

# Comunicação Dialógica e Ciência da Informação:

## Modelo para a Organização e Representação do Conhecimento

*Dialogical Communication and Information Science: model for the Organization and Representation of Knowledge*

**Heliomar Cavati Sobrinho (1), Luciana Maria Fernandes Silva (2) Bernadete de Souza Porto (3)**

Universidade Federal do Ceará, Av. da Universidade, 2853 - Benfica, Fortaleza – Ceará.

(1) [heliomarcavati@yahoo.com.br](mailto:heliomarcavati@yahoo.com.br) (2) [lucianamariafsilva@yahoo.com.br](mailto:lucianamariafsilva@yahoo.com.br) (3) [bernadete.porto@gmail.com](mailto:bernadete.porto@gmail.com)

### Resumo

O objetivo deste artigo é apresentar um modelo de “Comunicação Dialógica” para a Organização e Representação da Informação e do Conhecimento, no âmbito da Ciência da Informação, ressaltando a importância da Linguagem Documentária como instrumento simbólico na construção do “conhecimento autêntico” em todos os processos do seu ciclo social de construção, comunicação e uso. Neste sentido, é utilizada como metodologia a análise da revisão de literatura de algumas obras de teóricos e pesquisadores de áreas interrelacionadas, como Freire (1975), Hessen (2003), Morin (1998, 1999), Vygotsky (2002), dentre outros, que vêm contribuindo com a discussão da temática em foco. Esse trabalho conclui que, por meio de uma Linguagem Documentária, no âmbito da Ciência da Informação, a “Teoria da Comunicação Dialógica”, que foi preconizada por Paulo Freire, pode ser considerada como uma das abordagens epistemológicas e inovação tecnológica capaz de apresentar soluções para as necessidades e especificidades científicas do processo de organização e representação da informação e do conhecimento, pois a aplicação e uso dessa teoria permitem a construção de um “conhecimento autêntico”.

**Palavras-chave:** Ciência da Informação. Organização e Representação da Informação e do Conhecimento. Linguagem Documentária. Comunicação Dialógica. Conhecimento Autêntico.

### Abstract

The objective of this article is to present a model of "Dialogic Communication" for the Organization and Representation of Information and Knowledge, in the scope of Information Science, emphasizing the importance of Documentary Language as a symbolic tool in the construction of "authentic knowledge" in all processes of its social cycle of construction, communication and use. In this sense, it is used as methodology the analysis of the literature review of some works of theoreticians and researchers of interrelated areas, such as Freire (1975), Hessen (2003), Morin (1998, 1999), Vygotsky (2002) which have contributed to the discussion of the theme in focus. This paper concludes that, through a Documentary Language, in the scope of Information Science, the "Theory of Dialogical Communication", which was advocated by Paulo Freire, can be considered as one of the epistemological approaches and technological innovation capable of presenting solutions for needs and specificities of the process of organization and representation of information and knowledge, since the application and use of this theory allows the construction of an "authentic knowledge".

**Keywords:** Information Science. Organization and Representation of Information and Knowledge. Documentary Language. Dialogical Communication. Authentic Knowledge.

### 1 Introdução

Considerando as características pós-modernas da Ciência da Informação, segundo Kuhn (1993), torna-se necessário, então, considerá-la não sob a ótica da ciência clássica, que prevê/defende a ordem, separabilidade e lógica, mas sim sob a perspectiva do pensamento pós-moderno. Este se fundamenta na teoria da complexidade e na teoria do caos, originando, por

exemplo, o denominado efeito borboleta, no qual a ordem, a separabilidade e a lógica são complementadas por suas três vertentes: discutir sem dividir, a imprevisibilidade e a oposição da racionalização fechada à racionalização aberta, preconizadas por Morin (1998).

Baseando-se nessas vertentes, percebe-se relevante a liberdade de estudar a Ciência da Informação com seus enfoques multi e interdisciplinares - na perspectiva

paradigmática de Kuhn (1993), contextualizada por Cavati Sobrinho, Moraes e Fujita (2012) - sem, no entanto, desconsiderar a sua totalidade e a sua função social de organizar e representar o fluxo da informação e do conhecimento.

É importante esclarecer que se considera, neste trabalho, a Ciência da Informação sob a perspectiva Kuhniana, sem entrar na discussão saudável e aprofundada sob o contexto em que foi criada, que requer outra abordagem a partir de um outro ponto de vista.

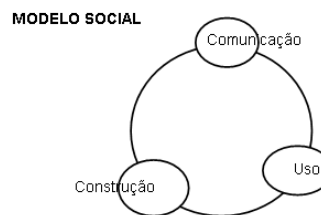
Portanto, sob a perspectiva Kuhniana, as reflexões levantadas nesta pesquisa buscam a necessária tomada de consciência sobre o tema em foco no intuito de possibilitar a discussão de novos conhecimentos. Uma tentativa de se chegar, aprioristicamente, a um “lugar comum” sobre o conhecimento do processo de construção do próprio “conhecimento”, a partir das premissas da “comunicação dialógica” (FREIRE, 1975) [1], considerando a Linguagem Documentária como um instrumento de comunicação entre a informação e o usuário, portanto, como fomentadora da construção do “conhecimento autêntico” (FREIRE, 1975).

