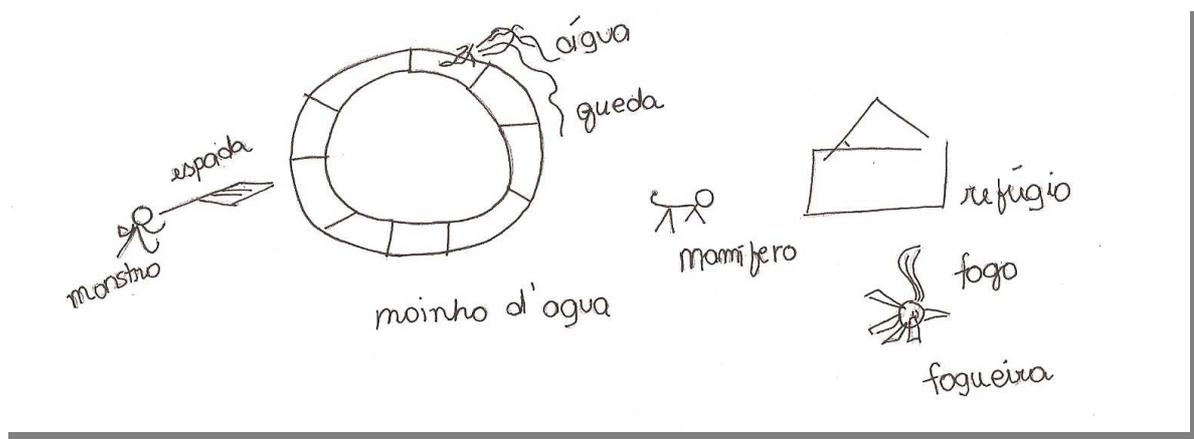
Por fim, o centro da ação e reflexão ocorrida no cenário elaborado por S1 está inserido em um ambiente retratado por um jardim. O jardim, segundo Chevalier e Gheerbrant (2008), é um mundo em miniatura sendo, nas civilizações ameríndias, concebido como um resumo do universo. Cirlot (1984, p.320) o retrata como o âmbito em que “a natureza aparece submetida, ordenada, selecionada, cercada”, constituindo “um símbolo da consciência frente à selva (inconsciente)”, local onde muitas vezes têm lugar ações de conjunção ou onde tesouros

são guardados. Simboliza, nas palavras de Chevalier e Gheerbrant (2008, p.512), estados espirituais, de vivências paradisíacas, que configuram o jardim com a clara percepção interior contemplando “os altos conhecimentos e os dons da Inteligência e da Alma”. Ainda segundo os autores (2008, p.513), “o jardim é um símbolo de cultura por oposição à natureza selvagem, de reflexão por oposição à espontaneidade, da ordem por oposição à desordem, da consciência por oposição ao inconsciente.” Representado por S1 como estratégia para resolução da angústia, o jardim representa o refúgio, o ambiente controlado e protegido do qual se pode observar os perigos, sem que esses a ameacem, no qual constam os elementos que auxiliam a vencer a desordem e os perigos existentes no “mundo real” que se estendem além dos limites do jardim. Responsável pela decisão tomada no jardim há o personagem que simboliza as forças formativas do inconsciente de caráter benéfico: o “menino místico” que resolve enigmas e ensina a sabedoria significando o heroico que livra o mundo dos monstros (CIRLOT, 1984).

#### 5.4.2.2 O universo mítico de S2

A segunda entrevistada (S2) representou a situação de tomada de decisão por meio do desenho visualizado na FIG. 8.

FIGURA 8 – Cena imaginada por S2



FONTE: Elaborado pela entrevistada S2

As respostas ao questionário podem ser assim agrupadas:

- Elementos essenciais: fogo, água, queda d'água que é o moinho, refúgio;
- Elementos a eliminar: monstro;
- Como acaba a cena: acaba no refúgio;
- Onde você estaria na cena e o que faria: nadando, estaria na água, descansando.

O quadro que sintetiza o teste foi assim preenchido pela entrevistada (Quadro 13):

QUADRO 13  
Dados sintéticos do AT-9: S2

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

FONTE: Dados de pesquisa

A interpretação simbólica das imagens evocadas com o AT-9 permitiu compor a seguinte análise:

O elemento em destaque no desenho de S2 é representado por um moinho d'água e a ele são associados dois outros elementos que se articulam na sua funcionalidade: a água que gira o moinho – representando a queda – e os riscos no moinho, representando o elemento água. No contexto de S2 a água simboliza a vida, sentido que é atribuído ao símbolo no continente asiático. É significadora como mantenedora da vida para os indianos, pois circula em toda a natureza, sendo também considerada em certas alegorias tântricas como prana, o sopro

vital (CHEVALIER e GHEERBRANT, 2008). Pode assumir um papel da dualidade, do alto e do baixo, fonte de vida e fonte de morte. Na visão de Bachelard (1989), a água representa um tipo de destino, um destino essencial que metamorfoseia a substância do ser e sob o qual existe, abaixo de sua imagem superficial, uma série de imagens profundas. Na Cabala, a água é um sefirot, forma elementar por meio da qual a unidade infinita se manifesta. Ao representar a água em movimento, responsável por girar o moinho, S2 incorpora-lhe o sentido de vida, assumindo uma postura criadora responsável por iniciar o processo cíclico e contínuo da decisão. Os riscos remetem ao símbolo gráfico que significa um princípio ativo ligado ao movimento.

A forma circular pela qual o moinho foi representado pressupõe propriedades simbólicas relacionadas à perfeição, homogeneidade e harmonia. O círculo, segundo Chevalier e Gheerbrant (2008) é o signo da unidade de princípio e do céu e, como, tal indica atividade e os movimentos cíclicos. Os babilônios o utilizaram para medir o tempo; seu nome, Sahr, designava o universo e o cosmo. Na indagação do filósofo neoplatônico Plotino sobre “*por que o céu se move com um movimento circular?*” tem-se como resposta o fato de que “*ele imita a Inteligência*”, o que reforça o entendimento do símbolo vinculado à perfeição e a totalidade. No mundo céltico, o círculo tem uma função mágica: Cu Chulainn, importante herói céltico, gravou uma inscrição num círculo de madeira e o afixou numa pilastra a fim de deter o exército da Irlanda; a inscrição ordenava a quem lesse que não seguisse em frente a menos que estivesse disposto a aceitar o duelo, o que simbolizava um “limite mágico infranqueável”. A forma envolvente de circuito fechado simboliza também proteção, “uma proteção assegurada dentro de seus limites” (CHEVALIER e GHEERBRANT, 2008, p.252; 254).

Ao representar a decisão como algo cíclico em uma forma circular fechada, S2 atribui ao processo decisório um caráter de totalidade e perfeição, cujo movimento circular o associa à inteligência, sendo que esta forma circular protetora procura afastar os “inimigos” preservando sua totalidade indivisa: “concentrado em si mesmo, sem princípio sem fim, realizado, perfeito, o círculo é o signo absoluto.” (CHEVALIER e GHEERBRANT, 2008, p.253). Nesse cenário, ainda há que se destacar a presença de uma fogueira que representa a dúvida latente, que arde e queima. Segundo a doutrina hindu, Agni, Indra e Surya são os fogos do mundo, sendo Agni o fogo comum, terrestre, que possui como um de seus aspectos o da destruição. Esse aspecto destruidor do fogo, segundo Chevalier e Gheerbrant (2008), implica um lado negativo, pois queima, devora e destrói. O fogo terrestre simboliza o intelecto e a consciência com toda sua ambivalência. Mas, de acordo com os autores, na qualidade de

elemento que queima e consome, o fogo também é símbolo de regenerescência porque simboliza a purificação pela compreensão.

Como ameaça a perfeição simbolizada pelo círculo, S2 retrata o monstro representado como uma figura humana empunhando uma espada. A espada é um símbolo guerreiro que tem sua função relacionada ao poderio. De acordo com Chevalier e Gheerbrant (2008), ao mundo dos Asura, o Bodhisattva<sup>16</sup> leva a espada chamejante, que simboliza o combate pela conquista do conhecimento e a liberação dos desejos. Segundo os autores (2008, p.393), a espada também é o símbolo da guerra santa, sendo esta uma guerra interior. Às vezes pode também designar “a palavra e a eloquência, pois a língua, assim como a espada, tem dois gumes.” Sobre esta significação Cirlot (1984) menciona um fato interessante assinalado por Bayley<sup>17</sup> de que, em inglês, espada é *Sword* e palavra é *Word*.

A figura humana converte-se em símbolo para o indivíduo quando este, de acordo com Cirlot (1984) tem consciência de seu ser. O autor menciona que, segundo o esoterismo mulçumano, o homem é símbolo da existência universal, sendo definido como mensageiro do ser e, conforme mencionado por Guénon<sup>18</sup>, toda substância individual contém em si a apresentação integral do universo. Desta forma, a figura retratada por S2 não representa alguém em especial, mas “o ser”, consubstanciando-se, conforme mencionam Chevalier e Gheerbrant (2008), no homem como síntese do mundo. Assim, no contexto de S2, a figura humana personifica o mundo que se torna ameaçador ao confrontar o cenário perfeito de decisão construído pela entrevistada. Interessante observar que a figura humana, na representação de S2, corresponde ao monstro previsto no protocolo do AT-9 e que o personagem do desenho é simbolizado por um animal mamífero, identificado como um cachorro no relato da entrevistada.

A identificação com animais, segundo Cirlot (1984, p.83) significa “uma integração do inconsciente e, às vezes, como a imersão nas águas primordiais, banho de renovação nas fontes da vida.” De acordo com Chevalier e Gheerbrant (2008), os animais formam identificações parciais com o homem, espelho de suas pulsões profundas, correspondendo cada um a uma parte de nós mesmos integrada na unidade harmônica da pessoa. No caso particular destacado por S2 o animal, que corresponde a um cão, tem como sua primeira função

---

<sup>16</sup> Ser vivente (sattva) que aspira à iluminação (bodhi) e realiza práticas altruísticas. Fonte: Zaina Junior (2005)

<sup>17</sup> BAYLEY, Harold. The lost language of symbolism. Londres, 1952

<sup>18</sup> René Guénon - metafísico, esoterista e crítico social francês

mítica a de psicopompo<sup>19</sup>, guia do homem na noite da morte após acompanhá-lo no dia da vida, sendo-lhe também atribuído o papel de intercessor entre os mundos, intermediando o diálogo entre vivos e mortos (CHEVALIER e GHEERBRANT, 2008). No contexto criado por S2, o cão vai para o abrigo, que corresponde ao seu refúgio, após vagar o dia inteiro, sendo o refúgio significado por uma cabana. A cabana representa a existência corporal e terrestre e, segundo Chevalier e Gheerbrant (2008, p.151), por ser exígua, convêm à solidão e à contemplação. Tem uma função iniciática que introduz ao outro mundo, sendo o acesso a esse mundo pela morte ou purificação, ao final do qual, ao sair da cabana, incorpora-se uma vida nova.

Percebe-se que o cão exerce neste cenário um papel responsável por realizar a travessia de um mundo que se apresenta ameaçador para um refúgio que corresponde a um mundo isolado onde há possibilidade de se permanecer tranqüilo e sereno e onde se encontram “misteriosos tesouros, símbolos das riquezas imateriais da iniciação” existentes no interior da própria pesquisada. É em si que se encontram as certezas e os tesouros e onde se pode purificar e serenar do movimento das águas turbulentas que provocam a decisão, da dúvida incorporada pelo fogo que pode queimar e encontrar abrigo frente às ameaças que o mundo lhe aflige ao confrontar seu mundo considerado perfeito e completo.

S2 cita, no quadro que sintetiza o AT-9 e em sua narrativa, o peixe como representando o animal na composição do teste; entretanto, este símbolo não figura no desenho, tendo sido omitido pela entrevistada. Na narrativa, o peixe é citado dentro do final desejado, ou seja, nadando em águas tranquilas após a decisão tomada, mas, no quadro síntese do teste, está sujeito ao movimento das águas, nas quais pode estar nadando de forma calma ou agitada (“*como se o peixe tivesse sendo perseguido por uma... um tubarão, coisa assim*”). De acordo com Cirlot (1984), o peixe é um ser psíquico dotado de poder ascensional. É assinalado como o barco místico da vida que está sujeito também ao movimento das águas. Na iconografia dos povos indo-europeus simboliza a fecundidade e a sabedoria, sendo esta última responsável pelo vagar tranqüilo pelas águas na significação de sua representação por S2.

---

<sup>19</sup> Ente cuja função é guiar ou conduzir a percepção de um ser humano entre dois ou mais eventos significantes. Fonte: Dicionário Crítico de Análise Junguiana. Disponível em <http://www.rubedo.psc.br/dicjung/listaver.htm>

### 5.4.2.3 O universo mítico de S3

A terceira entrevistada (S3) representou a situação de tomada de decisão por meio do desenho visualizado na FIG. 9.

FIGURA 9 – Cena imaginada por S3



FONTE: Elaborado pela entrevistada S3

As respostas ao questionário podem ser assim agrupadas:

- Elementos essenciais: animal, a natureza e a espada;
- Elementos a eliminar: as nuvens, as pedras do fundo, ou do caminho;
- Como acaba a cena: o personagem consegue chegar ao abrigo;
- Onde você estaria na cena e o que faria: seria o personagem e usaria a espada para me defender da cobra.

O quadro que sintetiza o teste foi assim preenchido pela entrevistada (Quadro 14):

QUADRO 14  
Dados sintéticos do AT-9: S3

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

FONTE: Dados de pesquisa

A interpretação simbólica das imagens evocadas com o AT-9 permitiu compor a seguinte análise:

A água, que aparece como eixo central no desenho de S3, e como foi referenciado na análise feita do universo de S2, é vista na cultura indiana como o elemento mantenedor da vida, sendo considerada o princípio e o fim de todas as coisas (CIRLOT, 1984). Suas significações podem, segundo Chevalier e Gheerbrant (2008, p.15), se reduzir a três temas dominantes: “fonte da vida, meio de purificação, centro de regenerescência” formando, a partir destas, as mais variadas combinações imaginárias. De acordo com os autores, a água, como representação da infinidade dos possíveis, contém todas as promessas de desenvolvimento, mas também todas as ameaças de reabsorção. Assim como todos os símbolos, pode ser vista em dois planos opostos: é fonte de vida e de morte, criadora e destruidora. Na forma de cachoeira assume a significação de emblema do movimento contínuo e indomado, que, de acordo com as formulações do budismo Tch’an<sup>20</sup>, simboliza a impermanência, pois, apesar de permanecer enquanto entidade, a cachoeira jamais é a mesma visto que suas gotas d’água são renovadas a cada segundo. Ainda segundo Chevalier e Gheerbrant (2008), a queda d’água também se relaciona com o movimento das correntes de força, aquelas que se precisa dominar.

Ao ser retratada por S3 encerrando em seus recônditos as pedras, a água incorpora o símbolo das energias inconscientes e das motivações secretas e desconhecidas.

<sup>20</sup> Escola budista chinesa que se propagou por toda a China superando outras correntes do Budismo. Fonte: Mendes (2012)

Pedras, de acordo com Cirlot (1984, p.451), ocupam tradicionalmente na simbologia um lugar de distinção, pois significam o ser, a coesão e a conformidade consigo mesmo. Constituem a “primeira solidificação do ritmo criador, a escultura do movimento essencial”. Devido ao seu caráter imutável, Chevalier e Gheerbrant (2008) reportam-lhe o sentido de sabedoria, sendo-lhe associado o significado de conhecimento pelo Mestre Eckhart – um dos grandes símbolos do espírito intelectual da idade média. Conforme algumas tradições, cabe-lhe também a denominação de pedra filosofal. S3 menciona que a cachoeira reserva, no fundo, o perigo das pedras e simboliza estas como desafio, pois, nos protocolos do AT-9, a pedra representa o monstro, elemento que suscita a angústia. Essas associações permitem inferir que, para S3, alcançar a sabedoria é um desafio, pois ela está oculta nas águas que traduzem movimento, situação que se torna para ela angustiante.

O sentido de movimento encontra-se presente também na representação do elemento cíclico que é referenciado na imagem da natureza composta, no desenho de S3, pelo sol e pelas nuvens (“*Porque o sol nasce né, vem a noite, as nuvens e aí é uma relação de mudança*”). Cirlot (1984) retrata o simbolismo das nuvens como fenômenos e aparências sempre em metamorfose, sendo que, na tradição chinesa, a nuvem indica transformação. Nas crenças órficas, segundo Chevalier e Gheerbrant (2008, p.648), as nuvens estão ligadas ao símbolo da água e seu sentido de metamorfose viva não é devido a alguma de suas características, mas sim “em virtude de seu próprio vir-a-ser”. Em relação ao sol, diferente do sentido atribuído por S1, na representação de S3 este símbolo manifesta-se ligado ao movimento cíclico: “nasce toda manhã e se põe toda noite no reino dos mortos; [...] pode guiar as almas pelas regiões infernais e trazê-las de volta à luz do dia.” (CHEVALIER e GHEERBRANT, 2008, p.836). Na narrativa de S3, ao afirmar que a indexação “*sempre tem termos novos, [...] então, a natureza representando isso*”, se percebe o sentido transformador, um ciclo em que o movimento pode configurar-se como um instrumento de apoteose e epifania caracterizando os termos atribuídos com um *status* de completude.

O refúgio no qual S3 irá buscar segurança e proteção de todo esse movimento está representado pela casa. Esta imagem, de acordo com Cirlot (1984) produz uma forte identificação com o corpo humano, representação também ressaltada por Chevalier e Gheerbrant (2008) segundo os quais essa significação é corrente no Budismo. Na Roda da

Existência tibetana<sup>21</sup>, segundo os autores (2008, p.196), “o corpo figura como uma casa de seis janelas correspondentes aos seis sentidos”. Ao afirmar que “*a casa é sempre um abrigo*” S3 sugere que o local que irá proporcionar a resolução das dúvidas e a segurança para vencer os desafios está em si próprio, valendo-se, para tanto, do acolhimento proporcionado pelo fogo representado como uma fogueira. Para Cirlot (1984), o fogo contém, dentre vários, o sentido dado por Heráclito de “agente de transformação”. Pode corresponder ainda, de acordo com o I-Ching, ao coração, simbolizando as paixões, o espírito ou o conhecimento intuitivo (CHEVALIER e GHEERBRANT, 2008). O fogo simboliza a purificação pela compreensão e, Buda o personificou como fogo interior – que representa o conhecimento penetrante – em substituição ao fogo sacrificial do hinduísmo. Chevalier e Gheerbrant (2008), buscam em Marius Schneider duas formas para o fogo segundo sua intencionalidade: o fogo do eixo fogo-terra (energia física) e o eixo fogo-ar (energia espiritual), que corresponde ao simbolismo da espada (destruição física, destruição psíquica).

A associação feita por S3 – de ter que passar pelas pedras para acessar o refúgio onde se localiza o conhecimento – encontra uma situação análoga no desenho elaborado pela pesquisada no AT-9 só que personificada em outra composição: neste caso, a forma de resolução da angústia foi propiciada pelo uso da espada como meio de enfrentamento do perigo manifestado na imagem de uma cobra. Nesse segundo cenário, a espada, enquanto instrumento de corte, assume uma função destruidora que simboliza proteção a ser usada contra um animal que amedronta. A cobra, que incita S3 a agir, tem suas significações determinadas por suas qualidades centrais: por trocar a pele simboliza a ressurreição; por seu caráter de réptil, a força; por ser perigosa, o aspecto maligno da natureza, podendo relacionar-se, ainda, à “força vital que determina nascimentos e renascimentos, identificando-se assim com a Roda da vida” (CIRLOT, 1984, p.523-524). O símbolo cobra, também retratado como serpente, segundo Chevalier e Gheerbrant (2008), não apresenta um arquétipo, mas um complexo de arquétipos formando uma “coisa” primordial indivisível – entendida como a vida na sua latência – que não cessa de desenroscar-se, desaparecer e renascer: “O simbolismo da

---

<sup>21</sup> Diagrama geralmente encontrado nas portas de entrada dos monastérios tibetanos cujas ilustrações representam simbolicamente os doze elos da existência interdependente, os seis reinos da existência cíclica e os três venenos da mente. Fonte: Cunha e Oliveira (2011)

serpente está efetivamente ligado à própria ideia de vida: em árabe, a serpente é **el-hayyah** e a vida, **el-hayat**” (CHEVALIER e GHEERBRANT, 2008, p.815).

