

## XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017

### GT-4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

#### A ABORDAGEM CLÍNICA DA INFORMAÇÃO E O PARADIGMA INDICIÁRIO: CONTRIBUIÇÕES METODOLÓGICAS DE UM DIÁLOGO PARA A PESQUISA EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

Claudio Paixão Anastácio de Paula (Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG)

#### *CLINICAL APPROACH TO INFORMATION AND THE EVIDENTIAL PARADIGM: METHODOLOGICAL CONTRIBUTIONS OF A DIALOGUE TO RESEARCH IN INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT*

#### Modalidade da Apresentação: Comunicação Oral

**Resumo:** Nesta comunicação – caracterizada como um estudo descritivo baseado em pesquisa documental em fontes de dados secundárias – reavalia-se a Abordagem Clínica da Informação a partir do Paradigma Indiciário sugerindo-a como uma alternativa para a introdução de investigações na perspectiva das práticas informacionais dentro do campo dos estudos em Gestão da Informação e do Conhecimento. Para tanto, apresentam-se os aspectos centrais de definem a abordagem analisando-os segundo uma teorização do paradigma que o descreve como uma extensão da prática semiológica médica. A partir daí busca-se uma aproximação da atuação do pesquisador na abordagem com a perspectiva adotada nos estudos de práticas informacionais. Na sequência, são apresentados cinco estudos empíricos, conduzidos na perspectiva da abordagem clínica entre os anos de 2005 e 2017, desenvolvidos por um grupo de pesquisa brasileiro voltado para o estudo das relações entre a informação e o imaginário. Em seguida, a partir da exposição de evidências e achados coletadas nos cinco estudos, e que, dificilmente, seriam acessíveis através do emprego de perspectivas mais tradicionais de estudos de usuários, avalia-se o estado atual da proposta, sua contribuição para o campo de estudos da Gestão da informação e do Conhecimento e os possíveis desdobramentos da adoção dessa mudança de postura na formação dos pesquisadores.

**Palavras-Chave:** Abordagem Clínica da Informação; Paradigma Indiciário; Gestão da Informação e do Conhecimento; Práticas Informacionais; Imaginário.

**Abstract:** In this presentation - a descriptive study based on documentary research in secondary data sources - Clinical Approach to Information is reevaluated from the perspective of the Evidential Paradigm, suggesting it as an alternative to introduction of investigations of informational practices in the field Information and Knowledge Management. The central aspects which define the approach are presented and analyzed according to a theory of the paradigm that describes it as an extension of the practice of medical semiology. From there, an approximation to the action of the researcher in the approach is sought, with the perspective adopted in the studies of information practices. Following this, five empirical studies are presented. These were conducted using the perspective of the clinical

approach from 2005 to 2017 by a Brazilian research group devoted to study of the relationships between information and the imaginary. From the presentation of evidences and findings collected from these five studies, which would probably not be accessible using more traditional perspectives of user studies, the current status of the proposal is evaluated, as well as its contribution to the field of Information and Knowledge Management, and the possible repercussions of this change in approach in the training of researchers.

**Keywords:** Clinical Approach to Information; Evidential Paradigm; Information and Knowledge Management; Information practices; Imaginary.

## **1 INTRODUÇÃO**

A presente comunicação pretende reavaliar a Abordagem Clínica da Informação (ACI) – proposta por Paula (2012a; 2013) como um desdobramento natural de estudos anteriores (PAULA, 1999 e 2005) – à luz do paradigma indiciário (GINZBURG, 1980) como uma alternativa para a introdução das investigações na perspectiva das práticas informacionais (MCKENZIE, 2003; SAVOLAINEN, 2007; WILSON; SAVOLAINEN, 2009) no campo dos estudos em Gestão da Informação e do Conhecimento (GIC).

Para que isso seja possível, serão utilizados os preceitos do mesmo método indiciário (GINZBURG, 1980) para avaliar, sinteticamente, cinco estudos desenvolvidos segundo a perspectiva da Abordagem Clínica da Informação. Esses estudos foram concebidos por integrantes de um grupo de pesquisa cadastrado na base de dados do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), que escolheu conduzir suas investigações a partir desta abordagem, e que vem, simultaneamente, adaptando e validando instrumentos desenvolvidos por pesquisadores nacionais e estrangeiros e desenvolvendo teorias e modelos próprios a partir do embasamento teórico nas ciências humanas e sociais.

Buscar-se-á evidenciar, nos estudos citados, um substrato que justifique a validade de se propor a ACI como uma ferramenta de trabalho para que as investigações sobre as interações entre os indivíduos e as informações nas organizações possam migrar de uma posição convencional fixada na adoção de modelos alicerçados nos conceitos de Estudos de Usuários da Informação e de Comportamentos Informacionais – como habitualmente se observa em Wilson (1994), por exemplo – para estudos com sujeitos informacionais (como descreve ARAÚJO, 2013) e práticas informacionais (como apontam ROCHA; SIRIHAL DUARTE; PAULA, 2017).