## 2 Conhecimento e Comunicação

Segundo Hessen (2003) [2] a essência do conhecimento está correlacionada entre o sujeito (psicologia) e o objeto (realidade), sendo este objeto interdependente da consciência do sujeito que percebe. Logo, o conhecimento é psicológico (subjetivo) e lógico (objetivo) e interdependente do que ele é em-si, de acordo com a percepção deste sujeito acerca de um determinado fenômeno.

Contribuindo com esse enfoque apriorístico, encontra-se a Comunicação Social, a Linguística e a Teoria do Conhecimento, disciplinas cujo objeto de estudo apresenta-se sob vários aspectos, presentes em todos os processos do modelo social (Figura 1) do ciclo da informação: construção, comunicação e uso, “que se sucedem e se alimentam reciprocamente” (LE COADIC, 1996, p. 10-11). Isto se evidencia principalmente na comunicação que, se não for compreensível para quem comunica e é comunicado, não só no domínio dos símbolos e significados da linguagem, mas na compreensão cultural um do outro, por meio de uma intermediação do repertório de cada um, acaba não favorecendo o que Freire (1975), denomina de “conhecimento autêntico”.

Figura 1 - O Ciclo da Informação.



Fonte: Le Coadic, 1996, p. 11.

Conhecimento que, segundo Tálamo (2004, p. 2-3), constrói-se da seguinte forma:

O conhecimento, ou mais exatamente sua produção, requer três elementos para se concretizar: o sujeito, a linguagem e o objeto a ser conhecido. Embora banal esta afirmação, sua implicação para a compreensão do modo pelo qual o processamento intelectual da informação se desenvolve é fundamental. De fato, não se pode conceber um processo de conhecimento na ausência do sujeito. Quem conhece, por sua vez, conhece sempre algo. E para isso é fundamental a ação da linguagem, isto é do sistema simbólico. É, portanto, na relação entre esses três componentes que interações entre processos, estratégias e representações se estabelecem dando origem à base cognitiva das capacidades humanas que respondem pela construção do conhecimento.

Neste sentido, para a construção do conhecimento, intermediando os sujeitos, a linguagem e o objeto, faz-se imprescindível a comunicação.

A comunicação é inseparável da linguagem, das relações interpessoais, das estratégias coletivas, da transmissão das informações, da aquisição de conhecimento, da confirmação/verificação dos dados. Assim, a relação com o outro conduz ao desenvolvimento do conhecimento tornando-se uma dialética ação/conhecimento/comunicação (MORIN, 1999, p. 64).

Soares discute a Comunicação Social como um ecossistema comunicacional deslumbrante e ao mesmo tempo temido no mundo contemporâneo, fazendo uma “leitura em profundidade da condição de ser-em-comunicação, própria de cada ser humano, enquanto fonte, agente ou receptor dos processos de comunicação” (SOARES, 1996, p. 7).

Para Le Coadic (1996) comunicação é um processo intermediário que permite a troca de informações entre as pessoas.

Processo este pertinente no ciclo da informação, pois,

A conversão da *informação* em *conhecimento*, sendo este um ato individual, requer a **análise e a compreensão da informação**, as quais requerem, por sua vez, o

**conhecimento prévio dos códigos de representação dos dados e dos conceitos transmitidos** num processo de **comunicação** ou gravados num suporte material (ROBREDO, 2003, p. 12, grifo nosso).

Robredo (2003, p. 22) considera, ainda, a importância da comunicação para a Ciência da Informação, da seguinte forma:

A comunicação e a transmissão oral, com o suporte ou não de técnicas próprias da mídia de massa, podem desempenhar um papel significativo na transferência do conhecimento, e a este título devem interessar aos estudiosos da ciência da informação, já que por si só abrem para ela um espaço no domínio maior das ciências sociais aplicadas.

Segundo Wersig (1993) citado por Robredo (2003, p. 64),

As leis bibliométricas e a tecnologia da informação desempenham um importante papel na ciência da informação, e reforçam a relação interdisciplinar desta com outras disciplinas como a comunicação, a psicologia e a linguística, devendo desenvolver modelos, redefinir conceitos inter-relacionados e cruzar esses modelos e conceitos na busca de soluções para os problemas decorrentes das mudanças do papel do conhecimento na sociedade.

Embora Kobashi e Tálamo (2001) vejam com ressalva os empréstimos conceituais de disciplinas como a Comunicação, pela Ciência da Informação, pois geram indeterminação terminológica e, conseqüentemente, problema na caracterização do seu campo conceitual, procura-se, neste artigo, tomar os cuidados necessários para que isto não aconteça.

