

**VIII ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
28 a 31 de outubro de 2007 • Salvador • Bahia • Brasil**

GT 4 – Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações
Comunicação oral

**COMPORTAMENTO DE BUSCA DE INFORMAÇÃO SOB O
ENFOQUE DA COGNIÇÃO SITUADA: um estudo empírico**

***THE INFORMATION-SEEKING BEHAVIOR GROUNDED ON THE
SITUATED COGNITION APPROACH: an empirical study***

Ludmila Salomão Venâncio (PPGCI/UFMG, salomao@eci.ufmg.br)
Mônica Erichsen Nassif Borges (PPGCI/UFMG, mnassif@eci.ufmg.br)

Resumo: Em oposição à visão tradicional dos estudos de comportamento de busca de informação, uma perspectiva fundamentada nos princípios da cognição situada possibilita abordar o usuário em suas múltiplas dimensões (individual, social, emocional e lingüística) e compreender a busca de informação como um processo social, experiencial, histórico e contingente. Adotando essa perspectiva, o artigo apresenta uma pesquisa empírica que investigou o comportamento de busca de informação de pessoas responsáveis pela tomada de decisão organizacional. Para realizar esse propósito, em uma primeira etapa, selecionou-se e caracterizou-se uma situação de tomada de decisão inesperada, equivocada e mal definida, dentre as descritas por empresários de quatro empresas de médio porte da cidade de Belo Horizonte. Essa situação constituiu o caso pesquisado. Na segunda etapa da metodologia empregada, realizaram-se entrevistas semi-estruturadas com os seis executivos que vivenciaram a situação escolhida. A análise dos dados empíricos obtidos mostrou como os comportamentos de busca de informação dos entrevistados, em uma situação específica, foram influenciados por suas histórias pessoais, pelas interações e relações estabelecidas com outros sujeitos e por suas disposições emocionais. Argumentou-se que a cognição situada possibilita uma abordagem inovadora para o estudo de busca de informação e pode contribuir, de forma significativa, para os estudos de usuários na ciência da informação.

Palavras-chave: Comportamento de busca de informação. Cognição situada. Usuários de informação. Abordagem cognitivista. Tomada de decisão.

Abstract: *Opposing the traditional view of information-seeking behavior studies, a perspective grounded on the principles of situated cognition makes possible to approach the information user in multiple dimensions (individual, social, emotional and linguistic) and understand information seeking as a social, experiential, historic and contingent process. Under this view, this article presents an empirical study that investigated the information-seeking behavior of persons in charge of organizational decision-making. For achieving this goal, in the first stage, an equivocal, unexpected and ill-defined decision-making situation was selected and characterized from situations described by managers of four medium-seized firms in Belo Horizonte city. This situation was the case study. In the second stage of the methodology employed, semi-structured interviews were made with the six managers who lived the situation. Analysis of the empirical data revealed that, in a specific situation, the information-seeking behavior of the interviewed executives was influenced by their life histories, their emotional dispositions and the relations and interrelations established with other subjects. It was argued that situated cognition is an innovative approach for the study of information-seeking behavior, which contributes, significantly, for the user studies in the field of information science.*

Keywords: *Information-seeking behavior. Situated cognition. Information users. Cognitivist approach. Decision-making.*

1. Introdução

No campo da ciência da informação, os estudos de comportamento de busca de informação são, em sua maioria, baseados nas abordagens cognitivas tradicionais. Essas abordagens compreendem a informação como um fator de mudança das estruturas cognitivas do indivíduo e consideram o comportamento informacional constituído de fases, que o indivíduo experiencia na resolução de uma situação problemática ou vazio cognitivo, cuja transposição é viabilizada pela assimilação de informação.

Embora essas abordagens sejam bastante empregadas, seus princípios mostram-se freqüentemente inadequados para o estudo do comportamento de busca de informação do usuário, tanto por considerá-lo restritivamente como um indivíduo processador de informações, como por enfatizar a natureza individual de suas estruturas cognitivas, colocando em segundo plano as relações sociais e os contextos de ação nos quais ele está inserido.

Em oposição a essa visão tradicional, situam-se algumas abordagens cognitivas contemporâneas, entre elas a cognição situada. Sob essa perspectiva, o usuário é um ser que vive uma série de experiências pessoais e intransferíveis, determinadas por sua estrutura biológica e sua história particular, e que, ao mesmo tempo, permanece em contínua interação com outros sujeitos em diversos domínios de ação, operando emocionalmente e na linguagem.

Nos estudos organizacionais, a busca de informação é freqüentemente associada à tomada de decisão. A literatura sobre processos decisórios discute modelos que oscilam em um *continuum* que vai desde modelos mais formais e processuais – adequados para situações em que os problemas são bem definidos e os objetivos e técnicas são claros para os membros da organização, até modelos menos formais, que privilegiam aspectos como a emoção, as experiências vivenciadas e as relações pessoais para análise de situações inesperadas, incompreensíveis, pouco definidas e com alto nível de equivocidade e incerteza percebidas.

Nesse contexto, este artigo apresenta os resultados de uma pesquisa empírica, que analisou o comportamento de busca de informação de pessoas responsáveis pela tomada de decisão organizacional, com base nos princípios da cognição situada. O ponto principal de tal proposição centrou-se no entendimento da seguinte questão: *Como as disposições emocionais dos sujeitos, suas histórias pessoais e suas histórias de relações com o meio influenciam o que se determina como informação e a conduta para ter acesso a essa informação, em uma situação de tomada de decisão?*

Dada a subjetividade, a fluidez e o caráter exploratório do tema estudado, uma abordagem qualitativa foi considerada a mais indicada para o desenvolvimento do estudo empírico. Assim, a preocupação metodológica centrou-se na utilização de métodos e técnicas que fossem coerentes com as bases teóricas adotadas. A pesquisa foi realizada em duas fases distintas, o que possibilitou uma seleção adequada da situação de tomada de decisão a ser estudada (na primeira fase) e uma maior aproximação com os entrevistados para identificação de suas condutas informacionais no domínio de suas empresas (na segunda fase). Foram realizadas entrevistas semi-estruturadas pessoais com empresários de organizações de médio porte e uma análise temática de conteúdo dos dados obtidos. Nas entrevistas procurou-se distinguir as influências das disposições emocionais dos decisores, das suas histórias particulares e de suas histórias de relação com outros sujeitos em suas condutas de busca de informação e compreender como eles estabelecem redes de interações e relações com outros sujeitos e como essas redes influenciam a busca de informação.