## **2 DA LUTA DO HOMEM PARA APREENDER AS SIGNIFICAÇÕES À LUTA PARA APREENDER OS SIGNIFICADOS DE SUAS AÇÕES: um diálogo entre a ACI e o Método Indiciário**

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**  
**23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

O campo de estudos de usuários da informação “têm se constituído, ao longo das últimas quatro décadas, como parte significativa da pesquisa realizada na área de Ciência da Informação” (ARAÚJO, 2007, p. 81). Essa progressão é caracterizada pelo momento típico da primeira década do século XXI em que os usuários da informação, enquanto objeto de estudo, passam a ser abordados não como meros informantes sobre a eficiência dos sistemas de informação ou como indivíduos solitários entregues à busca de elementos para a solução de problemas para serem abordados a partir de suas particularidades e de interesses construídos numa teia de relações que envolvem as distintas comunidades com as quais eles interagem. Essa configuração descreve os usuários como “seres sociais e culturais, envolvidos em interações com outras pessoas, interpretando diferentemente as diversas questões com as quais se defrontam” (ARAÚJO, 2007, p. 86).

No entanto, mesmo com essa ampliação de perspectiva, a maioria dos estudos realizados na área ainda envolve tratar a interação desses usuários com a informação a partir do construto que Wilson (2000) denominou 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).

Sob um olhar mais atento, algo parece faltar a essa definição. Toda a descrição acima parece marcada por uma limpidez e clareza que está longe de refletir a realidade que pode ser observada nas interações que acontecem no dia-a-dia das organizações. O sentido e os complexos motivadores dessas interações cotidianas aparecem, muitas vezes, encobertos por uma nevoa de incerteza.

A iniciativa de empreender o trajeto que sai o mero comportamento do usuário das informações e que caminha para o entendimento do sentido das práticas de sujeitos envolvidos em interações com e através das informações no contexto da Gestão da Informação e do Conhecimento, se deve à percepção de que a demanda contemporânea por apresentar respostas às demandas da comunidade conectada aprofundou a complexidade das trocas informacionais. Essa complexidade que sempre envolveu “duas ou mais personalidades comprometidas em uma situação comum e que lutam com as significações” (ANZIEU; MARTIN, 1971, p. 113) atinge agora proporções extraordinárias. O que se altera no quadro é o fato de

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017  
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

que conduzir essa luta para o primeiro plano das investigações envolve reconhecer que a condição atual modificou radicalmente as práticas e as relações dos sujeitos com a informação. O fato mais marcante dessa condição é, nos dizeres de Paula (2013), a reconfiguração peculiar das escolhas e decisões que passaram a se basear ainda mais em reações afetivas do que nos preceitos racionais encontrados nos manuais de Gestão do Conhecimento e da Informação.

Essa conjuntura levou o mesmo autor (PAULA, 2015) a evocar a lembrança de certos profissionais surgidos no final do século XIX e a primeira metade do século XX, os chamados *Money Doctors*, para propor uma nova identidade para os pesquisadores e profissionais de informação do século XXI. Esses “doutores do dinheiro” – formados através de uma atuação em grandes bancos europeus – atuavam como consultores financeiros de organizações e de países inteiros e, segundo Flandreau (2003), ofereceram consultoria aos países que sofreram crises financeiras desde o padrão-ouro clássico anterior ao ano de 1914, passando pelo entorno da quebra da bolsa de Nova Iorque (em 1929), até o período em que o Fundo Monetário Internacional (FMI), atuava como o “chefe da medicina monetária do mundo”.

Segundo Paula (2015), cenário de boom informacional do segundo milênio criou de complexidade e dificuldade semelhante ao do panorama financeiro dos anos de apogeu do liberalismo econômico que gestou os “doutores do dinheiro”. Sandberg e Pinnington (2009) descrevem o presente contexto como um cenário competitivo movimentado pela fluidez de fronteiras, pelo incremento do confronto com a diversidade, pela intensificação das rupturas e a proliferação de informações. Essa conjuntura produziu um dilema informativo-comunicacional de proporções gigantescas que obriga, segundo Paula (2015), os profissionais da informação, por necessidade de sobrevivência, a tomarem uma nova posição diante do que ele denomina fim do ciclo da modernidade. Nesse sentido, o autor propõe uma metáfora para descrever esse profissional: a metáfora do *Information Doctor* ou Doutor da informação. Um profissional cujo olhar “multiperspéctico” considere a natureza do homem, sua cultura e história ao adotar uma estratégia plurimetodológica na abordagem da informação, do seu contexto e dos indivíduos que com ela interagem.

Ainda segundo o autor, a resposta a esse dilema não será encontrada através da replicação do repertório de técnicas tradicionais dos repositórios de soluções pré-estabelecidas nas práticas usuais da área de Ciência da Informação – desenvolvidos com base na ênfase na natureza individual das estruturas mentais dos usuários de informação e fundadas numa visão do comportamento informacional/organizacional desvinculada de um contexto (VENÂNCIO,

2007) – e sim numa mudança na perspectiva do investigador. Lançando mão do conceito de Abordagem Clínica da Informação (PAULA, 2011, 2012a), Paula (2012a) sugere a possibilidade de abordar os usuários em suas múltiplas dimensões (linguística, simbólica, cognitiva, afetivo-emocional) dentro de uma perspectiva de busca de informação como um processo histórico, social, cultural, experiencial e contingencial.

Segundo Paula (2012a) a Abordagem Clínica da Informação se basearia nos seguintes pressupostos:

1) É impossível dissociar a interação entre indivíduos e a informação da sua inserção nos grupos sociais a que pertencem;

2) O comportamento de busca da informação (e seus desdobramentos) é determinado pela inserção do sujeito informacional em grupos sociais e é um processo experimental e contingencial, consciente ou inconscientemente marcado pelos campos psíquico, cultural, histórico e social;

3) O campo psíquico é composto indissociavelmente pelas dimensões cognitiva, perceptiva e afetiva;

4) O campo psíquico tanto influencia quanto é influenciado pelos campos cultural, histórico e social;

5) A natureza complexa desses fenômenos impossibilita que a sua investigação seja feita através de um único instrumento;

6) Os instrumentos padronizados não têm sido suficientes para apreender as múltiplas dimensões da relação entre indivíduos e a informação;

7) O método clínico é uma alternativa para abordar esses indivíduos, os grupos e as eventuais organizações ou instituições às quais eles se vinculam e através das quais eles compartilham conhecimentos e experiências adquiridos por meio da aprendizagem individual.