Este elemento, que suscita em S3 a necessidade de reação, aparece, principalmente entre os gnósticos, retratado como carregando ou abraçando a criação num círculo contínuo sob a forma de um Uróboro (ou Ouroboros), significando auto-fecundidade, movimento e continuidade. Em um sentido geral, de acordo com Cirlot (1984, p.435), este simboliza o tempo e a continuidade da vida e se refere à ideia de “uma natureza capaz de renovar-se a si mesma cíclica e constantemente”. Esta dinâmica trazida pela cobra na representação de S3 remete ao perigo provocado pelo movimento e pelo cíclico, ameaça já retratada pela pesquisada no incidente crítico em que a multiplicidade de um termo foi responsável por sua angústia. Neste aspecto, a espada configura-se como um instrumento atenuador do conflito capaz de promover o desfecho desejado que é o corte, a ruptura desta amplidão.

A imagem da cobra como um Uróboro ao constelar-se com a imagem do globo em movimento – representativa da catalogação para S3 – remete a um cenário em que a cobra, ao assumir a forma circular, assemelha-se ao globo sugerindo que a característica cíclica de ambos torna o processo de decisão angustiante pela sua dinamicidade e movimento. A presença da menina como condutora deste processo simboliza, de acordo com Cirlot (1984, p.378), as forças formativas do inconsciente de caráter benéfico, um ser que resolve enigmas, ensina a sabedoria e que “livra o mundo de monstros”.

## **5.5 Descortinando os universos míticos**

A interpretação dos dados míticos seguiu orientação expressa em Paula (2012) de realizar uma “costura” das narrativas obtidas por meio dos instrumentos de pesquisa utilizados visando à complementaridade.

A análise partiu da interpretação dos resultados obtidos utilizando-se o AT-9. Estrada (2002) relaciona cinco tipos de análises propostas por Durand, Y. (1988) que podem ser realizadas em cada protocolo AT-9: a análise estrutural, que consiste na identificação dos

micro-universos míticos, a análise elemental que aponta as principais imagens que os indivíduos atribuem a cada um dos estímulos, a análise funcional que mostra o contexto em que a imagem é utilizada, a análise simbólica que mostra o sentido atribuído à imagem naquele contexto e a análise actancial, por meio da qual é possível verificar a coerência entre o universo mítico e o actante ligado a ele. Ressalta-se que esta última não foi utilizada na pesquisa.

Nos protocolos do AT-9 os elementos possuem funções específicas: a queda e o monstro suscitam o tempo, a morte e a angústia geral; a espada, o refúgio e o cíclico representam meios de resolver a angústia; o personagem é o ator central; a água, o animal e o fogo são reforços semânticos. Através dos dados míticos, segundo Cardoso (2005), é possível compreender o que permeia o discurso e as ações dos sujeitos no dia-a-dia.

À análise dos protocolos do AT-9 foram incorporadas e entrelaçadas as interpretações realizadas por meio das outras técnicas apresentadas nesta pesquisa, o que possibilitou vislumbrar os cenários relatados a seguir:

### **5.5.1 Análise dos dados de S1**

Na análise dos dados obtidos com o AT-9 verificou-se que S1 estruturou seu desenho em torno de elementos que simbolizam – para a entrevistada – barreiras, conhecimento, caminho a seguir e novos caminhos. Gostaria de eliminar da cena as ondas do mar que representam o monstro, elemento que, segundo Durand, Y. (1988), suscita o tempo, a morte e a angústia do indivíduo.

A representação de S1 consolida um cenário do qual se pode inferir que a angústia encontra-se presente na dúvida em encontrar a melhor solução e nas dificuldades e inseguranças, pois há barreiras e vários caminhos a seguir. Para resolver a angústia, S1 recolhe-se à reflexão (refúgio) para contemplar o cenário (constituído pelas dificuldades e barreiras), pensar na solução e encontrar o caminho mais seguro: *“Pensei e repensei e decidi descansar um pouco num belo jardim que me permitia ver o mar, as montanhas.”*

S1 deseja eliminar as dificuldades e inseguranças que a assustam para chegar ao seu “final desejado” que é a consciência do caminho a seguir. Tem como alternativa para isso

escolher entre as várias trilhas que permitem atravessar as montanhas ou usar o barco para cruzar o mar revolto. Pode-se inferir que o barco é um ponto de apoio (como as fontes de informação) que auxiliam a transpor as dúvidas.

As circunstâncias demonstradas no desenho, no qual a espada e o monstro são disfuncionalizados, e a existência de uma representação de cenário de vida pacífica evidenciado com o jardim, permitem caracterizar o micro-universo deste sujeito como Místico Integrado. Segundo Estrada (2000, p.31) neste micro-universo “a organização do espaço e da atmosfera é bem sucedida porque o monstro e a espada são eufemizados pela disfuncionalização e emblematização.”

Com base nos elementos obtidos por meio da aplicação do teste foi possível inferir que, numa situação de tomada de decisão, S1 para, pensa e analisa todas as possibilidades para chegar à escolha do melhor caminho a seguir. Sente-se insegura quando a situação de decisão se lhe apresenta, mas ampara-se em suas reflexões para decidir.

A tomada de decisão de S1 demonstrou ser bastante introspectiva, pois é fruto de um processo de análise baseado em seus conhecimentos e suas convicções pessoais. Esse fato sugere que, ao tomar decisões, S1 baseia-se em sua análise da situação, seus conceitos e impressões configurando um processo mais afetivo do que racional, o que implicaria basear-se mais em fatores ou fontes externas para embasar sua decisão.

Verificou-se que as barreiras e a angústia da decisão oprimem S1:

*“Me senti encurralada, porque eram caminhos que me levariam ou não para onde me propus chegar”.*

*“Estava ansiosa... estava tão ansiosa que o objeto... o objeto de toda reflexão me escapou das mãos.”*

Mas o sol (possibilidade de solução) e a borboleta (achar e confiar nos novos caminhos) possibilitam que S1 siga em frente: tome a decisão que considera a mais adequada, que corresponde ao caminho ao seguro.

Ao inter-relacionar o resultado do AT-9 com o incidente crítico relatado por S1 verificou-se que o ponto crítico identificado – dúvida quanto ao termo a ser usado – foi representado no AT-9 na incerteza de qual caminho seguir, sentimento que reflete a angústia de obter a consciência do caminho correto, pois senão *“o usuário não vai achar”*.

Na análise de conteúdo, o núcleo central de algumas categorias também foi representado no AT-9: a consciência profissional encontra-se representada no refúgio no meio do processo que permitiu a reflexão da situação; o sentimento de aflição em decidir denota-se perceptível quando o objeto cai das mãos devido a ansiedade; e a demora para definir evidencia-se no teste de vários caminhos que foram feitos até a escolha da trilha mais segura.

Essa preocupação com a atribuição do melhor termo para atender ao usuário, vista na análise de conteúdo, remete à imagem evocada no incidente crítico em que o muro, imaginado como metáfora para retratar o incidente, reflete a dificuldade em disponibilizar a informação de forma adequada para o usuário poder localizá-la *a posteriori*, configurando-se como uma barreira no processo. Também o uso da expressão criativa na narrativa encontrou representação no teste: a imagem da atividade como um “livro aberto” foi traduzida na representação da espada como um livro que simboliza conhecimento, elemento considerado como meio de resolver a angústia no AT-9.

A análise dos símbolos utilizados por S1 para a composição do AT-9 possibilitou vislumbrar um cenário no qual se percebe que o que suscita a angústia são as situações sobre as quais a entrevistada não tem controle porque vem de forma descontrolada, não previsível e ameaçam destruir sua estabilidade. O que a auxilia a resolver esta angústia é sua harmonia interna, sua natureza ordenada, que permite que o conhecimento e as possibilidades aflorem. S1 é o centro das ações e, de seu processo decisório, fazem parte o dinamismo da vida, a consciência do conhecimento excessivo que pode limitar as ações e o processo de libertação (“saída do túmulo”): o conhecimento está lá em potencialidade podendo ser aflorado na hora da decisão. Essas inferências (Quadro 15) podem ser vistas de forma simplificada abaixo:

QUADRO 15  
Análise simbólica do AT-9: S1

Elemento do AT-9	Símbolo utilizado por S1 para representar o elemento	Significação do símbolo
Queda	Espada	Aspecto destruidor
Espada	Livro	Aspecto construtor; conhecimento
Refúgio	Jardim	Natureza ordenada, cercada
Monstro	Ondas do mar	Ação descontrolada
Cíclico	Larva-borboleta	Potencialidade do ser
Personagem	Entrevistado	Força do inconsciente
Água	Mar	Dinâmica da vida
Animal	Borboleta	Sopro vital, sair do túmulo, ressurreição
Fogo	Sol	Manifestação das coisas, conhecimento intelectual

FONTE: Dados de pesquisa. Elaborado pela pesquisadora

Comparando a análise de conteúdo realizada na entrevista inicial e no protocolo verbal foi possível verificar que as categorias não encontraram similaridade entre si – exceto no uso das fontes de informação – o que pode ser explicado pelo fato do experimento ter sido um evento projetado em que as circunstâncias propostas não suscitaram para S1 as mesmas referências do ambiente natural. Mas os elementos presentes nas categorias elencadas possibilitaram demonstrar a subjetividade presente nas decisões tomadas nestas duas situações analisadas.

### 5.5.2 Análise dos dados de S2

Na análise dos dados obtidos com o AT-9 verificou-se que S2 estruturou seu desenho em torno de elementos que simbolizam para a entrevistada a dúvida latente, o movimento de continuidade, a decisão como um processo e a decisão satisfatória. Dois desses elementos estão relacionados, nos protocolos do AT-9, à função de resolver a angústia: o moinho d'água (processo de decidir) e o refúgio (decisão satisfatória).

S2 gostaria de eliminar da cena o monstro que é representado pela figura humana e representa a espada como um elemento de coação significando a obrigatoriedade de decidir: *“...ela tá te espetando e falando assim... é esse?”*

A representação do desenho elaborado por S2 consolida um cenário no qual o ponto desejado para o final da história é a decisão satisfatória (chegar ao refúgio): *“...é como um cachorrinho que... vagou o dia inteiro, aí chegou a noite ele vai pra casinha lá bem... sereno e tranquilo...”* Para isto acontecer deve-se passar pelo movimento de decidir: às vezes há dúvida – fica “embaixo” no moinho - mas a água (continuidade) movimenta o moinho e coloca a decisão no alto – representando acerto ou certeza. Para S2 decidir é um processo: faz parte do ciclo, é um movimento natural. Mas, nesta dinâmica, aparecem os monstros, as pessoas que interferem em sua decisão e suscitam a dúvida, algo latente que pode “queimar” como o fogo. O final desejado é passar pelos desafios e descansar na cabana, que é o refúgio: *“pra mim é assim, eu já resolvi meu problema então eu vou para o meu refúgio e fico ali bem quietinha.”*

A representação do moinho na forma de círculo remete ao significado de um espaço reservado e delimitado que tem a função de proteção do que “está dentro” (a decisão) e exclusão do que está fora (a figura humana); um *temenos*<sup>22</sup>, segundo Franz (1981).

A circunstância cíclica evidente no desenho, representada pelo movimento do moinho, caracteriza o micro-universo de S2 como Sintético Simbólico de forma Diacrônica de Evolução Cíclica, no qual a dualidade integrada e modulada em fases do ciclo é expressa pelos altos e baixos, entendimento que é reforçado na narrativa da história de S2 pelo peixe que nada tranquilo, mas, às vezes, é perseguido pelo tubarão. Segundo Estrada (2000, p.32) neste micro-universo “o conteúdo existencial passa a ser formulado de modo filosófico e/ou ideológico como trajetória da existência humana pelas fases de um ciclo, figurando o eterno retorno ou a progressão cíclica parcial.”

Com base nos elementos obtidos por meio da aplicação do teste foi possível inferir que, numa situação de tomada de decisão, S2 enfrenta a situação de decidir como um processo natural, porém “fechado em si mesmo”, sentindo-se coagido quando a situação de decisão se lhe apresenta com mais alguém no processo. A tomada de decisão de S2 demonstrou ser influenciada pela pressão do outro, situação que permite inferir que S2 pode ter dificuldade de decidir em equipe ou em situação na qual haja opinião contrária à sua.

Ao inter-relacionar o resultado do AT-9 com o incidente crítico relatado por S2 verificou-se que o ponto crítico identificado – divergência com o usuário, que se configurou como conflito de autoridade – foi reproduzido no AT-9 pela figura humana empunhando uma espada representando coação.

Na análise de conteúdo, o núcleo central de algumas categorias também foi representado no AT-9: considerar a atividade como um trabalho solitário pode ser percebido na representação da decisão como um círculo fechado; a divergência de opiniões pode ser visualizada no monstro que usa a espada para coagi-la; a dúvida latente, como um fogo que arde, pode ser visto na preocupação em atribuir um termo que represente melhor o livro de forma a atender quem procura pela informação. Também o uso da expressão criativa na

---

<sup>22</sup> Segundo Franz (1981) Jung associa o anel e outras imagens circulares, como o círculo da bruxa ou marchar em círculo, a um *temenos*, espaço sagrado protegido delimitado pelo traçado de um círculo. De acordo com a autora (1981, p.92) “Na Grécia, um *temenos* era simplesmente um pequeno local sagrado num bosque, ou numa montanha no qual a pessoa não pode entrar sem que tome certas precauções, um local onde as pessoas não podem ser mortas. Se alguém que está sendo perseguido refugia-se num *temenos*, ela não pode ser capturada nem morta, enquanto estiver lá. Um *temenos* é um asilo, e dentro dele a pessoa é um *asulos* (inviolável).”

narrativa encontrou representação na análise de conteúdo: a imagem do incidente crítico como um menino levado pode ser vista nas situações em que S2 fez valer suas opiniões mesmo que contrária às manifestações das outras pessoas com quem se relaciona em seu trabalho.

A análise dos símbolos utilizados por S2 para a composição do AT-9 possibilitou vislumbrar um cenário no qual se percebe que o que suscita a angústia é o movimento da vida e o mundo representado na figura humana, sobre os quais a entrevistada irá buscar proteção na sua interioridade, confiante na vitória dessa guerra interior. S2 se protege saindo amparada do ambiente decisório buscando sua sabedoria por meio da pró-atividade e destruindo, assim, a dúvida latente. Essas inferências (Quadro 16) podem ser vistas de forma simplificada no esquema abaixo:

QUADRO 16  
Análise simbólica do AT-9: S2

<b>Elemento do AT-9</b>	<b>Símbolo utilizado por S1 para representar o elemento</b>	<b>Significação do símbolo</b>
Queda	Água	Vida
Espada	Coação	Guerra interior
Refúgio	Cabana	Existência corporal
Monstro	Figura humana	Mensageiro do ser
Cíclico	Moinho d'água	Perfeição, proteção
Personagem	Mamífero	Psicopompo
Água	Riscos	Princípio ativo
Animal	Peixe	Sabedoria
Fogo	Fogueira	Destruição, regeneração

FONTE: Dados de pesquisa. Elaborado pela pesquisadora

Comparando a análise de conteúdo realizada na entrevista inicial e no protocolo verbal foi possível verificar que, seja em situações cotidianas ou em ambiente simulado, alguns aspectos do processo decisório permaneceram inalterados, como o critério adotado para decidir (observar inicialmente o assunto do documento) direcionando a escolha dos termos, utilização da mesma fonte de informação nas duas situações e a presença do sentimento de ansiedade quando algo interfere no desempenho da atividade. Pressupõe-se que as demais categorias da análise de assunto não encontraram similaridade nas duas situações em função do experimento ter sido um evento projetado em que essas circunstâncias não suscitaram as mesmas referências do ambiente natural.

### 5.5.3 Análise dos dados de S3

Na análise dos dados obtidos com o AT-9 verificou-se que S3 estruturou seu desenho em torno de elementos que simbolizam para o entrevistado o medo, a mudança e a proteção. S3 gostaria de eliminar da cena as nuvens e as pedras que representam as mudanças, as dificuldades e desafios.

O monstro, que suscita a angústia do indivíduo, é representado pelas pedras, mas também a cobra é responsável por exercer essa função de ameaça. A espada, um dos elementos que se constitui nas consignas do teste como meio de resolver a angústia, no desenho é representada por um instrumento (de corte). Esta representação consolida um cenário do qual se pode inferir que a entrevistada necessita se proteger das mudanças que lhe causam medo utilizando, para tanto, o instrumento que tem em mãos. Ela deseja superar os desafios para chegar ao final imaginado da sua história que é alcançar o refúgio, ou seja, chegar ao abrigo. Entretanto, quando questionada sobre sua participação na cena, S3 se vê em posição de enfrentamento: ela se coloca como o personagem que usaria a espada para lutar contra a cobra (animal) – que é um dos elementos em torno do qual o desenho se estruturou e que significa amedrontar/ provocar decisões.

Esta circunstância de combate e repouso caracteriza o universo mítico de S3 como Sintético. Diante da angústia da decisão, que é marcada no desenho pelas mudanças e pelo cíclico, que é representado pela natureza e pelas nuvens, ela deseja passar pelas dificuldades e chegar ao abrigo seguro, mas não se furta ao enfrentamento do perigo que se aproxima representado pela cobra – que personifica, no discurso narrado, a tomada de decisão. A dualidade presente na narrativa demonstra que o universo mítico de S3 enquadra-se como um micro-universo Sintético Existencial Diacrônico, no qual o personagem participa de um episódio de vida pacífica e uma sequência de combate vitorioso, sendo sujeito de duas ações. Segundo Estrada (2000, p.32) neste micro-universo “o personagem vive dois episódios existenciais ou as polaridades heroicas e místicas de modo sucessivo.”

A angústia aparece no teste simbolizada pelas pedras, que são os desafios escondidos na vida – representada pela cachoeira – e no enfrentamento da cobra, que amedronta por não ser algo estático:

*“a cachoeira que refresca, mas que no fundo reserva o perigo das pedras.”*

*“...se não existissem as pedras o pessoal saberia, conseguiria nadar até o lugar seguro.”*

*“...uma cobra, ele representa a tomada de decisão na, na indexação porque a... a cobra tem, tem sinuosidades e a indexação tem né... tem sinuosidades, você tem que avaliar aqui, ali, então, é o jogo de cintura...”.*

Apesar das nuvens não corresponderem a nenhum dos nove elementos do teste elas estão relacionadas à natureza, às mudanças e representam a angústia do tempo, da pressa, o que justificaria a intenção de sua eliminação pela entrevistada:

*“As nuvens... porque ... se fosse o sol seria mais interessante, né, não teria a pressa da pessoa, se não tivesse o medo da noite, não teria a pressa, o tempo para poder chegar no lugar seguro. Por isso é que eu tiraria as nuvens.”*

O outro aspecto que, no estudo do imaginário suscita a angústia é traduzido pela Queda. No desenho de S3 este elemento é representado pela água e significa oportunidade. A água está presente na cachoeira – que no desenho simboliza a vida – donde se pode inferir que a vida, para S3 está relacionada a segmento, a movimento, ao que traz oportunidades.

