

Breve comparativo conceitual entre gestão da informação e do conhecimento versus organização da informação e do conhecimento

Isabela Santana de Moraes

Resumo

A informação e o conhecimento são bens que devem ser armazenados de forma a permitir sua recuperação, para garantir uma possível distribuição e geração de novos bens. Para o conhecimento ser armazenado, recuperado e utilizado ele deve estar descrito de forma que se permita sua utilização, de acordo com as culturas e contextos ali presentes, para possíveis soluções de problemas de forma e eficiente e eficaz. Sendo assim, a gestão e representação do conhecimento adequada ao ambiente pode ser vista como uma forma inteligente de se organizar informações para auxílio na solução de problemas complexos. Este trabalho trata a gestão da informação e do conhecimento e a organização da informação e do conhecimento, apresenta-se um breve comparativo teórico entre elas e discorre sobre possíveis pontos de como uma pode colaborar com a outra. Assim, a presente pesquisa abordou a gestão da informação e do conhecimento e a organização da informação e do conhecimento, tendo como objetivo conceitua-los teoricamente para apresentar suas diferenças e também identificar se há maneiras de uma complementar a outra, auxiliando na eficácia da representação, organização, recuperação, gestão e utilização da informação e do conhecimento. Diante disto, realizou-se uma pesquisa teórica exploratória a fim de entender os conceitos proposto. Com a análise observou-se que há formas de colaboração entre GI/GC e OI/OC, na função de representação e organização.

Palavras-chaves: Gestão da Informação; gestão do conhecimento; organização da informação; organização do conhecimento.

Brief conceptual comparison between information and knowledge management versus information and knowledge organization

Abstract

Information and knowledge are assets that must be stored in a way that allows them to be recovered, to ensure a possible distribution and generation of new assets. For the knowledge to be stored, retrieved and used it must be described in a way that allows its use, according to the cultures and contexts present, for possible solutions of problems in a efficient and effective way. Thus, the management and representation of knowledge appropriate to the environment can be seen as an intelligent way of organizing information to aid in the solution of complex problems. This work deals with the management of information and knowledge and the organization of information and knowledge, presents a brief theoretical comparison between them and discusses possible points of how one can collaborate with the other. Thus, the present research addressed the management of information and knowledge and the organization of information and knowledge, aiming to conceptualize them theoretically to present their differences and also to identify if there are ways to complement each other, aiding in the effectiveness of representation, organization, recovery, management and use of information and knowledge. In view of this, a theoretical exploratory research was carried out in order to understand the proposed concepts. With the analysis it was observed that there are forms of collaboration between GI / GC and OI / OC, in the function of representation and organization.

Keywords: *Information management; knowledge management; information organization; knowledge organization.*

1 INTRODUÇÃO

O mundo encontra-se em um cenário de constantes mudanças, devido ao grande avanço tecnológico e ao crescimento desenfreado de informação. Estes aspectos podem ser benéficos ao proporcionar vantagem competitiva e produção de novos conhecimento.

Mas também, a grande quantidade de informação sem organização e um gerenciamento adequado, pode acarretar em desvantagens.

A ciência da informação é a área de estudos voltada às atividades de organização, representação e recuperação da informação. Esforça-se em compreender como representar o conhecimento, o que pode ser representado, se tudo pode ser representado e se as áreas do conhecimento são representadas da mesma maneira. Contudo, conhecimento e informação são termos de difícil conceituação devido à amplitude semântica e às diversas perspectivas de análise, domínios e concepções de cada área (SCHIESSL; SHINTAKU, 2012).

Para a informação ser transformada em conhecimento, o indivíduo dialoga com a sua cultura, valores, princípios, contexto em que está inserido, seu modo de ser e sua maneira de compreender o mundo. Assim considera-se o conhecimento como subjetivo e inerente ao sujeito, mas ao mesmo tempo social, pois o ser humano está inserido em um contexto, interagindo com o mundo que o envolve. O conhecimento está relacionado com os aspectos cognitivos que ocorrem na mente humana e os processos mentais de captação, assimilação, associação e também de construção, desconstrução e reconstrução de conceitos. Há ainda a importância do papel social do conhecimento, envolvendo o aspecto do conhecimento acumulado ao longo do tempo e da sua socialização (SCHIESSL; SHINTAKU, 2012).