A aplicação do método clínico na abordagem das informações consistiria na investigação do objeto sobre o qual se põe um problema, através da inserção das informações coletadas na dinâmica particular desse objeto, reconhecendo e determinando seus estados, padrões, movimentos e alterações. Desse modo, seria possível descrever fenômenos, tecer diagnósticos, prognósticos ou prescrever intervenções. Por ser inerente ao método clínico, a preocupação por recolher dados e informações sem isolá-los da situação “original” em que foram reunidas e do seu contexto original, seu “meio” natural, resultaria na utilização do estudo de caso.

Através do estudo de caso seria possível chegar a uma compreensão da sua **dinâmica**,

da **origem de sua condição atual** (a gênese da situação-problema) e seu **processo histórico único ou ciclo vital** (a totalidade do processo). Seria abandonada, assim, uma postura funcionalista da relação com a informação, para se voltar para uma busca intensa pelos “comos” e os “porquês” das ações (consideradas subjetivas e dotadas de significados).

A tradução prática do posicionamento de olhar na atitude do pesquisador / profissional de Ciência da Informação proposto pela ACI e que aponta para essa abertura para múltiplos focos, evoca uma estreita semelhança com a proposição da aplicação do paradigma indiciário de Ginzburg (1980) às ciências humanas e sociais e é a partir dessa semelhança que se propõe analisar os cinco casos anteriormente citados.

Trabalhando a partir de uma analogia entre os métodos do médico (e criador de um originalíssimo critério de atribuição de autoria para obras de pintores antigos) Giovanni Morelli, de Sherlock Holmes (detetive fictício, famoso por suas deduções aparentemente miraculosas, criado pelo médico Arthur Conan Doyle sob a inspiração dos diagnósticos semiológicos de seus preceptores na escola de medicina) e o de Sigmund Freud (o médico neurologista criador da psicanálise que inaugura, em seus estudos, uma semiologia dos fenômenos mentais inconscientes), Ginzburg (1980) descreve o surgimento, no final século XIX, de um modelo epistemológico que, embora se tratasse de um extremamente útil, ainda não havia sido teorizado explicitamente até então. Tratava-se do paradigma indiciário que, segundo a formulação de Ginzburg (1980), é uma extensão do modelo da semiótica médica – disciplina centrada em diagnosticar as doenças inacessíveis à observação direta a partir da identificação de sintomas superficiais e aparentemente irrelevantes aos olhos de um observador leigo – para o universo da pesquisa em ciências humanas. Segundo esse autor, no método indiciário o pesquisador reproduziria a postura do conhecedor de arte, do detetive ou do psicanalista que descobrem o autor do quadro, do crime ou a doença com base em indícios imperceptíveis para a maioria das outras pessoas.

O autor recorre ao seu conhecimento da pré-história para demonstrar que as origens desta perspectiva remontam ao desenvolvimento de uma sabedoria sobre a natureza que os ancestrais do homem moderno desenvolveram para observar vestígios, pistas e elementos do ambiente ao seu redor que permitissem a eles reunirem indícios que – uma vez registrados, interpretados e classificados – sustentassem operações mentais complexas e extremamente rápidas que garantissem a sua sobrevivência e orientação em ambientes inóspitos e cheios de armadilhas.

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**  
**23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

De forma análoga, Harari (2017) afirma que os povos caçadores-coletores ancestrais não saíam em busca somente de alimentos e materiais para a sua subsistência, saíam em busca de conhecimento. Apesar da imagem de “caçador” que o homem contemporâneo empresta a eles, o autor destaca que a coleta era a atividade principal desses indivíduos e que isso acabou construindo um modelo de apreensão do mundo versátil e oportunista que fez com que esses ancestrais construíssem um muitíssimo complexo mapa mental de seu território e dos elementos que com ele interagiam. Assim, uma elaborada capacidade para identificar padrões de crescimento da vegetação; hábitos de animais; propriedades alimentares, medicinais e destrutivas de cada componente do ambiente; o progresso das estações do ano, indícios de ameaças climáticas, padrões e sinais de alerta da natureza, propriedades dos objetos e uma infinidade de complexas relações de causa, efeito e temporalidade foi gestada.

Aproximando os dois autores poder-se-ia afirmar que o *Homo sapiens* de 70 mil anos atrás sobreviveu e suplantou seus contemporâneos da família *Homo* graças a uma habilidade indiciária que rivalizaria à de Morelli, Holmes ou Freud.

