

A construção do conhecimento organizacional segundo a abordagem da semiótica peirceana

Tatiene Martins Coelho
Marta Lígia Pomim Valentim
Carlos Cândido de Almeida

Universidade Estadual Paulista – UNESP, Campus Marília, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Brasil

REVIEW

Resumo

Objetivo. Apresentar uma contribuição inicial da explicação da Semiótica Peirceana sobre o processo de construção de conhecimento em organizações.

Método. No estudo utilizou-se a pesquisa exploratória com apoio de revisão bibliográfica acerca do assunto.

Resultados. A aplicabilidade da Fenomenologia e da Semiótica nas organizações, na qual os sujeitos se relacionam por meio de troca sógnica partilhando linguagem. Pode-se afirmar que os conceitos propostos por Peirce permanecem úteis à análise teórica do conhecimento.

Conclusões. O presente estudo possibilitou explicar sobre a criação de significado nas organizações, que acontece em detrimento da necessidade de respostas às mudanças nas situações cotidianas e possibilita a transformação do conhecimento tácito em conhecimento explícito. No entanto, para que este processo tenha efetividade, é necessário reconhecer que a criação do conhecimento deve pautar-se pelo teste pragmático das representações geradas e da formação de novos hábitos mentais.

Palavras-chave

Ambientes organizacionais; Construção do conhecimento; Gestão do conhecimento; Semiótica peirceana.

The construction of organizational knowledge according to Peircean's semiotic approach

Abstract

Objective. To present an initial contribution of the explanation of Peirceana Semiotics on the process of knowledge construction in organizations.

Method. In the study we used the exploratory research with the support of a bibliographic review about the subject.

Results. The applicability of Phenomenology and Semiotics in organizations, in which subjects relate through sign exchange sharing language. It can be said that the concepts proposed by Peirce remain useful to the theoretical analysis of knowledge.

Conclusions. The present study made it possible to explain the creation of meaning in organizations, which happens to the detriment of the need to respond to changes in everyday situations and enables the transformation of tacit knowledge into explicit knowledge. However, for this process to be effective, it is necessary to recognize that the creation of knowledge must be guided by the pragmatic test of generated representations and the formation of new mental habits.

Keywords

Knowledge construction; Knowledge management; Organizational environments; Peirce's semiotics.

1 Introdução

No contexto das organizações contemporâneas muitos problemas surgem da dificuldade de os sujeitos organizacionais não possuírem competências especificamente relacionadas à apropriação da informação que, por sua vez, influenciam a percepção, a interpretação até a criação de significado voltada à construção de conhecimento.

Nessa perspectiva, evidencia-se que é possível desenvolver competências e habilidades nos sujeitos organizacionais, isto é, pessoas dispostas a compreender as informações do meio e sugerir linhas de ação, de maneira que possam aprimorar às próprias interpretações, visando a criação de significado e a construção de conhecimento aplicada a uma ação.

Entre as abordagens que poderíamos adotar para explicar o fenômeno da criação de conhecimento de sujeitos voltados aos interesses organizacionais, estão as oferecidas pela Administração, Ciência da Informação, Psicologia, Engenharia do Conhecimento, Ciências Cognitivas e Semiótica. Esta última disciplina (Semiótica, termo derivado da palavra grega *semeion* que significa *signo*) em sua linha peirceana – ligada a obra de Charles Peirce (1839-1914) procura compreender a experiência do sujeito como um fator corretivo do pensamento, o que poderia ser aplicado ao contexto do sujeito organizacional. Para Peirce, o conhecimento está em constante desenvolvimento, uma vez que é incompleto e falível, excluindo assim a possibilidade de certeza absoluta (IBRI, 1992), embora admita a verdade aproximada como meio necessário para conduzir a ação. A modificação do conhecimento está relacionada à própria estrutura referencial de informações disponível ao sujeito cognoscente – sujeito que se apropria da informação e abduz para construir seu próprio conhecimento da realidade –, bem como as experiências que regulam e devem direcionar a sua conduta deliberada.

Admitindo que a Ciência da Informação é um campo científico voltado à compreensão de fenômenos informacionais e que se constituiu a partir da integração de distintos campos de conhecimento (MOURA, 2006), devemos avaliar a pertinência de distintas teorias para compor uma explicação de tais fenômenos, neste caso específico, do processo de construção de conhecimento em organizações das mais diversas que leva em conta a apropriação da informação que surge de uma necessidade informacional.

Nesse contexto, objetiva-se apresentar uma contribuição inicial da explicação da Semiótica Peirceana sobre o processo de construção de conhecimento em organizações. Esta abordagem, diferentemente do que ocorreria com outras disciplinas elencadas antes, evidencia a interpretação do sujeito no âmbito da gestão do conhecimento.

2 O conhecimento e a semiótica peirceana

A Filosofia do ponto de vista de Peirce trata de questões relacionadas à existência, ao conhecimento, à verdade, entre outras. No que tange a verdade, esta pode ser advinda da experiência comum que está acessível ao ser humano a todo o momento. Esta seção tratará de expor a noção de conhecimento derivada da análise da semiótica peirceana, contudo, urge-se esboçar algumas palavras sobre esta abordagem da Teoria dos Signos.