A Ciência da Informação, pode disseminar duas linhas de pesquisas a gestão do conhecimento e a organização do conhecimento. Tais linhas podem apresentar pontos que possam se complementar, mas para que isso ocorra com mais eficiência é necessário identificar as diferenças desses dois domínios específicos. Pois em uma área científica, para que a comunicação seja eficaz, é essencial haver clareza e precisão dos seus conceitos, a fim de minimizar a incidência de ruídos ou de silêncios na comunicação. Nesse contexto, considera-se que a clareza conceitual é condição essencial para a construção efetiva da ciência como um todo e de seus domínios, de modo mais específico.

A gestão do conhecimento está mais relacionado com área da administração. De acordo com Valentim (2008) gestão do conhecimento é um conjunto de atividades que visa trabalhar a cultura e a comunicação em ambientes organizacionais, no intuito de propiciar um ambiente positivo em relação à criação, geração, aquisição, compartilhamento, socialização e utilização de conhecimento. Assim como mapear fluxos informais existentes nesses espaços, com o objetivo de formalizar, a fim de transformar o conhecimento gerado pelos indivíduos que é tácito em explícito, de modo a subsidiar a geração de ideias, a solução de problemas e o processo decisório em âmbito organizacional.

Para maior clareza, no presente trabalho o termo organização está concernente apenas ao verbo organizar e não será utilizado organização como sinônimo de instituição/empresa. Vale ressaltar ainda que o termo utilizado será instituição, no sentido de ser estruturas de ordem social, que conduz o comportamento de um conjunto de indivíduos.

A organização do conhecimento é mais conexo com a biblioteconomia, um campo que visa a sistematizar e organizar o conhecimento para recuperar a informação, um campo que desempenha papel de comunicação, mediação e intercâmbio do conhecimento. Tem por objetivo apoiar os processos de ensino-aprendizagem, incentivar e oferecer subsídios às atividades de investigação científica. Esta última função é considerada como um dos pilares mais destacados no que se refere à base de um determinado campo (HJØRLAND, 2008).

De acordo com Campos, Gomes e Campos (2011), a organização e recuperação do conhecimento sempre estiveram condicionadas à base tecnológica associada. Inicia-se

de forma mais sistematizada com fichas de registro em papel e atualmente, as bases de dados tem proliferado com a disponibilização da informação principalmente na *web*. Isoladamente, há avanços tanto nos processos de organização quanto nos processos de recuperação da informação.

A pesquisa busca delinear um panorama geral do que vem a ser o conceito de GI, GC, OI e OC, para isso foi realizada revisão de literatura em textos da área, com o objetivo de contribuir para uma melhor comunicação científica e compreender como pode ser feita a colaboração entre os domínios gestão do conhecimento e organização do a partir do caminho de pesquisas sobre esses conceitos.

2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO

O avanço da circulação da informação, apoiado pelas diversas tecnologias da informação e aliado a um mercado cada vez mais competitivo, está tornando o processo de tomadas de decisões mais complexo para as instituições e exigindo mais atenção, dedicação e empenho dos gestores. É necessário uma nova maneira de gestão nesse cenário competitivo e conturbado pois, a informação está fortemente inserida no ambiente interno e externo das instituições.

Terra (2005), afirma que ao introduzir uma gestão da informação, acarreta-se um monitoramento contínuo e dinâmico do ambiente externo, proporciona processos de planejamento mais atual e ágil, definições de estratégias mais eficaz e até mesmo tomada de decisões em tempo real. Portanto, gera-se valor agregado ao produto ou serviço e vantagem competitiva para as instituições. Uma gestão eficaz da informação no ambiente interno, acompanha, controla e incentiva a busca da informação, para impulsionar a atitudes mais assertivas em tomadas de decisões para alcançar objetivos.