Com base nos elementos obtidos por meio da aplicação do teste foi possível inferir que, numa situação de tomada de decisão, S3 enfrenta a situação de decidir, não por opção, mas porque precisa passar por ela para chegar a uma situação segura. Tem dificuldades com desafios, mas os enfrenta sem pestanejar, pois o desafio da decisão está ligado à vida: *“Ué eu não vou correr o risco, vou encarar, que é muito mais fácil.”*

Sente-se insegura quando a situação de decisão se apresenta, mas usa instrumentos para agir, de modo que sua decisão é basicamente amparada nas fontes de informação que considera adequadas. A tomada de decisão de S3 demonstrou ser fruto de um processo de análise do contexto, com pouco espaço para a intuição, já que são as fontes de informação (instrumentos) que embasam sua decisão, de forma que os aspectos subjetivos são influenciados por este “olhar objetivo”.

Ao inter-relacionar o resultado do AT-9 com o incidente crítico relatado por S3 verificou-se que o ponto crítico identificado – a instabilidade de um termo e a existência de significados “ocultos” representando uma dificuldade – foi reproduzido no AT-9 pelas pedras ocultas na cachoeira que significam dificuldades e desafios na vida.

Na análise de conteúdo, o núcleo central de algumas categorias também foi representado no AT-9: “*assumir o risco*” pode ser percebido no ato de enfrentamento da cobra; o entendimento da atividade como complexa foi representada por um cenário que continha perigos, pedras, ciclo (natureza), noite e pressa; as fontes de informação puderam ser identificadas no instrumento utilizado para lutar contra a cobra; o desafio personificou-se na busca por atravessar a cachoeira e chegar ao abrigo seguro. Também o uso da expressão criativa na narrativa encontrou representação no teste: a imagem da atividade como um “globo em movimento” foi traduzida no sentido de movimento atribuído a água, a cachoeira e ao ritmo cíclico da natureza.

A análise dos símbolos utilizados por S3 para a composição do AT-9 possibilitou vislumbrar um cenário no qual se percebe que o que suscita a angústia é a existência de múltiplas possibilidades e o fato do conhecimento ser ofuscado pelo movimento indomado. Esse contexto é amenizado pela destruição daquilo que ameaça proporcionado pela ação do personagem e pela segurança de suas convicções. A compreensão de que a vida é um processo cíclico, passível de transformações e de que esta contém ameaças, mas que devem ser enfrentadas traz para S3 um estado de conforto. Essas inferências (Quadro 17) podem ser vistas de forma simplificada no esquema abaixo:

QUADRO 17  
Análise simbólica do AT-9: S3

<b>Elemento do AT-9</b>	<b>Símbolo utilizado por S1 para representar o elemento</b>	<b>Significação do símbolo</b>
Queda	Água	Possibilidades
Espada	Instrumento (corte)	Função destruidora
Refúgio	Casa	Corpo humano
Monstro	Pedras	Sabedoria
Cíclico	Natureza	Transformação
Personagem	Menina	Livra o mundo de monstros
Água	Cachoeira	Movimento indomado
Animal	Cobra	Vida
Fogo	Fogueira	Purificação pela compreensão

FONTE: Dados de pesquisa. Elaborado pela pesquisadora

Comparando a análise de conteúdo realizada na entrevista inicial e no protocolo verbal foi possível verificar que, seja em situações cotidianas ou em ambiente simulado, alguns

aspectos do processo decisório permaneceram inalterados, como o critério de observar o contexto na definição do termo e o uso das mesmas fontes de informação; outras categorias como pressão, desafios, relacionamentos não encontraram similaridade em função de o experimento ter sido um evento projetado em que essas circunstâncias não suscitaram para S3 as mesmas referências do ambiente natural. A preocupação com o contexto de atribuição do termo, evidenciada na análise de conteúdo, remete à imagem evocada no incidente crítico em que o cenário no qual a antena se insere caracteriza sua correta definição.

## **5.6 Aspectos subjetivos verificados no processo de tomada de decisão**

Por meio da pesquisa empírica foi possível verificar como os aspectos subjetivos influenciaram a tomada de decisão, tanto na tarefa executada, como no relato verbal apresentado por meio da entrevista inicial. É importante destacar que a pesquisa empírica baseada na execução da tarefa permitiu homogeneizar o contexto da tomada de decisão ao trazer uma mesma decisão para análise, um mesmo objeto sobre o qual decidir e um cenário único. Desta forma, com essa “base comum” aos sujeitos pesquisados, os fatores subjetivos puderam ser ressaltados, o que se constituiu fato relevante de estudo para a proposta da pesquisa.

Dos aspectos referentes à tomada de decisão na tarefa realizada é interessante ressaltar que:

- a) Apesar de se basear numa mesma metodologia para atribuição de termos, tendo em vista que a atividade de análise de assunto possui protocolos pré-estabelecidos para sua realização, as fontes de informação utilizadas não foram necessariamente as mesmas, apesar de ter havido consulta a fontes iguais. Entretanto, a adoção de qual a melhor fonte ou critério de prioridade para a consulta a determinada fonte baseou-se no atendimento ao critério de pertinência do termo ao que as bibliotecárias consideravam mais adequado, como se pode perceber dos trechos extraídos do protocolo verbal:

S1. “o CD, esse CD do, do bibliodata... Fundação Getúlio Vargas, eu sempre..., eu sempre consulto, isso em qualquer assunto eu sempre consulto. E, mais outras bases, Biblioteca Nacional, já que é um livro, né..., é do Brasil... e... até o próprio pergamum, a rede ...”

S2.” ... aí eu tive que procurar ajuda aos universitários rsrsrs. Ajuda aos universitários foi... ver como que a Unicamp tava catalogando, como que a USP tava catalogando ...aí fiz uma pesquisa... em três sites ... vi o, o assunto que eles colocaram e cheguei a, a melhor solução pra mim”.

S3. “eu tive que pesquisar um pouco mais dentro dos instrumentos que a gente tem. [...] vi que ele é uma série de uma universidade né [...] eu fui direto no catálogo da universidade que publicou, [...] concordei com partes e com outras partes não [...]. Eu achei muito solto, [...] aí eu fui pro vocabulário controlado... [...] até eu chegar no, no que eu queria”.

- b) O que as bibliotecárias consideraram mais adequado na hora de decidir também foi fruto de critérios baseados em aspectos subjetivos e não no estabelecimento de um critério único determinado pela metodologia:

S1. “Porque a preocupação primeira de cada, da biblioteca de cada unidade, é atender o usuário local”

S2. “Pra mim, a primeira decisão é o que tá no livro. Eu vejo o conteúdo, procuro dar o assunto o mais fiel possível do que tá no livro”

S3. “É, então é a fonte daquele termo, é..., uma outra questão, uma outra questão que se pode considerar também é a pertinência do termo no contexto, que daí eu fecho.”

- c) A forma de conduzir o processo decisório também é individual e está relacionada com a forma de enfrentamento da realidade e das angústias conforme foi demonstrado pela aplicação do AT-9 com a identificação dos micro-universos de cada bibliotecária. O que é considerado por cada entrevistada como dúvida ou obstáculo ao tomar decisões e os sentimentos envolvidos no processo ilustram esse entendimento:

S1. “Mas eu não tive como representar isso aqui não, né”

“Essa busca, essa dúvida, também é muito corriqueira, essa, sabe... quando você não consegue representar, quando você busca uma coisa mais ... isso... todo dia acontece.”

S2. “... agora, a tomada de decisão ela é mais complexa quando cê pega um livro do qual você não tá familiarizada..”.

“... me dá uma certa ansiedade porque a minha preocupação é, é com o que vai para a estante.... e com quem tá consultando a nossa base”

S3. “eu não sabia que esse era o ponto central, aí eu tive que, né, ir no... rapidamente no prefácio... apresentação não... e... aí eu procurei o sumário... realmente pra verificar”

“Tem muito desafio [...] São termos muito novos que remetem a outros termos né e você acha que é uma coisa, não é assim...”

- d) Não houve na execução do experimento a pressão do tempo – evento tão característico da cultura da urgência de Albert (2003) – mas percebeu-se nas entrevistas e no AT-9 das entrevistadas S2 e S3 que, mesmo na tomada de decisão em nível operacional, a pressão por metas e prazos pode interferir no desempenho:

S2 “tentaram colocar metas na gente[...] foi a pior época [...] A gente trabalhou com pressão;[...] e, assim, a cobrança era diária, tanto que a gente entrava ali dentro e cada uma ia pro, pro Pergamum, relatórios, estatísticas, produção, usuários, para ver quanto que a gente tava fazendo por dia. [...] nessa parte eu falei assim[...] Se a pessoa tiver cobrando produtividade, qualidade vai perder.”

S3 “Então, nesse contexto, sim, muita pressão. [...] nesse contexto de avaliação de MEC ou de inauguração de uma biblioteca nova, [...] Então você fica pressionado para atender aquela demanda com um mínimo de qualidade técnica.”

## 5.7 Consolidando os micro-universos míticos

A utilização da teoria de Gilbert Durand e da sistematização proposta por Yves Durand possibilitou resgatar o imaginário, ou seja, as imagens e suas relações que constituem o “capital pensado do *homo sapiens*”, que aparece como o “grande denominador fundamental onde se vêm encontrar todas as criações do pensamento humano” (DURAND, G., 1997, p.18). O imaginário, segundo Estrada (2000), se expressa em sistemas e práticas simbólicas e a “ferramenta” elaborada por Yves Durand foi idealizada no intuito de servir como um “simulador” da teoria, configurando-se como um instrumento acionador do imaginário.

O universo imaginário que é criado por meio do AT-9 é estruturado a partir da necessidade do indivíduo simbolizar sua angústia. Esta estruturação, que serviu de base para a análise da dimensão simbólica objeto desta pesquisa, permitiu que fossem identificados os micro-universos dos entrevistados possibilitando a atribuição de um perfil para cada bibliotecária e a realização de inferências sobre as motivações que agem como pano de fundo nos processos de tomada de decisão e nas atividades de busca e uso da informação, considerando como cada indivíduo se posiciona no enfrentamento das angústias às quais estão sujeitos.

O micro-universo de S1, caracterizado como Místico, é definido tematicamente, de acordo com Durand, Y. (1988), como um universo positivo com um cenário de vida pacífica, identificado também pela ação pacífica do personagem, cuja preocupação é construir um todo harmonioso no qual a angústia e a morte não tenham como entrar. Nesta categoria, os nove elementos se integram funcionalmente ao tema místico conseguindo uma constelação simbólica perfeitamente isomórfica.

S1 conseguiu integrar o monstro e a espada neste cenário disfuncionalizando-os, respectivamente, por meio das imagens das ondas do mar e de um livro. Outros itens auxiliaram na composição deste cenário pacífico, como o refúgio representado pelo jardim. Esta função quase contemplativa do processo de reflexão ocorrido no jardim permite inferir, como já mencionado no item 6.1.1.1, como S1 enfrenta suas angústias: de modo reflexivo, avaliando todas as possibilidades para, só então, agir, o que demonstra que suas decisões buscam harmonizar os conflitos, ocorrendo de forma ponderada nas avaliações realizadas pela entrevistada.

O micro-universo de S2 e S3, caracterizado para ambas como Sintético, é centrado na polarização dos universos heroico e místico, em que o personagem participa desses dois cenários. A ação se constrói sobre as atitudes de repouso e combate onde as sequências heroicas e místicas são atualizadas como subconjuntos distintos em uma estrutura unificada. Esta dualidade pode ocorrer, segundo Cardoso (2005), por três caminhos: em função da redução da força de coesão que une os arquétipos de uma polaridade permitindo a outra se atualizar; em decorrência do desdobramento do personagem no intuito de representar dois universos; ou pela introdução de uma disjunção figurativa entre os polos temáticos – separados no desenho – e de uma continuidade temporal através da qual o personagem pode viver dois

episódios existenciais sucessivamente. A diferenciação neste micro-universo é feita a partir da organização temporal das sequências de sucessão ou simultaneidade.

No caso de S2, seu micro-universo é caracterizado como Sintético Simbólico de forma Diacrônica de Evolução Cíclica no qual se tem 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. Segundo Durand, Y. (1988), neste micro-universo o desenho mostra um padrão cíclico em torno do qual vários elementos são mostrados individualmente ou sob a forma de subconjuntos sequenciais. Cada uma das representações é justificada pelo seu significado alegórico em um conjunto mítico estruturado pelo padrão de conduta cíclico da vida humana, sua evolução e sua renovação. A dualidade integrada e modulada em fases do ciclo existencial é expressa, no desenho de S2, pelos altos e baixos do processo decisório.

Esta função cíclica do processo de tomada de decisão permite inferir como S2 enfrenta suas angústias: por considerar seu processo decisório “perfeito” procura algo que possa guiá-la do ambiente de conflito para o ambiente de harmonia de forma a fugir da ameaça que oprime, apesar de saber que os erros e acertos fazem parte do processo. Entretanto, esse amparo não se configura como um indivíduo (que, na verdade, é quem angustia), mas corresponde a si mesmo, fechando o ciclo num retorno para dentro de si para buscar as respostas para eliminar a dúvida. Assim, infere-se que as decisões de S2 baseiam-se em suas convicções e conhecimentos.

No caso de S3, seu micro-universo é caracterizado como Sintético Existencial Diacrônico. Nas construções pertencentes a este grupo, segundo Durand, Y. (1988), o personagem vive dois episódios existenciais sucessivos: vida pacífica / batalha vitoriosa contra um monstro agressivo ou vice-versa. Esta ação sucessiva é vista na representação de S3 pelo episódio de ida ao refúgio após uma decisão tomada, bem como na postura de enfrentamento da cobra em situação que ocorre, não de forma simultânea, mas sucessiva, uma desvinculada da outra configurando-se como dois cenários distintos. Esses duplos universos existenciais mostram a coexistência das polaridades heroico e mística no imaginário e a diacronia em sua formulação. Esse cenário permite inferir que, para enfrentar a angústia, S3 se recolhe ao refúgio para amparar sua decisão, que representa a si próprio, para depois enfrentar a dúvida com os instrumentos de que dispõe.

Na análise dos micro-universos de S1, S2 e S3 as evidências sugerem que as formas particulares de enfrentar a angústia, representada pela decisão a ser tomada, estão relacionadas com que tipo de desafio o ato de decidir representa para cada uma. Há indicações de que as atitudes dos indivíduos são determinadas pela forma pessoal destes significarem o mundo, perspectiva que foi evidenciada pelo entrelaçamento do micro-universo de cada entrevistada com as atitudes e comportamentos informacionais adotados. Por meio deste entrelaçamento foi possível realizar as inferências a seguir.

O perfil místico de S1 a caracteriza como um indivíduo que procura “disfuncionalizar” a ameaça trazendo-a para seu universo controlado e submetendo-a ao seu conhecimento e experiência de forma a neutralizar a angústia que ela encerra. S1 definiu o livro 2 como aquele que trouxe mais conflito na hora de decidir visto este personificar a dificuldade da atribuição do melhor termo: na visão da entrevistada, não havia um termo que representasse exatamente o conteúdo, o que implicou na possibilidade de muitos caminhos a seguir. Pressupõe-se que esta situação ameaça a construção do “cenário perfeito”, conceito vinculado à atividade da catalogação pela entrevistada. Foi possível verificar que as fontes de informação utilizadas para apoiar a decisão seguiram o padrão estabelecido em virtude da experiência de S1. Foram selecionadas aquelas fontes que a entrevistada considera adequadas pela sua prática profissional – o CD da FGV e a Biblioteca Nacional. Esta situação ratifica a postura de S1 de procurar solucionar a dúvida dentro de seu contexto organizado e referendado. Também os procedimentos adotados para atribuir os termos seguiram o roteiro ordenado que S1 estabeleceu para o exercício de sua atividade com pequenas divergências de um livro para o outro. Entretanto, apesar das divergências, percebeu-se que esses procedimentos apresentaram um “padrão” de ação, não tendo sido demonstrados indícios de inovação no comportamento de busca da informação, nem no uso das fontes ou nos procedimentos realizados. Isto reforça a ideia de um esquema ordenado e controlado da decisão. Os termos selecionados para representar o livro se basearam no critério estabelecido por S1 do que é importante no processo de análise de assunto que, para ela, é escolher aquele termo que se mostrou mais adequado para que o usuário possa recuperar o documento. Considera-se que a determinação deste critério por S1 se baseia na necessidade de construção do cenário harmonioso que a entrevistada procura dar a suas ações. Assim, para que haja harmonia nesse processo decisório o usuário deve conseguir recuperar o documento de forma satisfatória a partir dos termos atribuídos, o que finalizaria o processo ideal (FIG. 10).

FIGURA 10 – Análise do processo decisório de S1 sob a perspectiva mítica



FONTE: Elaborado pela autora

A identificação do perfil de S2 como sintético simbólico, no qual o movimento cíclico é traduzido pelo “eterno retorno”, permitiu vislumbrar que o que caracteriza S2 é sua postura fechada para decidir. Esta atitude torna seu processo decisório “bloqueado” a interferências externas, sendo esse modo de se “proteger em si mesmo” sua forma de lidar com a angústia advinda dos desafios da decisão. Esse cenário é perceptível pela representação circular do moinho e no movimento da água que faz o moinho girar em torno de si mesmo. S2 definiu o livro 3 como aquele que trouxe mais conflito na hora de decidir visto este personificar algo que está além do seu campo de domínio. Esta situação é representada por um assunto para o qual a entrevistada é leiga configurando-se como algo estranho, que a “espeta” e a instiga ameaçando de fora o seu mundo perfeito. Este conceito de perfeição também é reforçado pela representação da catalogação como uma árvore que carrega em si o sentido de plenitude. As fontes de informação utilizadas como suporte para a decisão não se apoiaram apenas em instrumentos tradicionais. Antes, procurou primeiro considerar a visão de outros tidos como referência para a entrevistada para amparar sua escolha. Como é leiga no assunto, S2 procurou no movimento de decisão de outros os argumentos para sua decisão, postura que foi posteriormente referendada nas suas convicções do que considera correto. Os procedimentos

para atribuir os termos não foram uniformes: para cada livro uma sequência de atividade foi adotada seguindo o movimento que cada um inspirava à entrevistada, numa trajetória circular entre S2 e o objeto de análise. Os termos selecionados para representar o livro se basearam no critério estabelecido por S2 do que é importante no processo de análise de assunto que, para ela, é escolher aquele termo que se mostrou mais adequado para representar o assunto do documento. Considera-se que a determinação deste critério por S2 se baseia no seu perfil de buscar girar em torno de um eixo e em um ambiente “interno” a decisão, aqui representado pela busca do termo no próprio livro, criando nessa postura um “ambiente fechado” no qual se espera encontrar a resposta para concluir o processo (FIG. 11).