Uma das mais difíceis tarefas da Filosofia é encontrar categorias universais relativas à experiência, cabendo a Fenomenologia, uma quase Ciência, cuja função é fornecer o fundamento observacional para as demais disciplinas (SANTAELLA, 2005). A palavra fenômeno, do grego *phaneron*, pode ser compreendida como tudo aquilo que aparece à mente. Para Almeida (2003, p.50):

[...] fenômeno é definido como tudo aquilo que se apresenta à mente. Um fenômeno pode ser qualquer visão, imagem, situação, enfim, qualquer coisa que seja susceptível de ser conhecida por meio da mente. Nota-se que mente para Peirce tem uma denotação mais abrangente que a mente humana. O fenômeno, nesse sentido, pode ser de origem natural ou mental. Um fenômeno exige que essa mente possa diferenciá-lo de outros fenômenos e até prever a ação de fenômenos futuros.

Segundo o mesmo autor, é papel da Fenomenologia investigar a constituição do fenômeno, descrevê-lo, discerni-lo, classificá-lo e pressupor a respeito das categorias das quais os fenômenos estão sujeitos. Para Peirce, as categorias universais do pensamento estão agrupadas sob três pontos de vistas, conforme descrito por Oliveira e Marinho (2010, p.546):

Primeiridade: corresponde ao acaso, o fato único, ou o fenômeno no seu estado puro, tudo aquilo que está presente à consciência imediata, convoca à experiência a sua qualidade única; Secundidade: ação e reação, a maturação do fato na consciência com o fenômeno, buscando entendê-lo, é a própria existência. Dá a experiência um caráter factual. Terceiridade: o processo mediado que leva à compreensão do fato é o entendimento através do qual o objeto encontra a sua representação no mundo, convocando elementos extratextuais da experiência do interpretante à sua inteligibilidade e compreensão do fato.

Na opinião de Oliveira e Marinho (2010), a terceiridade está relacionada à cognição e inteligibilidade, quer dizer uma mediadora entre primeiridades e secundidades, resultando em generalizações e leis.

A terceiridade definida por Almeida (2003) refere-se ao fato de estar entre duas coisas e poder interpretá-las, sintetizá-las, predizer os fenômenos e formar hábito, isto é, trata-se da realidade que se pode conhecer pelo uso dos signos, é a realidade falível, pois se fundamenta na multiplicidade e no acaso, procedentes da primeiridade, e no caráter individual e da efemeridade das ocorrências da secundidade.

Peirce (2003) concebia o signo com maior abrangência, não o restringindo à linguagem verbal, mas buscando compreender a própria dinâmica da percepção e do processo de construção do conhecimento. Para ele o signo teria um sentido abrangente, podendo também significar ação, experiência ou, até mesmo, uma qualidade de sentimento. Ao criar as três categorias da experiência, focalizou a racionalidade somente na terceira categoria (terceiridade), compreendendo a inteligência autocontrolada como o terceiro modo de conhecer. Assim, dentre as três categorias, duas delas, a primeiridade e a secundidade, não correspondem a conhecimentos que se possa extrair para uso individual ou coletivo. Destaca-se a importância nesse cenário do ícone ao se analisar as formulações deste autor das três instâncias de operações mentais (primeiridade, secundidade e terceiridade), quando tenta abduzir sobre o processo de construção do conhecimento.

Em síntese, as categorias universais do pensamento propostas por Peirce, elucidam a maneira pela qual se dá a construção de conhecimento. A Semiótica na concepção de Peirce aborda os estudos de linguagens, caracterizando-se pela busca de significação e sentido, por meio de qualquer fenômeno. Passa-se agora para algumas linhas sobre Semiótica peirceana.

A filosofia peirceana é dividida em três grupos, constituídos pela Fenomenologia, pelas Ciências Normativas e pela Metafísica (IBRI, 1992). A Semiótica está inserida nas Ciências Normativas e pode ser considerada a ciência das leis do pensamento. Para Peirce (2003) não há pensamento sem signo, ou seja, todo pensamento pode ser considerado de natureza sígnica.

Santaella (2005) define Semiótica como o estudo de todos os possíveis tipos de signos. Complementando este conceito, Silveira (2007) destaca que a Semiótica é uma Ciência formal que objetiva estabelecer como devem ser os signos para uma inteligência capaz de aprender por meio da experiência, isto é, um dos elementos para se conhecer algo, é aprender pela experiência.

De acordo com Bacha (1999), o processo de conhecimento tem início com o percepto ao romper com hábitos de sentimento, originando no lugar desses perceptos, imagens que, combinadas, podem fazer referência a uma possível experiência, envolvendo a mesma ocasião em que surgiram os referidos perceptos.

Silva (2011) ressalta o papel da dúvida e da indeterminação como força que impele o pensamento, como signo a aperfeiçoar-se ou a buscar outros pontos de adequação à realidade. IBRI (1992) descreve que o argumento utilizado por Peirce nesse contexto, nega que as representações e as teorias atingem o conhecimento absoluto da verdade, porque, neste caso, seria possível conhecer todo o funcionamento das leis do Universo, em um cenário de determinação causal.