Para Starec et al. (2006, p. 77) “a cultura organizacional interfere na definição do modo de como a informação circula pela empresa”. Deste modo, requer das instituições a criação de cultura e processos gerenciais que apoiem a busca e compartilhamento da informação e que facilite a sua utilização, para assim agregar valor nas atividades executadas pelas equipes e à tomadas de decisões. Interferindo diretamente na introdução de padrões culturais que proporcione e impulsione a assimilação e uso da informação útil. Contudo, não deve-se esquecer que, a busca da informação gera competitividade entre os membros da mesma equipe, pois quem obter maior quantidade de informação de qualidade e útil para a finalidade, tem mais chances de solucionar o problema e desta forma destacar-se no grupo.

Portanto, o gestor da informação deve proporcionar um clima organizacional agradável e que seja organizado, com uma saudável competição interna, equipe unida e produtiva. O bom clima faz com que o pensamento e a criatividade se despertem e se o assim o fizer a lucratividade virá espontaneamente. Porém, não se denota anarquia e sim comunicação, socialização e entendimento entre os indivíduos de uma mesma equipe.

Para desempenhar um bom papel de gestor da informação, de acordo com Starec et al. (2006) é preciso identificar as necessidades de informação incluindo saber, quais decisões precisam ser tomadas, porque, quando, o que farão com a informação obtida, quanto custará obtê-la e quanto poderia custar não obtê-la. Depois, realizar coleta e tratamento das informações, para identificar as relevantes e úteis para auxiliar em determinada situação, partindo da necessidade preestabelecida. O próximo passo é a análise final das informações, onde irá gerar inteligência com a informação útil obtida. Nessa etapa, apenas o raciocínio humano é capaz de avaliar a credibilidade da informação e agregar valor à sua formação final, transformando assim e informação em conhecimento.

Segundo Betim (2010), um gestor da informação deve valorizar os resultados, para proporcionar mais ênfase na busca da informação, e também utilizar de sistemas de informação para seu suporte. Um sistema de gestão da informação deve ser simples para facilitar o clico da informação no ambiente organizacional. Pois tecnologia da informação é utilizada para facilitar e apoiar todo o processo de gestão da informação, garantindo armazenamento, acessibilidade, e disseminação das informações.

Considerando a informação como fonte de vantagem competitiva, essa torna-se relevante para formulação das estratégias organizacionais. Desta forma, a tecnologia da informação é impulsionada para apoiar a formação de estratégias. Encontram-se os sistemas em rede para armazenar e colaborar com o processo de análise da informação.

De acordo com Starec et al. (2006, p. 82):

As facilidades de informação e comunicação proporcionadas pela introdução da organização em rede oferecem uma grande oportunidade para sua utilização na formação da estratégia empresarial. A partir da penetração da rede no interior da empresa, podem-se ofertar informação e inteligência, além de mobilizar equipes especializadas para, juntamente com gerentes, promoverem a reflexão e a formação da estratégia.

Assim sendo, os sistemas de rede caracterizam-se para informação flexível, velocidade e descentralização que proporcionam com seu uso. Assim, possibilita o rompimento de instituições tradicionais, ocasiona o fim das informações concentradas nas mãos de poucos e, por conseguinte a quebra na ênfase da hierarquia, e assim sucedendo um clima proativo para gerar inovação e criatividade.

Entretanto, segundo Starec et al. (2006) há uma hierarquia dentro das instituições que o gestor da informação deve analisar para manuseio da informação estratégica, é uma estrutura que possibilita o gestor a analisar a conjuntura organizacional e enxergar melhor o meio produtivo. Sem o entendimento desse organograma, as informações podem ser manipuladas por onde passar e o gestor não perceber, podem chegar distorcidas, desta forma sem credibilidade e por consequência possíveis tomadas de decisões erradas.

A visão institucional é o limite que os gestores conseguem ver dentro de um período de tempo mais longo e amplo, ela não é estática, pode ser modificada com o tempo. De efeito, proporciona um delineamento para o planejamento estratégico da informação a ser elaborado e implementado na instituição. A missão não é como a visão que deve-se ficar alterando constantemente, ela é intocável, para não ter que ficar mudando os planos a todo momento, isso além de desconforto aos indivíduos, provoca retrabalho e por consequência gastos (STAREC, 2006).