FIGURA 11 – Análise do processo decisório de S2 sob a perspectiva mítica



FONTE: Elaborado pela autora

Em relação a S3 foi possível inferir que seu perfil sintético existencial diacrônico a caracteriza como um indivíduo que busca lidar com a decisão sob duas perspectivas. Inicialmente procura superar as dúvidas buscando respostas no refúgio, que corresponde ao conhecimento existente em si mesmo, amenizando com esta atitude a angústia advinda do processo decisório. Em seguida, parte para uma postura de enfrentamento usando os instrumentos de que dispõe para enfrentar a dúvida e decidir. Esse perfil é retratado nas atitudes da entrevistada que inicialmente procurou atribuir termos não controlados aos livros, baseando-se em seus conhecimentos. Posteriormente, S3 checkou esses termos no vocabulário

controlado da Instituição, definindo e cortando os que não estavam ali referendados finalizando assim o processo decisório. Verifica-se que a entrevistada trouxe para si o processo de análise, mas, na hora de decidir, utilizou um instrumento externo capaz de delimitar e referendar de forma pragmática sua decisão. S3 definiu o livro 1 como aquele que trouxe mais conflito na hora de decidir visto este não permitir vislumbrar de imediato qual o ponto central retratado podendo ser atribuído a ele vários enfoques. Esta situação provocou mais intensamente em S3 o duplo movimento – pacífico/análise, heroico/seleção – para embasar seu processo decisório, fato que relembra o incidente crítico onde a antena também suscitou essa multiplicidade. A fonte de informação utilizada pela entrevistada para apoiar a decisão foi predominantemente o vocabulário controlado. Este instrumento possibilitou “exterminar” as várias possibilidades que perpassavam a decisão, elencadas inicialmente por S3 segundo sua perspectiva de análise, direcionando a escolha para os termos delimitados pelo instrumento. Os procedimentos adotados para atribuir os termos seguiram como referência principal a finalidade da atividade de análise de assunto que, para S3, é a inserção dos livros no catálogo para a comunidade universitária. Considera-se que a determinação deste critério por S3 se baseia na sua convicção de que o contexto também pode atuar como um instrumento de corte, delimitando as várias possibilidades advindas da análise efetuada pela entrevistada e direcionando os termos possíveis de serem atribuídos segundo uma visão restritiva (FIG. 12).

FIGURA 12 – Análise do processo decisório de S3 sob a perspectiva mítica



FONTE: Elaborado pela autora

É plausível supor, pelos protocolos utilizados nesta pesquisa, que os caminhos para decidir variam de indivíduo para indivíduo e do indivíduo para consigo mesmo, comportamento que é deflagrado em virtude das características do objeto da decisão. Entretanto percebeu-se que a estrutura do processo decisório e os critérios adotados na decisão em relação a fontes usadas, procedimentos adotados, critérios selecionados e caracterização dos desafios seguem uma linearidade cujo traçado é possível relacionar ao perfil identificado no micro-universo de cada entrevistada.

Apesar das mudanças e peculiaridades de cada ato decisório, pode-se concluir que as ações do indivíduo são determinadas pelo modo de enfrentamento das angústias, o que se pressupõe não depender do nível gerencial em que a decisão ocorre, se em uma situação de decisão em nível operacional, tático ou estratégico ou em situação de vida cotidiana. Conhecer, portanto, como se estruturam os micro-universos demonstrou fornecer uma base importante para interpretar e analisar a influência da subjetividade no processo de tomada de decisão e entender como os indivíduos significam e resignificam suas ações e comportamentos informacionais.

## 6 CONCLUSÕES

Objetivou-se nesta pesquisa a identificação dos comportamentos informacionais envolvidos na atividade de tomada de decisão e a investigação, por meio das dimensões simbólicas e afetivas, de como a subjetividade se integra às competências individuais para influenciar o processo decisório. Para subsidiar esta proposta buscou-se referenciar nos estudos já realizados relacionados à tomada de decisão, à análise do cenário contemporâneo e seus aspectos determinantes – em especial a cultura da urgência – bem como nas pesquisas relacionadas à subjetividade humana e no uso de estruturas simbólicas como instrumentos de manifestação do imaginário.

Na tentativa de buscar compreender como a subjetividade se faz presente nos processos de tomada de decisão foi realizada uma pesquisa empírica que contemplou a análise de tarefa em uma atividade de análise de assunto em biblioteca universitária por meio da qual foram aplicadas metodologias que buscaram aflorar a individualidade por meio da dimensão simbólico-afetiva.

Esses procedimentos permitiram concluir que os aspectos subjetivos – mesmo em um processo decisório que tem uma metodologia bastante estruturada e formalizada em termos de vocabulários controlados, normatizações de procedimentos e fontes de informação padronizadas – são responsáveis por resultados diferenciados no processo decisório, pois a decisão não carrega em si apenas aspectos racionais, mas é permeada por toda uma história de vida, experiências profissionais, preferências, estruturações mentais e perfis psicológicos que fazem desse processo o resultado de toda uma confluência de fatores que não se situam apenas em nível consciente, estando influenciado por circunstâncias que não estão palpáveis ou explícitas no comportamento do indivíduo, mas perceptíveis apenas em suas “nuances”. Essa constatação encontrou respaldo nos estudos de Simon (1965), Weick (1973) e Choo (2006) sobre os aspectos relacionados à racionalidade limitada – que impõe escolhas sobre cursos de ação no momento da decisão – e sobre as estratégias ativadas durante o processo decisório nos níveis afetivo e situacional.

Identificar esses fatores por meio da via simbólico-afetiva e perceber como eles influenciam a tomada de decisão mostrou-se fundamental para entender a dinâmica decisória e

as possíveis explicações para comportamentos e resultados tão diferentes, mesmo em um ambiente controlado como foi o da realização da tarefa proposta. A investigação da subjetividade utilizando-se da expressão criativa por meio de metáforas como forma de expressar os conteúdos inconscientes – seguindo as proposições de Tassara e Rabinovich (2001) que consideram o ser humano poético em sua essência – possibilitou a construção de uma teia de significações que culminaram na composição de um cenário que permitiu o desvendamento das lógicas profundas e insuspeitas do inconsciente.

As metodologias utilizadas nesta pesquisa se mostraram adequadas a este tipo de investigação. Em especial, a Abordagem Clínica da Informação possibilitou uma análise em profundidade do objeto comportamental estudado. Abraçar a proposta de Paula (2012) de se analisar um fenômeno informacional adotando uma postura profunda para compreender o sujeito em suas interações, debruçando sobre seus aspectos conscientes, inconscientes, culturais, cognitivos e afetivos possibilitou adentrar o estudo de forma intensa na tentativa de entender os “comos e porquês” dos comportamentos informacionais presentes nos processos decisórios. O entrelaçamento de múltiplas técnicas, conforme proposto pelo autor, possibilitou a construção de uma análise holística que culminou na possibilidade de explicitação de vários aspectos subjetivos presentes na tomada de decisão organizacional e no comportamento de busca e uso da informação.

O uso de formas diversificadas de coleta de dados e análise, como a entrevista, o protocolo verbal e a análise de conteúdo, permitiram construir um cenário rico de informações que possibilitaram a esta pesquisadora uma análise profunda do fenômeno informacional presente no processo decisório, no qual se verificou que as fontes de informação na tomada de decisão não se constituem apenas por elementos físicos como catálogos, vocabulários controlados e elementos codificados, mas se expandem nas pessoas que compõem a equipe de trabalho ou se “materializam” na forma de informações armazenadas na memória fruto da experiência individual com o mundo pessoal e profissional.

Considera-se aspecto relevante neste estudo a abordagem simbólica propiciada pela teoria do imaginário desenvolvida por Gilbert Durand e pelo uso do AT-9 idealizado por Yves Durand. Os símbolos, por seu poder de construção da realidade e como estratégia de expressão do inconsciente conforme apontado por Malvezzi (1996), Paula (1999) e Estrada (2002), carregam a potencialidade do imaginário, o que possibilita compreender fatos

desconhecidos que se sabe que podem existir e entender as organizações sociais. Pelas possibilidades destacadas por Jung (1964) de expressão do inconsciente, o símbolo constituiu-se como promissor instrumento de estudo alternativo de usuários em organizações. Compreender, por meio dos símbolos, como se estrutura o imaginário de cada indivíduo permitiu vislumbrar que as decisões são perpassadas por modelos mentais e estruturas afetivas que compõem o universo subjetivo e que influenciam a forma de decidir de cada sujeito.

Acredita-se que essa forma de entender o indivíduo em seus processos de busca e uso da informação pode ampliar o foco dos estudos de usuário abordando perspectivas até então pouco exploradas. Espera-se, desta forma, que a presente pesquisa possa contribuir para a reflexão sobre o uso da perspectiva simbólica na Ciência da Informação, formando um corpo teórico de estudos que reforce as características interdisciplinares desta ciência.

Cabe ressaltar que esta pesquisa lida com avaliação projetiva. Desta forma, é desejável que, em estudos futuros, a aplicação da metodologia utilizada neste trabalho seja feita por equipe interdisciplinar da qual constem sujeitos com formação em psicologia ou treinados na utilização das técnicas projetivas para subsidiar a aplicação dos métodos e a análise dos dados obtidos.

É interessante observar também que o presente estudo permitiu unificar, sob um mesmo tema, as três linhas de pesquisa desenvolvidas na Escola de Ciência da Informação da UFMG: Gestão da Informação e do Conhecimento (GIC), Informação, Cultura e Sociedade (ICS) e Organização e Uso da Informação (OUI). Considera-se esse aspecto uma perspectiva importante nas pesquisas da área, uma vez que integra concepções que estão teoricamente segmentadas, mas que, na prática, intercambiam entre si.

Conforme destacado anteriormente, a proposta central desta pesquisa foi procurar investigar a subjetividade presente no processo de tomada de decisão por meio do uso das dimensões simbólicas e afetivas, tendo sido selecionadas para esse fim metodologias e técnicas que possuem como característica principal a capacidade de proporcionar a exteriorização de conteúdos inconscientes. Essa proposta descortinou uma série de possibilidades de desenvolvimento de estudos complementares tanto no aspecto da análise de assunto, quanto no estudo das variáveis envolvidas na tomada de decisão. Podem, por exemplo, ser realizadas pesquisas visando estabelecer estratégias para que a análise de assunto retorne termos mais uniformes que possibilitem uma melhor recuperação da

informação por parte do usuário das bibliotecas visto que o aspecto individual influencia de forma determinante este processo.

Outra possibilidade vislumbrada refere-se à pesquisa de como a subjetividade presente nos processos de tomada de decisão pode interferir na dinâmica decisória em um ambiente não simulado e no qual a pressão tão ressaltada pela cultura da urgência é fator preponderante, como nas decisões tomadas em nível estratégico nas organizações. Nesta mesma perspectiva podem ser explorados estudos sobre outras metodologias que contemplem a análise da dimensão afetiva nos estudos de tomada de decisão e de comportamento informacional.

Também no aspecto relacionado aos instrumentos de pesquisa para investigação da subjetividade sugere-se a utilização do AT-9 em outros contextos de tomada de decisão. Esses estudos poderiam buscar aprofundar como os perfis identificados nos micro-universos relacionam-se com a forma de conduzir a tomada de decisão em situações vivenciadas, por exemplo, por líderes ou gestores. Buscar-se-ia, por essa análise, relacionar no processo decisório a forma de percepção da realidade, o enfrentamento da angústia advinda desse processo e a determinação de comportamentos de busca e uso da informação para subsidiar a tomada de decisão.

É interessante também que as conclusões obtidas com o presente estudo possam ser aplicadas em situações práticas, como, por exemplo, na oferta de oficinas de formação de catalogadores, onde os aspectos ressaltados na pesquisa relativos à subjetividade possam ser abordados, sendo discutidas alternativas para sua minimização quando da atribuição dos termos.

Por fim, verificou-se que o inconsciente humano contém muito mais do que o que corriqueiramente se consideraria como restos e fragmentos das experiências conscientes cotidianas. Pelo contrário, comporta a possibilidade de se produzirem imagens arquetípicas e símbolos: uma função mitopoética (criadora de mitos) que pode permitir a criação de conexões e mediadores fundamentais para ordenar e estruturar as informações provenientes de um mundo que se transforma rapidamente e cuja rubrica de “urgente” conduz os indivíduos ao desafio de tomar decisões para além do terreno seguro da racionalidade.

O símbolo, conforme afirmativa de Jean Chevalier, tem a excepcional propriedade de sintetizar as influências do inconsciente e da consciência em uma expressão sensível, mas o

sentido de cada um pode ser diferente segundo as sociedades e a situação vivenciada. Por esse motivo sua interpretação deve “inspirar-se não apenas na figura, mas em seu movimento, em seu meio cultural e em seu papel particular *hic et nunc*.<sup>23</sup>” (CHEVALIER e GHEERBRANT, 2008, p.XV).

---

<sup>23</sup> Aqui e agora

## REFERÊNCIAS

- ALONSO, Livia Ferreira Coutinho. *A atividade de indexação: uma construção social da realidade*. Dissertação (Mestrado). Escola de Ciência da Informação. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2012.
- ALVARENGA NETO, Rivadávia C. Drummond. *Gestão das organizações na era do conhecimento*. Revista Custo Brasil, ano 2, n.10, p. 66-70, ago/set. 2007.
- AMARAL, Anna Elisa de Villemor. *A validade teórica em avaliação psicológica*. Psicol. cienc. prof. v.28 n.1 Brasília mar. 2008. Disponível em [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1414-98932008000100008&script=sci\\_arttext&lng=en](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1414-98932008000100008&script=sci_arttext&lng=en). Acesso em 16/09/2013
- ANZIEU, Didier. *Os métodos projetivos*. Rio de Janeiro, Editora Campus, 1978.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. *Estudos de usuários conforme o paradigma social da Ciência da Informação: Desafios teóricos e práticos de pesquisa*. Inf. Inf., Londrina, v. 15, n. 2, p. 23-39, jul./dez. 2010.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR12676. *Métodos para análise de documentos: determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação*. Rio de Janeiro, 1992
- AUBERT, Nicole. *Le Culte de L'Urgence: La société malade du temps*. Paris, Flammarion, 2003.
- BACHELARD, Gaston. *A água e os sonhos: ensaio sobre a imaginação da matéria*. São Paulo: Martins Fontes, 1989.
- BARBOSA, Ricardo Rodrigues. *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., 1º sem. 2006. p. 91-102. Disponível em <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2006v11nesp1p91/388>. Acesso em 01/10/2012
- BARBOSA, Ricardo Rodrigues. *Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas*. Inf. Inf., Londrina, v.13, n. esp., p. 1-25, 2008. Disponível em <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843/1556>. Acesso em 06/10/2012
- BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BAZERMAN, Max H. *Processo decisório: para cursos de administração e economia*. Rio de Janeiro. Elsevier, 2004.

- BERTAND, Annick; CELLIER, Jean Marie. *Psychological approach to indexing: effects of the operator's expertise upon indexing behavior*. Journal of Information Science. v.21, n.6, p.459-472, 1995.
- BLAIR, David C. *Indeterminacy in the subject access to documents*. Processing & Management, v. 22, n.2., p. 229-241, 1986
- BOTELHO, Octávio da Cunha. *A problemática da tradução dos Upanixades*. Revista de Estudos Orientais, n.5, pp.65-80, 2006. Disponível em [http://www.fflch.usp.br/dlo/backup/estudosorientais/N5/download/BOTELHO\\_otavio.pdf](http://www.fflch.usp.br/dlo/backup/estudosorientais/N5/download/BOTELHO_otavio.pdf). Acesso em 09/08/2013
- BOURDIEU, Pierre. *O poder simbólico*. 2 ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1998.
- CARDOSO, Vannessa de Resende. *Velhice asilada, gênero e imaginário*. Dissertação (Mestrado). Universidade Católica de Brasília. Brasília, 2005
- CEMIN, Arneide Bandeira; SCARABEL, Camila Alessandra; SOUZA, Maria de Fátima Batista de; GOMES, Silvanio de Matia. *Gênero e imaginário*. Revista eletrônica do Centro de Estudos do Imaginário. Ano I n.3, out-dez. 2001. Disponível em <http://www.cei.unir.br/artigo32.html>. Acesso em 26/10/2012.
- CHANLAT, Jean-François. *O indivíduo na organização: dimensões esquecidas*. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- CHEVALIER, Jean; GHEERBRANT, Alain. *Dicionário de símbolos*. 22 ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2008
- CHIZZOTTI, Antônio. *Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais*. 4 ed. Petrópolis: Vozes, 2011.
- CHOO, Chun W. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar conhecimento, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: SENAC, 2006.
- CHU, Clara M., O'BRIEN, Ann. *Subject analysis: the critical first stage in indexing*. Journal of Information Science, v. 19, p.434-454, 1993
- CIRLOT, Juan-Eduardo. *Dicionário de símbolos*. São Paulo: Editora Moraes, 1984.
- CORREA, Camile Maria Costa. *Fatores que participam da tomada de decisão em humanos*. Dissertação (Mestrado) Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. Disponível em <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47135/tde-16042012-163915/> Acesso em 23/05/2013
- COUTINHO, Livia Ferreira; ARAUJO, Carlos Alberto Ávila. *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*. XI ENANCIB. Rio de Janeiro. 2010.

- CRESPO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. *Comportamento de busca de informação: uma comparação de dois modelos*. Em *Questão*, v.9, n.2, p.271-281, jul/dez 2003. Disponível em <http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/revistaemquestao/article/view/3639/3429>. Acesso em 15/09/2013
- CUNHA, Catherine da Silva; OLIVEIRA, Lizete Dias. Histórias Jakatas. *Da transmissão oral à materialização em linguagem escrita e visual*. *Mouseion*, n.9, jan-jul 2011. Disponível em <http://www.revistas.unilasalle.edu.br/index.php/Mouseion/article/view/27/63>. Acesso em 09/08/2013.
- DAVEL, Eduardo; VERGARA, Sylvia Constant. *Gestão com pessoas e subjetividade*. São Paulo: Atlas, 2001.
- DAVENPORT, Thomas H. *Ecologia da informação: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação*. 6ª ed. São Paulo: Futura, 1998.
- DAVENPORT, Thomas H.; BECK, J.C. *A economia da atenção*. Rio de Janeiro: Campus, 2001
- DAVID, Claire. *Indexing as problem solving: a cognitive approach to consistency*. In: American Society for Information Science. *Proceedings of 58<sup>th</sup> Annual Meeting*. Washington, DC, 1995, p.49-55.
- DE SORDI, José Osvaldo. *Administração da informação: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento*. São Paulo: Saraiva, 2008.
- DERVIN, Brenda. *An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date*. In: Annual Meeting of the international Communication Association, 1983. Anais. Dallas: International Communication Association, 1983. Disponível em [http://faculty.washington.edu/wpratt/MEBI598/Methods/An Overview of Sense-Making Research 1983a.htm](http://faculty.washington.edu/wpratt/MEBI598/Methods/An%20Overview%20of%20Sense-Making%20Research%201983a.htm). Acesso em 12/09/2013.
- DESLANDES, Sérgio. *De fine temporum comoedia: o fim do mundo na visão de Orff*. Anais do II Simpom 2012. Disponível em <http://www.seer.unirio.br/index.php/simpom/article/viewFile/2596/1924>. Acesso em 09/08/2013
- DIAS, Eduardo Wense. *Análise de assunto: percepção do usuário quanto ao conteúdo de documentos*. *Perspect. ciênc. inf.*, Belo Horizonte, v.9 n.2, p. 146-157, jul./dez. 2004
- DIAS, Guadalupe Machado. *Representações sociais e imaginário coletivo na Contabilidade: um estudo empírico*. Belo Horizonte: C/Arte, 2003.
- DURAND, Gilbert. *As estruturas antropológicas do imaginário*. São Paulo: Martins Fontes, 1997.
- DURAND, Yves. *L'exploration de L'imaginaire: Introduction à la modélisation des Univers Mythiques*. Paris: L'espace bleu, 1988.
- ELLIS, David. *A behavioural approach to information retrieval design*. *Journal of Documentation*, v.45, n.3, p.171-212, 1989.

ESTRADA, Adrian Alvarez. *O teste AT-9 na escolar: considerações preliminares acerca do universo da angústia*. Educere. Revista da Educação. V.2, n.1, jan/jun 2002, p. 25-38.

ESTRADA, Adrian Alvarez. *Imaginário e cultura: um estudo sócio-antropológico*. Educere. Revista da Educação. v.3, n.1, jan/jun 2003, p. 59-68.