Diante da doutrina de que não existe conhecimento absoluto, IBRI (1992) apresenta o Falibilismo que reconhece o acaso como um princípio real responsável pelos afastamentos do fato em relação à lei e em contraponto, o entretencimento entre acaso e lei. Silva (2011) complementa essa compreensão afirmando que o signo ilustra apenas determinado aspecto do objeto, e a representação tem a característica própria de ser incompleta. No entanto, sendo o objetivo das teorias permitir conhecer, pode-se afirmar que no uso científico e no teste experimental os conceitos confrontam-se com um mundo que eles não representam por inteiro, neste caso eles podem ser aprofundados e corrigidos. Em sua tese anticartesiana Peirce, uma das bases do pensamento semiótico, argumenta que todo pensamento se dá em signos, na continuidade dos signos, não há pensamento sem signos, além de que todo pensamento é falível, devendo ser submetido ao teste da experiência e a crítica de uma comunidade de investigadores (SANTAELLA, 2005).

Para o entendimento da relação da Semiótica com a construção de conhecimento será apresentada uma breve síntese. De acordo com Silveira (2007, p.28) em diversos momentos de sua obra, Peirce propõe o diagrama básico de representação dos signos que em cada uma das propostas mantinha a mesma estrutura básica de compreensão do signo: representamen, objeto e interpretante.

A representação gráfica do signo comumente apresentada desde o triângulo de Ogden e Richards, responde sempre a três elementos básicos para a composição do signo, a qual segue de perto a divisão peirceana. Nesse sentido, no lugar do representamen encontramos o símbolo ou o significante; do objeto teríamos o referente ou coisa e, por fim, substituindo o interpretante menciona-se a referência ou o significado (BLIKSTEIN, 1985, p.23).

Blikstein (1985, p.25) pondera que a interpretação da relação triádica estabelecida desde o triângulo de Ogden e Richards não considerou a realidade extralinguística como decisiva, para a articulação do significado dos signos, pois o que importava linguisticamente é a localização na relação entre símbolo e referência. No entanto, o autor complementa que a relação significante/significado não faria sentido se não houvesse um objeto (referente).

Contrariamente à perspectiva da Linguística Estrutural, Peirce (2003), descreve o conceito de signo como sendo algo que, de certo modo, representa algo para alguém, criando na mente da pessoa, um signo equivalente ou um signo mais desenvolvido. Dessa maneira, ao signo criado ele denomina de interpretante do primeiro signo, e conclui que o signo representa alguma coisa, seu objeto.

Para Santaella (2005) não existe pensamento sem signos e o signo não pode existir como tal sem o objeto e o interpretante. O signo é composto por três partes distintas: signo ou representamen (1º correlato): representação de alguma coisa para alguém; objeto do signo (2º correlato): tem relação com o primeiro correlato, sendo aquilo a que o primeiro correlato representa; e, por sua vez, interpretante (3º correlato): possui também relação com o primeiro correlato, sendo considerada a produção da ideia interpretante do primeiro correlato para o destinatário da representação.

De acordo com Silveira (2007) a tríplice relação é uma exigência da semiose e a coloca acima de qualquer processo de caráter reativo. Santaella (2005, p.43) explica que “[...] a semiose é a ação do signo. A ação que é própria ao signo é a de determinar um interpretante, pois o interpretante tem sempre a natureza de um signo”. Corroborando com a relação estabelecida por Silveira, Santaella (2005, p.43) comenta que:

Falar em signo já inclui o objeto e interpretante, pois aquilo que constitui o signo é a relação triádica entre os três termos: o fundamento do signo, o seu objeto e seu interpretante. Nenhum signo pode funcionar como tal sem o objeto e o interpretante.

Santaella (2005) explica que objeto não é sinônimo de coisa e o interpretante não é sinônimo de intérprete nem de interpretação, pois a interpretação se refere a todo o processo de geração dos interpretantes. Para um melhor entendimento sobre o funcionamento do signo é necessário considerar que o signo possui dois objetos, qual sejam, interno e externo. Silveira (2007) descreve como objeto imediato o objeto representado no signo e que se apresenta, por meio de uma relação com a exterioridade. Por outro lado, o objeto dinâmico é o objeto externo ao signo, aquele apenas alcançado por uma experiência que, independe do signo, tem como característica o desgaste ao longo do tempo.

No que tange os interpretantes do signo, estes são divididos em três categorias, conforme Peirce (2003, p.177): interpretante imediato: determinado pelo próprio signo; interpretante dinâmico: efeito que o signo efetivamente produz na mente de um intérprete; interpretante final: é o efeito que o signo produziria em qualquer mente, por meio de uma semiose. Silveira (2007) explica que o interpretante final determina um hábito de conduta, buscando a interação efetiva com o objeto dinâmico do signo, ressaltando que, para Peirce, o pensamento é o meio de se alcançar o objeto que se deseja. Assim, o estado de dúvida reconhecido por Peirce ocorre quando o objeto imediato não satisfaz mais a mente, e é necessária uma relação de experiência com o objeto dinâmico.