A pesquisa apresentada neste artigo buscou analisar situações de tomada de decisão consideradas altamente ambíguas, equívocas, incertas, freqüentes no cotidiano organizacional, especialmente em fases de mudanças, e que repercutem intensamente no desempenho da organização, situações essas adequadas para a análise com base no corpo teórico adotado. Dessa forma, este estudo compreendeu o comportamento de busca de informação como a

conduta interativa e social para ter acesso à informação, abrangendo a escolha e uso das fontes e, em certa medida, também, percepções como as de acessibilidade e confiabilidade das fontes, as quais influenciam a busca de informação.

Este artigo estrutura-se em seis seções. Na seção que se segue apresentam-se os fundamentos relativos aos fenômenos cognitivos como propostos na cognição situada e os conceitos de informação e conhecimento no âmbito dessa abordagem. Em seguida, na terceira seção, discutem-se modelos tradicionais de comportamento de busca de informação procurando destacar os aspectos convergentes e divergentes em relação à perspectiva cognitiva adotada por este estudo. Na quarta seção relatam-se os procedimentos metodológicos adotados para a realização do estudo. Os dados da pesquisa, bem como a análise dos mesmos, são apresentados na quinta seção. E por fim, na sexta seção, são elaboradas algumas considerações sobre o estudo.

2. Cognição situada: princípios para a compreensão da dinâmica social humana, da informação e do conhecimento

Especialmente nas três últimas décadas, reflexões teóricas e epistemológicas têm ensejado uma redefinição das relações existentes entre a biologia humana, a cognição, a linguagem e a emoção. Essa reorientação nas linhas de pensamento, em diversos campos de estudos, tem evidenciado a necessidade de se considerar os seres humanos como seres históricos, sociais e contingentes, de atentar para suas histórias particulares e de interação com outros sujeitos, e de reconhecer a importância do domínio lingüístico como especificador dos processos cognitivos.

São essas orientações teóricas que norteiam as abordagens atuais das ciências cognitivas, mais especificamente, o arcabouço teórico conceitual que, na literatura, vem sendo denominado de cognição situada. A cognição situada refere-se a um conjunto de teorias que abordam a cognição sob um ponto de vista mais contemporâneo, dentre as quais: *Biologia do Conhecer*, proposta por Maturana (1997, 1998, 2001); *Enaction*, desenvolvida por Varela; Thompson e Rosch (1991); *Situated Cognition*, designada por Clancey (1997) e *Ecologia da Mente*, proposta por Bateson (1972).

O ponto fundamental que une essas abordagens é a utilização do mesmo princípio epistemológico na constituição de suas teorias. Tal princípio considera a existência do organismo-em-seu-ambiente, ou seja, organismo e ambiente constituem unidade inseparável, sendo o processo de interação entre eles contínuo e simultâneo.

Em oposição à abordagem cognitivista, vertente dominante das ciências cognitivas, que pressupõe a existência de um mundo anterior à experiência do indivíduo cujas características e relações podem ser captadas e representadas em sua mente (representações simbólicas de características ambientais extrínsecas), Maturana e Varela (2001) os consideram como *sistemas fechados operacionalmente e determinados estruturalmente*. Por sistemas determinados estruturalmente entendem-se os sistemas em que nada que lhes seja externo possa especificar as mudanças estruturais pelas quais eles passam em consequência de uma interação (ou seja, não admitem interações instrutivas). Um agente externo que interage com um sistema estruturalmente determinado pode somente desencadear mudanças estruturais determinadas pelo próprio sistema. Desse modo, esses sistemas fechados não operam por representações, uma vez que são definidos por mecanismos internos de auto-organização.

Como resultado desse determinismo estrutural, um organismo vive em constante interação no meio, de maneira co-determinada. Enquanto houver essa congruência, meio e organismo atuarão como possíveis perturbações mútuas que desencadearão (ou não) mudanças estruturais. Ao especificar quais perturbações vindas do meio desencadeariam suas mudanças, o ser vivo “cria um mundo”, como expresso por Maturana e Varela (2001). Desse

modo, a cognição não é a representação do mundo que existe de maneira independente, mas, ao contrário, é uma contínua atividade de criar um mundo por meio do processo de viver.

Na cognição situada, também é ressaltado o papel fundamental da linguagem como mecanismo de interação entre sujeitos, e a participação da emoção na determinação dos diversos domínios no qual atuamos. A linguagem não é vista como um sistema de signos e regras que medeiam os esquemas conceituais do indivíduo e o mundo em que ele vive. Linguagem é comportamento, é atividade que se realiza nos encontros históricos, contingentes, consensuais, recorrentes e recursivos entre sujeitos em interação (MATURANA, 1997, 1998). Estamos na linguagem, movemo-nos nela; tudo o que fazemos, fazemos na linguagem, guiados por nossas emoções. As emoções são disposições corporais dinâmicas, que especificam o domínio de ação em que nos movemos a cada instante. Quando nos dispomos dos diversos modos que podemos, certas ações se fazem possíveis, enquanto outras, não. Assim, quando nos movemos sob determinada emoção, aceitamos certas premissas que não aceitaríamos em outras condições; ou, inversamente, já não aceitamos determinadas premissas que poderíamos voltar a aceitar, guiados por novas emoções.

Considerando os princípios anteriores, a informação e o conhecimento podem ser analisados sob um novo enfoque, a partir da cognição situada. Em oposição às concepções da informação como algo captado de uma realidade objetiva e externa, capaz de modificar as estruturas cognitivas do indivíduo, como nos moldes da abordagem cognitivista, a cognição situada permite compreender a informação como uma construção realizada pelos sujeitos, a partir das realidades sócio-históricas vivenciadas por eles. O conhecimento não se limita ao processamento de informações oriundas de um mundo anterior à experiência do observador. Conhecer não é um processo de captação e acumulação de características de um ambiente externo constituindo representações internas que serão posteriormente memorizadas e computadas, mas está relacionado às mudanças estruturais que ocorrem no organismo de maneira contingente com sua história de interações com o meio.

3. Análise do estudo tradicional do comportamento de busca de informação

Tendo em vista as semelhanças com a perspectiva cognitiva adotada no estudo realizado, foram analisados a abordagem do *Sense-Making* de Dervin e o modelo processual de busca de informação, de Kuhlthau. Embora essas teorias ainda possuam em suas propostas conceitos relacionados às abordagens cognitivistas, alguns de seus esforços para compreensão da busca de informação merecem ser destacados. Essa análise possibilita, ainda, apontar limitações e discriminar perspectivas que são evidenciadas pela cognição situada.