ERICSSON, K. Anders; SIMON, Herbert. *Verbal reports as data*. Psychological Review, v.87, n.3, p.215-251, May, 1980.

FALCON, Francisco; MOURA, Gerson. *A formação do mundo contemporâneo*. 8 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1988.

FIALHO, Janaina Ferreira; ANDRADE, Maria Eugênia Albino. *Comportamento informacional de crianças e adolescentes: uma revisão da literatura estrangeira*. Ci. Inf., Brasília, v. 36, n. 1, p. 20-34, jan./abr. 2007. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n1/a02v36n1.pdf>. Acesso em 16/09/2013.

FLANAGAN, John C. *A técnica do incidente crítico*. Arquivos brasileiros de Psicologia Aplicada. v.25, n.2. abr/jun 1973

FRANZ, Marie Louise von. *A interpretação dos contos de fada*. Rio de Janeiro: Achiamé, 1981.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. *A leitura do indexador: estudos de observação*. Perspectivas em Ciência da Informação, v.4, n.1, p.101-117, jan./jun., 1999

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. *A identificação de conceitos no processo de análise de assunto para indexação*. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Campinas, v.1, n.1, p.60-90, jul/dez 2003.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. *Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários*. Ci. Inf v.39, n.1 Brasília jan./abr. 2010.

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2006

GODOY, Arilda Schmidt. *Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais*. Revista de Administração de Empresas. São Paulo: v.35, n.3, p.20-29. Mai/jun 1995. Disponível em [http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590\\_S0034-75901995000300004.pdf](http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S0034-75901995000300004.pdf). Acesso em 05/10/2012.

GOMES, Luiz Flávio Autran Monteiro. *Teoria da decisão*. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

GOULART, Iris Barbosa. *Subjetividade nas organizações*. In: GOULART, Iris Barbosa; VIEIRA, Adriane. Identidade e subjetividade na gestão de pessoas. Curitiba: Juruá, 2007.

HARTER, Stephen P. *Psychological relevance and information science*. Journal of American Society of Information Science, v. 43, n.9, p.602-615, Oct. 1992

HILLMAN, D. J. *The notion of relevance*. American Documentation, v.15, n.1, p.26-34. 1964

- JONES, Manley Howe. *Tomada de decisões pelo executivo*. São Paulo: Atlas, 1973.
- JUNG, Carl Gustav. *Psicologia da inconsciente*. Petrópolis: Vozes, 1995.
- JUNG, Carl Gustav. *O eu e o inconsciente*. Petrópolis: Vozes, 1979.
- JUNG, Carl Gustav. *O homem e seus símbolos*. Rio de Janeiro: Vozes, 1964
- JUNG, Carl Gustav. *Os arquétipos e o inconsciente coletivo*. 4 ed. Petrópolis: Vozes, 2006
- KAUFMAN, B.E. *Emotional arousal as a source of bounded rationality*. Journal of Economics Behaviour & Organization, nº 38, p.135-144, 1999.
- KOBASHI, Nair Yomiko. *Elaboração de informações documentárias: em busca de uma metodologia*. Tese (Doutorado). Escola de Comunicações e Arte, Universidade de São Paulo. São Paulo, 1994.
- KRECH, David; CRUTCHFIELD, Richard S.; BALLACHEY, Egerton L. *O Indivíduo na sociedade: um manual de psicologia social*. São Paulo: Pioneira, 1975.
- KUHLTHAU, Carol. *Inside the search process: information seeking from the users perspective*. Journal of the American Society for Information Science, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.
- LACHTERMARCHER, Gerson. *Pesquisa operacional na tomada de decisões*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Fundamentos de Metodologia Científica*. São Paulo, Atlas, 2007.
- LANCASTER, Frederick Wilfrid. *Indexação e resumos: teoria e prática*. 2 ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.
- LAVILLE, Christian. DIONNE, Jean. *A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas*. Belo Horizonte: UFMG, 1999.
- LEITÃO, Pedro Cláudio Coutinho. *Informação, concorrência e processo decisório em instituições de ensino superior: um estudo sob o enfoque do sensemaking organizacional*. Tese (Doutorado). Escola de Ciência da Informação. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2010
- LIMA, Cassia Helena Pereira. *Trabalho e subjetividade: prazer e sofrimento no trabalho*. In. Goulart, I. B; VIEIRA A. (Org.); *Identidade e subjetividade na gestão de pessoas*. p. 153-176. Curitiba: Juruá. 2007
- LIPOVETSKY, Gilles. *Os tempos hipermodernos*. São Paulo: Editora Barcarolla, 2004.
- MARCH, James G.; SIMON, Herbert A. *Teoria das Organizações*. 2 ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1972.

MALVEZZI, Sigmar. *Crescimento profissional – um passo além das habilidades profissionais*. Revista Marketing Industrial n.42. 2008.

MALVEZZI, Sigmar. *Crescimento profissional e a dinâmica das competências*. Revista Marketing Industrial n.40. 2008a.

MALVEZZI, Sigmar . Entrevista. 2010. Disponível em <http://exame.abril.com.br/revista-voce-sa/edicoes/141/noticias/o-mal-do-culto-a-urgencia> . Acesso em 20/09/2012

MALVEZZI, Sigmar Prefácio. In: ZIEMER, Roberto. *Mitos organizacionais*. São Paulo: Atlas, 1996.

MC GEE, James; PRUSAK, Laurence. *Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica*. Rio de Janeiro: Elsevier, 1994.

MELLO, Gláucia Boratto R. *Contribuições para o estudo do imaginário*. Em aberto, Brasília, ano 14, n.61, jan/mar, 1994.

MENDES, Stefan Geraldo de Romer de Moncada de Souza. *Homo Absconditus*. Dissertação. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas. Universidade Nova de Lisboa. 2012. Disponível em <http://run.unl.pt/handle/10362/9393>. Acesso em 09/08/2013.

MILLER, David Wendel; STARR, Martin K. *Estrutura das decisões humanas*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1972.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 10 ed. São Paulo: Hucitec, 2007.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. *O desafio da pesquisa social*. In: DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu; MINAYO, Maria Cecília de Souza (org). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 30 ed. Petrópolis: Vozes, 2011.

MINTZBERG, Henry; RAISINGHANI, Duru; THÉORËT, Andre. *The structure of “unstructured” decision processes*. Administrative Science Quarterly, v.21, n.2, p.246-275, 1976. Disponível em [http://media.corporate-ir.net/media\\_files/irol/97/97664/reports/Mintzberg.pdf](http://media.corporate-ir.net/media_files/irol/97/97664/reports/Mintzberg.pdf). Acesso em 15/10/2012

MINTZBERG, H.; WESTLEY, F. *Decision making: it’s not what you think*. Sloan Management Review; v.42, n.3; Spring 2001. Disponível em [https://dspace.ist.utl.pt/bitstream/2295/705928/1/2001\\_Mintzberg%20and%20westley%20Decision%20Making.pdf](https://dspace.ist.utl.pt/bitstream/2295/705928/1/2001_Mintzberg%20and%20westley%20Decision%20Making.pdf). Acesso em 03/11/2012

MIRANDA, Silvânia Vieira. *Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais*. Ci. Inf., Brasília, v.35, n.3, p.99-114, set/dez. 2006. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf>. Acesso em 13/10/2012

MORIN, Estelle M.; AUBÉ, Caroline. *Psicologia e gestão*. São Paulo: Atlas, 2009.

MOTTA, Rodrigo Patto Sá. *A história política e o conceito de cultura política*. LPH: Revista de História n.6, pp.92-100, 1996. Disponível em [http://www.ichs.ufop.br/lph/images/stories/numero\\_6.pdf#page=92](http://www.ichs.ufop.br/lph/images/stories/numero_6.pdf#page=92). Acesso em 12/08/2013.

NAVES, Madalena Martins Lopes. *Análise de assunto: concepções*. R. Bibliotecon. Brasília, v.20, n.2, p.215-226, jul/dez. 1996.

NAVES, Madalena Martins Lopes. *Fatores interferentes no processo de análise de assunto: estudo de caso de indexadores*. Tese Doutorado. Escola de Ciência da Informação. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2000

NEVES, Dulce Amélia de Brito; DIAS, Eduardo Wense; PINHEIRO, Ângela Maria Vieira. *Uso de estratégias metacognitivas na leitura do indexador*. Ci. Inf., Brasília, v. 35, n. 3, p. 141-152, set./dez. 2006

NOGUEIRA, Maria Suely; MENDES, Isabel Amélia Costa; TREVIZAN, Maria Auxiliadora; HAYSHIDA, Miyeko. *Técnica dos incidentes críticos: uma alternativa metodológica para análise do trabalho em áreas cirúrgicas*. Rev. Paul. Enf., v.12, n.3, set./dez. 1993. Disponível em <http://gepecopen.eerp.usp.br/files/artigos/Artigo50fin.pdf>. Acesso em 07/10/2012

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. *Criação do conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*. Rio de Janeiro: Campus, 1997

OLIVEIRA, Gleide Peixoto de; MAIA, Lícia de Souza Leão. *Estudo do universo imaginário de professores de matemática: uma análise a partir da teoria de Gilbert Durand*. 2008. Disponível em <http://www.anped.org.br/reunioes/31ra/1trabalho/GT19-4798--Int.pdf>. Acesso em 20/11/2012.

OLIVEIRA, Tânia Modesto Veludo. *Amostragem não probabilística: Adequação de Situações para uso e Limitações de amostras por Conveniência, Julgamento e Quotas*. Administração On line, v.2, n.3, jul/ago/set 2001. Disponível em [http://www.fecap.br/adm\\_online/art23/tania2.htm](http://www.fecap.br/adm_online/art23/tania2.htm). Acesso em 15/06/2013.

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. *Informação e psicodinâmica organizacional: um estudo teórico*. Dissertação Mestrado. Escola de Ciência da Informação. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 1999

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. *O símbolo como mediador da comunicação nas organizações: uma abordagem junguiana das relações entre a dimensão afetiva e a produção de sentido nas comunicações entre professores do departamento de Psicologia de uma instituição de ensino superior brasileira*. Tese (Doutorado) – Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo. Departamento de Psicologia Social e do Trabalho. São Paulo: Instituto de Psicologia, 2005. 367p.

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. *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*. In: XII ENANCIB, 2011, BRASÍLIA. Anais do XII ENANCIB. Brasília : UNB Brasília, 2011. v. 1. p. 01-20.

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. *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. XIII ENANCIB. Rio de Janeiro, 2012

PEREZ JUNIOR, José Abílio. *Breve introdução à hermenêutica do capítulo I do NĀṬYAŚĀSTRA: a criação DONĀṬYA; a construção do primeiro teatro, e o “recontar” do paradigma dos três mundos*. *Religare* 8 (1), 12-22, março de 2011. Disponível em <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/religare/article/view/10939/6134>. Acesso em 09/08/2013

PIERI, P. F. *Dicionário Junguiano*. São Paulo: Paulus, 2002.

PIMENTA, Solange Maria; FERREIRA, Flávia Elias. *Trabalho, Identidade e consumo: a configuração do sujeito contemporâneo*. In I. B. Goulart; A. Vieira. (Org.); *Identidade e subjetividade na gestão de pessoas*, p. 75-90. Curitiba: Juruá, 2007.

PINTO, Maria Cristina Mello Ferreira (trad.). *Princípios de indexação* – UNISIST. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.10, n.1, p.83-94, mar.1981.

REY, Fernando Luiz Gonzales. *Sujeito e subjetividade: uma aproximação histórico-cultural*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

ROCHA, M. L. *Psicologia e as práticas institucionais: a pesquisa-intervenção em movimento*. *Psico*, 37 (2), p. 169-174.

ROLIM, Elizabeth Almeida; CENDÓN, Beatriz Valadares. *Modelos teóricos de estudos de usuários na ciência da informação*. *DataGramZero - Revista de Informação - v.14 n.2 abr/13*. Disponível em [http://www.dgz.org.br/abr13/Art\\_06.htm](http://www.dgz.org.br/abr13/Art_06.htm). Acesso em 15/09/2013.

SARACEVIC, Tefko. *Ciência da informação: origem, evolução e relações*. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.1, n.1, p. 41- 62, jan/jun. 1996.

SILVA, Maria dos Remédios da; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. *A prática de indexação: análise da evolução de tendências teóricas e metodológicas*. *Transinformação*, v.16, n.2, 2004.

SILVEIRA, Martha Martinez; ODDONE, Nanci. *Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos*. *Ci.Inf.*, v.36, n.2, Brasília, may/aug 2007. Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652007000200012](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652007000200012). Acesso em 12/09/2013.

SIMON, Herbert. *Comportamento administrativo*. Estudo dos processos decisórios nas organizações administrativas. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1965.

SOUZA, Jovelina Maria Ramos. *As origens da noção de poïesis*. *Hypnos*, ano 13, n. 19, 2º sem. 2007. São Paulo p. 85-96. Disponível em <http://revistas.pucsp.br/index.php/hypnos/article/view/4833/3402>. Acesso em 05/09/2013.

- SVENONIUS, Elaine. *Directions for research in indexing, classification and cataloging*. Library Resources & Technical Services. v.25, n.1, p.88-103, 1981.
- TASSARA, Eda Terezinha de Oliveira; RABINOVICH, Elaine Pedreira. *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*. p.211-267. São Paulo: Educ; Fapesp, 2001.
- TAYLOR, Robert S. *Value-added processes in Information Systems*. New Jersey: Ablex publishing corporation, 1986.
- THOMSON, David. *Pequena história do mundo contemporâneo*. 3 ed. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1973.
- TITTONI, Jacqueline. *Subjetividade e trabalho*. Porto Alegre: Ortiz, 1994.
- TONTA, Yasar. *A study of indexing consistency between Library of Congress and British Library Catalogers*. Library Resources & Technical Services, v.35, n.2, p.177-185, apr. 1991.
- TURBAN, Efraim; RAINER, R. Kelly; POTTER Richard E. *Administração de tecnologia da informação: teoria & prática*. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- UNESCO. *UNISIST: Synopsis of the feasibility of a world science system*. Paris, UNESCO, 1971.
- VALENTIM, Marta Ligia Pomim. *Análise de conteúdo*. In: VALENTIM, M.L.P. *Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação*. São Paulo: Polis, 2005. p.119-134.
- VENANCIO, Ludmila Salomão. *O caminhar faz a trilha: o comportamento de busca da informação sob o enfoque da cognição situada*. Dissertação. (Mestrado). Escola de Ciência da Informação. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2007.
- VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. *Competência informacional – bases históricas e conceituais: construindo significados*. Ci. Inf., Brasília, DF, v. 38, n. 3, p.130-141, set./dez., 2009
- YIN, Robert K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 3ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- WEICK, Karl . *A psicologia social da organização*. São Paulo: Edgar Blücher, 1973.
- WEICK, Karl; STCLIFFE, K. *Managing the unexpected: assuring high performance in an age of complexity*. San Francisco: Jossey-bass, 2001.
- WILSON, Thomas Daniel. *On user studies and information needs*. Journal of Documentation, v.37, n.1, p.03-15. 1981.
- WILSON, Thomas Daniel. *Models in information behavior research*. Journal of Documentation, v.5, n.3, p.249-270. 1999. Disponível em <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>. Acesso em 12/09/2013.

WILSON, Thomas Daniel. *Human information behavior*. Informing Science, v.3, n.2, p.49-53, 2000. Disponível em <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>. Acesso em 12/09/2013.

ZAINA JUNIOR, Rinaldo. *Hospitalidade no contexto de uma organização do terceiro setor de inspiração religiosa*. Revista Hospitalidade, 2005. Disponível em <http://www.revistas.univerciencia.org/turismo/index.php/hospitalidade/thesis/view/9>. Acesso em 10/08/2013.

ZIEMER, Roberto. *Mitos organizacionais: o poder invisível na vida das empresas*. São Paulo: Atlas, 1996.

## APÊNDICES

## Apêndice 1

## Entrevista inicial. Análise de conteúdo.

Categorias	S1	S2	S3
Processo de TD	pego o livro, dou uma lida na orelha... né, olho o título, observo o título, dou uma lida na orelha, dou uma lida na introdução, as vezes aí me basta... para eu definir o assunto né. Quando isso não basta eu vou lendo um pouco mais	Fiz a catalogação.., mas, a partir do momento que você pega o livro pra... pra procurar o autor, procurar a entidade, procurar tudo, você já..., o cabeçalho de assunto já começa a ser delimitado na, na sua cabeça né...	a primeira coisa é a fonte daquele termo, então, por exemplo, aqui [na universidade] se ele é um termo da FGV, se eu tenho um termo que é FGV e outro BN, aqui [na universidade] por ser FGV ele vai na frente, ele tem prioridade. É, então é a fonte daquele termo, é..., uma outra questão, uma outra questão que se pode considerar também é a pertinência do termo no contexto, que daí eu fecho[.], então faz uma análise do, do contexto mesmo, de onde você está, do seu público.
Critérios	<p>... entrar com aquele documento que está em mãos da melhor forma possível</p> <p>Aí eu busco padrões; tem padrões?, tem o cabeçalho de assunto que nós seguimos; então isso eu não fujo, mas dentro desse cabeçalho de assunto eu procuro um termo que se aproxima mais do, do tema do livro, do assunto do livro</p> <p>Porque a preocupação primeira de cada, da biblioteca de cada unidade, é atender o usuário local, da unidade, então, pra ele que a gente trabalha principalmente, pra ele achar o... que</p>	<p>eu procuro assim, dar mais cabeçalho de assunto de acordo com o livro para que ele tenha... uma boa visão do livro, para ele ir a estante já sabendo que ali atende a necessidade dele, a informação dele.</p> <p>Pra mim, a primeira decisão é o que tá no livro. Eu vejo o conteúdo, procuro dar o assunto o mais fiel possível do que tá no livro. Aí, as vezes..., eu posso dar um segundo cabeçalho.</p> <p>o foco principal é o assunto do livro..., depois seguir as normas...rsrsrs... e, eventualmente, se o livro gera alguma dúvida, dar um outro cabeçalho de assunto pra..., pra poder também... ser um foco de</p>	<p>É, então é a fonte daquele termo, é..., uma outra questão, uma outra questão que se pode considerar também é a pertinência do termo no contexto, que daí eu fecho.</p> <p>esse termo cabe na engenharia voltada para essa área, aqui a nossa engenharia é voltada para essa, então faz uma análise do, do contexto mesmo, de onde você está, do seu público.</p> <p>primeiro, assim, o que te move a entender que não é tudo igual, igual aquilo que eu falei, administração na UNA não é administração na FUMEC não é administração no, na UFMG; eles não vêem e não buscam a informação da mesma forma. A primeira coisa, né, e aí já começa a sua.. , a sua decisão né, eu tenho que tender para esse</p>