Mas qual modelo de comunicação é o mais adequado à organização e representação da informação e do conhecimento, considerando a Linguagem Documentária sob a perspectiva de ser um instrumento de comunicação entre a informação e o usuário?

### 3 Comunicação Dialógica e Conhecimento Autêntico

Lima (2001) contribui com a resposta a essa pergunta ao disponibilizar um quadro comparativo dos Modelos Teóricos para Estudo das Comunicações, cujos modelos são os de Manipulação, Persuasão, Função, Informação, Linguagem, Mercadoria, Cultura e o Diálogo, este, o que nos interessa no momento.

Segundo Lima (2001, p. 51),

o modelo da comunicação como Diálogo, elaborado por Paulo Freire ainda no final da década de 1960, retoma um lugar importante nas teorias das comunicações com as potencialidades abertas pelas novas tecnologias

interativas, produto da revolução digital. Se até recentemente esse modelo parecia inadequado para qualquer tipo de aplicação no contexto da chamada “comunicação de massa”, unidirecional e centralizada, hoje a nova mídia reabre as possibilidades de um processo dialógico mediado pela tecnologia. **Dessa forma, o modelo normativo construído por Freire ganha atualidade e passa a servir de ideal para a realização plena da comunicação humana, em todos os níveis** (grifo nosso).

Freire (1975) ao analisar o problema da comunicação entre o técnico e o camponês, no processo de desenvolvimento da nova sociedade agrária, fornece uma importante contribuição não só para a Comunicação Social como, também, para a Ciência da Informação, pois para o desenvolvimento da organização e representação da informação e do conhecimento é imprescindível que ocorra o diálogo, baseado em uma linguagem em comum – a Linguagem Documentária -, entre aqueles que se comunicam, e visões de mundo que se interpenetram e que mediatizam, problematizando a construção do conhecimento através da apreensão da informação.

Para Freire (1975),

O que se pretende com o diálogo, em qualquer hipótese (seja em torno de um conhecimento científico e técnico, seja de um conhecimento “experencial”), é a problematização do próprio conhecimento em sua indiscutível reação com a realidade concreta na qual se gera e sobre a qual incide, para melhor compreendê-la, explicá-la, transformá-la (FREIRE, 1975, p. 52).

Conhecimento que para Freire (1975) se constrói a partir de uma presença ativa e curiosa dos sujeitos que se comunicam frente ao mundo e a realidade da qual fazem parte, exigindo uma reflexão consciente e crítica sobre os aspectos do ato de se reconhecerem conhecendo, assim como seus condicionamentos. Ou seja, o processo de comunicação humana não pode estar isento dos condicionamentos socioculturais, pois “o homem é homem e o mundo é histórico-cultural na medida em que, ambos inacabados, se encontram numa relação permanente, na qual o homem, transformando o mundo, sofre os efeitos de sua própria transformação”. (FREIRE, 1975, p. 76).

Para que isso ocorra,

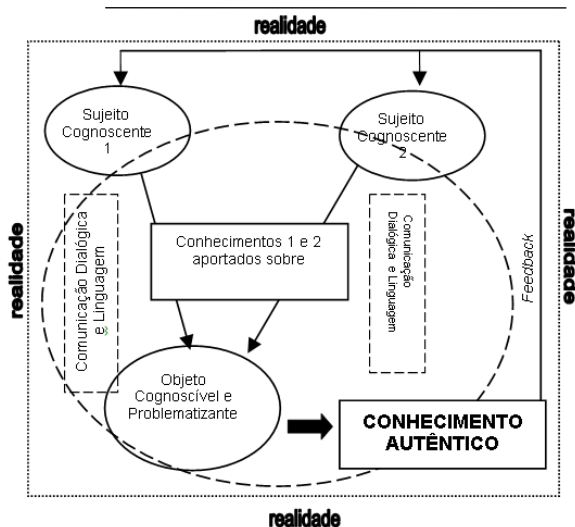
[...] é necessário que na situação educativa [ato de comunicar], educador e educando [comunicador e comunicante] assumam o papel de sujeitos cognoscentes, mediatizados pelo objeto cognoscível que buscam conhecer (FREIRE, 1975, p. 28).

Por conseguinte, no processo de Organização e Representação da Informação e do Conhecimento a Linguagem Documentária funciona como instrumento

comunicativo que possibilita a mediação entre o comunicador (o sistema de informação) e o comunicante (usuário) que buscam atender à necessidade de conhecer.

Na Figura 2, a seguir, é possível visualizar este processo de construção do conhecimento: em um dado contexto da realidade, dois sujeitos cognoscentes aportam seus conhecimentos sobre um objeto cognoscível problematizante, gerando um “conhecimento autêntico”, que os retroalimenta, sendo todo este processo permeado pela linguagem, com seus signos e significados, por meio da comunicação dialógica.