Com base nesta resumida lista de conceitos, podemos afirmar que o conhecimento segundo a Semiótica de Peirce é um processo derivado de fenômenos que muito bem podem ser enquadrados segundo seu grau de inclinação: primeiridade, secundidade e terceiridade. É neste último que ocorre o processo de cognição em que se relacionam fenômenos de primeiridade e secundidade, isto é, possibilidade e fatos. A forma do conhecimento é o signo, o qual está composto de três entidades mutuamente relacionadas, representamen, objeto e interpretante.

Do ponto de vista do sujeito cognoscente, a significação de quaisquer fenômenos e a sua transformação em conhecimento depende da capacidade do sujeito produzir interpretantes dinâmicos, isto é, o tipo de interpretante mais ligado ao efeito cognitivo personalizado produzido por um signo, o qual nem sempre pode ser compartilhado adequadamente. Cada elemento de conhecimento pode ser analisado como tipos de signos – qualissignos, sinsignos, legissignos, ícone, índice, símbolo, rema, dicente e argumento -, bem como suas classes, o que implicará a consideração de que o conhecimento terá diversos níveis de análise, uma léxica, uma semântica e outra pragmática. O conhecimento ou a sua ação é denominado semiose ou ação do signo.

Assim, o conhecimento dos sujeitos é um produto-processo semiótico e seguindo o sistema filosófico peirceano, devemos considerar que as pessoas não têm o conhecimento, mas elas participam do processo de conhecimento, pois o controle sobre o fluxo da semiose não é obra humana, este é envolvido pela semiose que conta com as informações disponíveis para fazer avançar a interpretação. Nesse sentido, o conhecimento é uma entidade independente do indivíduo, mas sempre uma realização coletivo-universal. Esta linha semiótica explica que o

conhecimento é ajustado e aperfeiçoado pela experiência. Em outras palavras, não é a experiência enquanto acúmulo de informações ou referências que orientam o sujeito, mas experiência como instância corretiva e reguladora.

Desse modo, a noção de conhecimento aqui esboçada poderia ser de grande interesse para outros campos, em especial, a Teoria das Organizações, a qual recorre à noção de conhecimento para tratar dos modelos contemporâneos de gestão, embora este não tenha sido tratado em seu viés processual, contudo, o qualifica como produto ou resultado de um processo de levantamento de informação, julgamento e tomada de decisão. A seguir serão abordadas mais informações sobre esta perspectiva.

3 A teoria do conhecimento nas organizações

No intuito de estabelecer noções básicas sobre a Teoria do Conhecimento nas organizações. De acordo com Davenport e Prusak (1998), o conhecimento pode ser definido como a informação valiosa da mente humana que inclui reflexão, síntese e contexto. Nessa perspectiva, pode-se afirmar que o conhecimento é um processamento complexo e está imbricado ao indivíduo. Para Hessen (2000, p.48):

Quem enxerga no pensamento humano, na razão, o único fundamento do conhecimento, está convencido da independência e especificidade psicológica do processo de pensamento. Por outro lado, quem fundamenta todo conhecimento na experiência negará a independência, mesmo sob o aspecto psicológico, ao pensamento.

O conhecimento refere-se a princípios e crenças que, por sua vez, relacionam-se a uma atitude, perspectiva ou intenção específica (NONAKA; TAKEUCHI, 2008). Estes autores destacam que o conhecimento é formado por uma estrutura ambígua, no qual é possível identificar dois componentes opostos: o conhecimento tácito e o explícito.

Por conhecimento tácito entende-se o conjunto de habilidades técnicas que se desenvolvem no plano da dimensão cognitiva, construídas pela experiência e pelas experimentações pessoais, com difícil articulação por envolverem modelos mentais, crenças e perspectivas incorporadas na formação identitária dos atores sociais, que moldam a própria percepção de mundo. Por outro lado, o conhecimento explícito é aquele que pode ser formalizado, sistematizado e facilmente comunicável capaz de transformar o conhecimento tácito (individualizado) em explícito (coletivo).

Nonaka e Takeuchi (2008) definem a partir de sua concepção que, a base da criação de conhecimento ocorre, por meio da conversão de conhecimento tácito em explícito e vice-versa em uma espiral dinâmica. O Processo SECI proposto pelos autores detalha a criação de conhecimento (Figura 1).



Figura 1 - Processo SECI
Fonte: Os autores.

Segundo Nonaka e Takeuchi (2008), a socialização (S) se refere ao compartilhamento e criação de conhecimentos tácitos, por meio de experiência direta; a externalização (E) articula o conhecimento tácito através do diálogo e da

reflexão, é nesse momento que parte do conhecimento tácito, que é pessoal, específico ao contexto, difícil de formalizar e comunicar aos outros é convertido em conhecimento explícito; a combinação (C): percepção, compreensão, sistematização e aplicação do conhecimento explícito no contexto organizacional; e a internalização (I): compreender, apropriar e construir 'novo' conhecimento a partir do estabelecimento de uma relação entre o que se apropriou com o que já possui em sua estrutura cognitiva.

Os processos de conversão do conhecimento são básicos para a criação de conhecimento nas organizações, uma vez que ocorrem a partir de uma interação dinâmica e contínua entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito, em diferentes momentos e como consequência dessa interação, poderá surgir a inovação (ALVARENGA NETO, 2008).