	<p>ele busca.</p> <p>...vou buscando essas especificidades do livro, exatamente que é o interesse do, do aluno é achar aquilo dentro do, do assunto, do tema que ele busca, coisa mais específica, né.</p> <p>Não tem sentido um trabalho feito só porque eu acho que... assim pode ficar melhor mas e o usuário? Como é que ele busca isso? É isso que eu tenho mais em mente.</p> <p>Não que eu vá colocar exatamente o assunto que foi colocado [nas outras bases], mas eu observo se vai servir para o usuário, entendeu, tendo em vista que, que a área é específica e como que ele pede. Assim, eu procuro saber isso pra colocar dentro daquilo, né, pro usuário achar</p>	<p>atração.</p>	<p>lado, não posso tender pra, pra esse. ... e aí segue os instrumentos ..ahaha</p> <p>[...] tem esse desafio do seu contexto [...] Onde eu estou, antena, para esse público, antena é isso. Então deixa eu buscar meus instrumentos. Então esse é um desafio constante né de não deixar, assim, achar que um termo ele é o tempo todo significa a mesma coisa. Aí depende do seu..., tem que fazer essa análise situacional, vamos colocar assim...rsrsrs</p> <p>Tem uma cultura, aí até mesmo dentro da própria [universidade], você vai indexar um mesmo livro ou na administração, ou na matemática ou na engenharia, um mesmo termo, vamos colocar, ele pode ter, ele está sob o mesmo cabeçalho, mas ele cabe em local talvez diferente na indexação.</p>
Experiência	<p>Acho que quanto mais a gente tem consciência profissional acho que mais a gente se preocupa.</p>	<p>Quando você conhece a área, quando você estudou alguma disciplina cê dá, cê dá o cabeçalho de assunto com mais rapidez e mais confiabilidade.</p> <p>aí vai o meu conhecimento em administração.</p> <p>o fato de eu ser formada em administração me dava mais desenvoltura para catalogar um livro.</p> <p>as vezes é assim, administração de custos: direto; contabilidade de custos: direto;</p>	<p>Eu posso, vamos colocar, assumir o risco para mim. Se eu não estou numa área onde eu domino, onde eu posso comprovar experiência, vamos colocar assim, aí eu, eu sigo os instrumentos.</p>

		<p>administração de pessoal: direto, você não tem dúvida</p> <p>eu importei o MARC e no MARC também tem os cabeçalhos de assunto. Eu posso concordar com eles ou não</p>	
Fontes usadas	<p>[...] Fundação Getúlio Vargas né, o CD de, de autoridades; esse aí é consultado direto. Depois dele, que eu não consigo, aí eu vou pro colega..., aí a gente tem que decidir.</p> <p>O assunto eu não recorro, por exemplo, a outras bibliotecas não, é aqui mesmo.[...] e essas bases de dados, que a gente olha</p> <p>...assunto, assunto, é fica por aqui, a gente fica preso, eu olho por exemplo... outras bases; bom, indexou esse livro, catalogou esse livro, deixa eu dar uma olhada no assunto, né; vou lá na LC principalmente...aí eu vou buscando nas bases, entendeu, nas bases de dados, LC, British Library... e outras, da, da Espanha, Nacional da Espanha, a nossa BN aqui...</p>	<p>Aí eu dou uma pesquisada na Library of Congress. Aí a Library of Congress colocou desse jeito, a FGV colocou desse jeito, então, ali eu decido. Aí geralmente eu opto pela Library of Congress.</p> <p>E, as vezes assim, cê vai no CD, cê está em dúvida com um assunto.</p> <p>Então eu vou muito na..., principalmente que a nossa área é administração, a FGV é administração, eu vou muito na, na FGV e vejo também o assunto que eles colocaram ...</p>	<p>Então já tinha os instrumentos da biblioteca [...], os catálogos que poderiam ser usados, os vocabulários controlados que poderiam ser usados, e os demais profissionais, né que lidavam, que tavam a mais tempo na [universidade] que poderiam orientar uma coisa que saísse fora do padrão, né porque aí seria equipe</p> <p>pro cabeçalho a gente consulta o catálogo autorizado da [universidade] aqui dentro, depois a gente consulta é... a biblioteca nacional, depois a gente consulta a rede Pergamum..., e aí tem as prioridades</p> <p>LC, FGV, é, a própria..., o próprio Pergamum né, a rede Pergamum normalmente ela é padrão, todo mundo consulta e a biblioteca nacional, já tem umas fontes que são, vamos dizer assim, são ... referências.... elas atualizadas constantemente, então ela tem uma credibilidade no meio da indexação, que a LC, a British Library, aqui no Brasil a BN e a FGV.</p>
Sentimento	<p><b>[Isso te traz alguma ansiedade, você se preocupa se o termo escolhido é o mais adequado ...]</b> Muito...</p> <p>[...] agora o assunto sim, é desafiante mesmo</p>	<p>e as vezes eu não quero ceder... aí, as vezes, traz um pouco de ansiedade</p>	<p>Tem muito desafio [...] São termos muito novos que remetem a outros termos né e você acha que é uma coisa, não é assim...</p> <p>Não, para mim é, é desafiante. Eu fico, - Noh, será que está certo mas não com, tipo assim, com medo, insegura. É assim, nossa vamos ver se vai</p>

	[...] a gente tem tanto essa, esse tipo de aflição na hora de definir		funcionar... Eu estou ali monitorando, mas não é insegurança, é o que é motivante  e é frustrante, assim, você olha assim eles pediram o livro, eles precisam do livro, e eles não acharam o livro porque não tava com o termo ideal, o termo correto, vamos colocar assim. Não foi específico o suficiente para o pesquisador encontrar.
Pressão	Eu não observo isso não [METAS]. Já houve cobrança nesse sentido. Sério mesmo!; eu não importo, eu não importo com a quantidade que eu tô colocando. Eu vou importar com a forma e a qualidade dos dados que vão para a base  Eu faço no meu ritmo na forma que, que eu acho que é a melhor forma	[...] a tomada de decisão, ela é individual mas ela entra em choque as vezes com seu colega de trabalho.  tentaram colocar metas na gente, por exemplo, eu quero no mínimo dez livros de catalogação por dia... foi a pior época que eu passei na universidade. A gente trabalhou com pressão; aí eu questionei e falei que biblioteca não é chão de fábrica, entendeu?!... e, assim, a cobrança era diária, tanto que a gente entrava ali dentro e cada uma ia pro, pro Pergamum, relatórios, estatísticas, produção, usuários, para ver quanto que a gente tava fazendo por dia. Aí, nessa parte, nós catalogamos errado; nessa parte eu falei assim, - seja o que Deus quiser. Se a pessoa tiver cobrando produtividade, qualidade vai perder  Então isso gera conflitos na tomada de decisão. Eu tenho uma visão e meu colega de trabalho tem outra.	é uma atividade complexa porque você tem que fechar... é... um termo para um conhecimento que você não tem e para um uso que você não vai usar, você não é o usuário né.  Então, nesse contexto, sim, muita pressão. [...] nesse contexto de avaliação de MEC ou de inauguração de uma biblioteca nova,[...] Então você fica pressionado para atender aquela demanda com um mínimo de qualidade técnica
Obstáculo	[...] porque você não é, não sou especialista - ai, ai, ai - vou colocar um termo aqui que, né, pode até	Aí você vai assim... as vezes quando a pessoa vem te pedir uma ficha catalográfica aí você faz uma entrevista - não ... eu quero	Agora, se eu não encontro ali, e não tenho... não tenho como debater porque tem pouca experiência naquele assunto, naquela área, é o

	<p>ridicularizar o trabalho da gente , tem muito cuidado com isso...</p> <p>... é uma pena que a gente fica muito distante do especialista aqui...</p> <p>...aí eu reclamo da distância entre a catalogação e a referência; se tivéssemos uma proximidade maior... aí é, acho que haveria um entendimento melhor e até facilitaria a indexação</p>	<p>isso, eu quero aquilo... aí cê vai mostrando para a pessoa que você tem que seguir o CD da FGV, o cabeçalho de assunto... até ele aceitar isso, as vezes ele não aceita... rrsrs</p>	<p>que acontece com a maioria dos catalogadores a gente desce, a gente desce a especificidade, a gente vai para um termo mais geral, sabendo que isso pode prejudicar o usuário, mas aí é a forma de fazer correto</p>
Relacionamento	<p>É aqui que eu tenho que decidir, é com o colega do lado me ajudando ....</p>	<p>Às vezes [relaciono] com quem está do meu lado [...] a maioria é com relação ao MARC na catalogação [...] mas, a maioria, é um trabalho solitário.</p>	<p>aí as pessoas que você relaciona.. com sua equipe, com os seus instrumentos, que são os outros catálogos, os vocabulários controlados e muito interessante depois que eu fui trabalhar com a área bastante técnica, que é a engenharia, eu tive que ter suporte dos próprios usuários, professores, pesquisadores, que foi uma parte interessante que eu acredito que aqui, acho que na [biblioteca] a pessoa de ciências humanas ela não demanda muito catalogador, e se você vai para uma área mais técnica, engenharia que é o que eu domino, você precisa além de seus instrumentos, precisa do respaldo do, do pesquisador... para conseguir entender né</p>
Dúvida	<p>[...] porque tem coisas, tem..., tem momentos que eu fico um tempão [...] pra definir....</p>	<p>então qual que eu vou usar aqui; qual que vai representar melhor o assunto? As vezes isso começa, te cobra um tempinho a mais. As vezes o que demora mais pra gente é montar cabeçalho de assunto porque na, na cabeça cê já definiu mas você tem que seguir as normas do, do geográfico né, ver se já tem na nossa base e montar: assunto,</p>	

		<p>geográfico, data...,</p> <p>... porque as vezes o, o cabeçalho de assunto, ele é, ele é sub, subcabeçalho com o geográfico, as vezes ele pode ser divi..., subdividido geograficamente, aí você tem que prestar atenção nesses detalhes</p> <p>E as vezes você tem o termo e não tem no CD da FGV. Aí cê tem que ir fazendo uma pesquisa nos termos da FGV pra achar o que tá mais..., o que tá mais... dentro do assunto</p>	
--	--	--	--

## Apêndice 2

## Análise de conteúdo - Protocolo Verbal

Categorias	S1	S2	S3
Processo de TD	Consultei a ficha catalográfica do livro..., consultei outras bases..., né, que eu sempre consulto, mesmo quando eu tô sabendo.	fiz uma pesquisa... em três sites ... vi o, o assunto que eles colocaram e cheguei a, a melhor solução pra mim  primeiro eu vejo o livro, se eu identifico fácil o assunto, aí tudo bem. ... aí se eu tenho alguma dúvida eu vejo - pode ser esse assunto?... aí eu vou no CD da FGV.	pegar o livro, dar uma avaliada né, título, subtítulo, né, [...]. E a partir do termo atribuído[...], aí a gente vai para o vocabulário controlado, [...] Então foi, todos eles foi, foi bem tranquilo, aí eu segui essa ... essa metodologia que aí num... num saiu fora dela não.
Critérios	ele tem tabelas, assim, não dá para representar as tabelas da forma que é colocada aqui, sabe. Porque tabelas é uma forma, apesar daqui até ser assunto também, mas assim..., aí eu coloquei mais, mais geral, informática, estudo, ensino; não tô fugindo mas... talvez pudesse ser mais específico se o... o cabeçalho me permitisse.	a gente coloca em primeiro, assunto, geralmente o primeiro assunto é o que tá na classificação, [...] a classificação tem que corresponder ao meu primeiro assunto	a gente esclareceu aquela coisa do contexto né, é para a comunidade universitária, né, para entrar o acervo da [universidade]  Aí eu achei isso aqui muito superficial para universidade[...]eu queria uma coisa mais específica né
Experiência	Esse primeiro livro..., eu não tive ... grandes... dificuldades, não. Já vi logo que se trata de ensino superior né,... só que... e.. extensão universitária... então assim foi bem..  ... mas, assim, eu já sabia!, é só pra dar uma olhada assim, né... me escapado... se tivesse me escapado alguma coisa...	Quando o assunto é fácil, a decisão, a tomada de decisão é vapt-vupt	E ele me remetia também a ensino superior né, que é o que eu, havia previsto, a educação no geral, e a universidades e faculdades; então, um único termo né, ele já atendia os outros três que eu tinha... que eu tinha pensado.
Fontes usadas	o CD, esse CD do, do bibliodata... Fundação Getúlio Vargas, eu sempre..., eu sempre consulto, isso em qualquer assunto eu sempre consulto. E, mais outras bases, Biblioteca Nacional, já que é um livro, né..., é	Ajuda aos universitários foi... ver como que a Unicamp tava catalogando, como que a USP tava catalogando  Sempre o CD da FGV[...]. Mas eu também	eu encontrei extensão universitária, um termo já autorizado pela FGV e já usado na [universidade]  Consultei a rede pergamum [...]

	do Brasil... e... até o próprio pergamum, a rede...	recorro a, a outros sites, a outras bibliotecas pra ver se elas já catalogaram esse livro, pra ver qual foi o assunto que elas concordaram, colocaram e se eu concordo com eles, né; se eu concordar eu copio, se não eu vou tentar arrumar um que eu considero mais correto.	aí eu fui né, pro, pro vocabulário controlado com essas, com esses termos aqui
Sentimento	Essa busca, essa dúvida, também é muito corriqueira, essa, sabe... quando você não consegue representar, quando você busca uma coisa mais ... isso... todo dia acontece.  Porque eu fico assim, aí eu me coloco lá na posição de usuário – Ai meu Deus!... eu acho que ele podia por esse também mas eu não consigo representá-lo. Sabe, então fica essa ansiedade... e a dúvida, as vezes, será que... mas, assim, também não posso perder... dias com, com...,né, ele está representado, eu sei, mas eu fico sempre na dúvida, será que eu poderia ter representado melhor, será que teria um outro.	eu... me dá uma certa ansiedade porque a minha preocupação é, é com o que vai para a estante. Afl... e com quem tá consultando a nossa base na... , na UFMG, então assim, a gente quer certinho, quer colocar assim, ... a, o assunto que interprete melhor o livro, ou então é , é cê imagina ele indo na estante e lá naquela estante!..	[...] digo que foi tranquilo...
Pressão			
Obstáculo	Mas eu não tive como representar isso aqui não [...] Aí eu coloquei mesmos esses assuntos [...] Que eu acho que não tá... incorreto, mas podia ter um outro assunto que, nesse caso, a, o cabeçalho não me... me permite, não tinha um assunto que pudesse representar isso.	agora, a tomada de decisão ela é mais complexa quando cê pega um livro do qual você não tá familiarizada	eu achei alguma coisa em pesquisa mas tá muito solto, então esse aqui eu tive que ter mais critérios porque... digamos assim... porque ele é ciências humanas, então conhecimento científico, vamo pegar dentro da ciência da informação, depois dentro da educação é outra, e aqui não ficou claro se ele tá ...ele... ele não tá na educação, ele tá dentro da... da extensão, bem específico sabe?, se a gente não perceber, igual eu pensei aqui, ensino superior, didática, sabe, se a gente não perceber o que ele tá falando

			dá ... né... esse conhecimento científico que já... já aconteceu no ensino superior, já aconteceu na didática... numa ação de extensão, pra... pra isso
Relacionamento	o colega...rsrsr mas o colega do lado foi mais assim..., não... rsrsrs deixa eu fazer todo o processo né, que eu sabia que ele ia, ele ia concordar, assim, né, mas, assim, não.. vou fazer o processo todo		
Dúvida	O segundo ... Novos Tempos... Bom, esse eu fiquei mais tempo. Porque eu sei que é um livro baseado em, em pesquisa científica, mas é um livro... romanceado..., mas ele é... baseado em, em, em pesquisa científica mesmo, né. E a, a forma da escrita dele é que é mais romanceada... e..., então isso eu fiquei – não, coloco mudanças climáticas que é .. ele fala em clima, ele fala em , em... a questão ambiental, né, mas ele fala também assim, uma parte, parece que ele consulta... ele estuda também .. a pess..., o autor estuda também assim, como o tempo influencia o homem, até a própria... experiência da-daquele homem lá no campo, quando ele percebe que vai ventar, que vai chover... essas coisas. Mas eu não tive como representar isso aqui não, né,	o que eu mais tive dúvida foi no...foi naquele da... da parte de ecologia, de clima... eu não tô muito familiarizada com... foi Novos Tempos. Eu não tava muito familiarizada com esses climas da área de... climatologia assuntos  O segundo que me deu mais trabalho, foi o terceiro livro, Tabelas organização e pesquisas, porque tabelas, no CD da FGV, é só tabelas; ... aí eu fui folhear o livro para entender o que que se trata...aí vai aqui, vai ali... aí eu tive que procurar ajuda aos universitários rsrsrs  mas o que me deu mais trabalho foi esse, da... de computador porque o título sendo tabelas ... pra mim que sou leiga, não me diz nada...  esse aqui eu tive que tomar uma decisão, no livro 2,...: tempo, climatologia ou mudanças climáticas ou aquecimento global.	eu não sabia que esse era o ponto central, aí eu tive que, né, ir no... rapidamente no prefácio... apresentação não... e... aí eu procurei o sumário... realmente pra verificar

## Apêndice 3

	S1
Incidente crítico	Tinha um termo – empreendedorismo – que, tem agora, que a Fundação não previa; ela previa esse termo em inglês;... não sei nem te dizer como porque eu já esqueci porque agora está autorizado. Então ficávamos naquele impasse: o usuário não vai achar, o usuário..né, não é obrigado a saber... inglês né; aí já ... fomos até [...] o contato com a Fundação Getúlio Vargas , solicitamos a ela pra entrar em contato e pedir para autorizar esse termo
Imagem	Nossa!!! rrsrs. Uma imagem? rrsr Ah, barreira, eu acho que um muro. rrsrs, É, uma barreira, assim bem, sabe...
Explicação	Ah, porque é, porque é uma barreira mesmo, sabe, eu acho que é, é, é a dificuldade que o usuário tem de localizar e a gente tem de disponibilizar desta forma. Aí parece que não existe uma .. existe um muro entre o bibli... entre o class... entre o catalogador e o usuário da ponta... sabe, o que me veio foi isso, essa imagem

	S2
Incidente crítico	Na verdade foi uma tese de uma professora. Ela... foi uma tese de doutorado de uma professora [...], que ela não aceitava o CD da FGV. Não aceitava, não aceitava; ela queria competências gerenciais e não tem competências gerenciais no CD da FGV, rrsrs. Ela ficou uns dois dias; eu não queria colocar termo livre e ela não queria colocar termo... como é que fala... ela não queria aceitar do CD da FGV. [...] Aí ela foi, dois dias, quando chegou no terceiro dia ela já tava ..rrsrs.... meio nervosa... aí eu falei assim, eu vou colocar o que ela quer e na catalogação da tese eu coloco o correto, rrsrs. Então a ficha catalográfica dela está com um assunto e no... na base ele tá com outro. Porque ela arrumou modismos né?! ... administração tem modismos né ... ela cria um, um termo que é o tchan do momento, então... aí eu coloquei o termo que ela queria porque senão ela não ia aceitar, e quando a tese veio definitiva nós catalogamos pelo CD da FGV
Imagem	.... uma imagem... um menino correndo, correndo e você não conseguindo pegar ele ... um menino bem levinho, aquele que você dá uns tapinhas nele e ele..., sai correndo desesperado.
Explicação	Aí ... mais ou menos isso, porque nós não entramos em... num diálogo né?