3.1 A abordagem do *Sense-Making*: situação, *gap* e uso na busca de informação

A abordagem cognitiva do *Sense-Making* desenvolvida por Brenda Dervin consiste em um conjunto de premissas conceituais e métodos de avaliação que procuram compreender como as pessoas constroem sentido (*sense-making*) em suas realidades e como elas utilizam informações neste processo (DERVIN, 1983). O fenômeno do *sense-making*, foco de estudo da abordagem, é compreendido como a atividade humana de observação e interpretação do mundo exterior, na qual são construídos sentidos pela utilização de esquemas mentais prévios em um contexto sócio-cultural.

Nos estudos de busca e uso da informação, a metodologia do *Sense-Making* é associada à mudança na ênfase dada aos sistemas de informação (correspondência entre uma busca de informação e a recuperação de documentos) para os usuários de informação (correspondência entre o sistema e a necessidade de informação). Esse deslocamento de enfoque em direção aos usuários individuais é percebido em Dervin pela análise dos processos de busca e uso da informação como práticas comunicacionais produzidas e reproduzidas por diferentes indivíduos, nos diversos contextos em que eles atuam.

Um pressuposto básico da teoria reside na idéia de descontinuidade. Segundo Dervin (1992), a descontinuidade é um aspecto central da realidade, presente em todas as situações vivenciadas pelo ser humano. O indivíduo cria sentido para transpor os *gaps* cognitivos que lhes são apresentados em decorrência da descontinuidade sempre presente na realidade, incompleta e inconstante.

O estado cognitivo do indivíduo é representado metaforicamente como um movimento contínuo, no tempo e no espaço, no qual o próprio indivíduo cria sentido para suas ações e para o ambiente. Contudo, a todo momento, ele se depara com situações problemáticas (barreiras, confusões, dilemas e desordens) que o impedem de prosseguir devido à percepção de um vazio cognitivo. Ele, então, tenta compreender tal vazio, e, baseado nessa interpretação, determina as estratégias para superá-lo.

Assim, a teoria enfatiza: (a) as situações experienciadas pelos indivíduos em um contexto temporal e espacial no qual surgem as necessidades de informação, influenciadas pela experiência e pelas histórias de vida do indivíduo; (b) os *gaps* cognitivos enfrentados (necessidades de informação, questões que as pessoas têm quando constroem sentido e movem-se através do tempo-espaço) que são representados pelas angústias, desordens e confusões; e (c) o uso da informação, ou seja, as pontes ou estratégias construídas (idéias, pensamentos, atitudes) para superação dos *gaps*.

A abordagem do *Sense-Making*, como demonstrado até o momento, tem enfatizado o indivíduo e o mundo interno desse indivíduo (*sense-making* visto como um esquema pessoal de referências), não se atentando para as dimensões coletivas do processo de construção de sentido. Entretanto, a partir do início da década de 90, Dervin tenta superar essa visão individualista, direcionando sua atenção para fatores mais sociais, como o contexto e o *sense-making* coletivo. Como exemplo dessa tendência, a metodologia passou a destacar a verbalização (*verbing*) – utilização, pelo entrevistado, de verbos ao invés de substantivos – para a caracterização da situação vivenciada pelo indivíduo no processo de construção de sentido. Ao superar a antiga ênfase dada ao substantivo, Dervin (1993) realça a importância da ação descrita pelo verbo, agora construída na linguagem. A ênfase está nas ações e movimentos realizados pelos indivíduos, que revelam as motivações cognitivas e emocionais durante o processo de busca de informação e procuram solucionar o problema vivido (*gap*).

3.2 O processo de busca de informação de Kuhlthau: dimensões físicas, cognitivas e afetivas

O processo de busca da informação é visto por Kuhlthau (1991, 1993a) como uma atividade realizada pelo indivíduo para dar sentido a uma informação e para ampliar seu estado de conhecimento sobre um problema ou tópico específico. A incerteza diante da falta de compreensão, de um vazio de significado, de uma construção limitada com relação a algum assunto ou situação problemática, dá início ao processo. A informação é vista como um elemento que auxilia a transposição do *gap* cognitivo existente entre o conhecimento sobre o problema e o que o indivíduo necessita saber para solucioná-lo.

De certa forma, Kuhlthau (1991, 1993a) incorpora alguns conceitos da abordagem cognitivista, ao evidenciar que o processo de interação entre o indivíduo e uma determinada estrutura de informação gera uma modificação no seu estado cognitivo, produzindo conhecimento que se relaciona corretamente com a informação recebida. No entanto, a autora supera a dimensão estritamente cognitivista ao valorizar os aspectos afetivos no processo de busca, como será destacado posteriormente.

O processo de busca de informação é descrito por Kuhlthau (1991, 1993a) em termos de fases, ou estágios, que representam a tarefa principal de cada ponto do processo: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação. Apesar de sugerir uma certa linearidade pela forma como é descrito no modelo, o processo é recursivo e interativo e raramente se

desenvolve diretamente da fase de seleção para a apresentação. O modelo incorpora também três dimensões da experiência humana, as quais assumem características em cada estágio experienciado: a dimensão física, representada pelas ações; a cognitiva, descrita pelos pensamentos; e a afetiva, por sentimentos. Nessa perspectiva, uma pessoa se move de um estado inicial de necessidade de informação para um estado final de resolução do problema, através de uma série de escolhas feitas pela conjugação de sentimentos, pensamentos e ações.

A primeira dimensão, a física, coerentemente com os estudos tradicionais de busca da informação, ressalta a relação escolha-ação, na qual o indivíduo faz opções a partir de uma série de alternativas consideradas mais adequadas e oportunas em virtude do contexto, e, então, age com base nas suas visões de mundo. Ações do processo de busca podem englobar atividades como: reconhecer a necessidade de informação; identificar um tema geral; investigar as informações sobre o tema geral; formular o foco; reunir as informações pertinentes ao foco; e completar a busca de informação.

Nas segunda e terceira dimensões, caracterizadas pelos aspectos cognitivos e afetivos, evidencia-se a oscilação entre sentimentos de incerteza e sentimentos de confiança, que ocorrem durante todo o processo de busca e que moldam a maneira como o processo é experienciado. Sentimentos de incerteza, ansiedade, confusão e frustração podem ser esperados nos estágios iniciais de busca da informação, e tendem a diminuir à medida que o processo se desenvolve, dando lugar a sentimentos de confiança e otimismo, no final do processo.

Um aspecto fundamental do modelo é a incerteza vivenciada pelo indivíduo. O princípio da incerteza afirma que, devido às ambigüidades da necessidade de informação, sentimentos de ansiedade e insegurança predominam nos estágios iniciais da busca e a confiança aumenta à medida que a busca prossegue. Ao considerar a incerteza como moduladora do processo, a autora desvincula-se da concepção tradicional da busca de informação, retratada como um procedimento sistemático e ordenado, e enfatiza a ansiedade e a confusão sentidas pelo usuário nas situações que ele experiencia (Kuhlthau, 1993b).