A partir desse breve preâmbulo histórico-antropológico, pretende-se demonstrar que as evidências recolhidas pelos cinco estudos escolhidos para apresentar a ACI apontam para um *continuum* que acompanha as relações humanas com a informação desde o início da diferenciação do *Homo sapiens* dos demais membros do gênero *homo* e que, paralelamente, é apontada como um dos elementos constitutivos do que Harari (2017) descreve como uma “revolução cognitiva”: a ação onipresente do imaginário em suas elaborações mentais. Harari (2017) chama a atenção para o fato de que, para além das capacidades adaptativas comuns aos demais membros do gênero *Homo* (por exemplo, o *Homo rudolfensis*, o *Homo erectus* e o *Homo neanderthalensis*) como a capacidade de se comunicar a partir de uma linguagem e estabelecer trocas de informações, foi a capacidade original adquirida pelo *Homo sapiens* de falar sobre ficções (sobre coisas que não existem de fato, mas que podem ser extremamente importantes para criar conexões e identidades entre indivíduos desconhecidos) que ocasionou a já mencionada “revolução cognitiva”. Para o autor, tornar-se capaz de compartilhar as mesmas crenças permitiu que o *Homo sapiens* pudesse ultrapassar o limite de cerca de 20 a 50 membros por grupamento (ou, em estimativas muito otimísticas, 150 indivíduos) que os outros membros da família *Homo* estabeleciam com base em laços de compadrio e expandi-lo para grupos muito maiores unidos por crenças, cultura e linguagens comuns. Segundo o autor, foi esse modo revolucionário de lidar com a informação e alinhar conhecimentos que possibilitou todas as

demais revoluções estabelecidas, possibilitou que conceitos como religião, nação e ciência se tornassem possíveis e que os conectou aos artefatos que eles passaram a produzir como extensões de sua própria mente.

Essa revolução mobilizada pelo imaginário e alicerçada nos símbolos que evocam afetos e cognições foi possibilitada pelos mesmos ingredientes que tem sido a tônica das investigações desenvolvidas sob a rubrica da ACI e cuja continuidade desde tempos ancestrais até a contemporaneidade aparece nas reflexões do filósofo espanhol Andrés Ortiz-Osés desse modo:

[...] El símbolo reúne la letra y el espíritu en el alma [...] las imágenes simbólicas [...] la surrealidade que se sitúa entre la realidad típica dada y la suprealidade proyectada [...] las estructuras simbólicas del imaginário trascendental, una espécie de alma del mundo que surge en la tradición neoplatónica, recoge en el romanticismo alemán e se proyecta hoy en la internet (ORTIZ-OSÉS, 2012, p.11).

### **3 CINCO CASOS E AS EVIDÊNCIAS DE UM CAMINHO**

Nas páginas seguintes, serão revistos cinco estudos desenvolvidos segundo a perspectiva da Abordagem Clínica da Informação para que, após essa revisão, possa ser realizada uma avaliação da ACI como uma prática indiciária de trabalho e pesquisa sobre as práticas informacionais aplicável à investigação de tópicos pouco usuais no campo da Gestão da Informação e do Conhecimento. Para que essa operação seja possível, serão buscados padrões entre os indícios encontrados que, ao conectar os casos investigados, possam servir tanto para sustentar essa inserção, quanto para oferecer contribuições ao aperfeiçoamento da metodologia em questão. Serão percorridos nessa jornada os estudos de Paula (2005; 2012b), Araújo (2013), Sá (2015), Antunes (2015) e Pedrosa (2017).

Paula (2005; 2012b), com base na teoria psicológica dos complexos, propôs-se a analisar as dimensões simbólicas e afetivas subjacentes ao uso e compartilhamento de informações nas interações entre os professores do departamento de psicologia de uma tradicional instituição de ensino superior pública brasileira. Utilizou, como chave de leitura, a ideia de que a diversidade de interpretações de uma realidade, produzida por grupos e subgrupos no ambiente da organização (que, aparentemente, exerce uma influência direta na forma como os indivíduos se apropriam da informação), pudesse ser avaliada através da identificação de indícios muito específicos: as reações motivadas pela ativação de deflagradores individuais de reações afetivas – através de palavras comuns presentes nas comunicações partilhadas – e seu alinhamento com deflagradores coletivos que permeiam a organização.



Recorrendo a entrevistas semiestruturadas e à utilização do experimento com associações de palavras (desenvolvido pelo psiquiatra suíço Carl Gustav Jung), o estudo identificou alinhamentos entre disposições simbólico-afetivas individuais e coletivas que direcionavam as interpretações e o uso dado às informações por diferentes subgrupos, resultando em um processo inconsciente de gestão das informações, com resultados desagregadores para o processo de gestão do conhecimento na organização e para a gestão da organização como um todo. Os resultados desse estudo conduziram ao reconhecimento de um fenômeno análogo ao sugerido por Kimbles (2000) e posteriormente estudado por Singer e Kimbles (2004) denominado “Complexos Culturais”, e que operavam na organização produzindo os alinhamentos grupais e de ideias acima referidos, e guiando as interpretações e significações das informações que tentavam ser compartilhadas através de padrões análogos aos processos ancestrais que Harari (2017) descreve como criação de ficções e que neste texto é descrito como ação do imaginário sobre as elaborações mentais.

Os estudos de Araújo (2013) investigaram, através da utilização de métodos que privilegiaram as dimensões simbólicas e afetivas, os aspectos subjetivos e os esforços de indivíduos para interpretar uma realidade enquanto envolvidos com as atividades decisórias que compõem a atividade de análise de assunto ambientado em uma biblioteca universitária. Utilizando o Teste Arquetípico dos Nove Elementos (AT-9)<sup>1</sup> para observar a interferência da subjetividade no processo decisório, chegou-se a indícios que revelavam a conexão entre os aspectos subjetivos – as formas particulares que cada sujeito utilizava para enfrentar a angústia desencadeada pela tomada de decisão iminente e a percepção subjetiva sobre que tipo de desafio o ato de decidir representa – e as competências individuais nesse processo. Os indícios reunidos permitiram concluir que a estrutura do processo decisório e os critérios adotados na decisão em relação às fontes usadas, procedimentos adotados, critérios selecionados e caracterização dos desafios, seguem uma linearidade cujo traçado é orientado pelo perfil identificado por certos microuniversos estruturantes do imaginário dos pesquisados.

