

# A CRENÇA E O PERFIL COMPORTAMENTAL DO DECISOR: UMA ABORDAGEM PELA ÓTICA DA BIOLOGIA DO CONHECER<sup>1</sup>

E-mail:  
maria.moraes@uemg.br  
mnassif@eci.ufmg.br

Maria Flávia Vanucci de Moraes<sup>2</sup>, Mônica Erichsen Nassif<sup>3</sup>

## RESUMO

O presente artigo apresenta parte de uma pesquisa de doutorado que analisa como crenças pessoais e organizacionais podem se relacionar com a tomada de decisão em processos organizacionais. Para isso, foi adotado o método comparativo, por meio de estudo de casos múltiplos, que teve como unidades de análises cinco empreendedores/decisores de unidades de Negócios de Impacto Social - NIS brasileiros. Como recorte, aqui são apresentadas algumas crenças e decisões relacionadas ao perfil do decisor. Os resultados mostraram que os entrevistados apresentam um sentimento de co-responsabilidade na manutenção ou na mudança do mundo que vivem, o que possivelmente tem relação com as decisões pelo tipo de empreendimento que escolheram empreender.

Palavras chaves: Crenças, Tomadas de decisão, Negócios de Impacto Social.

## ABSTRACT

This paper presents part of a doctoral research that analyzes how personal and organizational beliefs can be related to decision making in organizational processes. For that, the comparative method was adopted, through a multiple case study, which had as units of analysis five entrepreneurs / decision makers from Brazilian Social Impact Enterprises (SIE). Here are presented some beliefs and decisions related to the profile of the decision maker. The results showed that the interviewees have a feeling of co-responsibility for maintaining or changing the world, which possibly has influence into organizational decisions.

Keywords: Belief, Decision, Social Impact Enterprises

## 1 INTRODUÇÃO

Nas agendas de pesquisa envolvendo cognição em ciências da informação, os autores têm proposto que os paradigmas tradicionais sejam rompidos para que novos pontos de vista distintos possam emergir BORGES et al., 2004; VENÂNCIO e BORGES, 2008; PAULA, 2013; ARAÚJO, 2013; ARAÚJO E PAULA, 2013; ARAÚJO, 2017; ANTUNES, 2017; NASSIF, 2019; NASSIF, PAULA E CRIVELLARI, 2019. Partindo do pressuposto que as características cognitivas individuais interferem na tomada de decisão, algumas dessas agendas propõem alternativas para tentar responder como os aspectos subjetivos dessas características influenciam o comportamento humano e o pensamento consciente, com vistas ao apoio do processo decisório de estrategistas.

<sup>1</sup> Tese qualificada em: 11/12/2020 no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais.

<sup>2</sup> Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais.

<sup>3</sup> Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. <https://orcid.org/0000-0003-4675-8143>

Ao tomarem uma determinada decisão, os indivíduos fazem uso de suas próprias interpretações e julgamentos, o que condiz com as experiências e conhecimentos prévios desses indivíduos, o que pode estar associado ao comportamento de busca por informação (BONNER & PENNINGTON, 1991). Isso implica em aceitar que a qualidade de uma decisão não depende apenas das informações disponíveis, mas também do modo pelo qual o tomador de decisões entende estas informações (SPIEGEL, 2013) e do contexto ambiental e psicológico do decisor. Nas palavras de Araújo e Paula (2013, p. 198)

(...) a determinação da relevância de determinadas fontes de informação e o valor atribuído à informação no ambiente corporativo devem ser analisadas a partir de uma perspectiva que busque compreender os processos subjacentes aos comportamentos visíveis dos sujeitos ao desenvolverem essas ações (ARAÚJO E PAULA, 2013, P. 198).

Nessa linha de raciocínio, Simon (1979) argumenta que o indivíduo não consegue desvincular-se da pessoa que é, de seus valores, crenças, conhecimentos, perfil, modelo cognitivo e experiências no ato de tomar decisões, mesmo naquelas relacionadas ao âmbito das organizações. Consequentemente, esses elementos são capazes de influenciar a decisão e impactar os resultados da empresa, para o melhor ou para pior. Rakow e Newell (2010) também destacam que esse tipo de abordagem constitui uma lacuna teórico-empírica relevante, e recomendam a realização de novos estudos nessa linha de investigação.