Em resumo, Kuhlthau apresenta os sentimentos associados aos vários estágios e atividades realizadas em um processo de busca de informação. A proposição fundamental do modelo é que o indivíduo inicia a busca de informação em um estado de incerteza, ansiedade e desconfiança. À medida que o processo se desenvolve e a informação é encontrada e assimilada, as reações afetivas mudam: caso a busca seja bem sucedida, sentimentos de confiança e satisfação aumentam, caso contrário, sentimentos de dúvida, confusão e frustração emergem.

Inúmeras críticas têm sido direcionadas às abordagens anteriormente analisadas. Essas críticas argumentam que a maioria dos estudos de busca de informação que adota o ponto de vista do usuário ainda permanecem no nível do indivíduo e buscam descrever e explicar as ações no contexto de suas experiências e interpretações subjetivas sem considerar que tais experiências e interpretações subjetivas são um produto socialmente construído na linguagem. Como destacado por Talja; Keso e Pietiläinen (1999), as necessidades, a busca e o uso da informação não são estudados como um fenômeno sociocultural, uma vez que os fatores sociais, culturais e históricos ainda são tratados como fatores externos ao processo de busca de informação. Em uma perspectiva mais integrativa, como proposto por Savolainen; Tuominen e Talja (2005), sob o ponto de vista do construcionismo social e em congruência com os princípios da cognição situada, o processo de busca de informação é constituído social e dialogicamente, uma vez que todas as práticas informacionais são sociais e originam-se das interações entre os diversos membros de uma comunidade. Assim, a perspectiva integrativa vê a busca de informação como um processo dinâmico, que se constitui das ações e das necessidades dos sujeitos, assim como das características físicas e sociais do ambiente no qual o sujeito reúne e utiliza a informação.

4. Procedimentos metodológicos

A pesquisa apresentada é um estudo de caso, pois se concentra em uma única organização, procurando produzir uma descrição ampla dentro do escopo estabelecido. Tendo em vista a abordagem cognitiva adotada e os objetivos propostos pela pesquisa, foi selecionado como instrumento de coleta de dados entrevistas semi-estruturadas utilizando a técnica do incidente crítico, desenvolvida por Flanagan (1954) no Instituto Americano de Pesquisa em 1947. A técnica consiste em um conjunto de procedimentos para obter fatos importantes relacionados com o comportamento humano em situações definidas. Para que um incidente seja considerado crítico, ele deve ocorrer “... em uma situação onde o propósito ou intenção do ato pareça claro ao observador e onde suas conseqüências sejam suficientemente definidas para deixar poucas dúvidas no que se refere aos seus efeitos” (FLANAGAN, 1954, p. 327). Assim, os incidentes críticos incluem três características: (1) a descrição de uma situação recente vivenciada pelo entrevistado; (2) as ações ou comportamentos das pessoas envolvidas no incidente; e (3) os resultados ou conseqüências advindos do incidente.

Para o desenvolvimento dos instrumentos de coleta de dados, dois critérios de consistência foram considerados relevantes: a confiabilidade e a validade. Com o intuito de assegurar esses critérios, os roteiros de entrevistas foram elaborados apoiando-se na fundamentação teórica e em outros instrumentos de coleta de dados aplicados em estudos que utilizam a mesma abordagem cognitiva adotada na pesquisa, como Borges (2002). Além disso, foram realizados pré-testes com empresários de empresas de médio porte da cidade de Belo Horizonte, antes das entrevistas de cada fase. Nos pré-testes, buscou-se determinar se as perguntas eram perfeitamente compreendidas, se as questões eram interpretadas de modo similar por todos os respondentes e se as respostas eram coerentes com os objetivos de cada questão.

As unidades de análise da pesquisa foram pessoas-chave participantes de processos de tomada de decisões em empresas de médio porte¹ instaladas na cidade de Belo Horizonte. As empresas foram selecionadas a partir de uma listagem fornecida pela Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais – FIEMG. Para a escolha dessas empresas, dois critérios foram levados em consideração: primeiro, que a empresa estivesse há mais de dez anos no mercado²; segundo, que ela atuasse nos setores mais representativos da amostra obtida. Assim, as empresas com mais de dez anos foram divididas de acordo com suas atividades econômicas, conforme especificação da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), procurando-se obter uma certa diversificação de atividades.

Desse conjunto, foram selecionadas duas empresas do setor industrial e duas empresas do setor de serviços. No setor industrial, a primeira empresa atua na área de fabricação de medicamentos e a segunda, na tecelagem de algodão. Do setor de serviços, a primeira empresa selecionada atua na área de organização e realização de festas e eventos e a segunda exerce atividades de assistência técnica e extensão rural.

A coleta de dados foi realizada em duas fases. Na primeira fase, foram entrevistados diretores, presidentes e sócios-proprietários das organizações anteriormente selecionadas. Nessas entrevistas, utilizou-se a técnica do incidente crítico para a identificação de uma situação recente, na qual foi necessário tomar uma decisão importante para a organização. Assim, foram solicitadas ao entrevistado a descrição da situação e a explicitação da importância da mesma para as atividades da organização. As perguntas subsequentes objetivaram a especificação dos propósitos e dos efeitos das ações e a categorização da situação conforme era percebida: como uma oportunidade, um problema ou uma ameaça. As demais questões referiam-se à identificação de experiências já vivenciadas pela empresa e que se relacionavam à situação descrita e à identificação das pessoas envolvidas no processo de decisão, fossem elas internas ou externas à organização.

Nessa fase, foram obtidas quatro situações descritas pelos entrevistados. Após a análise das entrevistas, a situação de tomada de decisão para o estudo de caso foi selecionada segundo cinco critérios básicos: (1) que o entrevistado tivesse participado diretamente da decisão descrita; (2) que ele conseguisse identificar todas as pessoas envolvidas na decisão tomada; (3) que os efeitos esperados da decisão fossem considerados claros pelo entrevistado; (4) que a situação descrita fosse ambígua e pouco estruturada; e (5) que a descrição da situação sugerisse um envolvimento emocional do entrevistado.

Assim, identificou-se uma situação de tomada de decisão informacionalmente carregada, repleta de questões inesperadas, ambíguas, pouco definidas, com alto nível de complexidade, equivocidade e incerteza percebidas. Em oposição a situações mais bem definidas (quando os objetivos, os métodos e as técnicas são suficientemente claros para os membros da organização) em que a análise atenta-se para aspectos mais racionais, lineares e processuais, a análise de uma situação como a descrita deve privilegiar os aspectos contingenciais, como a emoção e as experiências vivenciadas pelos participantes.