Sá (2015) investigou os elementos simbólico-afetivos envolvidos no compartilhamento do conhecimento entre docentes e discentes de um conceituado programa de pós-graduação

---

<sup>1</sup> Técnica desenvolvida por Yves Durand (1988) com base na arquetipologia de Gilbert Durand (1997), que 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 correspondem a: queda, espada, refúgio, monstro devorante, algo cíclico (que gira, produz ou progride), personagem, água, animal (mamífero, pássaro, réptil ou peixe) e fogo.

*stricto sensu* – conceito "7" no Sistema de Acompanhamento e Avaliação da CAPES (área de Ciências Exatas e da Terra) de uma Universidade Federal – durante as orientações acadêmicas, em nível de mestrado e doutorado. Como estratégias para coleta de evidências, valeu-se de entrevistas semiestruturadas e o Teste Arquetípico dos Nove Elementos (AT-9). Os indícios reunidos apontaram que a necessidade de informação na pesquisa da pós-graduação é impulsionada por uma maré de afetos, expectativas, fantasias e desejos impressos pelos indivíduos nas relações entre orientador e orientando e às quais os partícipes dessas relações buscam significar a partir do imaginário estabelecido em suas interações.

Antunes (2015) se empenhou por analisar o imaginário, a afetividade e as percepções de alunos do Ensino Médio de uma escola particular de Belo Horizonte (MG) – designados como nativos digitais – quanto a uma biblioteca e a quanto à ferramenta de busca Google, mais especificamente sobre a posição e o papel da biblioteca na atualidade e sobre a imagem que esses jovens têm da biblioteca e do bibliotecário. A coleta de evidências se deu através da observação e da análise de entrevistas semiestruturadas, que buscaram identificar o laço existente entre as experiências psíquicas individuais e coletivas do grupo estudado e baseou-se na psicologia de C. G. Jung e nas noções de expressões poéticas do psiquismo e da realização de uma cartografia afetiva (extraídas de TASSARA; RABINOVICH, 2001), tanto para a construção do instrumento quanto para a análise dos dados. Os indícios reunidos permitiram concluir que:

- Os adolescentes investigados se sentiam desconfortáveis quanto à biblioteca (raramente percebida como uma alternativa às suas necessidades informacionais);
- A despeito do desconforto percebido, foram notadas curiosas percepções subjetivas evocadas pela biblioteca no imaginário desses alunos, considerada por eles, paradoxalmente à sua posição de fonte pouco utilizada de informação, como um organismo vivo e fascinante;
- O Google era percebido como uma espécie de “entidade” presente no dia a dia dos jovens que se mostraram mais próximos dessa ferramenta do que da biblioteca e sugeriram outras possibilidades de intervenção para aproximá-los desta instituição, que não o usual investimento majoritário no quesito acervo físico;
- Constatou-se que existe no grupo um vivo e rico imaginário sobre a biblioteca, que não se reproduziu sobre o Google. Essa percepção sugere a possibilidade de

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017  
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

explorar a simbologia e representatividade encontradas para reforçar o elo entre jovens e a biblioteca, transformando a frequência a esse espaço numa experiência significativa.

Finalmente, Pedrosa (2017) investigou a ação de conteúdos subjetivos na tomada de decisão diante dos desafios da gestão de bibliotecas de uma universidade federal. Utilizando-se de entrevistas em profundidade e, posteriormente, buscando indícios sobre como ocorriam os processos de simbolização inerentes às falas dos sujeitos – isto é: a reconstrução do real (das informações coletadas) a partir dos fragmentos (dimensões simbólico-afetivas) pelos quais ela se apresenta. Os indícios reunidos permitiram concluir que os desafios relatados pelos gestores são praticamente os mesmos – atendimento ao usuário, recursos insuficientes e, sobretudo, gestão de pessoas –; no entanto, a maneira como cada um dos pesquisados lida com essas contingências tem uma relação direta com a multiplicidade dos elementos computados durante os processos decisórios. Observou-se que os dados sobre gênero e idade dos gestores, salvo exceções, pouco ou nada afetam a maneira como eles lidam com as decisões relatadas. Por outro lado, percebeu-se que as experiências que cada entrevistado teve – tanto em família e no contato com comunidades religiosas quanto profissionalmente – até chegar ao cargo, – os anseios, limitações, experiências e afetos desses sujeitos – interferem diretamente na maneira como os gestores tomam decisões, com maior ou menor flexibilidade no cumprimento das regras, com mais autoridade ou mais diplomacia, com maior ou menor distanciamento emocional dos desafios enfrentados. Observou-se também que as decisões desses gestores são tomadas mais intuitivamente do que racionalmente tanto nas situações de urgência (o que seria esperado), quanto nas situações rotineiras (o que aponta para a relativa inutilidade das prescrições frequentemente ensinadas para conduzir e avaliar processos de tomada de decisão), desde que se observe a inexistência de regras pré-definidas ou de exigências para cumpri-las.