Do ponto de vista da Ciência da Informação – CI, Nassif, Paula e Crivellari (2019), explicitam que boa parte dos estudos voltados para os decisores dedicam-se a questões que visam otimizar ou possibilitar a criação de sistemas de informação para responder às demandas de informação, capacitando às organizações de estruturas informacionais eficientes no suporte às atividades gerenciais, em qualquer nível decisório. Em geral, priorizam investigações sobre as necessidades informacionais, modos de uso e fontes, dando pouca atenção à dimensão humana envolvida no processo, como por exemplo, aos aspectos comportamentais, cognitivos, simbólicos e afetivos na interação entre pessoas no ambiente de trabalho e entre as pessoas com esse ambiente.

Em consonância com as correntes do pensamento que se dedicam aos aspectos subjetivos relacionados ao processo decisório, a pesquisa de doutorado em questão busca responder quais as possíveis relações entre o sistema de crenças de empresários de Negócios de Impacto ambiental – NIS e seus processos decisórios organizacionais. Esse artigo tem como objetivo apresentar parte dos resultados obtidos, relacionando as crenças ao perfil de cada empreendedor e os processos decisórios que os levaram a abertura do NIS, um modelo de negócios relativamente recente, que busca por soluções de problemas sociais e ambientais ao mesmo tempo em que visa a sustentabilidade financeira do negócio, ou seja, o lucro. Como base teórica para essa investigação, é adotada a Biologia do Conhecer, de Maturana e Varela (1995), que procuram explicar o conhecer, explicando o conhecedor e tomando como ponto de partida sua experiência.

Em contraposição à abordagem cognitivista e conexionista, que considera o indivíduo um observador passivo de uma realidade externa, pré-dada, independente e separada dele, e que reduz o conhecimento a uma simples representação mental da realidade, esse trabalho assume a realidade como construída pelo sujeito no seu curso de interação com o ambiente, colocando o indivíduo como parte ativa, tornando o conhecer e o ser processos inseparáveis (MATURANA e VARELA, 1995; VENÂNCIO e BORGES, 2008).

Frente aos desafios contemporâneos, os NIS, por meio de soluções criativas, procuram dar resposta à problemas sociais, muitas vezes complexos tais como moradia, geração de renda, segurança, locomoção, alimentação, educação, entre outros, de maneira financeiramente autossustentável por meio de atividade lucrativa, compondo um modelo de negócio híbrido entre os segundo e terceiro setores. Esses negócios, por sua vez, estão em pleno processo de crescimento no Brasil, demandando também por pesquisas que os subsidie nesse sentido. Assim, é possível também que o trabalho contribua, de alguma maneira, ao campo de estudos sobre NIS.

## *Revisão bibliográfica Negócios de impacto social*

Na literatura é possível encontrar os termos “empreendimentos sociais”, “empresas sociais”, “empresas de impacto social”, “negócios de impacto social”, entre outros. Por vezes são utilizadas como sinônimos e em outras com distinções conceituais. A diversidade de nomenclaturas e conceitos ao redor do tema pode ser explicada, segundo Rosolen, Tiscoski e Comini (2014, p.86), principalmente,

“(...) pela variedade de realidades em que estes empreendimentos sociais se formam, dados os contextos econômicos, sociais e políticos de cada região. Ademais, como o tema origina de diversos segmentos da sociedade, surgem também concepções particulares ligadas à visão de cada setor sobre o conceito”.

Apesar da literatura internacional denominar de *social enterprise* e a literatura brasileira adotar, muitas vezes, o termo empresas sociais, a escolha pelo termo “Negócios de Impacto Social - NIS” se deu em função de ter sido o termo adotado pela “Carta de Princípios para Negócios de Impacto” elaborada pela Força Tarefa para Finanças Sociais – FTFS brasileira, em que o termo “Negócio de Impacto” aparece como sendo a simplificação de “Negócio de Impacto Social e/ou Ambiental”. Essa definição foi elaborada por um grupo de trabalho formado por vinte organizações que se reuniu em 2013 com objetivo de avançar o campo das finanças sociais e dos NIS no Brasil e construir um movimento em prol destas temáticas. De acordo com FTFS (2017, p.5), “Negócios de Impacto são modelos de negócios, com diferentes formatos jurídicos, que apresentam soluções para problemas sociais e/ou ambientais”. A carta aborda ainda quatro pontos centrais que diferem os NIS das organizações não governamentais – ONGs ou dos negócios tradicionais, são eles: 1) ter como propósito gerar impacto socioambiental positivo (explícito em sua missão); 2) conhecer, mensurar e avaliar seu impacto periodicamente; 3) gerar receitas próprias a partir de produtos e serviços; 4) possuir uma governança que leva em consideração os interesses de investidores, de clientes e da comunidade (não fazem o que fazem a qualquer custo).