Na segunda fase, foram entrevistados seis dirigentes da organização escolhida envolvidos diretamente na situação de tomada de decisão. As entrevistas foram realizadas separadamente, o que possibilitou observar as tensões latentes nos discursos e como elas foram expressas de diferentes formas por cada entrevistado. O roteiro dessas entrevistas foi estruturado em dois blocos de questões. O primeiro continha perguntas sobre o entrevistado, sua história profissional, sua história de vida e sua história de relações com outras pessoas. No segundo bloco, retomou-se a situação vivenciada pelos membros da organização identificada na primeira fase de coleta de dados e analisou-se o comportamento de busca de informação de cada participante sob o enfoque cognitivo. Para tanto, foram discernidos o impacto da situação para cada entrevistado, as emoções vivenciadas durante todo o processo, as informações que ele buscou para a tomada de decisão, o motivo pelo qual optou por determinada informação em detrimento de outra, a importância dessas informações e as pessoas que influenciaram a tomada de decisão.

As entrevistas foram gravadas, transcritas e, posteriormente, analisadas com ajuda do software QSR N6³, que possibilita um tratamento dos dados qualitativos. Para a interpretação dos dados efetuou-se uma análise temática de conteúdo com o objetivo de descobrir os diversos núcleos de sentido (temas) relacionados ao comportamento de busca de informação identificados nos discursos dos sujeitos entrevistados (STRAUSS, 1987; BARDIN, 1988; VALENTIM, 2005). Realizada em três etapas, envolveu: (1) a pré-análise das entrevistas: organização e sistematização dos dados obtidos, e criação de categorias de análise agrupando elementos, idéias e expressões em torno dos conceitos discutidos pelo referencial teórico. Os resultados dessa pré-análise conduziram a cinco grandes temas, quais sejam: as emoções vivenciadas na busca de informação, a história de vida dos entrevistados, a história de interações dos entrevistados, a situação de tomada de decisão e a busca de informação (fontes de informação utilizadas e tipos de buscas); (2) a exploração e a codificação dos dados da entrevista: codificação e recodificação dos dados a partir das cinco categorias criadas na fase anterior; e (3) a interpretação dos resultados com base nos pressupostos estabelecidos.

5. Apresentação e discussão dos resultados

Na primeira fase de entrevistas foram identificadas quatro situações de tomada de decisão. Três delas foram percebidas pelos entrevistados como problemas ou ameaças: (1) a decisão de paralisação das atividades de produção da indústria de tecelagem devido ao aumento considerável do estoque; (2) a decisão de rompimento de contrato com o *shopping* onde a empresa que atua na área de organização e realização de eventos possuía um salão de festas, devido à instalação de uma faculdade no mesmo estabelecimento; e (3) a decisão de ampliação de uma nova área da indústria farmacêutica tendo em vista demandas do mercado.

A situação percebida como oportunidade referia-se à criação de uma infra-estrutura para a rede tecnológica, descrita pela empresa que atua na área de assistência técnica e extensão rural, visando à integração interna da empresa, dada a disponibilidade financeira naquele momento.

A escolha da situação baseou-se nos cinco critérios anteriormente relacionados nos procedimentos metodológicos. A situação escolhida foi descrita pela empresa atuante no mercado de festas e eventos. A entrevistada, dada a posição que ocupa na empresa (diretora comercial), juntamente com outros funcionários por ela identificados, teve uma participação intensa e ativa na situação descrita. Quando relatou a decisão, a entrevistada expressou clareza quanto às suas intenções, apesar de descrever uma situação não usual e multidimensional. Por fim, durante todo o seu relato, a entrevistada demonstrou um grande envolvimento emocional com a decisão narrada.

5.1 Análise do comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada

Escolhida a situação para o estudo, na segunda fase da pesquisa, procurou-se analisar o comportamento de busca de informação dos entrevistados à luz dos princípios da cognição situada. Desse modo, admitiu-se que o comportamento de busca de informação do sujeito, em suas múltiplas interações e relações, é influenciado: (a) pela história pessoal dos sujeitos e pelas experiências vivenciadas por eles; (b) pelas disposições emocionais individuais especificadoras dos domínios de ação em que os sujeitos se movem; (c) pela história profissional na organização e em outras empresas; e (d) pela história de interações e relações estabelecida com outros membros da organização e com pessoas externas à empresa.

Durante a análise, procurou-se relacionar esses pressupostos com os resultados obtidos nas entrevistas enfatizando-se os aspectos de busca de informação. Para tanto, considera-se que a situação específica descrita e vivenciada pelos entrevistados pode ser melhor exposta e analisada a partir de sua divisão em quatro fases, a saber: (a) *a compreensão inicial da situação* - que envolve as primeiras percepções dos entrevistados em relação ao problema apresentado; (b) *a configuração da situação* - que abrange os esforços para compreender o ocorrido e para determinar a amplitude de suas conseqüências; (c) *a definição de cursos de ação a serem seguidos* - na qual se analisam as buscas de informação para reformulação da situação e para determinação de possíveis soluções; e (d) *a reconfiguração da situação* - em que se apresenta a compreensão atual da situação, contrastada com a inicial e as diferentes maneiras como as pessoas compreendem e navegam na situação.

Os entrevistados descreveram a situação de rompimento de contrato com o *shopping*, onde o *buffet* possuía um salão de festas, devido à entrada de uma faculdade nos demais andares do mesmo estabelecimento. A situação surgiu de uma forma totalmente inesperada, uma vez que a empresa havia renovado o contrato de locação (e o fazia há 12 anos), quando foi veiculada uma notícia no jornal e uma propaganda em um *outdoor* sobre a entrada da faculdade no local. Considerando inverídica a informação, a empresa procurou a diretoria do *shopping*, que desmentiu a notícia. Depois de alguns meses, os entrevistados foram surpreendidos com o cancelamento de um casamento devido à possível instalação da faculdade. Novamente a empresa procurou a diretoria do *shopping*, que continuou negando a situação. Passados cinco meses desde a veiculação da notícia, a empresa teve, finalmente, a confirmação da entrada da faculdade. O problema surgiu devido à incompatibilidade das atividades operacionais das duas empresas. O salão de festas sempre teve uma grande aceitação, devido à comodidade e segurança proporcionadas pela sua localização e o amplo estacionamento. Com a entrada da faculdade, a área do estacionamento ficou dividida entre os clientes e os estudantes e o barulho proveniente dos corredores comprometia as festas realizadas durante a semana. Inúmeros contratos foram cancelados, acarretando grandes

prejuízos. Diante da situação, o *buffet*, inicialmente, resolveu não assumir novos compromissos que utilizassem o espaço, cumprir todos os contratos de festas e eventos, e, então, sair do *shopping*.