Desta forma, o gestor da informação deve buscar informações diferentes e específicas para cada alvo que se almeja. Após encontrar as informações adequadas para cada objetivo, prepara-se as estratégias para atingir o alvo. A estratégia é o caminho ou ação mais apropriado e preparado para se executar a tarefa e atingir sua meta. Os objetivos determinam para onde o gestor da informação deve-se atentar e direcionar suas informações e esforços, para que a instituição alcance uma eficácia.

A partir dos objetivos bem definidos e das informações coletadas, assume-se a etapa do projeto. Não existe projeto que resolve todos os problemas de uma única vez, cada situação necessita de diagnósticos, novas informações e propostas próprias para seu fim. O projeto é a última etapa de toda preparação estratégica da informação, visando efetivar algo que agregará valor ao seu produto, serviço e até mesmo gerar novos conhecimentos à própria instituição.

Assim, analisa-se a relevância do planejamento estratégico da informação, que bem articulado agrega e propaga o conhecimento necessário para crescimento,

desenvolvimento, estabelecimento no mercado e vantagem competitiva que as instituições almejam. A utilização da informação gerenciada de maneira inteligente disponibiliza também, entendimento sobre as mudanças do ambiente externo e desta maneira, oferece competitividade em um amplo ambiente, incluindo o cenário internacional.

De acordo com Moraes (2010):

Para que as organizações ajustem-se rapidamente às mudanças, é preciso dispor de informações de qualidade, oportunas e confiáveis para que possam dar suporte adequado às decisões. Desta forma, o *valor da informação* pode ser medido pela maneira como ela ajuda os tomadores de decisões, mas, inclusive, a tecnologia disponível para gerenciá-las.

Assim, analisa-se que a relevância da informação, está inteiramente ligada a necessidade que precisa ser sanada e sua utilidade está em conjunto com a tecnologia disponível para suporte.

Starec et al. (2006) aborda que existem metodologias para auxiliar na análise da informação, como as descritas. I- Modelo das 5 forças de Michael Porter: auxilia a análise do ambiente competitivo, identificando a vantagem potencial de um setor e antecipando mudanças na sua estrutura. Ajuda na compreensão de informações relativas aos concorrentes. II- Fatores críticos de sucesso: é utilizado para avaliar a atratividade e a força do negócio, assim analisa os fatores que afetam a instituição, atribui a eles valor crescente de 1 a 5 e calcula-se a média dos valores e assim é projetada uma matriz para avaliar as forças. III- Cenários: auxilia na provisão de situação provável, positiva ou negativa do ambiente externo que possam causar forte impacto no desempenho. IV- Perfil do concorrente: apresenta um quadro de forças e fraquezas dos atuais e potenciais concorrentes e identifica seus planos estratégicos, com finalidade de prever quais serão as reações dos concorrentes com iniciativas competitivas para elaborar estratégias. V- *Benchmarking*: esse analisa como estão sendo desempenhadas as habilidades da instituição em comparação com demais. Seu objetivo é entender as melhores práticas de outras instituições, melhorá-las e trazer para realidade da sua, com melhor desempenho custo menor. VI- SWOT: essa analisa as forças e fraquezas internas da instituição e externas de modo a identificar sua posição perante seus concorrentes em relação a ameaças e oportunidades.

Esses métodos auxiliam na gestão estratégica da informação para identificar a informação de qualidade e útil, reunir, direcionar e gerar conhecimentos para alcançar os objetivos preestabelecidos. Para o planejamento estratégico da informação, tudo que acontece no ambiente externo representa um conjunto que pode interferir na instituição, pois o mercado representa informação, o estudo de suas atividades são evoluções, que um bom gestor da informação deve observar, entender, aprimorar e adaptar para sua instituição.