O diferencial para as organizações que desejam se tornar construtoras do conhecimento e aproveitá-lo estrategicamente reside na adoção de práticas que sejam compatíveis com as mudanças necessárias diante das ambiguidades e conflitos. De acordo com Choo (2006) toda mudança que envolve pessoas produz ambiguidades no ambiente organizacional, e para minimizar as ambiguidades é necessário gerar informações claras e confiáveis, estabelecer espaços participativos à discussão do processo, bem como espaços permanentes para as trocas de experiências e de avaliação do modelo de gestão organizacional, a exemplo da gestão do conhecimento.

A gestão do conhecimento origina-se no período pós-Segunda Guerra Mundial, em que a sociedade mudou de maneira gradual, cujo foco se deu da indústria para serviços e, em seguida, para a informação. Peter Drucker, em sua obra *Sociedade Pós-capitalista*¹, foi um dos primeiros estudiosos a destacar, na década de 60, que o conhecimento serviria de base para os setores de produção, serviços e informações, e que o papel da organização na criação de conhecimento seria decisivo para as manterem ativas (DRUCKER, 1994). O autor destaca ainda alguns termos como “trabalho do conhecimento”, “trabalhador do conhecimento” e “sociedade do conhecimento” que deixa explícita sua visão sobre a importância do conhecimento nas organizações contemporâneas.

Para que seja possível a criação de conhecimento, é necessário utilizar a informação de maneira estratégica, conforme os pressupostos propostos por Choo (2006) que define três distintas arenas de uso da informação: criação de significado, construção de conhecimento e tomada de decisões (Quadro 1):

Arenas	Descrição	Processo de informação
1º Criação de Significado	As organizações são fruto de suas interações internas e externas. A organização usa a informação para dar sentido às mudanças do ambiente externo.	Interpretação da informação: notícias e mensagens do ambiente devem ser interpretadas e a organização deve decidir qual informação é importante para determinado contexto.
2º Construção de Conhecimento	A organização cria, organiza e processa a informação de modo a gerar novos conhecimentos por meio do aprendizado.	Conversão do conhecimento: por meio do diálogo e do discurso os membros da organização partilham os seus conhecimentos e partilham o que sabem intuitivamente por meio de metáforas, analogias.
3º Tomada de Decisão	A organização busca e avalia informações de modo a tomar decisões importantes	Processamento da informação: A partir da análise das alternativas disponíveis, cujas vantagens e desvantagens são avaliadas.

Quadro 1 - Arenas de uso da informação em contexto organizacional.

Fonte: Os autores.

As três arenas propostas por Choo (2006) demonstram que uma organização voltada ao conhecimento possui cada uma das três arenas sob controle e sob gestão integrada, percebendo os avanços e limitações da organização, por meio dessas diretrizes.

Uma organização orientada para o conhecimento detém informações e conhecimento que lhe proporcionam uma vantagem, permitindo-lhe agir com inteligência e criatividade. Ao aplicar os fundamentos da gestão do conhecimento para entender o ambiente, a organização se capacita para agir com mais rapidez e eficiência às mudanças internas ou externas e se adaptar as novas tendências com antecedência e agilidade, conferindo-lhe assim vantagem competitiva (TERRA, 2000; CHOO, 2006).

Para Davenport e Prusak (1998) o conhecimento é valioso e leva inevitavelmente à ação, permitindo que as organizações possam tomar decisões mais assertivas. Valentim e Gelinski (2007, p.120) associam a gestão do

conhecimento “[...] à capacitação para o conhecimento, ou seja, execução de uma série de métodos, técnicas e instrumentos que viabilizam de forma eficiente a geração e compartilhamento de conhecimento”. Para Terra (2000), a gestão do conhecimento necessita da coordenação sistêmica de esforços organizacional e individual, estratégico e operacional, normais formais e informais (Figura 2).