Interessa a essa pesquisa conhecer quais são as perspectivas que delineiam as decisões de seus gestores estratégicos, começando por saber quais crenças os levaram a fazer opção por um empreendimento diferente, mais complexo e mais desafiador do que as empresas ditas tradicionais ou do que as ONGs.

## *Cognição situada e incorporada pela perspectiva da Biologia do Conhecer*

A ciência cognitiva é uma área de estudos interdisciplinares que se inter-relaciona com psicologia cognitiva, ciência da computação, sistemas de informação, inteligência artificial, neurociências e linguística, entre outras (LIMA, 2003). A partir dessa inter-relação, as pesquisas desenvolvidas sobre a cognição humana têm buscado apreender o modo como as pessoas pensam, interpretam e percebem o mundo. Uma abordagem cognitiva implica, dentre outros aspectos, se estudar cientificamente o conhecimento como sendo mais que um produto do ambiente, das pessoas ou fatores que são externos ao indivíduo.

Segundo Maturana e Varela (1995, p.68), nunca podemos dirigir um sistema vivo, apenas perturbá-lo, uma vez que é o próprio sistema vivo que determina quais as perturbações vindas do ambiente irão afetá-lo e conseqüentemente, desencadear mudanças. As mudanças estruturais no sistema constituem atos de cognição, o que significa que aprendizagem e desenvolvimento andam juntos. Nas palavras dos autores: “Todo o fazer é conhecer e todo o conhecer é fazer”. Ao propor que os seres vivos são determinados estruturalmente, Maturana e Varela (1995) querem dizer que essa é a maneira pela qual os seus componentes interagem para que sua organização funcione autonomamente (autopoiese). De modo que aquilo que acontece a um indivíduo num determinado instante depende diretamente de sua estrutura naquele instante. Assim, a estrutura do ser vivo sofre constantes modificações, buscando manter a sua organização, em resposta adaptativa às próprias alterações contínuas do ambiente. A capacidade de mudança é então atribuída à estrutura enquanto a dimensão organizacional busca a conservação, remetendo à homeostase. Então, os organismos são considerados abertos em termos estruturais (trocam matéria e energia com o meio) e fechados em termos organizacionais, operacionalmente. É dessa maneira que os seres vivos se conservam, transformando-se em acoplamento estrutural com o meio.

Se todo o conhecimento é algo de novo para aquele que conhece, ou seja, se todo o conhecimento depende da estrutura daquele que conhece (sistema perturbado), então o indivíduo não se constitui como uma “caixa vazia”, com entradas e saídas (em que mais *input* gera mais *output*), mero receptores de qualquer informação tida como neutra ou isenta, como o faziam crer as teorias da informação. A informação é na realidade uma perturbação, já que o meio, outro ser vivo ou até o próprio indivíduo, não são fontes de instruções, mas antes de perturbações que, ao desafiarem a dimensão *poiética* (criativa) do indivíduo, provocam a flexibilização da unidade autopoietica e a complexificação, isto é, a aprendizagem. Como as perturbações ocorrem num *continuum*, a aprendizagem ocorre ininterruptamente ao longo de toda a existência do ser vivo (FEIO E OLIVEIRA, 2010, p. 231).

Varela, Thompsohn e Rosh (1991) também postulam que o conhecimento é resultado de uma interpretação continua e emergente da nossa capacidade de compreender, que por sua vez está enraizada nas estruturas biológicas vividas e experienciadas em um domínio de ação e de cultura. Defendem, então, que é preciso abandonar o entendimento da cognição como uma representação de um mundo predeterminado, uma vez que nós conhecemos o mundo mediante a

nossa representação, o que torna a visão cognitivista e conexionista uma redução da experiência e da cognição humana.