Dessa forma, ao se avaliarem os indícios recolhidos até o momento nos estudos sob a perspectiva da ACI, pode-se observar que todos eles conseguiram demonstrar que a dimensão do imaginário tem uma presença pouco notada, mas marcadamente influente, nas relações dos sujeitos (tanto sozinhos quanto em coletividades) com a informação. Essa constatação evidenciou-se a partir dos estudos sobre as dimensões simbólico-afetivas (e, portanto, subjetivas) intervenientes não somente nas significações das ações, mas também nas suas motivações tanto conscientes quanto inconscientes. O reforço dessa constatação sugere uma ampliação do espectro de focos a serem explorados pela ACI no exercício da compreensão dos

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017  
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

casos investigados. Assim, os “comos” e os “porquês” buscados seriam encontrados não apenas na confluência entre sua **dinâmica**, sua **condição atual**, seu **ciclo vital**, mas também no **imaginário que perpassa as ações que o desencadearam** – um novo foco que evoca a compleição do *Homo sapiens* para a criação de ficções capazes de estabelecer e sustentar conexões entre indivíduos (HARARI, 2017).

Quando os resultados desses cinco estudos são avaliados a partir de um confronto entre uma perspectiva mais tradicional de leitura da GIC, fundamentada nos termos Usuários da Informação e Comportamento Informacional e a proposta do paradigma indiciário de Ginzburg (1980), fica evidente que não se poderia aplicar o critério tradicional de rigor utilizado nas perspectivas tradicionais para se avaliar os dados obtidos. Se isso fosse feito, os resultados do estudo se limitariam a um inventário de conteúdos dos depoimentos e uma classificação de falas em categorias externas e arbitrárias. Foi somente a partir da identificação de pontos divergentes, pistas, marcas e indícios e através da reunião e da interpretação destes sob a forma de um discurso coerente que buscasse reproduzir a especificidade histórica e subjetiva da experiência de cada depoente que se tornou possível transpor a barreira do coloquial.

Se as regras usadas nesse tipo de investigação propõem a busca de padrões escondidos em detalhes e, nesse exercício, entram em jogo elementos imponderáveis captados apenas a partir do treino do olhar do pesquisador para identificar indícios escondidos em meio a inúmeros elementos mais chamativos, então pensar o indivíduo em suas interações com a informação na perspectiva indiciária evoca os princípios da abordagem sociocultural e a sua apreciação dos sujeitos informacionais.

Essa abordagem, segundo as palavras de Rocha, Paula e Sirihal Duarte (2016), enfatiza a coletividade e a intersubjetividade dos sujeitos inseridos em um contexto social, cultural e histórico e abre caminho para a uma apreciação positiva da importância de se estudar as interações entre sujeitos, sua subjetividade e a evolução histórica dessas interações, perspectiva extremamente semelhante àquela inerente ao método clínico. Nesse sentido, os resultados obtidos pela ACI no campo dos estudos sobre Gestão da Informação e do Conhecimento, sugerem ser oportuno deslocar o conceito de Usuário do centro das preocupações dos estudos em GIC e que ele seja substituído, pelo menos em estudos de maior complexidade, pela expressão Sujeito Informacional como um descritor melhor das pessoas em condição contemporânea.

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**  
**23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

Por outro lado, os mesmos autores – em outro texto (ROCHA; SIRIHAL DUARTE; PAULA, 2017) – ressaltam que o conceito de práticas informacionais se constituiu no campo da Ciência da Informação a partir de uma transição dos estudos de comportamento informacional (tomados como estudos que abordam contextos de trabalho com o foco nas dimensões cognitivas desses sujeitos e da priorização do comportamento individual em detrimento das interações e dos comportamentos coletivos), para uma leitura mais voltada às interações estabelecidas entre sujeitos e informação. Essa mudança de foco rumo a situações onde a informação e o conhecimento não são apenas cumulativos, nem decorrentes de um estímulo imediato, mas construídos coletiva e socialmente, de forma contínua, por sujeitos ativos e enraizados num contexto histórico complexo, abre portas para que novas abordagens possam ser utilizadas. Essa abertura sugere que a ACI possa ser usada como uma ferramenta de trabalho que permita trazer para dentro dos estudos em GIC um olhar mais voltado para as práticas que para os comportamentos informacionais.

Finalmente, se o saber indiciário transporta para a pesquisa a necessidade de se preparar os pesquisadores para reconhecer as “pegadas” e os “sinais” que permitirão a ele decifrar a teia que se esconde por trás do manto do óbvio que, conforme Ginzburg (1980), apesar de sua opacidade, deixa entrever zonas privilegiadas (sinais, marcas e indícios) que permitem ultrapassá-lo, então se torna necessário descrever que tipo de profissional/pesquisador da informação deverá ser esse. Longe de se propor um modelo ou uma prescrição, mas tendo em mente que certas especificidades no treinamento desses indivíduos devem ser levadas em conta, é inevitável virem à mente as palavras de Burke:

[...] nós precisamos de profissionais da informação que reordenem o “todo” e relacionem um tipo de conhecimento aos outros, classificando-os. E bibliotecários, não sozinhos, mas com outros acadêmicos, têm um papel importante nesse aspecto. [...] Acredito também ser importante mantermos viva uma rara espécie intelectual, que agora definitivamente é uma espécie ameaçada: o sábio; aquele que sabe muito sobre várias disciplinas e estuda a fundo história, antropologia, sociologia, matemática, geografia etc. Esse tipo de pessoa é capaz de conectar os diferentes assuntos de uma maneira melhor do que um grupo de 10 ou 15 acadêmicos trocando ideias ao redor de uma mesa. Restam pouquíssimos indivíduos assim. (BURKE, 2014, p. 1)