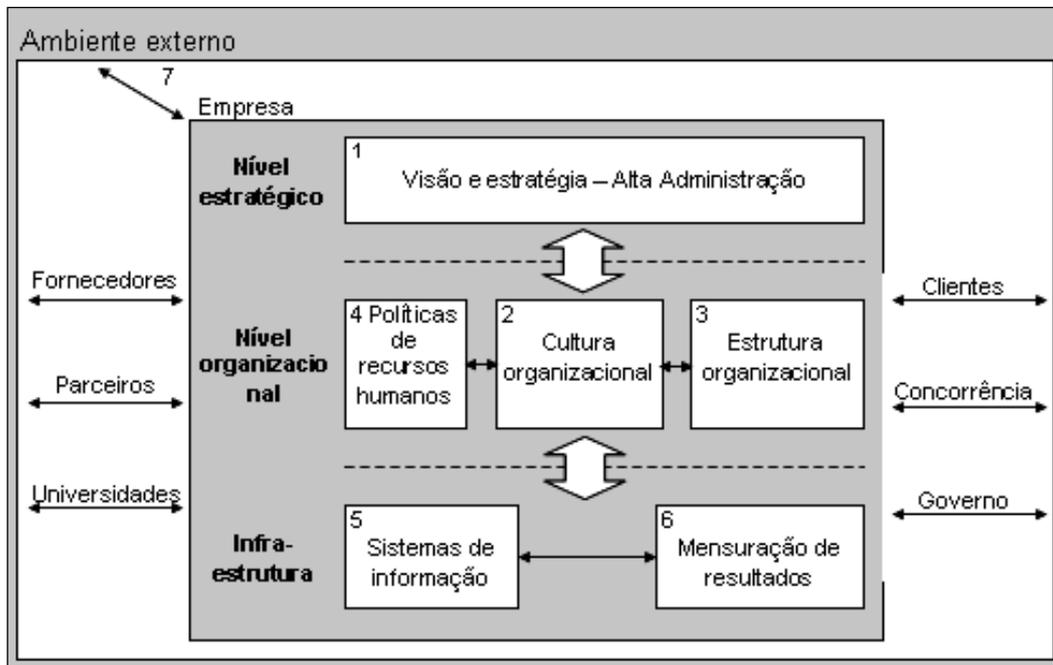


Figura 2 - Modelo de gestão do conhecimento
Fonte: Os autores.

A gestão do conhecimento pode proporcionar às organizações, competências e habilidades com potencial para gerar mais qualidade em seus processos, rotinas, experiências e, ainda, capacidade de adaptação ao ambiente em que está inserida.

De acordo com os conceitos abordados, e partindo dos pressupostos levantados pelos autores que o conhecimento se trata de informação valiosa da mente humana e deve ser utilizado de forma estratégica, surge aí, a necessidade de um gerenciamento eficiente e eficaz desse patrimônio tão importante para a organização, ou seja, a oportunidade de aplicação da gestão do conhecimento.

4 A construção do conhecimento nas organizações segundo a semiótica peirceana

A evolução da sociedade traz consigo a contínua geração de informação e conhecimento e proporciona ao sujeito um estado de insatisfação na busca incessante de informação e adequação as mudanças no contexto organizacional. Para Valentim (2008) a compreensão das organizações em sua complexidade redimensiona o papel da informação e do conhecimento nesse contexto, uma vez que a informação e o conhecimento têm papel fundamental nos ambientes empresariais, pois todas as atividades desenvolvidas, são apoiados por ambos elementos.

De acordo com a mesma autora a informação e o conhecimento são insumos do fazer organizacional e, por essa razão, devem ser gerenciados com excelência, desde o macroambiente até os distintos microambientes que compõem uma organização que, por sua vez, interagem com o conjunto da sociedade (VALENTIM, 2008). Esta afirmação corrobora com a proposta de Terra (2000) relacionada à coordenação sistêmica de esforços organizacional e individual, estratégico e operacional, normais formais e informais para a gestão do conhecimento.

Nessa perspectiva, esta seção tem por finalidade analisar o processo de construção de conhecimento para a semiótica peirceana. Trataremos sumariamente aqui da noção realista da construção do conhecimento, da percepção da informação como instância indutora do processo e das categorias fenomenológicas como condicionantes da criação de significado.

Começamos pela noção realista do conhecimento organizacional. Evidencia-se que a contribuição de Peirce foi estabelecer uma teoria que não desvincula o conhecimento da realidade, como também procura estabelecer a relação desses com as linguagens desenvolvidas pelo homem. A construção de conhecimento para Peirce ocorre de maneira empírica, isto é, a experiência gera dúvidas reais no indivíduo que se vê na condição de agir de modo investigativo na busca de um estado de crença – ou novo hábito mental –, que lhe promova um estado de satisfação. Este realismo é fundamental para explicar o conhecimento produzido no interior de organizações, os quais estão submetidos por metas e propósitos objetivos e levam em conta o uso de informações que devem manifestar o mais alto grau de veracidade.

Nesse sentido, todo conhecimento criado em uma organização com base em informações internas e externas deve referir-se a uma realidade, e neste ponto, não se admite a afirmação relativista “toda a verdade é válida, pois não há uma verdade absoluta sobre as coisas”, porque o processo de tomada de decisão deve valer-se de informações verídicas e críveis, as quais representam a verdade dos fatos referidos. Se não fosse assim, a gestão não faria nenhum sentido lógico, pois deve basear-se na admissão pragmática de que as representações dos fatos são confiáveis, portanto, verdadeiras de algum modo.

Passamos agora para a percepção da informação, como instância fundante do processo de construção do conhecimento. Para Peirce, o pensamento complexo é icônico, uma vez que as imagens mentais formuladas sobre algo representam um ícone. A percepção de informação para criação do conhecimento reside no percepto, o qual deve ser compreendido, interpretado, fato que ocorre preliminarmente na secundidade, isto é, no confronto, na interação, na ação e reação, enfim no conflito.

De acordo com Peirce, qualquer percepção, fonte de aquisição do conhecimento a partir das coisas do mundo, pode ocorrer com a tríade “Percepção, Percepto e Julgamento de Percepção”: “percepto” refere-se ao “estímulo”, designado também nas teorias comportamentalistas e biológicas: o que se apresenta para ser percebido e bate nos nossos sentidos. Por sua vez, o “percepção”, modo como o percepto é percebido, filtrado e distorcido pelos sentidos, trata-se de tudo o que nos atinge, sendo imediatamente interpretado no julgamento perceptivo como percepção. Por fim, o “julgamento de percepção” seria o modo como o percepção é imediatamente acolhido e admitido nos modelos mentais interpretativos do receptor, influenciando e alterando a natureza destes modelos (SANTAELLA, 2005, p.110).