### *O sistema de crenças e o processo decisório*

Os seres humanos vivenciam fatos e acontecimentos desde os mais corriqueiros até os mais dramáticos durante toda a sua vida. Por meio dessas situações eles generalizam sua experiência e desenvolvem suas próprias ideias, princípios e valores sobre os tipos de situações e experiências vivenciados. Diante de cada um desses acontecimentos, ele reage em dois níveis, experimenta sentimentos e emoções e apresenta determinados comportamentos. Entretanto, mesmo diante de um mesmo acontecimento, esses sentimentos e comportamentos variam de pessoa para pessoa, por que o acontecimento é percebido, sentido e interpretado conforme o sistema de crenças de cada uma dessas pessoas (FELDMAN, 2004). O sistema de crenças, então, constitui uma importante chave para explicar o comportamento.

Shermer (2012) se dedicou a investigar os sistemas de crenças dos seres humanos, procurando entender como as crenças nascem, se formam, se alimentam, se reforçam, são contestadas, mudam e se extinguem. Segundo o autor, os sistemas de crença são poderosos, penetrantes e duradouros e, para tais sistemas, o autor propõe a seguinte explicação:

Construímos nossas crenças por várias e diferentes razões subjetivas, pessoais, emocionais e psicológicas, em contextos criados pela família, por amigos, colegas, pela cultura e a sociedade. Uma vez consolidadas essas crenças, nós as defendemos, justificamos com uma profusão de razões intelectuais, argumentos convincentes e explicações racionais. Primeiro surgem as crenças e depois as explicações (SHERMER, 2012, p. 17).

Damásio (2004), ao defender a influência das emoções no nosso modo de raciocinar, também destaca a importância do processo de formação de padrões. Para ele, à medida em que acumulamos experiência pessoal formamos diversas categorias de situação social que incluem: os fatos que se relacionam com o problema; a opção que escolhemos para resolvê-lo; o resultado factual da solução; e o resultado da solução em termos de emoção e sentimento, ou seja, em termos de punição e recompensa.

Assim, formamos nossas relações entre nossas experiências e seus resultados, incluindo, cenas, situações, pessoas, frases, palavras, cores, cheiros, objetos, sentimentos, causas, consequências, sensações no corpo, entre muitas outras variáveis que fazem parte de nossa experiência de interação com o mundo e que são guardadas pela memória consciente e inconsciente. A tendência de dar a esses padrões significado, intenção e ação, Shermer (2012) denomina de acionalização. Para o autor, quase sempre transmitimos ação e intenção aos padrões que encontramos, e acreditamos que esses agentes intencionais controlam o mundo. As intenções são assumidas como disposições para realização do comportamento.

Uma vez formadas as crenças, o cérebro começa a procurar evidências que as confirmem e a desprezar as que as desmentem. Ao confirmá-las, aumenta-se a confiança emocional, reforçando essa crença. “Assim, o processo continua em um ciclo de reforço e confirmação das crenças. “Veza ou outra, as pessoas constroem crenças a partir de uma experiência reveladora

totalmente livre de restrições de seus antecedentes pessoais ou de sua cultura” (SHERMER, 2012, p.99).

Ainda sobre o processo decisório, Shermer (2012, p.39) propõe que mesmo quando estamos diante de um dilema, buscando usar a lógica e a razão para determinar que fatos ou informações são capazes de melhor subsidiar a decisão sobre uma ou outra alternativa, nossas decisões são influenciadas por nossas crenças e emoções.

### *Procedimentos metodológicos*

Os fatos de interesse da pesquisa dizem respeito a significados sócio comportamentais e suas interpretações não podem ficar reduzidas à quantificações frias e descontextualizadas da realidade, por isso a abordagem é qualitativa. Com relação a investigação empírica, foi adotado o método comparativo, por meio de estudos de caso múltiplos. O método comparativo, conforme Gil (2008) envolve a investigação de indivíduos, classes, fenômenos ou fatos, com vistas a ressaltar as diferenças e similaridades entre eles. Com base no método de Estudo de Casos Múltiplos de Yin (2005), foi proposta como unidades de análises cinco empreendedores/decisores de unidades NIS brasileiros com mais de quatro anos de vida, identificados aqui como Empreendedores A, B, C, D e E. Foram adotadas como fontes de evidências: a) documentos disponíveis nos sítios institucionais; b) realização de entrevistas semiestruturadas; c) observação direta das reações comportamentais dos entrevistados frente às perguntas. As análises e interpretações dos dados foram feitas com base na fenomenologia, que busca conceber a realidade, ultrapassando a percepção do fato isolado, puro, não desprezando as bases cognitivas do sujeito, considerando também seu processo histórico e seus valores culturais como parte do entendimento de sua realidade, em que é possível a coexistência de aspectos subjetivos e objetivos.