De maneira geral, a partir dos dados obtidos nas entrevistas, foi possível observar que um aspecto importante do comportamento informacional dos entrevistados refere-se à preocupação constante em acompanhar o ambiente de negócios da empresa. Em virtude desse comportamento, e tendo renovado o contrato de locação com o *shopping* há pouco tempo, a notícia veiculada no jornal e no *outdoor* sobre a entrada de uma faculdade surpreendeu os entrevistados e foi percebida como duvidosa. Com o intuito de verificar a veracidade do fato, na primeira fase – *compreensão inicial da situação* – os entrevistados recorreram a várias fontes de informação. Inicialmente, procuraram a diretoria do *shopping*, que não confirmou a notícia. Passados alguns meses, uma noiva procurou o *buffet* para cancelar sua festa de casamento com a informação de que a faculdade realmente passaria a funcionar no *shopping*. Os entrevistados novamente procuraram a diretoria do *shopping*, que continuou negando essa informação. Devido às incoerências, a empresa recorreu a outras fontes, como atas e regulamentos de condomínio.

Os entrevistados experienciaram emoções de surpresa, frustração e expectativa. As emoções implicadas nos relatos narrados, de acordo com a teoria da cognição situada, são reconhecidas como constituintes das ações cognitivas dos sujeitos, enquanto disposições para a ação. Mas como observar essas emoções? Primeiro, atentando-se para as descrições objetivas de tais emoções pelos entrevistados em seus discursos, mas também, observando a conduta de cada entrevistado durante os encontros, ouvindo repetidamente as gravações das entrevistas, lendo suas transcrições e acompanhando as anotações feitas durante cada entrevista (como registros de posturas corporais, gestos, entonação e tons de voz).

Nessa fase, as emoções experienciadas estão associadas às buscas recorrentes, intensivas e desgastantes, em sua maioria, dirigidas à mesma fonte de informação. A recorrência à mesma fonte deve-se a uma história de relações previamente estabelecida e à congruência entre os domínios em que tanto os entrevistados quanto os administradores do *shopping* transitam (note-se que somente as informações provenientes dessa fonte foram determinadas como perturbações legítimas pelos membros da empresa, apesar das evidências contrárias), o que sugere que a confiabilidade esteja relacionada aos usos anteriores bem sucedidos da fonte em outras experiências.

Diante do problema apresentado, na próxima fase – *configuração da situação* – os entrevistados procuraram confrontar as informações disponíveis sobre a situação com a história de relação estabelecida entre a empresa e o *shopping*; entre a empresa e os clientes; e com os princípios, crenças e valores familiares, a fim de compreender a situação que estava sendo configurada e justificar as ações tomadas. Nos relatos, percebe-se que essas descrições das relações e os valores familiares aparecem recorrentemente perto das definições do problema, o que sugere que esses aspectos tenham sido utilizados para possibilitar uma construção de um conjunto de significados ou interpretações que permitissem reduzir a equivocidade das informações provenientes do ambiente de negócios da empresa, e uma interpretação plausível que pudesse ser utilizada para dar sentido ao que estava acontecendo.

Recorrendo aos princípios da cognição situada para explicar como se dão essas percepções e interpretações do ambiente, observa-se que a adequação comportamental que os sujeitos exibem ao longo de suas vidas é fruto da própria história de interações que esses sujeitos mantêm no meio, em um fluir de mudanças estruturais sempre congruentes. Daí a importância da história de vida dos entrevistados, das relações estabelecidas e mantidas com os clientes e com os administradores do *shopping* na determinação daquilo que se supõe ser o mais adequado e satisfatório a cada instante, como resultado de uma história em que adequações e congruências ao meio foram pré-experimentadas em outras situações. Isso pôde

ser observado na medida em que, diante de uma situação equívoca, os entrevistados procuraram orientar-se de uma maneira que lhes parecia mais plausível e, certamente, mais condizente com seus domínios experienciais, seus princípios, crenças, valores e relações. Assim, nessa fase, destacam-se a preocupação com os clientes e a atenção dada a eles, a importância dos anos de convivência com os administradores do *shopping* e a indignação diante de suas condutas, e a convergência de visão que ressalta os valores adquiridos nos domínios familiares. É interessante observar que um dos diretores, não pertencente a esse grupo familiar, não faz nenhuma menção explícita a esses valores quando do seu relato da situação.

Definidas as dimensões do problema e configurada a situação, na terceira fase – *definição de cursos de ação* – faziam-se necessárias a identificação das repercussões dessa mudança e as possíveis soluções para o ocorrido. Nessa fase, destacou-se a busca ativa por informações nos diversos domínios de atuação dos entrevistados (informações jurídicas, contatos com amigos, funcionários, consultores e clientes) as quais se reforçam mutuamente e auxiliam na interpretação da situação, no esclarecimento de preferências, e na definição de possíveis cursos de ação. Assim, destacou-se o uso concomitante de vários tipos de fontes de informação, preponderando a busca em fontes externas.

Dois aspectos interessantes de serem analisados nessa fase referem-se à relevância e a acessibilidade das fontes de informação. A relevância das fontes, nesse caso específico, está relacionada à importância dos contatos pessoais. Há uma história prévia de relações com os membros da organização, os contatos conhecem os processos da empresa e conhecem os domínios nos quais os administradores e a empresa transitam. As fontes pessoais são parte das histórias de vida e das relações dos entrevistados e há um envolvimento emocional que facilita a percepção da objetividade e a sinceridade de uma informação considerada adequada – dado o conhecimento do domínio.

Outra questão é a da acessibilidade. Culnan (1985) considerou a acessibilidade bidimensionalmente. A primeira dimensão relaciona-se ao estabelecimento do contato com a fonte. A segunda, com o processo de obtenção de informações da fonte. O contato inicial com a fonte está relacionado com a história de relações pessoais, profissionais, e das diversas interações estabelecidas. Essas fontes pessoais usualmente conhecem melhor os domínios em que os entrevistados transitam e podem fornecer informações mais relevantes. Importante também é o processo de obtenção de informações dessas fontes, fortemente determinado pela familiaridade com o domínio e pelas emoções experienciadas. As fontes só fornecem certos tipos de informação para determinadas pessoas, ou seja, tem que existir confiança, uma predisposição favorável e a esperança de que a informação seja bem compreendida (o que depende da congruência dos domínios). Ao mesmo tempo, os entrevistados só determinaram as perturbações informacionais em seus domínios porque essas perturbações foram desencadeadas por determinadas fontes em determinados domínios (isso institui, em parte, o julgamento da relevância da informação).