De efeito, para uma gestão da informação que agregue valor ao produto ou serviço, também é necessário que o gestor esteja em constante aperfeiçoamento de sua capacidade de observação, análise e entendimento da situação que a instituição desafia, o ambiente externo que se encontra e o perfil de colaborador disponível.

Desta forma, todo gestor estratégico da informação, deve trabalhar com observação e mensuração das informações, pessoas e situações, para entender, avaliar e medir as dimensões dos problemas e saber planejar o desenvolvimento para resultado positivo. O planejamento estratégico da informação é uma das grandes diferenças de instituições que estão em constante evolução para aquelas que apenas sobrevivem no

mercado, pois o planejamento estratégico para utilizar a informação é a transformação da informação em conhecimento.

O conhecimento é algo existente dentro da mente do indivíduo, tornando-se algo subjetivo e que não pode ser diretamente gerenciado. É necessário lembrar que gerenciar conhecimento é diferente de gerenciar dados e informações. O conhecimento é algo subjetivo, pois o mesmo conhecimento pode ser gerado e interpretado de maneiras diferentes para pessoas, de acordo com a sua cultura, origem e costumes. Quando é realizada uma assertiva gestão do conhecimento pode gerenciar bens tangíveis para as instituições.

Alvarenga Neto (2008) discute que, para a instituição o que de fato tem relevância é como cada indivíduo utiliza seu conhecimento em suas tarefas, ações e decisões dentro da instituição para agregar valor nos processos que participa. Não importa se esse conhecimento seja pouco ou grande, mas é de interesse da instituição que todos os colaboradores manifestem seu conhecimento em suas atividades.

A Gestão do Conhecimento, segundo Terra (2005, p. 2) “[...] facilitam, favorecem e estimulam os processos humanos de criação, compartilhamento e uso de conhecimento individuais e coletivos.” Desta forma, gestão do conhecimento traz uma nova forma de olhar e pensar para e se bem trabalhada agrega inúmeros benefícios.

Contudo, Valentim (2008) afirma que a gestão do conhecimento é algo sem um escopo bem definido. Seu desenvolvimento depende da realidade da instituição para poder elaborar iniciativas estratégicas.

Pode-se começar a gestão do conhecimento com as seguintes práticas, de acordo com Terra (2005, p. 7).

- Boas aquisições de empresas na busca de conhecimento específicos.
- Mapeamento de competências.
- Investimentos em portais e comunidade virtuais.
- Descentralização de estruturas organizacionais, diminuindo o número de níveis da estrutura organizacional.
- Investimento em P&D.
- Melhoria dos processos de comunicação internos e com parceiros externos.
- Uso intensivo de novas tecnologias da informação, comunicação e colaboração.
- Melhoria de processos de recrutamento.
- Investimento em e-learning acoplado a iniciativas de colaboração virtual e comunidade de prática.
- Aumento das oportunidades de treinamento para funcionários, clientes, parceiros e fornecedores.
- Criação de memória, incentivando o compartilhamento da informação e conhecimentos.
- Mensuração de resultados de forma inovadora e compartilhada.
- Pedidos de patente e desenvolvimento de estratégias de segredo industrial.

Ainda que apontado essas iniciativas, é relevante ressaltar que gestão do conhecimento não se implanta, pratica-se com o tempo.

A gestão do conhecimento incorpora um novo raciocínio e foco gerencial no aspecto ou recurso conhecimento. Envolve uma série de recentes métodos e processos como os acima citados e uso de novas tecnologias, para levar a prática. Essa gestão, significa organizar processos e ferramentas gerenciais e tecnológicas para melhor compreensão da geração, identificação, validação, disseminação, compartilhamento, proteção e uso do conhecimento. Com fim de proporcionar benefícios para os stakeholders e gerar resultados para a instituição (BETIM, 2010).

Isto posto, para manter-se em evidência é necessário as instituições estarem em constante aprendizagem, inovar, utilizar o máximo de suas competências e habilidades, proteger seus conhecimentos e ativos intangíveis estratégicos. Desse modo, o grande desafio é como manejar esta ampla escala de ferramentas gerenciais, pessoais e tecnológicas para melhorar a capacidade da instituição em gerenciar o conhecimento.