### *Apresentação e discussão dos dados*

De um modo geral, foi possível identificar que os entrevistados apresentam percepções negativas relacionadas aos valores e padrões de relações desenvolvimentistas<sup>4</sup> e suas consequências sociais, econômicas e ambientais, atribuindo à mentalidade de funcionamento das empresas tradicionais boa parte da responsabilidade pelos males que percebem no mundo.

Makey e Sisodia (2018) defendem a ideia de que as empresas, em geral, têm um enorme potencial para fazer o bem no mundo, uma vez que são capazes de entregar produtos e serviços que as pessoas valorizam, além de criar postos de trabalhos em que há trocas voluntárias, capazes de gerar prosperidade. Entretanto, teriam um alcance maior caso suas atividades fossem feitas de maneira mais consciente, com um propósito mais elevado e com criação de valor ótimo para todos os principais *stakeholders*, criando culturas que aprimoram o desenvolvimento humano. Para isso, precisaria de pessoas, especialmente os líderes, mais conscientes, focados em criar novos tipos de empreendimentos capazes de ajudar a resolver nossos problemas mais graves e elevar a humanidade para satisfazer nosso potencial ilimitado como espécie.

---

<sup>4</sup> Desenvolvimentismo é a caracterização do desenvolvimento como uma abordagem economicista, identificando-o de forma direta e linear ao crescimento econômico, sem considerar outras variáveis importantes tais como bem estar, qualidade de vida, saúde, grau de escolaridade, etc.

Por meio das respostas dos entrevistados, foi possível notar que eles se aproximam do tipo de liderança propostos pelos autores supracitados. São também pessoas genuinamente questionadoras, que não desejam repetir irrefletidamente comportamentos e hábitos do passado. Por isso tendem explorar ideias complexas, conectando-se com mais profundidade à sua essência por meio da reflexão. Ao questionar e refletir sobre a realidade, buscam esclarecimento e novas respostas e, ao se colocarem nessa fronteira, passam a contemplar o contexto de um ponto de vista diferente, sentem-se impulsionados a agir pela mudança, a propor uma ação inovadora visando uma ruptura ou descontinuidade do modelo que julgam ser destrutivo.

Além de questionadores, os entrevistados demonstram um expressivo senso de justiça e empatia, ao se preocuparem genuinamente com causas que ultrapassam interesses egocêntricos, levando em consideração o bem coletivo. Muitos desses sentimentos e questionamentos começaram a aparecer ainda na infância, mas ganharam intensidade depois que iniciaram suas vidas profissionais. Esses questionamentos trazem consigo uma crença que funciona como uma espécie de impulso para ação, relacionada com a noção de co-responsabilidade na manutenção ou transformação daquilo com que não concordam no sistema cultural. Essas questões aparecem nos depoimentos de todos os entrevistados, o que pode ser observado a seguir:

Empreendedor A: Acho que no final das contas, desde sempre, dentro da minha essência mesmo eu sempre muito consciente de tudo ao meu redor. Muito pensativo a respeito disso e também questionador. Nunca dei a minha condição real como correta. Nunca dei que as coisas como elas eram ou são sejam como deveriam ser. Então, eu sempre questionei o porquê de ser assim, até onde devem continuar assim... enfim, desses questionamentos vieram bastante da minha conduta, às vezes, conscientemente, evitando ser mais um na multidão em outros casos, simplesmente naturalmente, entendendo que as vezes determinadas atitudes não condiziam com a maneira como eu me sentia bem. Ainda que eu não entendesse o porquê, eu fugia desses padrões.

Empreendedor B: E eu sempre fui muito questionadora.... Dentro dos líderes, das pessoas com quem eu trabalhava, sempre fui muito de questionar muito as coisas. Perguntava, por que tem de ser desse jeito, por que não pode ser de outro jeito? Vamos desenhar? Vamos fazer diferente? Vamos...sempre que me incomodava, eu falava.