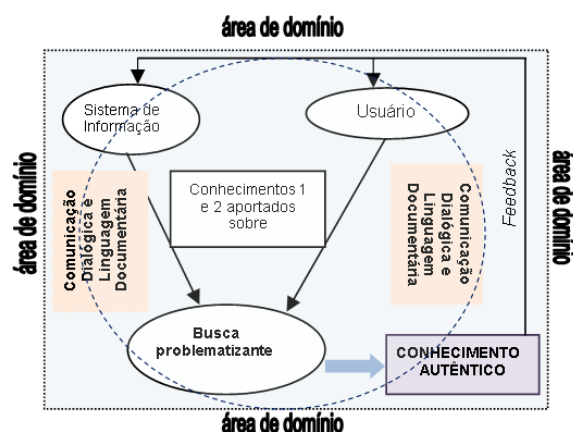
Figura 2 - Conhecimento autêntico



Fonte: Elaborado pelos autores.

Assim, a Linguagem Documentária, se construída por intermédio da comunicação dialógica, permite que o sistema de informação se comunique com o seu usuário, que aportaram os seus conhecimentos (o repositório do sistema representado pelos descritores da Linguagem Documentária e o conhecimento do usuário), na busca. O resultado gerado será tão pertinente quanto mais a comunicação seja dialógica, formando, um “conhecimento autêntico”, quer seja positivo (o usuário encontrou o que queria: uma resposta para a sua dúvida, “informando” ao gestor que a Linguagem do sistema está funcionando), quer seja negativo (o usuário não encontra a resposta exata que queria: seja pelo excesso de informação recuperada ou pela sua inexactidão, “informando” ao gestor que a Linguagem, a comunicação, entre o sistema e o usuário precisam ser revistos), acontecendo assim uma retroalimentação do sistema, conforme a Figura 3, abaixo.

Figura 3 - Conhecimento autêntico e Linguagem Documentária.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Ou seja, é preciso que haja uma problematização do que se pretende comunicar, pois ninguém comunica nada sem uma intenção específica e sem saber o que responder. Isso exige que os sujeitos que se comunicam intermedeiem seus conhecimentos a partir de um objeto cognoscível problematizante que permitirá uma reconstrução de seus saberes, constituindo-se em um novo e autêntico conhecimento.

Aqui, abrimos um parêntese para citar a teoria sócio-cultural formulada por Vygotsky (2002), sobre a formação social da mente e o desenvolvimento da inteligência, baseada no materialismo histórico e dialético, que se voltou para o estudo do processo de transformação das funções ‘naturais em funções psicológicas superiores. O autor procurou ir além dos mecanismos biológicos que determinam principalmente as funções primárias, buscando o papel da cultura e das interações sociais no desenvolvimento da inteligência humana. Assim, sem incorrer na negação dos aspectos biológicos da atividade mental, centrou-se na análise dos processos psicológicos exclusivos da espécie humana, estreitamente relacionados com o seu modelo social de organização e que estariam sendo mediados por sistemas simbólicos socialmente construídos.

Deste modo, o enfoque da teoria sociocultural de Vygotsky se efetiva a partir do seu estudo sobre o processo de internalização de sistemas simbólicos, historicamente determinados e culturalmente organizados. Dentre eles, a linguagem tem uma função primordial na formação e organização do pensamento, pois se constitui num sistema simbólico fundamental na mediação entre sujeito e objeto de conhecimento. A linguagem propicia o processo de internalização cultural na medida em que há uma interiorização

progressiva das direções verbais fornecidas pelos membros mais experientes existentes no seu meio. Este processo de internalização ocorre a partir da interação do indivíduo com o grupo social em que está inserido, permitindo a ele construir representações mentais substitutivas dos objetos do mundo exterior, garantindo-lhe novas possibilidades de ações cognitivas.

Neste sentido, o processo de construção do conhecimento, segundo a perspectiva teórica Vygotskiana, se dá do social para o individual. Ele postula, assim, que inicialmente, os processos psicológicos se dão no plano interpessoal, sendo gradativamente internalizados e tornando-se intrapessoais, com o deslocamento da fonte de regulação para o próprio sujeito.

Este processo de internalização não se trata de uma mera transmissão de uma ação externa para um plano interno, mas envolve uma série de transformações recíprocas entre o indivíduo e o meio social no qual se encontra inserido. Ainda que se realize, a princípio, exteriormente para depois se concretizar interiormente, a inserção do indivíduo em uma dada cultura, bem como a apropriação da cultura pelo indivíduo, é um processo subjetivo, marcado intensamente também pelas experiências de cada um. Deste modo, a maneira como cada indivíduo se apropria do sistema simbólico constituído em sua cultura é diferente, pois depende das experiências vivenciadas e problematizadas na interação consigo próprio, com o outro e com o mundo.