A proposta que Peter Burke faz de uma reordenação do “todo” e que relacione um tipo de conhecimento aos outros, bem como a invocação à intelectualidade – que aproxima o conceito de intelectual/sábio proposto por ele do neologismo *nexialista*: expressão que descreve o indivíduo que, por transitar entre as fronteiras que separam os campos de

conhecimento, se torna capaz de estabelecer conexões entre diferentes informações (MOREIRA; BARZOTTO, 2017) – evoca a forma minuciosa e quase obsessiva com que Morelli se dedicava a registrar detalhes que pudessem caracterizar os pintores que ele buscava reconhecer (orelhas, detalhes das unhas, das mãos, etc.); o amplo espectro de conhecimentos ao qual personagem de Doyle demonstrava recorrer durante as suas investigações criminológicas e à impressionante capacidade que Freud demonstrou para reunir um vasto cabedal de referências tanto na elaboração de sua teoria quanto na execução de seu método (GINZBURG, 1980).

Embora o método teorizado por Ginzburg remeta a um personagem de ficção e a dois indivíduos extraordinários, ele é sustentado por capacidades inerentes ao ser humano – conforme se pode observar em Harari (2017) – e que vem sendo aprendidas, treinadas e desenvolvidas por pesquisadores desde a sua proposição há 37 anos. Desse modo, a metáfora do “Médico semiologista” e do “Detetive consultor” (como Holmes gostava de ser definido), tem servido como inspiração a incontáveis historiadores e antropólogos (e, em extensão, a toda uma sorte de pesquisadores nas humanidades). Por que não tomar posse dessa inspiração e transportá-la para o campo da Gestão da Informação e do Conhecimento? Não seriam essas metáforas muito mais úteis para o trabalho no complexo ambiente informacional contemporâneo que modelos estáticos e prescrições pré-fabricadas? Não seria este o momento ideal para profissionais e pesquisadores da informação, em geral, e da área de GIC, em particular, exercitarem suas habilidades como *Information Doctors* (Doutores da Informação) ou *Information Consultants* (Consultores da Informação)?

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante do exposto até aqui, parece bastante razoável propor que a adoção de uma Abordagem Clínica da Informação transporte a visão da interação das pessoas com a informação e entre si a partir da mediação da informação nos estudos sobre a Gestão da Informação e do Conhecimento para além dos modelos tradicionais de Estudos de Usuários da Informação e de Comportamentos Informacionais e os aproximando dos estudos com sujeitos informacionais (ARAÚJO, 2013) e de práticas informacionais (ROCHA; SIRIHAL DUARTE; PAULA, 2017).

Parece razoável também propor que uma reinterpretação da ACI, segundo a perspectiva do paradigma indiciário, possa consolidar a validade dessa perspectiva como uma ferramenta

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017  
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

metodológica para apreender elementos das investigações em Gestão da Informação e do Conhecimento até muito recentemente de difícil acesso aos pesquisadores da área.

Finalmente, a análise das pesquisas concluídas sob a perspectiva da ACI até o presente momento, sugere a inclusão do imaginário que perpassa as ações que desencadearam o fenômeno informacional na agenda das pesquisas em GIC. Acredita-se que essa inclusão possa contribuir para uma melhor compreensão de como certos indícios, antes relegados ao status de questões marginais nessas pesquisas, se enlaçam para oferecer sentido às experiências que os sujeitos informacionais extraem de suas práticas.

Ao se evocar a leitura de Silva (2017, online) segundo a qual “o ser humano cria, expressa, acumula, busca e usa representações mentais e emocionais, o que o converte num produtor informacional, num mediador infocomunicacional e num usuário/interprete/transformador de informação”, percebe-se que há muito que se caminhar no aperfeiçoamento das chaves de leitura e das ferramentas metodológicas utilizadas nas pesquisas em GIC. Se desejar estar apta a explorar essas dimensões ainda praticamente intocadas, a Ciência da Informação necessita reeditar a sua vocação natural para a interdisciplinaridade e se abrir para uma reavaliação sincera de suas práticas, abrindo-se para uma reavaliação crítica de seus métodos e à incorporação, também crítica, de novas referências conceituais e estratégias metodológicas que lhe permitam acessar a complexidade de elementos envolvidos no fenômeno informacional.

## **REFERÊNCIAS**

ANTUNES, Maria Leonor Amorim. **Comportamento informacional em tempos de Google**. 2015. 206f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

ANZIEU, D e MARTIN, J-Y. **La dinámica de los grupos pequeños**. Buenos Aires: Editorial Kapelusz, 1971. 238p.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: uma abordagem na Linha ICS. In: REIS, Alcenir Soares dos; CABRAL, Ana Maria Rezende (Orgs). **Informação, Cultura e Sociedade: interlocuções e perspectivas**. Belo Horizonte: Novatus, 2007, p. 81-100. 144p.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O sujeito informacional no cruzamento da ciência da informação com as ciências humanas e sociais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**  
**23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., Florianópolis. 2013. **Anais...** Florianópolis: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2013.

ARAÚJO, Eliane Pawlowski de Oliveira. **Tomada de decisão organizacional e subjetividade**: análise das dimensões simbólico-afetivas no uso da informação em processos decisórios. Dissertação - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação. Belo Horizonte, 2013. 164f.