Empreendedor C: Eu fiz publicidade e, quando eu decidi por isso, já foi com o viés da função social da publicidade. Eu pensava que a publicidade seria capaz de mudar comportamentos e moldar a sociedade...

Empreendedor D: eu sempre questionava as coisas, eu tenho essa questão desde sempre. Tanto é, que nessa questão de infância, quando eu era evangélico, tinha que ir na igreja, tal, eu questionava desde pequeno. Eu lembro que quando eu tinha uns seis, sete anos, eu não queria ir para o céu porque os meus amigos da escola e os meus amigos do prédio onde eu morava não eram crentes. E segundo os meus pais, eles não iriam para o céu porque eles não aceitaram Jesus no coração. Aí já dentro desse meu senso de justiça não bateu. Assim, poxa, não quero ir para um lugar que os meus amigos não vão. (...) Comecei a entrar num processo interno de problemas. Não podia nem compartilhar esse sentimento, essa situação. Mas isso vem dessa questão da origem, de senso de justiça, né?

Empreendedor D: E quando eu entrei na adolescência, entrei numa adolescência muito revoltado. Brasília naquela época era muito influenciada pelo movimento

punk, (...), os adolescentes da minha turma tinham muito essa influência de serem muito revoltados, mas contra o sistema, né? Então tem isso, só que assim, veio a adolescência, veio a revolta, a inexperiência de vida, não tinha como fazer muita coisa naquele momento. (...) Quando eu fui fazer faculdade, eu não queria ser mais um parafuso do sistema, eu tinha uma coisa muito crítica da sociedade, como ela estava configurada, desde pequeno eu sempre fui muito crítico. (...) Aí quando eu vim pra cá (São Paulo) eu vi os problemas do ser humano, da sociedade, de acordo como está configurado, destruição do meio ambiente, poluição, muita densidade demográfica, barulho...

Empreendedora E: Convivi naquele momento com pessoas muito pobres e simples, e como jovem aluna de uma universidade pública, entendi que tinha o dever de contribuir para que houvesse uma transformação positiva na vida daquelas pessoas. Passei, desde então, a questionar como o design poderia contribuir para estas pequenas produções artesanais, transformando a vida de pessoas com geração de renda, valorização de suas produções... Entendi com esta oportunidade que podemos todos ser agentes de mudança. Acredito que pequenas mudanças mudarão o mundo.

Do ponto de vista da Biologia do Conhecer, é possível que os entendimentos particulares de inadequação dos indivíduos a um determinado meio, como os que podem ser identificados nos depoimentos, funcionem como uma indicação do organismo de que sua estrutura biológica não está totalmente correspondente àquele meio, cuja interpretação aponta para a necessidade de mudança adaptativa. Em geral, esses entendimentos são percebidos pelo indivíduo por meio dos seus sentidos e de respostas de seu corpo (emoções conscientes ou inconscientes e suas sensações correspondentes) que só depois são interpretados racionalmente, ou seja, ele acredita que o mundo é de um jeito, e não de outro, porque, primariamente, suas emoções “informaram” isso a ele. Essa é uma das relações primárias entre as crenças e as emoções. Maturana (2014a, p. 138) explica:

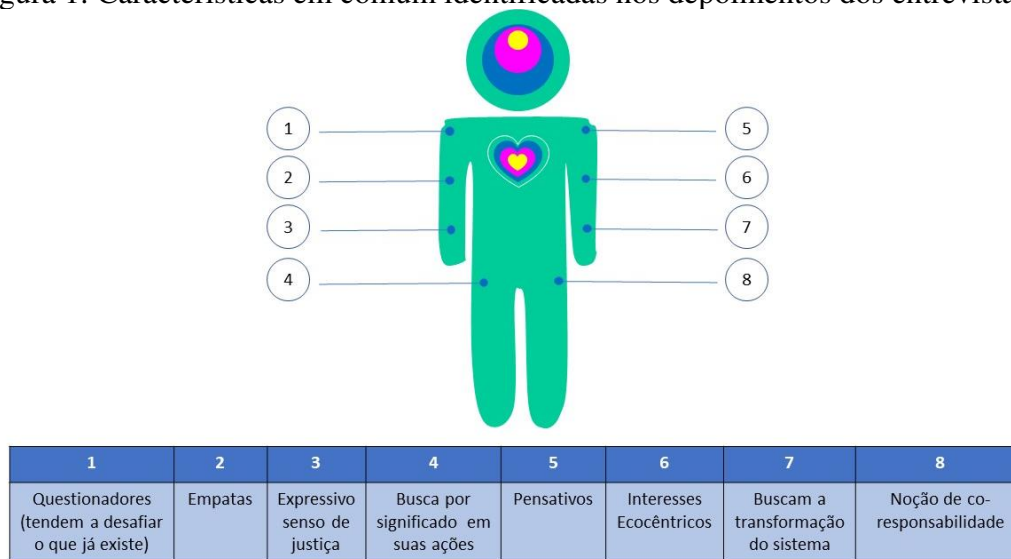
A emoção também constitui uma forma de conhecimento. Se queremos compreender qualquer atividade humana, devemos atentar para a emoção que define o domínio de ações no qual aquela atividade acontece e, no processo, aprender a ver quais ações são desejadas naquela emoção (MATURANA, 2014a, p.138).

Assim como as emoções possuem um papel de orientação cognitiva, as crenças também participam do processo de cognição, uma vez que acabam influenciando a percepção dos indivíduos, e por consequência, suas interpretações, representações mentais e atribuições de significado. Juntos, percepções, emoções e crenças constituem importantes elementos que atuam tanto na produção de sentido, construção dos desejos (gerando intenção), como no impulso à ação, passos que precedem a tomada de decisão. Feio e Oliveira (2010, p. 236) corroboram com esse pensamento ao defender que as “representações mentais do sujeito, as suas percepções, mediadas pelas suas crenças, determinam o seu comportamento”.

A

Figura 1 destaca um conjunto de características em comum identificadas a partir das entrevistas realizadas.

Figura 1: Características em comum identificadas nos depoimentos dos entrevistados



Fonte: Elaborado pelas autoras.

A partir do que foi exposto, nota-se que houve uma necessidade de os entrevistados buscarem coerência entre suas emoções, pensamentos, crenças, desejos, intenções e ações, na tentativa de estabelecer concordância estrutural com o meio. Seus incômodos em relação às consequências atribuídas ao sistema econômico, político, cultural e social vigente, juntamente com seu senso de justiça e conexão empática os levou a questionar o modelo, refletir sobre tais consequências e a buscar uma nova maneira de estar no mundo. Ao contrário de uma postura revoltada ou intimidada, descrente ou passiva, eles acreditam que a transformação é possível e buscam ser protagonistas dessa mudança a partir de suas ações individuais e empreendedoras.

É relevante destacar o depoimento do Entrevistado D, que mostra o peso da estrutura biológica no processo de aceitação de uma perturbação, uma vez que nem sua pouca idade e nem a influência da família, importante celeiro de crenças, foram capazes fazê-lo aceitar tal perturbação.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A maioria das decisões envolve a descoberta e a seleção de alternativas satisfatórias, portanto, envolve o perfil psicológico e cognitivo do decisor, suas crenças, experiências e objetivos, de modo que essas variáveis não podem deixar de ser incluídas na equação pelos profissionais que lidam com o apoio à tomada de decisão. Até o momento, foi possível identificar que houve uma necessidade de os entrevistados buscarem coerência entre suas emoções, pensamentos, crenças, desejos, intenções e ações, na tentativa de estabelecer concordância

estrutural com o meio. Foi identificado também nessa etapa, um perfil de empreendedores jovens, com discurso baseado em ativismo socio-econômico-ambiental e desejo de transformação. Apresentaram também um sentimento de co-responsabilidade na manutenção ou na mudança do mundo que vivem, o que possivelmente tem relação com as decisões pelo tipo de empreendimento que escolheram empreender.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, E. P.O. *Tomada de decisão organizacional e subjetividade: análise das dimensões simbólico-afetivas no uso da informação em processos decisórios*. Dissertação. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2013

ARAÚJO, E.P.O. e PAULA, C.P.A. Abordagem clínica da informação e at-9: investigando o universo da tomada de decisão pela via simbólico-afetiva. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, João Pessoa, v. 3, número especial (out. 2013), p. 197-217.