A problematização, portanto, é um passo fundamental em qualquer processo de comunicação no interior de uma cultura.

A problematização, portanto, é um passo fundamental em qualquer processo de comunicação. No caso dos Boletins de Conjuntura Econômica, por exemplo, essa problematização ocorre entre o processo em que se busca descrever a realidade econômica do país e às necessidades informacionais dos seus usuários - que muitas vezes é o próprio “problematizador” e comunicador, ou seja, é uma representação para si mesmo, visando à construção de uma memória documental que subsidie decisões, normalmente em nível de formulação de políticas públicas futuras, exigindo uma linguagem de comunicação inteligível, assim como formas de representação simbólica desta realidade, através da instrumentalização da Linguagem Documentária.

Para Freire (1975, p. 82),

Esta problematização, que se dá no campo da comunicação em torno das situações reais, concretas, existenciais, ou em torno dos conteúdos intelectuais,

referidos também ao concreto, demanda a compreensão dos signos significantes dos significados, por parte dos sujeitos interlocutores problematizados.

Dessa forma, Freire conceitua problematização como “[...] a reflexão que alguém exerce sobre um conteúdo, fruto de um ato, ou sobre o próprio ato, para agir melhor, com os demais, na realidade” (FREIRE, 1975, p. 82-83).

Neste caminho, conforme Dahlberg (2006) citada por Fujita (2008, p. 6) o conhecimento a ser alcançado é a “[...] certeza subjetiva ou objetivamente conclusiva da existência de um fato ou do estado de um caso”, a qual não é transferível e podendo ser adquirida apenas pela reflexão.

Junto a esta reflexão, Freire (1975) chama atenção para o fato de que essa problematização ocorre a partir do momento em que os sujeitos estão conscientes de seus lugares ocupados no mundo e em relação a ele, condição *sine qua nom* para o início da comunicação dialógica e da consequente geração do “conhecimento autêntico”,

Daí que a função gnosiológica não possa ficar reduzida à simples relação do sujeito cognoscente com o objeto cognoscível. Sem a relação comunicativa entre sujeitos cognoscentes em torno do objeto cognoscível desapareceria o ato cognoscitivo. [...] Todo ato de pensar exige um sujeito que pensa, um objeto pensado, que mediatiza o primeiro sujeito do segundo, e **a comunicação entre ambos, que se dá através de signos linguísticos**. O mundo humano é, desta forma, um mundo de comunicação (FREIRE, 1975, p. 65-66, grifo nosso).

O autor ainda afirma que

[...] a comunicação é essencialmente linguística [...] a comunicação eficiente exige que os sujeitos interlocutores incidam sua “ad-miração” sobre o mesmo objeto; que o expressem através de signos linguísticos pertencentes ao universo comum a ambos, para que assim compreendam de maneira semelhante o objeto da comunicação. Nesta comunicação [Dialógica], que se faz por meio de palavras, não pode ser rompida a relação *pensamento-linguagem-contexto* ou *realidade* (FREIRE, 1975, p. 70).

E, complementa,

A compreensão significativa dos signos, por sua vez, exige que os sujeitos da comunicação sejam capazes de reconstituir em si mesmos [através de seus repertórios], de certo modo, o processo dinâmico em que se constitui a convicção expressa por ambos através dos signos linguísticos (FREIRE, 1975, p. 71).

Segundo Valentim (2011, p. 2) o conhecimento recebe uma influência direta da linguagem, isto é,

para criar conhecimento é necessário reconhecer o significado (signo) e a representação (símbolo) das coisas.

A criação de conhecimento precisa necessariamente utilizar a linguagem, pois de outro modo ela se perderá na mente humana. Por isso, na gestão de conhecimento utiliza-se do jargão tácito/explicito, ou seja, sem o explícito não é possível acessar o conhecimento do outro, mas muitas vezes não é possível conhecer o próprio conhecimento.

Freire (1975, p. 21), citando a dimensão estrutural das línguas de Saussure, aponta que

as línguas não podem ser entendidas senão como sistema, e é como e porque são um sistema que se desenvolve nelas uma solidariedade indiscutível entre seus termos, em cada unidade linguística.

É, portanto, do sistema linguístico reciprocamente reconhecido pelos sujeitos que se constitui a relação “dialógica-comunicativa” entre os sujeitos.

Relação “dialógica-comunicativa” em que

a expressão verbal de um dos sujeitos tem que ser percebida dentro de um quadro significativo comum a outro sujeito. Se não há este acordo em torno dos signos, como expressões do objeto significado, não pode haver compreensão entre os sujeitos, o que impossibilita a comunicação. Isto é tão verdadeiro que, entre compreensão, inteligibilidade e comunicação não há separação, como se constituíssem momentos distintos do mesmo processo ou do mesmo ato. Pelo contrário, inteligibilidade e comunicação se dão simultaneamente (FREIRE, 1975, p. 67-68).