Dessa maneira, a informação antes mesmo de ser analisada e comparada, entra via percepção em contato com o sujeito que deve criar conhecimento útil à organização. A ênfase no conhecimento útil é fundamental para separá-lo da criação espontânea – da qual a empresa não tem controle, mas deve incentivá-la, pois a criação de conhecimento útil está voltada aos propósitos organizacionais e visa resultados (otimizar os serviços, melhoria de imagem ou de maneira imediata o lucro). Desse modo, devemos levar em conta que o juízo perceptivo, a primeira informação do percepto, está regido pela forma como o objeto do signo revela-se. Em outras palavras, não é possível extrair de um fato representado o que ele não revela pela percepção, mas por outro lado, devemos questionar o juízo perceptivo e ajustá-lo à realidade de modo a precisarmos o conteúdo da informação, o que será fundamental as outras passagens para a criação de conhecimento.

No entanto, é necessário observar qual a contribuição da semiótica peirceana no processo de construção do conhecimento, especificamente na possível analogia do ciclo do conhecimento proposto por Choo (2006). Segundo o autor as correntes da experiência impactam na criação do conhecimento. De uma perspectiva peirceana, podemos pensar nesta problemática com os conceitos da fenomenologia peirceana primeiridade, secundidade e terceiridade.

De acordo com Choo (2006, p.127) a criação de significado é contínua, uma vez que nunca termina, ou seja, refere-se a um fluxo contínuo de atividades e projetos que constituem a vida da organização, da mesma maneira que a interpretação dos signos é infinita. Neste aspecto, há certa semelhança entre o pensamento de Peirce e a noção de criação de significação, embora os resultados desta criação sejam bem outros. Para a gestão do conhecimento, o conhecimento é avaliado pelos resultados, seu grau de veracidade está associado aos benefícios trazidos por sua aplicação. Por outro lado, na visão peirceana, a validade de um conhecimento está associada à sua eficácia pragmática, isto é, pela capacidade de chegar a verdade da representação por meio da comparação com a realidade.

A primeiridade e a secundidade representam esta miríade de fenômenos de toda sorte que nos impactam diariamente, contudo, somente uma parcela mínima destes se transformarão em conhecimento, definitivamente, representação, cognição, pensamento e mediação. Essas “correntes da experiência” são na realidade os fenômenos potenciais e os operativamente existentes, mas que em si mesmos não significam conhecimento

algum. É na terceiridade, na busca de padrões dos fenômenos da realidade, por exemplo, acontecimentos que possam impactar uma organização, que consiste no pensamento inteligente e representacional.

Para Peirce, a ampliação do conhecimento ocorre em um processo no qual existe a experimentação da intuição abductiva, quando ainda não se estabeleceu um juízo determinante (conhecimentos estabelecidos), o que ressalta a necessidade da consolidação de uma Semiótica capaz de teorizar sobre as relações entre a sensibilidade, a produção sónica e a produção de conhecimento (SANTAELLA, 2005).

A noção de criação de conhecimento com base em Peirce pode ser apresentada nas seguintes etapas:

1. *Primeiridade*: O conhecimento inicia-se com fenômenos de primeiridade, como qualidade do que é única no universo. Sendo assim, tem relação com o sentimento. Nesse instante, não há ainda apreensão das coisas, não se trata de sensação ou pensamento articulado, apenas fenômenos em potência.
2. *Secundidade*: Na secundidade passa-se a entrar em contato físico com os fenômenos, aqui eles possuem existência. Seria como os acontecimentos que impactam uma organização, mas que nem sempre são compreendidos e deles não se produz conhecimento.
3. *Terceiridade*: Na terceiridade os fatos corriqueiros passam a receber uma representação simbólica. Nesse ponto, passa-se a criar efetivamente conhecimento, com base nas representações elementares – informações – disponíveis sobre os perceptos. Esta é a fase em que se produzem os tipos mais complexos de signos – convencionais, diagramáticos etc. - tudo para dar precisão ao pensamento.
4. *Teste Pragmático*: Na sequência, voltando a mencionar os pressupostos realista da criação de conhecimento, leva-se as representações ao teste ou a confirmação, pois informações incorretas não produzem conhecimentos verídicos e estes não conduzem a ações ajustadas às expectativas práticas. Para tanto, devemos aplicar os tipos de inferência abductiva, dedutiva e indutiva, tal como em uma investigação, para avaliar os conhecimentos que, até esta altura não passam de boas hipóteses do funcionamento do mundo que nos cerca.
5. *Formação de Hábito*: o propósito final de um teste pragmático dentro de uma organização é provar para todos os tomadores de decisão e agentes envolvidos que existe uma melhor interpretação da realidade e fazê-los acomodar tal conhecimento em suas regras de ação. Chega-se finalmente na formação de um hábito, isto é, na constituição de uma nova tendência de interpretação, que moldará as relações cognitivas até que um próximo fenômeno de primeiridade desperte a atenção e choque colateralmente com a mente de um dos membros da organização.