ARAÚJO, E. P. O. *Comportamento informacional em processos decisórios estratégicos: dimensão simbólica do uso da informação por gestores*. Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Braga/Portugal, 2017.

BONNER, S. E., PENNINGTON, N., 1991, Cognitive processes and knowledge as determinants of auditor expertise, *Journal of Accounting Literature*, v. 10, pp. 1-50.

BORGES, M. E. N. et al. A Ciência da informação discutida à luz das teorias cognitivas: estudos atuais e perspectivas para a área. *CADERNOS BAD 2*, 2004. Disponível em: <  
<http://eprints.rclis.org/archive/00011303/01/Borges%2BOutrosBAD204.pdf>>. Acesso em: 25 fev.2021. p.80-91.

DAMÁSIO, A. R. *O erro de Descartes: emoção, razão e cérebro humano*. São Paulo: Companhia das Letras, 1996.

FEIO, A.; OLIVEIRA, C. O modelo das crenças da saúde (health belief model) e a teoria da autopoiesis. *Reflexão e Ação*, Santa Cruz do Sul, v.18, n. 1, p. 215-243, 2010

FELDMAN, C. *Encontro: uma abordagem humanista*. Belo Horizonte: Crescer, 2004.

FORÇA TAREFA DE FINANÇAS SOCIAIS (FTFS) **Carta de Princípios para Negócios de Impacto no Brasil**. 2015a. Disponível em Disponível em:  
<http://forcatarefafinancassociais.org.br/wp-content/uploads/2015/07/Carta-de-Principios-Neg%C3%B3cios-de-Impacto-no-Brasil.pdf> \_Acesso em: fev/2021.

GIDDENS, A. *A constituição da sociedade*. São Paulo: Martins Fontes, 1984. 458p.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LIMA, G. Â. B. Interfaces entre a ciência da informação e a ciência cognitiva. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 77-87, Apr. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0100-19652003000100008>.

MATURANA, H. *Cognição, Ciência e Vida Cotidiana*. 2 ed. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2014a. 221p.

\_\_\_\_\_. *A ontologia da realidade*. C. Magro, M. Graciano e N. Vaz organizadores. 2. ed. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2014b.

MATURANA, H. E VARELA, F. *A árvore do conhecimento: as bases biológicas do entendimento humano*. Campinas: Psy II., 1995.

NASSIF, M. E. Crença e tomada de decisão: perspectiva de análise do comportamento gerencial para o estudo de uso de informação. *Ci.Inf.*, Brasília, DF, v.48 n.2, p.17-24, maio/ago. 2019

NASSIF, M.E.; PAULA, C. P. A.; CRIVELLARI, H. M. T. Estudos sobre "Gestão da Informação e do Conhecimento" e "Trabalho" no PPGCI: origens, trajetória e perspectivas futuras. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.24, número especial, p.102-129, jan./mar. 2019. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/3896>.

PAULA, C.P.A. 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., 2013.

RAKOW, T; NEWELL, B. Degrees of Uncertainty: An Overview and Framework for Future Research on Experience-Based Choice. *Journal of Behavioral Decision Making*. 23. 1 - 14. 10.1002/bdm.681, 2010.

ROSOLEN, T.; TISCOSKI, G. P. e COMINI, G. M. Empreendedorismo Social e Negócios Sociais: Um Estudo Bibliométrico da Publicação Nacional e Internacional. *Revista Interdisciplinar de Gestão Social* v.3n.1 p. 85-105, 2014.

SHERMER, M. *Cérebro & crença*. Tradução Eliana Rocha. São Paulo: JSN Editora, 2012. Livro digital disponibilizado pela Le Livros.

SIMON, H. A. (1979). *Comportamento administrativo*. Rio de Janeiro: FGV.

MACKEY, J.; SISODIA, R. *Capitalismo consciente: como liberar o espírito heroico dos negócios*. Rio de Janeiro: Alta Books, 2018

VARELA, F.; THOMPSON, E.; ROSCH, E. *The embodied mind*. Cambridge, MA: MIT-Press, 1993.

VENÂNCIO, L. S.; BORGES, M. E. N. O comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico qualitativo. *Ciência da Informação*, v. 37, n. 1, 2008.

YIN, R. K. (2005). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre, RS: Bookman.