Tal relação de dialogicidade é percebida por Tálamo (1997, p. 10) na “socialização” e “na promoção de fluxos de várias ordens visando interlocução [diálogo, portanto] adequada”, referindo-se a linguagem documentária, provavelmente aplicada a um usuário específico de um determinado sistema de informação e conhecimento - como pode ser considerado todo o trabalho de produção, comunicação, organização, representação, disseminação, recuperação e uso dos Boletins de Conjuntura Econômica.

Tálamo (2004, p. 4) contribui, ainda, argumentando o seguinte:

Considerado como ação linguística, a elaboração do conhecimento propõe-se como ação intencional de produção de sentido [...] que a produção de linguagem e a produção do conhecimento são processos associados reciprocamente. De modo preciso, considerando-se que a informação é troca com o mundo e o conhecimento sua apropriação, organização e articulação, tem-se que a produção da linguagem e a produção do conhecimento são processos solidários que mantêm relação de pressuposição recíproca.

Essa produção de sentido ocorre mediante a “ad-miração” da própria realidade pelos sujeitos envolvidos no processo comunicativo, portanto,

“Ad-mirar” a realidade significa objetivá-la, apreendê-la como campo de sua ação e a reflexão. Significa penetrá-la, cada vez mais lucidamente, para descobrir as inter-relações verdadeiras do fato percebido (FREIRE, 1975, p. 31).

A organização e representação da informação e do conhecimento, portanto, passa necessariamente, pelo domínio linguístico semelhante entre os comunicantes, pois sem uma representação simbólica compreensível a ambos não ocorre o diálogo, a informação e o conhecimento.

Segundo Fujita (2004, p. 3), por exemplo, “embora aparentemente vista como processo individual, a leitura é um ato social por que compreende um processo de comunicação entre o autor e o leitor, intermediado pelo texto”.

Neste sentido, McGarry (1999, p. 17) enfatiza que “a linguagem é o veículo fundamental da comunicação humana”, logo o é também para o fluxo de informação e, conseqüentemente, para uma eficiente criação, organização e representação da informação e do conhecimento.

Freire (1975, p. 90) aborda, ainda, a questão da descodificação da linguagem que

é, assim, um momento dialético, em que as consciências, co-intencionadas à codificação desafiadora, re-fazem seu poder reflexivo, na “ad-miração” da “ad-miração” e vai se tornando uma forma de “re-ad-miração”. Através desta, os educandos [usuários] vão-se reconhecendo como seres transformadores do mundo.

E assim, o ser humano se torna participante do processo do conhecimento, se colocando à disposição do que é cognoscível e, por entre reflexões e discussões, vai percebendo a realidade a sua volta a partir do que é seu, de sua subjetividade. Desta forma, deixa de ser apenas um receptor de informações doadas e/ou passadas por outrem, das quais se tornaria um repetidor, e sim um agente deste processo de construção de “conhecimentos autênticos” (FREIRE, 1975).

Realidade esta sujeita a interpretações humanas, que a descreve de acordo com o seu conhecimento apriorístico, ou seja, a sua razão e experiência é que conceituam, categorizam e (re)significam a própria realidade, de acordo, portanto, com o seu ponto de vista, que muitas das vezes é uma ilusão ou *maya*, conforme descreve Capra (2006, p. 73), abaixo:

Maya, então, não significa que o mundo é uma ilusão, como erradamente se afirma com frequência. A ilusão reside meramente em nosso ponto de vista, se pensarmos que as formas e estruturas, coisas e fatos existentes em torno de nós são realidades da natureza, em vez de

percebermos que são apenas conceitos oriundos de nossas mentes voltadas para a medição e a categorização. *Maya* é a ilusão de tomar tais conceitos pela realidade, de confundir o mapa com o território.

Assim, acredita-se que ao conceituar, representar, categorizar e significar um determinado fato econômico, como o Produto Interno Bruto – PIB –, conforme já mencionado como exemplo, descreve-se uma realidade ilusória, pois se apreende o símbolo, o seu significado e o seu conceito por toda a riqueza produzida pelo país, ou seja, “o valor de todos os bens e serviços finais produzidos dentro do território econômico de um país”. (SANDRONI, 2004, p. 459).

Talvez uma das formas de aproximar mais o conceito da realidade seja agregar novos indicadores ao PIB para consubstanciar os conceitos, as representações, as categorizações e as significações o mais próximo possível da realidade econômica existente de fato, possibilitando, inclusive a criação de novos indicadores e novas formas de representar o conhecimento tácito, explicitamente.