Evidencia-se que a fase anterior de definição de cursos de ação a serem seguidos não é conclusiva, dada a natureza estratégica e não linear da decisão em análise. Assim figurou-se uma nova fase – *reconfiguração da situação*. Nesse estágio, no entanto, não se trata de definir novas ações, mas de construir novas configurações para a situação, as quais possibilitassem o estabelecimento de novas alternativas de ação. A reconfiguração da situação se dá de maneira diferente para cada entrevistado, e por vezes conflitante. Para alguns, a reconfiguração é expressa pelo desejo de solucionar o problema através da rescisão do contrato, após a realização das festas e dos eventos contratados, e da mudança para um outro espaço. Para outros, a situação vivenciada é vista como possibilitadora de crescimento e aprendizados pessoal e profissional. Ainda, a situação é entendida como uma oportunidade, e a melhor solução seria a modificação do segmento das festas do salão.

Como nas fases anteriores, as histórias de relação com o *shopping* e com os clientes são utilizadas para justificar as ações tomadas e o contato pessoal é determinante para uma nova compreensão da situação e para definição de possíveis cursos de ação.

Na fase inicial preponderaram as emoções de frustração e decepção experienciadas pelos entrevistados ao buscarem informações para a construção do problema e a compreensão da situação. Na fase atual, vemos a mudança dessas emoções. Quando a situação parece mais clara e definida, com a identificação de possíveis soluções para o problema, os entrevistados experienciam emoções de otimismo, confiança e entusiasmo, buscando informações em fontes diversificadas e determinando-as de modo mais construtivo.

Então a reconfiguração da situação reflete uma mudança nas emoções, entrada em novos domínios com informações novas, estabelecimento ou intensificação de novas relações, e, ao mesmo tempo, uma continuação das histórias e ponto de partida de novas histórias. Mais do que uma tomada de decisão efetiva, o que se percebe é uma modificação de compreensão da situação de modo a viabilizar novas alternativas para futuras decisões.

Nitidamente, durante o processo decisório, foram privilegiados pelos entrevistados aspectos como a emoção, as experiências vivenciadas, a história de vida e as histórias de relações com outras pessoas, em detrimento dos mais racionais, lineares e processuais. Corroborando as análises realizadas por Dervin (1983,1992) e Kuhlthau (1991, 1993a), a informação é buscada para criação de sentido, ou seja, para construção do problema vivenciado e suas possíveis soluções. Em relação a Dervin, percebem-se diversos momentos de busca de informação para a construção de sentido, não para resolver o problema em si, mas para a compreensão do problema vivenciado. Como discutido por Kuhlthau e observado no estudo, nas fases iniciais da busca, os entrevistados experienciaram emoções de incerteza e frustração que deram lugar a emoções de confiança e entusiasmo quando a situação parecia mais clara e quando surgiram prováveis soluções para o problema. Embora não se tenha a pretensão de determinar fases genéricas para o comportamento de busca de informação, algumas delas são freqüentes, como as emoções vividas e suas alternâncias.

Observa-se, ainda, uma certa congruência de conduta dos entrevistados nas fases de compreensão inicial da situação e definição de cursos de ação a serem seguidos (primeira e terceira fases), e nas fases de configuração e reconfiguração da situação (segunda e quarta). Ainda, nota-se que as fases onde preponderaram as buscas de informação (primeira e terceira) são entremeadas por fases de uso da informação (segunda e quarta), ou, dito de outra forma, observa-se que mudanças no domínio da organização desencadeiam fases de busca de informação que, por sua vez, possibilitam a compreensão e a reconfiguração da situação (uso da informação). Assim, na primeira fase, notou-se a busca ativa e intensa por informações, concentrada em determinadas fontes e motivada pela confirmação das informações obtidas pela exposição passiva. Na terceira fase, onde a busca por informações é mais intensa, ativa e mais abrangente que em qualquer outra fase, percebe-se a recorrência a múltiplas fontes de informação. Nesta fase, a busca tem um caráter mais preponderante de descoberta do que de esclarecimentos de situações. Já na segunda e quarta fases, a busca objetiva a interpretação da situação de informação, ou seja, ocorre uma reciclagem dos valores, crenças e emoções, de forma a harmonizar entendimentos e estabelecer compreensões comuns.

No quadro 1, são sintetizados os resultados da pesquisa. Para tanto são discutidas as principais características das fases analisadas, o uso da informação, as principais fontes de informações utilizadas, as percepções das fontes de informações, as emoções envolvidas e a importância da história de relações e interações em cada fase.

6. Considerações finais

A maior parte dos estudos existentes que analisam o comportamento informacional consideram a busca de informação como um processo construído em estágios ou fases, por

vezes interativas. O que se encontra subjacente a esses estudos é a idéia de que a busca de informação é sempre desencadeada pela identificação de um *gap* informacional, ou, dito de outra forma, pelo reconhecimento de um estado cognitivo insuficiente ou inadequado para resolução de um problema ou tópico específico. Subjacente, ainda, está a idéia de que a informação é um fator possibilitador de mudanças das estruturas cognitivas, a qual, percebida, transforma o estado de conhecimento do indivíduo. Essas abordagens são menos holísticas e integrativas de aspectos como as interações, as emoções e a linguagem.

No entanto, modelos mais abrangentes têm procurado valorizar o contexto em que se realiza a busca de informação e agregar, em suas análises, aspectos cognitivos e emocionais experienciados durante esse processo (como os modelos propostos por Kuhlthau e Dervin). Embora essas abordagens apresentem uma certa evolução em suas propostas quando comparadas aos demais modelos tradicionais, elas continuam enfatizando os aspectos cognitivos individuais, não atentando para as dimensões coletivas da busca de informação.

Diante desse contexto, acredita-se que as pesquisas de busca de informação necessitem de novas perspectivas para formular seus problemas e metodologias. A cognição situada revelou-se como uma abordagem extremamente adequada e de grande valia para a análise do comportamento de busca de informação, uma vez que permitiu entender que aquilo que se distingue e se especifica cognitivamente nos diversos domínios nos quais se atua, a compreensão, as interpretações construídas com os outros, e as decisões tomadas, dependem das interações mantidas ao longo da história particular de vida de cada sujeito, das possibilidades no instante da sua dinâmica estrutural, das suas disposições corporais para a ação e das suas experiências como ser histórico e contingente que vive com outros sujeitos na linguagem.

Assim, a cognição situada possibilitou a consideração não somente dos aspectos que são usualmente analisados pelas teorias cognitivas tradicionais no campo da ciência da informação, mas de outras questões também importantes e, de certa forma, mais difíceis de serem abordadas, como a história e as condutas dos sujeitos no domínio de ação em que estão sendo observados, os contatos que estabelecem no cotidiano, como e por qual razão eles ocorrem e as disposições emocionais vivenciadas em situações específicas.