Diante do exposto, evidencia-se que a abordagem de Peirce coaduna-se com o processo de construção de conhecimento nas organizações, contudo, as reflexões nesse sentido devem continuar a explicar outros detalhes do processo.

5 Conclusões

A discussão apresentada é fundamentada na abordagem semiótica voltada à construção de conhecimento, a partir das concepções de Peirce. No tocante a aplicabilidade da Fenomenologia e da Semiótica nas organizações, na qual os sujeitos se relacionam por meio da troca sónica partilhando linguagem, pode-se afirmar que os conceitos semióticos propostos por Peirce permanecem úteis à análise teórica do conhecimento.

Diante do exposto, evidencia-se que a abordagem da semiótica peirceana nas organizações, no que tange a construção de conhecimento, reconhece que as categorias fenomenológicas e o realismo são fundamentais.

No tocante a criação de significado nas organizações discutida por Choo (2006), esta ocorre em detrimento da necessidade de respostas às mudanças nas situações cotidianas, ou seja, nesse processo ocorre a construção de conhecimento que, é quando há a possibilidade de transformar o conhecimento tácito em conhecimento explícito. Para que se efetive este processo, devemos reconhecer que a criação do conhecimento deve pautar-se

pelo teste pragmático das representações geradas e da formação de novos hábitos mentais, os quais são mais importantes que apenas apropriar-se de novas informações.

Referências

- ALMEIDA, C. C. de. *Semiótica, internet e interatividade: a interatividade dos portais BOL e UOL*. Londrina: UEL, 2003.
- ALVARENGA NETO, R. C. D. *Gestão do conhecimento em organizações: proposta de mapeamento conceitual integrativo*. São Paulo: Saraiva, 2008.
- BACHA, M. L. *Peirce crítico de Mill: sobre os contextos realista e nominalista da indução*. 1999. 400f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Semiótica – Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 1999.
- BLIKSTEIN, I. *Kaspar Hauser ou a fabricação da realidade*. 2.ed. São Paulo: Cultrix, 1985.
- CHOO, C. W. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisão*. 2.ed. São Paulo: SENAC, 2006.
- DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. *Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o capital intelectual*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- DRUCKER, P. *Sociedade pós-capitalista*. São Paulo: Pioneira, 1994.
- HESSEN, J. *Teoria do conhecimento*. São Paulo: Martins Fontes, 2000.
- IBRI, I. A. *Kósmos noetós: a arquitetura de Charles S. Peirce*. São Paulo: Perspectiva, 1992.
- ILHARCO, F. *Filosofia da informação*. Lisboa: Universidade Católica Editora, 2003.
- MOURA, M. A. *Ciência da Informação e Semiótica: conexão de saberes*. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, n. 2, 2006.
- NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. *Gestão do conhecimento*. Porto Alegre: Bookman, 2008.
- OLIVEIRA, T. M.; MARINHO, K. A. R. *A construção do conhecimento no Alternate Reality Game*. *Revista Signo y Pensamiento* 57, Colômbia, v.29, p.538-551, 2010.
- PEIRCE, C. S. *Semiótica*. 3.ed. São Paulo: Perspectiva, 2003.
- SANTAELLA, L. *Matrizes da linguagem e pensamento: sonora, visual, verbal - aplicações na hipermídia*. São Paulo: Iluminuras: FAPESP, 2005.
- SILVA, F. A. Q. *A representação e seus objetos na ciência: a relação entre objetos dinâmico e imediato no entendimento de realismo e ciência em Peirce*. In: *JORNADA DO CENTRO DE ESTUDOS PEIRCEANOS*, 14., 2011, São Paulo. *Anais...* São Paulo: CIEP, 2011.
- SILVEIRA, L. F. *Curso de semiótica geral*. São Paulo: Quartier Latin, 2007.
- TERRA, J. C. C. *Gestão do conhecimento: o grande desafio empresarial – uma abordagem baseada no aprendizado e na criatividade*. São Paulo: Negócio, 2000.
- VALENTIM, M. L. P. (Org.). *Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação*. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008. 268p.
- VALENTIM, M. L. P.; GELINSKI, J. V. V. *Gestão do conhecimento corporativo*. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). *Informação, conhecimento e inteligência organizacional*. 2.ed. Marília: FUNDEPE Editora, 2007. p.115-131.

Dados dos autores

Tatiene Martins Coelho

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista – UNESP, Campus Marília, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Brasil.

tatienecoelho@hotmail.com

Marta Ligia Pomim Valentim

Professora na Universidade Estadual Paulista – UNESP. Campus Marília, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Brasil.

valentim@valentim.pro.br

Carlos Cândido de Almeida

Professor na Universidade Estadual Paulista – UNESP. Campus Marília, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Brasil.

carlosalmeida@marilia.unesp.br

Recebido - Received: 2016-03-16

Aceitado - Accepted: 2017-03-22

¹ Em sua obra, publicada em 1933, Peter Drucker abordar historicamente a passagem de uma sociedade capitalista, cujos recursos principais são o capital, a terra e o trabalho, para uma sociedade que tem o conhecimento como recurso de base.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 United States License.



This journal is published by the University Library System of the University of Pittsburgh as part of its D-Scribe Digital Publishing Program and is cosponsored by the University of Pittsburgh Press.