#### 4 Considerações finais e algumas reflexões

A Comunicação Dialógica, uma das nove teorias de comunicação existentes no mundo, estabelece que a partir dos diálogos reflexivos entre dois ou mais sujeitos, que aportam seus conhecimentos sobre um mesmo objeto cognoscível, gera um terceiro conhecimento, denominado por Freire (1975) de “conhecimento autêntico”.

Portanto, a Comunicação Dialógica através de uma Linguagem Documentária inteligível permite que uma informação e um conhecimento sejam gerados, registrados, organizados, representados e disponibilizados para uso, possibilitando a amplitude e máxima utilização dos métodos empregados pela Ciência da Informação na sua função social aplicada de construção, comunicação e uso da informação e do conhecimento.

Nesse sentido, um documento, por exemplo, é um conhecimento estruturado em forma de dados e informações, que será transformado em “conhecimento autêntico” quando for reconhecido e, *a posteriori*, colocado em prática, após mudar, efetivamente, o tesouro interno de quem o utilizou.

Todo sujeito compõe-se de: uma competência para adquirir conhecimento; de uma atividade cognitiva, ou seja, uma reflexão da reflexão; e um saber resultante dessa reflexão, se relacionando, por conseguinte, ao “conhecimento autêntico”, de Freire (MORIN, 1999, p 101).

É importante ressaltar que as estratégias cognitivas humanas trabalham no sentido de simplificar e de complexificar o conhecimento, em meio a contextos múltiplos de riscos e incertezas. O simplificar significa que o cérebro humano faz seleções eliminando o desinteressante e o instável, ficando com o que é relevante, e assim produz conhecimento a ser organizado. A complexificação, antagonicamente, considera o maior número possível de dados concretos, reconhecendo o variável, o ambíguo, o incerto. Esta estratégia cognitiva – simplificar e complexificar - é fundamental para a criação do conhecimento humano, permitindo uma retroalimentação em combinações, alternâncias e escolhas simplificando e complexificando a vida, para enfim, conhecer (MORIN, 1999).

Hessen (2003) questiona-se se o conhecimento é lógico e/ou psicológico, e se a consciência cognoscente apoia-se na experiência ou no pensamento, indo, portanto ao encontro das teorias de Vygotsky (formação social da mente) e de Freire (comunicação dialógica e conhecimento autêntico), atribuindo a essência do conhecimento verdadeiro ao conceito de verdade.

Como forma de responder a estas questões descreve os pontos de vista epistemológicos do conhecimento, que são: o racionalismo (baseia-se no pensamento e na razão); o empirismo (contrapõe-se ao racionalismo, pois se baseia na experiência somente); o intelectualismo (tenta mediar o racionalismo e o empirismo, considerando a experiência, sendo o pensamento um elemento descritor desta); e o apriorismo (que considera, na construção do conhecimento, elementos *a priori*, independentes da experiência, ou seja, o pensamento descreve a experiência, sem desconsiderá-la) (HESSEN, 2003, p. 46-68).

Assim, uma das perspectivas de construção do conhecimento para Hessen se dá a partir do ponto de vista apriorístico, considerando que é preciso um conhecimento existente para se construir e compreender um novo conhecimento. Seja internamente, consigo mesmo, pelas reflexões e tomadas de consciência ou externamente, no diálogo com o outro e com o mundo pelos quais duas percepções ao aportarem seus conhecimentos sobre um objeto cognoscível geram um terceiro conhecimento, que Freire (1975) denomina de “conhecimento autêntico”.

Por isso, no âmbito da Ciência da Informação, o modelo de comunicação dialógica, estabelecido por Paulo Freire (1975), parece ser o mais indicado, pois proporciona a produção, comunicação, organização e

representação da informação e do conhecimento mais eficaz, por meio de uma Linguagem Documentária prevista em uma política de indexação, assim como a sua consequente recuperação e uso, gerando novos conhecimentos.

“Conhecimento autêntico” que significa muito para a sociedade, pois,

Democratizar a comunicação [dialógica-informativa] é seguramente apoderar-se de seus recursos técnicos e colocá-los a serviço das causas das grandes maiorias. É, sobretudo, garantir o exercício de uma efetiva *ação comunicativa* [dialógica-informativa] abrangente e universal – ação permitida somente aos que forem capazes de “mergulhar de cabeça” na cultura da diversidade, aceitando o outro, o diferente, o desigual. Uma proeza acessível apenas aos espíritos jovens e despreconceituosos” (SOARES, 1996, p. 8).

Dessa forma, sendo o risco [de perda] o grau de incerteza sobre um objeto, quanto mais certeza - que advém da informação e do conhecimento - menor a possibilidade de perda.

Contudo, o excesso de informação ou a sua utilização equivocada possibilita, também, de forma antagônica, aumentar a incerteza, portanto, promove a possibilidade de perda.