BURKE, Peter. **Peter Burke explica o papel dos bibliotecários e das bibliotecas na história do conhecimento**. Entrevista concedida durante o SNBU 2014. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/bu/index.php/noticias/1038-peter-burke-explica-o-papel-dos-bibliotecarios-e-das-bibliotecas-na-historia-do-conhecimento>>. Acesso em: 28 jul. 2017.

DURAND, Gilbert. **As estruturas antropológicas do imaginário**. São Paulo: Martins Fontes, 1997. 551p.

DURAND, Yves. **L'exploration de l'imaginaire**: introduction à la modelisation des univers mythiques. Paris: L'Espace bleu, 1988. 354p.

FLANDREAU, M. (Ed.). **Money Doctors**: The Experience of International Financial Advising 1850-2000. London: Routledge, 2003. 336p.

GINZBURG, Carlo; DAVIN, Anna. Morelli, Freud and Sherlock Holmes: Clues and Scientific Method. **History Workshop**, Oxford, n.9, p. 5-36, Spring. 1980. Disponível em: <<http://www.istor.org/stable/4288283>>. Acesso em 28 jul. 2017.

HARARI, Yuval Noah. **Sapiens**: uma breve história da humanidade. Porto Alegre: L&PM, 2017. 459p.

KIMBLES, Samuel L. The cultural complex and the myth of invisibility. In: SINGER, Thomas (ed.). **The vision thing**: myth, politics and psyche in the world. New York: Routledge, 2000. ISBN 0 41 519-5535. P. 157-169.

MCKENZIE, Pamela J. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. **Journal of Documentation**, Bingley, v. 59, n. 1, p. 19-40, 2003.

MOREIRA, Jéssica Carolina. PROGRAMA NOSSA ESCOLA: A INSERÇÃO DA TV NA WEB. **REVISTA ADVÉRBIO**, v.7, n.14, mar.2017. Disponível em: <<http://www.adverbio.fag.edu.br/ojs3/index.php/ojs3/article/view/98>>. Acesso em: 28 jul. 2017.

ORTIZ-OSÉS, A. **Hermenéutica de Eranos**: las estructuras simbólicas del mundo. Barcelona: Anthropos Editorial, 2012. 238p.

PAULA, Claudio Paixão Anastácio de. A investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo a abordagem clínica da informação como proposta metodológica. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 3, Número Especial, p. 30-44, out. 2013.



**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**  
**23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

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, BRASILIA. **Anais do XII ENANCIB**. Brasília: UNB Brasília, 2011. v. 1. p. 01-20.

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. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 2, Número Especial, p. 118-132, out. 2012b.

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. 109f.

PAULA, Claudio Paixão Anastácio de. O bibliotecário como um *information doctor*. **Bibliotecas Universitárias**, Belo Horizonte, v. 2, Número Especial, p. 65-79, fev. 2015.

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). Departamento de Psicologia Social e do Trabalho. São Paulo: Instituto de Psicologia, 2005. 367f.

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. **Anais do XIII ENANCIB**. Rio de Janeiro, 2012a.

PEDROSA, Carla Gomes. **A dimensão subjetiva da gestão de bibliotecas universitárias**. Dissertação - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação. Belo Horizonte, 2017. 148f.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; PAULA, Claudio Paixão Anastácio De; SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. A cognição distribuída como referencial teórico para os estudos de usuários da informação. **Informação & Sociedade**, v.26, n.2, p. 91-105, mai./ago. 2016. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/28563/16203>>. Acesso em: 28 jul. 2017.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo; PAULA, Claudio Paixão Anastácio de. Modelos de práticas informacionais. **Em Questão**, n. 1, v.23, jan.-abr./2017, p.36-61.

SÁ, Rosilene Moreira Coelho de. **Compartilhamento do conhecimento e o processo de orientação de discentes de pós-graduação stricto sensu**. Dissertação - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação. Belo Horizonte, 2015. 159f.

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**  
**23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

SANDBERG, J.; PINNINGTON, A.H. Professional competence as ways of being: an existential ontological perspective. **Journal of Management Studies**, v. 46, n. 7, p. 1138-1170, 2009.

SAVOLAINEN, Reijo. Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. **Library Quarterly**, Chicago, v. 77, n. 2, p. 109-132, 2007.

Silva A.M. *A Ciência da Informação abre-se ao Imaginário, aos “Arquétipos”, ao Inconsciente...* 2017. Disponível em: < <http://gedii.eci.ufmg.br/wp-content/uploads/2017/03/Apresenta%C3%A7%C3%A3o-AMalheiro.pdf> >. Acesso em: 8 set. 2017.

SINGER, Thomas, KIMBLES, Samuel L (ed.). **The Cultural Complex**: contemporary Jungian perspectives on psyche and society. New York: Brunner –Routledge, 2004. 279p. ISBN-13 583-919-1239

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.

VENÂNCIO, L. S. **O caminhar faz a trilha**: o comportamento de busca da informação sob o enfoque da cognição situada. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007. 128 f.

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

WILSON, T. D. Information needs and uses: fifty years of progress, in: B.C. Vickery, (Ed.), **Fifty years of information progress**: a Journal of Documentation review, London: Aslib, 1994. p. 15-51.

WILSON, Thomas Daniel; SAVOLAINEN, Reijo. The behaviour/practice debate: a discussion prompted by Tom Wilson's review of Reijo Savolainen's, “Everyday information practices: a social phenomenological perspective”. **Information Research**, Lund, v. 14, n. 2, 2009. Disponível em: < <http://www.informationr.net/ir/14-2/paper403.html> >. Acesso em: 28 jul. 2017.