	S3
Incidente crítico	Olha, nesse ... no contexto todo, essa coisa que eu te falei da antena né e que na física é um coisa, nas ciências aeronáuticas é outra, na engenharia aeroespacial é outra, o mesmo termo dentro da mesma elétrica isso foi uma coisa que, pra mim, assim, eu uso sempre de exemplo, porque antena é uma antena; tá, mas se o mesmo livro prum físico essa antena tá num contexto e não é o assunto principal. Já prum engenheiro aeroespacial dentro de alguma coisa aérea, ... já para o engenheiro elétrico... eu peguei um livro foi na [...], ciência aeronáutica, e a gente tinha as outras engenharias comuns, elétrica e tudo mais, e esse livro ele deu ... um pano para manga; tá, mas antena, antena é antena... aí né o coordenador das ciências aeronáuticas falou: “não, mas, para a aeronáutica, antena assim não é antena assim que vocês conhecem...” isso não é só uma antena! Aí depois..., e aí ficou aquela coisa, obedecemos ele ...mas, aí a outra engenharia ia ficar prejudicada né, não podia mexer no termo, ficou um impasse e isso só fechou para mim, olha para você ver, depois de uns quatro anos quando eu trombei com a engenharia aeroespacial para catalogar de novo. Eu falei, “Ah... por isso... porque engenharia aeroespacial não é aeronáutica, né,, é é satélite, é antena ... eh é eh..eu falei... ah.. então o que o cara da aeronáutica tentou me explicar lá trás é essa antena né ... de satélite... ah bom... agora fechou o círculo né, você ter que passar por três áreas - que usa o mesmo termo de formas diferentes – pra eu fechar e era um termo que a gente acha que é bobo, todo mundo sabe o que é uma antena né ... não é tão assim... rrsrrs não é tão fácil assim...rrsrrs
Imagem	antena como o engenheiro da aeronáutica? Aí você pensa na elétrica aqueles fiozinhos né que pode pegar uma antena capta aquilo, aquele choquezinho, lá os raios, porque que o , o cientista aeronáutico não vê a antena, antena para ele é outra coisa, aí você vai ligando, então assim an... cada vez que eu vou para uma área eu penso em uma coisa. Eu penso nas ondas eletromagnéticas, essa imagem, com uma antena captando e emitindo alguma coisa. Aí eu penso num, num avião, né, com o que que a antena poderia tá ali pro, pro piloto pensando na aeronáutica. E depois na aeroespacial né uma antena, um espaço para captar o que? Então tem essa,... sempre a antena ligada a uma imagem da outra área
Explicação	ondas eletro-magnéticas por causa da elétrica, com o avião por causa da ciência aeronáuticas e com o espaço aéreo por causa da, da aeroespacial, da engenharia aeroespacial, sempre a antena com tudo assim ...rrsrrs... onde que ela melhor se encaixa. ahahah rrsrrs

## Apêndice 4

## Teste Arquetípico de Nove Elementos – S1

Tente imaginar uma cena INSPIRADA na situação de tomada de decisão você acabou de narrar utilizando, para representar os problemas e/ou personagens envolvidos nessa história, os nove elementos a seguir: uma queda, uma espada, um refúgio ou abrigo, um monstro devorante ou ameaça, alguma coisa cíclica (que gira, produz ou progride), um personagem, água, um animal (pássaro, peixe, réptil ou mamífero) e fogo.

Desenhe a cena neste papel.



Após o término da tarefa escreva aqui a história do seu desenho.

Para decidir sobre que caminho tomar, observei primeiro o que tinha em mãos e o que tinha a minha volta. Eu sabia que precisava seguir. Nessa observação eu vi algumas barreiras: montanhas, o mar azul, que apesar de lindo, me assustava com suas bravas ondas. Vi alguns caminhos que poderia seguir: as trilhas das montanhas, o barco que poderia me levar a outro lugar. O que eu tinha em mãos não poderia ser perdido. Eu teria que seguir com ele. Me senti encorajada, porque eram caminhos que me levariam ou não para onde eu queria chegar. Pensei e repensei e decidi descansar um pouco num belo jardim que me permitia <sup>me que eu usava a pele, que</sup> ver o mar, as montanhas. Pensei no sol que nasce a cada dia, no vai e vem das águas do mar, na vida dos animais como borboletas que voavam no jardim e que um dia foi uma larva. Decidi me levantar. Estava <sup>logo</sup> ansiosa que o objeto de toda reflexão me escapasse das mãos. Recuperei o objeto, testei vários caminhos recolhendo de cada um um pouco de experiência. Com isso, consegui encontrar a trilha mais segura, apesar de não ser a mais curta.

### Questionário de avaliação do desenho

A. Entre os nove elementos do teste de sua composição, indique:

1. Os elementos essenciais em torno dos quais o senhor (a) construiu o desenho.

montanhas, trilhas, borboleta, espada

2. Os elementos que você teria vontade de eliminar. Por quê?

ondas do mar (água),

B. Como acaba a cena que você imaginou?

- consciência do caminho a seguir

C. Se você tivesse que participar da cena composta, onde estaria? O que faria?

- Exatamente o que o personagem fez.

D. No quadro seguinte, você deve especificar:

1. Por meio de que você representou os nove elementos do teste (coluna A)? Que elemento da situação de tomada de decisão foi escolhido para representar cada elemento do teste? O que, no desenho realizado, representa a queda, a espada, ....

2. O papel/função/razão de ser de cada uma de suas representações (coluna B). Qual a função desse elemento no desenho? Por que você desenhou ele dessa forma, ou melhor, o que ele faz ali, qual o papel dele na cena?

3. O que simboliza, para você, cada um dos nove elementos do teste (coluna C)? Para você, o que esse elemento simboliza ou significa?

Elemento	A. Representado por	B. Função / Papel	C. Simbolizando
Queda	espada	divisão	busca das melhores soluções
Espada	livro	informar	esclarecimento e conhecimento
Refúgio	jardim	Repensar a questão	pensar na solução, mas adequada
Monstro	ondas do mar	dificuldades	insegurança sobre a escolha do caminho
Cíclico	lava-borboleta	mudanças / o novo	busca de novos caminhos / solução da questão
Personagem	Eu	resolver a questão	Personagem que está resolvendo a questão
Água	mar	dificuldades	dificuldades de seguir caminho longo e difícil.
Animal	borboleta	seguir outros caminhos	Adotar e confiar nos novos caminhos
Fogo	sol	possibilidade de solução	clareza do caminho a seguir

## Execução do experimento

Vou te apresentar alguns livros para indexar. De uma forma mais específica gostaria que você fizesse a atribuição de termos para identificar esses livros preenchendo o campo assunto – 6xx do Pergamum. Não será preciso inserir os livros na base. Gostaria apenas que você realizasse o procedimento relativo ao preenchimento deste campo específico utilizando, se necessário, o Pergamum para realizar a atividade, mas escrevendo os termos nesta folha.

Livro 1. O despertar para o conhecimento científico extensionista.

Termos: *Ensino superior,  
Extensão universitária  
Universidades e faculdades  
Comunidade e universidade*

Livro 2. Novos tempos

Termos: *Mudanças climáticas - Brasil  
Tempestades - Brasil  
Brasil - Clima  
Tempo (Meteorologia)*

Livro 3. Tabelas: organização e pesquisa

Termos: *Informática - estudo e ensino*

Procedimentos	Livro 1	Livro 2	Livro 3
Leitura do título e subtítulo	x	x	x
Nome do autor	x	x	x
Lombada			
Área do livro	x	x	x
Leitura do resumo			
Leitura do índice			
Leitura do sumário	x	x	x
Leitura da introdução	x	x	x
Leitura dos capítulos			
Leitura da orelha do livro	x	x	
Leitura dinâmica		x	
Folheada geral		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
Consulta outro bibliotecário	x	x	x
<i>outros: consulta a outras bases de dados</i>	x	x	x

### Realização do AT-9 – transcrição do relato de execução da atividade – S1

**Eu gostaria que você escolhesse um dos livros para que a gente possa fazer a próxima etapa do trabalho com ele.** Esse aqui mesmo... Novos Tempos...

**Para a próxima etapa nós vamos pegar esse livro e pensar na decisão que envolveu o trabalho com esse livro. Eu gostaria que você imaginasse uma cena; eu vou te dar nove elementos e você vai fazer uma cena com esses nove elementos que retrata esse momento que você viveu de estar realizando esse trabalho de tomada de decisão. Nessa cena tem que ter nove elementos: uma queda, uma espada, um refúgio ou abrigo, um monstro devorante e uma ameaça, alguma coisa cíclica, que gira, produz, progride um personagem, água, um animal – pode ser pássaro, peixe, réptil, mamífero, e fogo. Então, pense nesse momento que você passou e nesse desenho eu preciso que tenha esses nove elementos.** Representado num desenho? É

[ intervalo para elaboração do desenho ]

**Escreva agora neste papel a história do seu desenho.**

[ intervalo para registro da história ]

**Eu gostaria que você me contasse sobre o que você desenhou.** Bom, eu desenhei uma pessoa com um objeto na mão, que tinha que tomar uma decisão sobre esse objeto. Então... essa pessoa tá num determinado local pra tomar essa decisão... mas com algumas barreiras, com algumas dificuldades, né. Ela viu várias trilhas, ela percebe que tem várias trilhas, de escape ou, ou pra seguir em frente, mas também barreiras como montanhas e, e esse mar revoltado que... de certa forma estava, mas apesar disto tinha o sol, que todo dia nascia... tem saída... e ao mesmo tempo... lá tinha um lugar que ela podia parar, repensar, né, e ela percebeu o jardim, com um banco onde ela sentou, raciocinou, cedeu o ambiente, olhou o que que tinha em mãos e o que tinha em volta..., né, e... depois de muito pensar, ela levantou, ...tinha que tomar uma decisão e o objeto até escapa das mãos, tamanha ansiedade, mas ela recolhe novamente o objeto, e sai testando os caminhos, em cada caminho que ela entrava ela... adquiria alguma experiência, alguma coisa ela trazia, né. E ela, buscando os caminhos, ela encontrou o caminho que levaria ao que ela queria, que não era o caminho mais curto né, era o caminho mais seguro. ... Isso ...

**Então a sua história fala isso?** É, pelo menos eu tentei colocar no papel essa ideia.

**Agora, leia para mim a história que você escreveu.** Para decidir que caminho tomar, observei primeiro o que tinha em mãos e o que tinha a minha volta. Eu sabia que eu precisava seguir. Nessa observação eu vi algumas barreiras: montanhas, o mar azul, que apesar de lindo me assustava com suas bravas ondas. Vi alguns caminhos que poderia seguir: as trilhas das montanhas, o barco que poderia me levar a outro

lugar. O que eu tinha em mãos não poderia ser perdido. Eu teria que seguir com ele. Me senti encurralada, porque eram caminhos que me levariam ou não para onde me propus chegar. Pensei e repensei e decidi descansar um pouco num belo jardim que me permitia ver o mar, as montanhas. Pensei no sol que nasce a cada dia, no vai e vem das águas do mar, na vida dos animais como borboletas que voavam no jardim e que um dia foi uma larva. Decidi me levantar. Estava ansiosa... estava tão ansiosa que o objeto... o objeto de toda reflexão me escapou das mãos. Recuperei o objeto, testei vários caminhos recolhendo de cada um, um pouco de experiência. Com isso, consegui encontrar a trilha mais segura, apesar de não ser a mais curta....

**Agora a gente vai responder um questionário sobre esse desenho. Entre os nove elementos eu gostaria que você indicasse quais são os elementos essenciais em torno do qual você construiu o seu desenho.** Ah, tá. [ tempo ] É mania de ler a prova primeiro toda pra depois... rrsrrs. [ tempo ] Hum..., montanha, trilhas, borboleta e a espada.

**E quais os elementos que você gostaria de eliminar do desenho?** [tempo] só as ondas... rrsrrs...

**Como acaba essa cena que você imaginou?** Como acaba? É [ tempo] É, consciência do caminho a seguir.

**Se você tivesse que participar dessa cena, o que você estaria fazendo, onde é que você estaria...?**  
[tempo] Não sei se respondo, mas exatamente o que a, a pessoa tá fazendo rsrs. [ tempo ] Exatamente o que o personagem fez, principal.

**Agora nós vamos preencher esse quadro. São três colunas. Nesta coluna estão os nove elementos que eu pedi para serem representados no seu desenho. Eu gostaria que você colocasse o que você representou no seu desenho que é a queda, a espada.... Eu te dei uma ideia e você representou ela de uma determinada forma. E eu gostaria de saber como ele está representado aqui no seu desenho. Eu preciso saber aqui no seu desenho o que é a queda, depois qual a função que ela faz no seu desenho, e, pra você o que a queda simboliza.**

[ tempo para preencher o quadro]

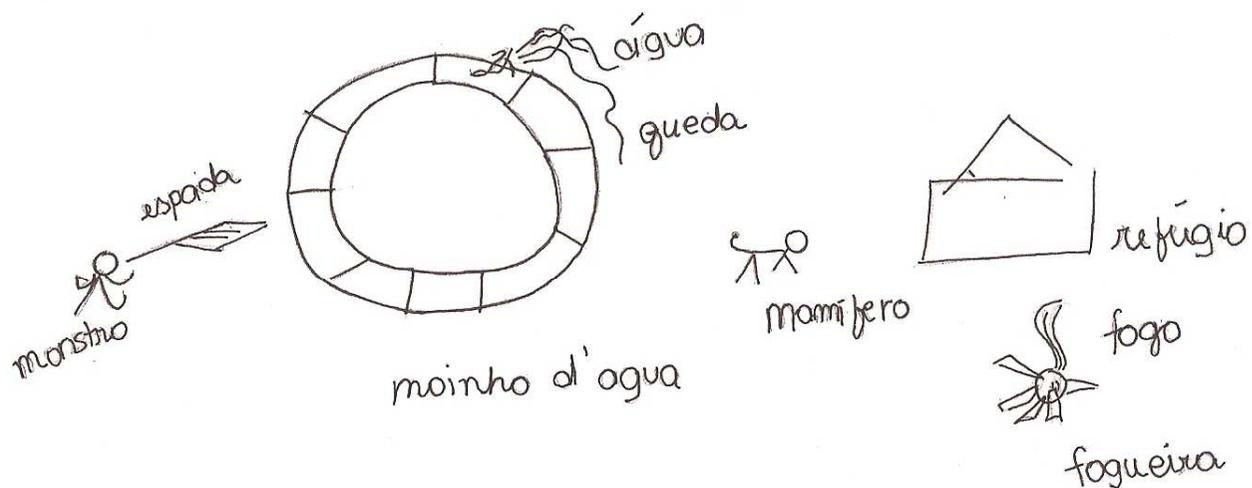
Nossa, que coisa difícil de colocar no papel...

**Como é que você preencheu o quadro?** Ai, eu vou ter que ler, né. A queda eu representei ... com a espada, queda da espada, é... cuja função .. da queda, é a dúvida, e simbolizando aí a busca das melhores soluções. A espada é o livro, é o livro objeto que eu estava em mãos; e cuja função é informar. E simboliza esclarecimento e conhecimento. O refúgio, eu coloquei como o jardim, é para repensar, é o momento que você repensa a questão e re.., e pensa eu tava pensando na solução mais adequada. ... não sei se representei bem... o monstro , as ondas do mar cuja função são as dificuldades que a gente encontra ao longo do processo. ... e simboliza um pouco de insegurança sobre a escolha do melhor caminho. ... Cíclico em pensei na larva e em borboleta, né, que são as mudanças, são... é o novo né. E...simboliza aí a busca de novos caminhos, né, sem resistência, para solucionar a questão. ..Personagem

sou eu, bibliotecária, rsrsr, a função é resolver esta questão, e... simboliza a pessoa que está resolvendo a questão. A água né, o mar, ... eu coloquei como a onda também né, eu vi como dificuldades porque é um caminho longo né, distante..., meio desconhecido, e difícil. O animal, a borboleta, simboliza assim que eu posso seguir outros caminhos posso mudar e simboliza assim... achar e confiar nos novos caminhos. O fogo seria o sol, e a, a possibilidade de solução e a clareza do caminho a seguir.

## Teste Arquetípico de Nove Elementos – S2

Tente imaginar uma cena INSPIRADA na situação de tomada de decisão você acabou de narrar utilizando, para representar os problemas e/ou personagens envolvidos nessa história, os nove elementos a seguir: uma queda, uma espada, um refúgio ou abrigo, um monstro devorante ou ameaça, alguma coisa cíclica (que gira, produz ou progride), um personagem, água, um animal (pássaro, peixe, réptil ou mamífero) e fogo. Desenhe a cena neste papel.



Após o término da tarefa escreva aqui a história do seu desenho.

A dúvida é a

Ameaça (monstro) - uma decisão cíclica, como um moinho de água que para movimentar-se necessita girar, com queda d'água. A decisão (correta, incorreta) é cíclica e traz ameaças como por exemplo, assegurar que a escolha seja a mais acertada. A dúvida é como fogo que arde e a decisão final é como um ~~ser~~ animal que encontra o seu refúgio, ou um ~~pe~~ peixe que agora nada em águas tranquilas.

### Questionário de avaliação do desenho

A. Entre os nove elementos do teste de sua composição, indique:

1. Os elementos essenciais em torno dos quais o senhor (a) construiu o desenho.

fogo, água, queda d'água, refúgio

2. Os elementos que você teria vontade de eliminar. Por quê?

monstro. Monstro e monstro mesmo

B. Como acaba a cena que você imaginou?

C. Se você tivesse que participar da cena composta, onde estaria? O que faria?

Explicitou de forma oral  
as questões B e C

D. No quadro seguinte, você deve especificar:

1. Por meio de que você representou os nove elementos do teste (coluna A)? Que elemento da situação de tomada de decisão foi escolhido para representar cada elemento do teste? O que, no desenho realizado, representa a queda, a espada, ....

2. O papel/função/razão de ser de cada uma de suas representações (coluna B). Qual a função desse elemento no desenho? Por que você desenhou ele dessa forma, ou melhor, o que ele faz ali, qual o papel dele na cena?

3. O que simboliza, para você, cada um dos nove elementos do teste (coluna C)? Para você, o que esse elemento simboliza ou significa?

Elemento	A. Representado por	B. Função / Papel	C. Simbolizando
Queda	Água a 2 metros do moinho	Servir p/ girar o moinho	continuidade
Espada	espada	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	riços no moinho	serve p/ movimentar o moinho	continuidade
Animal	peixe	movimento	peixe estar em ambiente calmo ou mais agitado
Fogo	fogueira	queimar	A dúvida é latente e pode queimar.

## Execução do experimento

Vou te apresentar alguns livros para indexar. De uma forma mais específica gostaria que você fizesse a atribuição de termos para identificar esses livros preenchendo o campo assunto – 6xx do Pergamum. Não será preciso inserir os livros na base. Gostaria apenas que você realizasse o procedimento relativo ao preenchimento deste campo específico utilizando, se necessário, o Pergamum para realizar a atividade, mas escrevendo os termos nesta folha.

Livro 1. O despertar para o conhecimento científico extensionista.

Termos: *Extensões universitárias - Brasil*  
*Ensino superior - Brasil*

Livro 2. Novos tempos

Termos: *Tempo (climatologia)*  
*Mudanças climáticas*  
*Aquecimento global.*

Livro 3. Tabelas: organização e pesquisa

Termos: *Programações (computadores)*  
*Computação.*

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

## Realização do AT-9 – transcrição do relato de execução da atividade - S2

**Eu gostaria que você escolhesse um dos livros para que a gente possa fazer a próxima etapa do trabalho com ele.** Foi esse, Tabelas.

**Então eu gostaria que você imaginasse uma cena inspirada na tomada de decisão deste livro. Dentro dessa cena que você vai desenhar para mim nove elementos: uma queda, uma espada, um refúgio ou abrigo, um monstro devorante e uma ameaça, alguma coisa cíclica, que gira, um personagem, água, um animal – pode ser pássaro, peixe, réptil, mamífero, e fogo. Então você pensa nessa cena, nessa tomada de decisão e faz um desenho colocando esses nove elementos nesse desenho.**

... Uma coisa cíclica que gira, gira, produz ou progride. Uma coisa cíclica. O que que pode ser uma coisa cíclica, que gira?

**Pense em uma coisa que gira, que tem movimento...**

Uma roda. Como chama aquilo que tem em circo? Roda gigante...pode ser uma roda gigante. Uma roda gigante porque nessa classificação eu tava lá em cima – é esse assunto – depois eu fiquei em dúvida – não!, aí eu voltei lá pra baixo... não, é esse aqui... depois eu procurei em outra base – não, é esse aqui; eu já tava mais satisfeita. É isso.