Como por exemplo, o que ocorreu na última crise econômica mundial, que nos faz questionar porque a Europa e os EUA, com toda informação e tecnologia de ponta não conseguiram evitar os prejuízos com a crise mundial de 2008? Há o controle efetivo da informação econômica na “sociedade da informação”? É possível este controle utilizando-se dos pressupostos científicos da Ciência da Informação e com o uso de uma comunicação dialógica entre a realidade e os agentes sociais envolvidos?

Uma política de indexação da informação econômica, que é política e, que preveja uma Linguagem Documentária, mediante a organização e sintetização dos dados estatísticos, agregados na forma de indicadores econômicos, poderá contribuir para o desenvolvimento da sociedade brasileira, pois diminuiria o grau de incerteza e, conseqüentemente, a possibilidade de perda, considerando que dinheiro não gasto é dinheiro ganho?

As respostas às estas problematizações, alicerçadas na ciência poderão contribuir para a construção de novos conhecimentos - autênticos, portanto - para rentabilização do fluxo informacional econômico brasileiro, por exemplo, ou em qualquer área de domínio em que a Teoria da Comunicação Dialógica, assim como o arcabouço teórico da Ciência da Informação e mais especificamente, as Linguagens

Documentárias, como instrumentos de comunicação, sejam aplicados em um sistema de informação.

## Notas

[1] Vale ressaltar, por uma questão ética, que os principais textos que embasaram este trabalho - (LIMA, 2001) e (FREIRE, 1975) - foram apresentados pelo Prof<sup>o</sup> Dr<sup>o</sup> Bruno Fuser, na disciplina de “Estudos Avançados em Ciência da Informação”, no Mestrado em Ciência da Informação da PUC-Campinas.

[2] Texto apresentado pela Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Marta Lígia Pomim Valentim, na disciplina de “Informação, Conhecimento e Inteligência Organizacional”, no Doutorado de Ciência da Informação da UNESP-Marília.

## REFERÊNCIAS

- CAPRA, Fritjof. **O Tao da física**: um paralelo entre a física moderna e o misticismo oriental. São Paulo: Cultrix, 2006. 274 p.
- CAVATI SOBRINHO, Heliomar; MORAES, João Batista Ernesto; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. A Linguagem, o texto e o documento no contexto da Ciência da Informação. **Scire**, Zaragoza, v. 18, n. 2, jul. 2012.
- DAHLBERG, Ingetraut. Knowledge organization: a new science? **Knowledge Organization**, Frankfurt, v. 33, n. 1, p. 11-19, 2006.
- FREIRE, Paulo. **Extensão ou comunicação?** 2. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1975.
- FUJITA, Mariângela Spotti Lopes; SILVA, Maria dos Remédios da. A prática de indexação: análise da evolução de tendências teóricas e metodológicas. **Transinformação**, Campinas, SP, v. 16, n. 2, p. 133-161, maio/ago. 2004.
- \_\_\_\_\_. Organização e representação do conhecimento no Brasil: análise de aspectos conceituais e da produção científica do ENANCIB no período de 2005 a 2007. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, João Pessoa, PB, v. 1, n. 1, p. 1-32, 2008.
- HESSEN, Johannes. **Teoria do conhecimento**. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003. 177 p.
- KOBASHI, Nair Yumiko; TÁLAMO, Maria de Fátima G. M. A função da terminologia na construção do objeto da Ciência da Informação. **DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação**, Brasília, v. 5, n. 2, abr. 2004.
- KUHN, Thomas Samuel. **A estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Perspectiva, 1993.
- LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 110 p.
- LIMA, Venício A. **Mídia: teoria e política**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001.

McGARRY, Kevin. **O Contexto dinâmico da informação: uma análise Introdutória**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MORIN, Edgar. Complexidade e liberdade. **Thot**: Associação Palas Athenas, São Paulo, n. 67, p. 12-19, 1998.

\_\_\_\_\_. **O método 3: o conhecimento do conhecimento**. Porto Alegre: Sulina, 1999. 288 p.

ROBREDO, Jaime. **Da ciência da informação revisitada aos sistemas humanos de informação**. Brasília: Thesaurus. 2003.

SOARES, Ismar de Oliveira. **Sociedade da informação ou da comunicação?** São Paulo: Cidade Nova, 1996. 80 p.

TÁLAMO, Maria de Fátima G. M. **Linguagem documentária**. São Paulo: APB, 1997.

\_\_\_\_\_. A pesquisa: recepção da informação e produção do conhecimento. **DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação**, Brasília, v. 5, n. 2, abr. 2004.

VALENTIM, Marta Ligia Pomim. **A construção de conhecimento em organizações (1)**. Londrina: Infohome, 2003. Disponível em: [http://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=75](http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=75). Acesso em: 07 jan. 2011.

VYGOTSKY, L. S. **Formação social da mente**. 6. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

WERSIG, Gernot. Information Science: the study of postmodern knowledge usage. **Information processing & management**, United Kingdom, v. 29, n. 2, p. 229-239, 1993.