Por fim, acredita-se que os resultados da pesquisa apresentados possam contribuir para a disseminação e a formação do corpo teórico e metodológico das perspectivas cognitivas contemporâneas, direcionadas para o estudo do comportamento de busca de informação de usuários na ciência da informação.

7. Referências Bibliográficas

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1988.

BATESON, G. *Steps to an ecology of mind*. New York: Ballantine, 1972.

BORGES, M. E. N. *A informação e o conhecimento na biologia do conhecer uma abordagem cognitiva para os estudos sobre inteligência empresarial*. 2002, 165 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.

CHÉR, R. *A gerência das PME: o que saber para administrá-las*. São Paulo: Maltese, 1990.

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

- CULNAN, M. J. The dimensions of perceived accessibility to information: implications for the delivery of information systems and services. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 36, n. 5, p. 302-308, 1985.
- DERVIN, B. An overview of Sense-Making research: concepts, methods and results to date. In: *International Communication Association Annual Meeting*, Dallas, TX, May, 1983.
- DERVIN, B. From de mind's eye of the 'user': the Sense-Making qualitative-quantitative methodology. In: GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. (Ed.). *Qualitative research in information management*, Englewood: Libraries Unlimited, p. 61-84, 1992.
- DERVIN, B. Verbing communication: mandate for disciplinary invention. *Journal of Communication*, v. 43, n. 3, p. 45-54, 1993.
- FLANAGAN, J. C. The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, v. 51, n. 4, p. 327-358, 1954.
- KUHLTHAU, C. C. Inside the Search Process: Information Seeking from the User's Perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.
- KUHLTHAU, C. C. *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. Norwood, NJ: Ablex, 1993a.
- KUHLTHAU, C. C. A principle of uncertainty for information seeking. *Journal of Documentation*, v. 49, n. 4, p. 339-355, 1993b.
- MATURANA, H. R. *A ontologia da realidade*. Organização Cristina Magro, Miriam Graciano e Victor Paredes Belo Horizonte: Editora UFMG, 1997.
- MATURANA, H. R. *Emoções e linguagem na educação e na política*. Tradução José Fernando Campos Fortes. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1998.
- MATURANA, H. R. *Cognição, ciência e vida cotidiana*. Tradução e Organização Cristina Magro e Victor Paredes. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2001.
- MATURANA, H. R.; VARELA, F. J. *A Árvore do Conhecimento: as bases biológicas da compreensão humana*. Trad.: MARIOTTI, H.; DISKIN, L. São Paulo: Palas Athenas, 2001.
- SAVOLAINEN, R.; TUOMINEN, K.; TALJA, S. The social constructionist viewpoint to information practices. In: FISHER, K. E.; ERDELEZ, S.; McKECHNIE, L. *Theories of Information Behaviour*. Medford, NJ: Information Today Inc, p. 328-333, 2005.
- STRAUSS, A. L. *Qualitative analysis for social scientists*. Cambridge, 1987.
- TALJA, S.; KESO, H.; PIETILÄINEN, T. The production of context in information seeking research: a metatheoretical view. *Information Processing and Management*, v. 35, p. 751-763, 1999.
- VALENTIM, M. L. P. Análise de conteúdo. In: _____. (Org.) *Métodos qualitativos de pesquisa em ciência da informação*. São Paulo: Polis, p. 119-134, 2005.
- VARELA, F.; THOMPSON, E.; ROSCH, E. *The Embodied Mind: Cognitive Science and Human Experience*. Cambridge: MIT Press, 1991.

Quadro 1 : Apresentação dos resultados da pesquisa

Fases da situação	Descrição da fase	Uso da informação	Principais fontes de informação utilizadas	Percepções das fontes de informação	Emoções envolvidas	História de Relações e Interações
Compreensão inicial da situação	Primeiras percepções dos entrevistados em relação ao problema apresentado	Comprovação da veracidade do fato	Jornal, <i>outdoor</i> , atas, regulamentos do condomínio (impessoal externa) Diretoria do <i>shopping</i> , noiva (peçoal externa)	Fontes que deram origem à percepção da situação foram consideradas duvidosas e pouco confiáveis Fontes que negaram a existência do problema foram consideradas confiáveis e fidedignas	Surpresa Frustração Expectativa	Relações pessoais são fundamentais para a determinação das informações relativas à questão equívoca
Configuração da situação	Esforços para compreender o ocorrido e para determinar a amplitude de suas repercussões	Construção de significados para reduzir a equivocidade do ambiente externo e uma interpretação plausível para dar sentido ao que estava ocorrendo	Demais membros da família (peçoal interna) Administradores do <i>shopping</i> , clientes (peçoal externa)	Acesso a fontes pessoais consideradas confiáveis ou diretamente relacionadas à situação vivenciada	Indignação Decepção Raiva	Recorrência aos princípios, crenças e valores familiares, e relações estabelecidas com os clientes e administradores do <i>shopping</i> para a compreensão da situação vivenciada
Definição de cursos de ação a serem seguidos	Buscas de informação para reformulação da situação e para determinação de possíveis soluções	Identificação das repercussões da mudança e possíveis soluções para o ocorrido	Informações jurídicas, atas de condomínio, legislação municipal (impessoal externa) Amigos, executivos, consultores e clientes (peçoal externa) Funcionários da empresa (peçoal interna)	Fontes pessoais percebidas como confiáveis e relevantes Fontes impessoais provendo dados considerados adequados à situação agora melhor definida	Otimismo Confiança	Relações pessoais e profissionais determinantes da relevância da informação
Reconfiguração da situação	Compreensão atual da situação contrastada com a inicial e as diferentes maneiras como as pessoas compreendem e navegam na situação	Construção de novas configurações para a situação que possibilitassem o estabelecimento de novas alternativas de ação	Amigos, consultores (peçoal externa) Fontes diversificadas	As diversas fontes foram avaliadas positivamente à medida que proviam informações congruentes com as expectativas de cada um dos envolvidos	Entusiasmo Esperança	Relações pessoais importantes para uma nova compreensão da situação e para definição de possíveis cursos de ação

¹ No Brasil, a Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP) e o Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) consideram como uma empresa média a que possui de 100 a 499 empregados. Esta classificação foi adotada no estudo.

² Esse critério foi adotado com base no estudo realizado por Chér (1990), que considera as empresas de médio porte estáveis quando atuam há mais de 10 anos no mercado.

³ Nome dado à nova versão do software NUD**IST* (*Non-numerical, Unstructured Data Indexing, Searching, and Theorizing*)