**Mas eu preciso dos nove elementos... ah tá. Você vai ter que desenhar os nove aí e imaginar alguma cena que incorpore esses nove elementos.**

[ intervalo para elaboração do desenho ]

**Então você fez um desenho imaginando a cena da tomada de decisão e incorporou os nove elementos. Agora eu gostaria que você escrevesse a história do seu desenho.**

rsrsrs

[ intervalo para registro da história ]

**Eu gostaria que você contasse a história do seu desenho e da sua história.**

Bom, cê me deu os, os elementos né, aí eu tentei associar a tomada de decisão minha. Ela é cíclica. Ela... vai pra cima, vai pra baixo, e pra ela se movimentar ela precisa... ser igual a um moinho de, de água; aqui, a água tá aqui, ela cai e a queda d'água ela caindo ela impulsiona a roda para ela continuar... a dúvida é um fogo, né, rsrsrs; a dúvida é um fogo que arde...arde, arde, arde, aí na hora q'ocê... passou aquele momento de estresse que você ... – ai não, essa é a decisão mais acertada, é como um

cachorrinho que ...vagou o dia inteiro aí chegou a noite ele vai pra casinha lá bem sereno e tranquilo, eu imagino assim.... entendeu?

**E os outros elementos...** aí eu não falei da... que eu coloquei do peixe pra mim é o seguinte, que as vezes a dúvida é como se, como se o peixe tivesse sendo perseguido por uma... um tubarão, coisa assim, né; aí ele conseguiu se desvencilhar e vai para águas mais tranquilas.

**Então o refúgio...** o refúgio já é a decisão final, pra mim, assim, não sei se eu tô vendo o refúgio como uma casinha, pra mim é assim, eu já resolvi meu problema então eu vou para o meu refúgio e fico ali bem quietinha rrsrrsrs.

**A espada e o monstro...** a espada, a espada eu não associei não. **Com a tomada de decisão, não?** Não. Coloquei porque foi um símbolo que você tinha falado mas... não, a não ser assim, ela estar te espetando e falando assim... é esse?, rrsrrs, é esse? **E o monstro?**... o monstro é a dúvida. É a dúvida que espeta a gente né...

**Então essa é a sua história [ leitura da história ] ... ameaça é o monstro, uma decisão cíclica, ameaça não, a dúvida. No meu caso, não ... a dúvida... é...a....ameaça... monstro.... uma decisão cíclica como um moinho de água que para movimentar-se necessita girar, com queda d'água. A decisão (correta, incorreta) é cíclica e traz ameaças como por exemplo, assegurar que a escolha seja a mais acertada. A dúvida é como o fogo que arde e a decisão final é como um animal ... eu coloquei, eh,... ... que encontra o seu refúgio, ou um peixe que agora nada em águas tranquilas.**

**Para a próxima etapa eu preciso que você me diga quais foram os elementos essenciais em torno dos quais você construiu seu desenho. Quais, desses nove, são essenciais na estrutura do seu desenho?** O fogo, ... o fogo, a água, e a queda d'água que é o moinho d'água, e... o refúgio.

**E quais elementos você teria vontade de eliminar do desenho?** Ah, eu eliminaria o monstro. **O monstro?** Hum, hum. **E por que?** Porque o monstro é monstro mesmo... rrsrrsr... daquela, aquela dúvida atroz, aquela assim, uma vez na vida ou outra você tem a ponto de você deixar ali o livro uma semana pra você tomar uma decisão... eu já tive um monstro uma vez, né, fica ali uma semana para você ver que cabeçalho melhor... você não vai chutar qualquer um né, **então...ele fica ali te aterrorizando...** é ...

**Como acaba essa cena que você imaginou?** Ah, acaba no refúgio, mas aí eu vejo o refúgio como aquele lugarzinho já tranquilo... é meu ponto final, eu já tomei a minha decisão e tudo e agora vou descansar ali, como se eu tivesse na beira de um lago, .... tranquila ...., serena e vou tirar um cochilinho lá no... lá no refúgio.

**Se você tivesse que participar dessa cena que você desenhou, onde você iria estar, o que você estaria fazendo...?** o que eu estaria fazendo aí ... nadando..., eu estaria na água...

**Por que na água?** Hoje está um dia calorento, né, rrsrrs, também assim, a água é gostosa, essa sensação de água, de liberdade..., e o refúgio também. **Você estaria descansando...** Descansando...

**Agora, a última parte é o preenchimento deste quadro. Nesta coluna tem os nove elementos. Eu preciso que você especifique: por meio do que você representou a queda no seu desenho. Nós vamos preencher primeiro essa coluna A. Então, por meio do que você representou a queda no seu desenho? Porque eu te pedi nove elementos e você retratou eles aqui de alguma forma. A queda foi a água... água quando gira o moinho... a espada eu coloquei porque você tinha falado, quase que eu não associei... a espada é a espada mesmo? É. O refúgio para mim é a decisão final... Então eu preciso que você veja o seu desenho e como isso está representado lá, e escreva como você representou eles aqui.**

[ tempo para preenchimento do quadro]

**Então, na coluna A, a queda é representada pela água que gira o moinho, ...hum, hum... a espada, coação; refúgio, a cabana; o monstro, figura humana; o cíclico, pelo moinho d'água; o personagem, mamífero; a água... são esses riscos aqui ó, no moinho; animal, peixe; Fogo, fogueira. A função que a queda tem no seu desenho é servir para girar o moinho... a espada para instigar, ... o medo; é, instigar medo. O refúgio, a função dele é ... decisão ... o monstro... é a dúvida... eh, o cíclico é o moinho d'água, a decisão é cíclica, o personagem é o mamífero, parte do processo de decisão; a água é ... são os riscos aqui no moinho ...rsrsrs... serve para... movimentar o moinho e dar, ah..., simboliza a continuidade... eu preciso da água pra girar o moinho; o animal é o peixe, que é movimento, né; e, ele pode... esse, esse, isso aqui do, do... do peixe é que ele pode tanto estar em águas calmas como em águas revoltas, né, ele pode estar nadando sozinho quanto pode ter um tubarão atrás dele, a decisão é isso: você tem momentos de calma e momentos em que você fica mais... que a dúvida é maior né. E o fogo é... é representado pela fogueira e a função dele é queimar, isso porque cê tá, a dúvida ela é quente e pode queimar...**

[Vendo a última coluna]

**A queda significa para você continuidade, a espada, obriga a tomar uma decisão, o refúgio significa que a decisão foi tomada a contento, o monstro significa qual a melhor decisão a tomar, cíclico significa que a decisão é um processo contínuo e cíclico, personagem..., a decisão final já foi tomada, água – continuidade, o animal pode estar em ambiente calmo ou mais agitado, e o fogo, a dúvida é latente e pode queimar.**

## Teste Arquetípico de Nove Elementos – S3

Tente imaginar uma cena INSPIRADA na situação de tomada de decisão você acabou de narrar utilizando, para representar os problemas e/ou personagens envolvidos nessa história, os nove elementos a seguir: uma queda, uma espada, um refúgio ou abrigo, um monstro devorante ou ameaça, alguma coisa cíclica (que gira, produz ou progride), um personagem, água, um animal (pássaro, peixe, réptil ou mamífero) e fogo.

Desenhe a cena neste papel.



Após o término da tarefa escreva aqui a história do seu desenho.

O sol, as nuvens a natureza que produz e prossegue  
está sempre mudando.

A cachoeira que reflete mais que no fundo surge o  
pari go das pedras.

A espada que ofende dos ani mais peconhentes que  
existem na natureza.

A casa é sempre um abrigo e a fogueira representa  
o calor envolvente de casa.

### Questionário de avaliação do desenho

A. Entre os nove elementos do teste de sua composição, indique:

1. Os elementos essenciais em torno dos quais o senhor (a) construiu o desenho.

Animal, anatureza e a espada

2. Os elementos que você teria vontade de eliminar. Por quê?

as nuvens, as pedras do fundo, o do caminho.

B. Como acaba a cena que você imaginou?

O personagem consegue chegar ao abrigo

C. Se você tivesse que participar da cena composta, onde estaria? O que faria?

Seja o personagem e use a espada para me defender da cobra.

D. No quadro seguinte, você deve especificar:

1. Por meio de que você representou os nove elementos do teste (coluna A)? Que elemento da situação de tomada de decisão foi escolhido para representar cada elemento do teste? O que, no desenho realizado, representa a queda, a espada, ....

2. O papel/função/razão de ser de cada uma de suas representações (coluna B). Qual a função desse elemento no desenho? Por que você desenhou ele dessa forma, ou melhor, o que ele faz ali, qual o papel dele na cena?

3. O que simboliza, para você, cada um dos nove elementos do teste (coluna C)? Para você, o que esse elemento simboliza ou significa?

Elemento	A. Representado por	B. Função / Papel	C. Simbolizando
Queda	Abri - <del>caída</del>	momento	<del>base</del> base o <u>abrigo</u>
Espada	parte instrumento	parte	PROTEÇÃO
Refúgio	base	proteção	SEGURANÇA
Monstro	pedras	difficuldade	DESAFIOS
Cíclico	anatureza	mudança	<del>do</del> ciclo
Personagem	a menina	tomar decisão	imaginação
Água	lacheira	seguir	VIDA
Animal	cobra	a medronça	VIDA
Fogo	Fogueira	Acolher	AQUECE

o novo com  
decisão

## Execução do experimento

Vou te apresentar alguns livros para indexar. De uma forma mais específica gostaria que você fizesse a atribuição de termos para identificar esses livros preenchendo o campo assunto – 6xx do Pergamum. Não será preciso inserir os livros na base. Gostaria apenas que você realizasse o procedimento relativo ao preenchimento deste campo específico utilizando, se necessário, o Pergamum para realizar a atividade, mas escrevendo os termos nesta folha.

Livro 1. O despertar para o conhecimento científico extensionista.

Termos: <sup>60</sup>Extensão universitária - FGV  
 550 - ensino superior  
 " - educação  
 " - universidades e Faculdades

Livro 2. Novos tempos

Termos: climatologia - FGV - 28.550  
 550 - mudanças climáticas  
 " - Homem & influência do clima - autoridade .936979  
 " - solo e clima  
 " - tempo atmosférico

Livro 3. Tabelas: organização e pesquisa

Termos: 150 - Armazenamento de dados - FGV  
 450 - armazenamento de informações  
 550 - sistemas de informação

150 - Banco de dados - FGV  
 550 - organização de dados (computação)  
 550 - processamento eletrônico de dados

550 - sistemas de recuperação de informações

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

Rede Pergamum X  
 Catálogo da universidade que publica X

### **Realização do AT-9 – transcrição do relato de execução da atividade – S3**

**Eu gostaria que você escolhesse um dos livros para que a gente possa fazer a próxima etapa do trabalho com ele.** É... esse aqui foi o mais fácil... esse aqui.. digo que foi tranquilo... exato, tem a ..., eu pegaria esse aqui... por que? Você pega o título – despertar para o conhecimento científico extensionista. Aí, tá...dei uma olhada aqui na ... nas preliminares entendi que – tá até no meu rascunho... – ele fala de ensino, ele fala de pesquisa na universidade, também po-pode ser didática de ensino superior, mas eu falei – tá um pouco fora, mas pode ser – e... só que ele fala do ensino superior, especificamente extensão, só que, assim, eu não sabia que esse era o ponto central, aí eu tive que, né, ir no... rapidamente no prefácio... apresentação não... e... aí eu procurei o sumário... realmente pra verificar, aí eu descobri que não, ele fala um pouco da pesquisa em ação também, eu anotei aqui embaixo; eu achei alguma coisa em pesquisa mas tá muito solto, então esse aqui eu tive que ter mais critérios porque... digamos assim... porque ele é ciências humanas, então conhecimento científico, vamo pegar dentro da ciência da informação, depois dentro da educação é outra, e aqui não ficou claro se ele tá ...ele... ele não tá na educação, ele tá dentro da... da extensão, bem específico sabe?, se a gente não perceber, igual eu pensei aqui, ensino superior, didática, sabe, se a gente não perceber o que ele tá falando dá ... né... esse conhecimento científico que já... já aconteceu no ensino superior, já aconteceu na didática... numa ação de extensão, pra... pra isso. Então esse aqui deu um pouco mais de ...

**Então eu gostaria que você imaginasse uma cena inspirada na tomada de decisão deste livro. Dentro dessa cena que você vai desenhar para mim nove elementos: uma queda, uma espada, um refúgio ou abrigo, um monstro devorante e uma ameaça, alguma coisa cíclica, que gira, um personagem, água, um animal – pode ser pássaro, peixe, réptil, mamífero, e fogo. Então você pensa nessa cena, nessa tomada de decisão e faz um desenho colocando esses nove elementos nesse desenho**

Desenhar? É . Nossa....

[ intervalo para elaboração do desenho ]

**Escreva agora neste papel a história do seu desenho.**

[ intervalo para registro da história ]

**Fale o que você desenhou.**

Eu tentei imaginar a cena..., uma cena assim né, inspirada na situação de tomada de decisão que, que foi a questão da catalogação dos livros. Só que, pra mim foi bem difícil, até mesmo porque eu não sou muito de... desenhar, mais de escrever. Aí, eu me baseei nos elementos, pus os elementos tentando desenhá-los assim, não como uma cena já pronta. Aí eu vi uma queda, uma espada, um refúgio, ah... tá... aí eu parei aqui... um animal, um pássaro, um réptil, aí eu falei - tá,... um réptil, uma cobra, ele representa a tomada de decisão na, na indexação porque a... a cobra tem, tem sinuosidades e a indexação tem né... tem sinuosidades, você tem que avaliar aqui, ali, então, é o jogo de cintura, então eu desenhei uma

cobra por causa disso. E aí eu pensei – tá, uma espada, vou desenhar uma espada por que? Porque com, com a situação, a espada pra mim é repre... representa um, um corte né, você tem que ter a decisão de cortar alguns termos, porque, né... ele tá me dizendo tem uns lugares que esse termo sim, mas eu acho que esse termo não, então uma espada pra mim representou isso. E aí eu tinha que ter um... um... aí eu fiz tá... uma coisa, aí eu vim pra uma coisa cíclica que gira, produz, progride, aí eu pensei na natureza que é bem a relação aos termos de indexação, e eles são mutáveis de acordo com o local, com o livro, com a biblioteca que você tá, enfim... aí eu desenhei a natureza né, aí veio a cachoeira, a água escorrendo, é, a natureza em si, os capins, o sol e umas nuvens, embora aqui ficou ao contrário, por que? Porque o sol nasce né, vem a noite, as nuvens e aí é uma relação de mudança. Em termos de indexação pra mim eles... pra mim não, eles tem essa questão de sempre tem termos novos, os outros tá mais em desuso né, então a natureza representando isso. E aí aproveitei né a situação de perigo né, a situação de perigo então deixa eu desenhar uma pessoa né, no meio disso tudo para ter, então o perigo tem que ter uma pessoa né, pra mim tinha que ter uma pessoa. Então eu desenhei uma menina e com né, um ... então o perigo tá no, no ... tudo que tem na natureza né eu pus a água mas no fundo tinha muitas pedras, só que, ao mesmo tempo ela tava com uma cobra. Então ela tinha que passar nessas pedras para chegar no refúgio seguro... numa fogueira tem um, um aquecimento. Aí eu pensei nesse sentido, a...a..., ela tinha que passar né, escolher, né ou né tem uma cobra, embora tem o facão, será que eu vou saber usar?, cortar esse perigo que tá aqui?, é... será que eu posso pular?, será que essas pedras vão dar conta d'eu atravessar pro outro lado para eu conseguir ter um refúgio seguro, né, a fogueira me aquecendo, um abrigo, etc.

#### **Agora leia para mim como ficou a sua história.**

Prá mim a história que eu desenhei é igual a história contextualizada né. O sol, as nuvens a natureza que produz e progride está sempre mudando. A cachoeira que refresca mas que no fundo reserva o perigo das pedras. A espada que defende dos animais peçonhentos que existem na natureza. A casa é sempre um abrigo e a fogueira representa o calor acolhedor da casa.

**A outra parte do teste é, dentro dos nove elementos da sua composição, escreva os elementos em torno dos quais você construiu o seu desenho. Ele foi construído em torno de qual ou quais elementos? Animal, a natureza e a espada Agora, qual deles você gostaria de eliminar do desenho? As nuvens, as pedras do fundo, ou do caminho né. E por que você eliminaria isso? As nuvens... porque ... se fosse o sol seria mais interessante, né, não teria a pressa da pessoa, se não tivesse o medo da noite, não teria a pressa, o tempo para poder chegar no lugar seguro. Por isso é que eu tiraria as nuvens. E as pedras, porque se não existissem as pedras o pessoal saberia, conseguiria nadar até o lugar seguro.**

**Como acaba a cena que você imaginou? Aí os personagens conseguem chegar né.**

**Se você tivesse que participar da cena, onde estaria e o que faria? Eu seria o personagem e usaria a espada pra, pra lutar contra a cobra. Ué eu não vou correr o risco, vou encarar, que é muito mais fácil.**

**Agora gostaria que você preenchesse esse quadro. Ele tem três colunas e aqui tem os nove elementos. Eu gostaria que você colocasse aqui, por exemplo: a queda, no seu desenho, é representada pelo que? Água. A espada, pelo que ela está sendo representada no seu desenho? O que, por exemplo...? Por exemplo, você tinha que representar uma queda, o que você usou para representar a queda? Pela água. Você tinha uma ideia de espada pra representar, o que você usou para representar a espada? A espada... a espada tipo assim, a espada, o desenho da espada, talvez,... Então, nessa primeira coluna eu gostaria que você colocasse como você representou esses elementos no seu desenho. Na segunda coluna, por exemplo, a queda, qual é a função dela no seu desenho? Então, quando você desenhou aqui, a queda ela está representada pela água e qual é a função dela no desenho? É, compor a natureza..., representar também um... Então, para cada um deles, você faz isso. E, na última coluna, o que para você simbolizam esses elementos: o que simboliza a queda, a espada,... O que simboliza no sentido geral ou contexto? No sentido geral, o que significa isso pra você. Porque aqui você está falando como isso foi representado no seu desenho, qual a função que ele está fazendo e, pra você, o que esses elementos simbolizam. A queda está representada pela água, tipo assim, a função, não da queda, da água... É, no desenho, qual é a função que ela está fazendo; o papel de cada uma das representações. Qual a função desse elemento no desenho. Então você está representando a queda no seu desenho pela água e qual é a função que ela está tendo ali no seu desenho. A água? É . O elemento água? É, mas a água está representando a queda. Então você coloca a função que ela está tendo...**

[ tempo para preencher o quadro]

### **Como é que você preencheu o quadro?**

O quadro? É... sobre o elemento queda, no desenho ele foi representado pela água, a função no desenho é o movimento, e, pra mim, ele simboliza oportunidade. É... o elemento espada foi representado pelo, pelo instrumento forte, e a função no desenho é de corte, e pra mim simboliza proteção. É, o refúgio no desenho é representado pela casa, o papel no desenho, a função é proteção, e pra mim simboliza segurança. O monstro foi representado pelas pedras, a função é dificuldades, no desenho..., e pra mim simboliza desafio. O cíclico representado no desenho pela natureza, tem a função, o papel de,... de mostrar as mudanças, e pra mim simboliza um ciclo mesmo. O personagem representado no desenho pela menina, tem a função da tomada de decisão, e pra mim simboliza a imaginação. A água é representada no desenho pela cachoeira, tem a função no desenho de seguir, né, segmento, e simboliza a vida. O animal representado pela cobra, no desenho tem a função de amedrontar, de provocar decisão, e, pra mim, simboliza a vida. Você tem que tomar decisão. O fogo representado no desenho pela fogueira, tem a função no desenho de acolher, e pra mim simboliza aquecer.