A partir da compreensão que o conhecimento é subjetivo, Moraes (2010), discorre que gerenciar conhecimento é gerenciar pessoas juntamente com suas capacidades, habilidades e aptidões. Por serem de difícil compartilhamento e espontaneidade, tornando a gestão do conhecimento um processo complexo e subjetivo.

Para Alvarenga Neto (2008), a gestão do conhecimento ainda pode ser entendida como a junção de todas as ações para impulsionar o conhecimento, fazendo com que seus colaboradores sempre usufruam da informação da melhor maneira possível, aumentando e qualificando seus conhecimentos, isso tudo com o fim de alcançar os objetivos da instituição, maximizar competitividade e garantir sua estabilidade no mercado.

Embora o conhecimento seja algo inerente tanto no indivíduo quanto na instituição, a gestão do conhecimento ainda é algo distante, da realidade das instituições mundiais e brasileiras. Isso ocorre, pois é uma gestão subjetiva. Para Terra (2005), há hipóteses de dificuldades existentes da gestão de pessoas e dificuldades das instituições brasileiras. Sendo elas:

Dificuldades Inerentes da Gestão do Conhecimento:

- Envolve interdisciplinaridade e necessita pensar em estratégias, pessoas, culturas, processos e tecnologia no mesmo instante.
- É preciso praticidade para implementar processos visíveis, mas também capacidade para enxergar processos invisíveis de criação e uso do conhecimento.
- Os processos da gestão do conhecimento revelam-se em diferentes níveis e áreas, dificultando definição de responsáveis e raciocínio de conhecimento.
- Gestão do conhecimento é estratégico, mas são práticas enraizadas no modo de trabalhar e processos da instituição.
- Deve ser compartilhada, mas não deve ser apenas fruto de ações benevolentes.
- É difícil começar, pois as pessoas só participam quando lhe é benéfica, entretanto só será benéfica, após participação de forma sistêmica.
- Gerar conhecimentos estratégicos úteis demanda tempo, e as instituições demandam resultados em curto prazo.
- Exige inovação em visão sistêmica, novos processos e diferencial de tecnologias e ferramentas.
- Leva a pensar em novos modelos de negócio, desta forma traz a dificuldade de ter que repensar como um todo.

Dificuldades específicas nas instituições brasileiras:

- As instituições brasileiras mais tradicionais não investem em pesquisa e desenvolvimento e em atividades de retorno potencialmente alto e incerto.
- Gestão do conhecimento é algo que está sendo tratado a pouco tempo notoriamente, desta forma ainda não há retorno previsível.
- No Brasil o nível de capacitação digital é menor do que em outros países que já ressalta a gestão do conhecimento, e ela apoia-se em processos que demanda do colaborador mais proximidade tecnológica, além do básico.
- Gestão do conhecimento demanda disciplina para escrever, algo que não está presente significativamente na cultura das instituições do Brasil.

- Falta de compreensão das instituições brasileiras do que é útil e gera valor na era da informação, conhecimento e bens intangíveis.

Ainda que haja essas dificuldades, o cenário nacional está mudando e começa atribuir destaque e recursos para gestão do conhecimento. Mas ainda hoje as instituições brasileiras investem relativamente pouco em conhecimento, este fato está sendo alterado recentemente e aos poucos, pois é notória a necessidade de investir no capital intelectual. Visto que o mesmo acarreta grandes mudanças, melhorias, evoluções e benefícios para instituição como um todo. De acordo com Terra (2005, p. 2):

Gestão do conhecimento exige um certo grau de sofisticação intelectual, empatia verdadeira para envolver os colaboradores e também capacidade de abstração para compreender bem a natureza do conhecimento que se quer gerir e quais ferramentas, métodos e processos são mais eficazes para estimular seu desenvolvimento, compartilhamento e proteção. É muito diferente ter como foco melhorar a gestão do conhecimento em um ambiente de P&D, fábrica, departamento de marketing ou central de atendimento.

Desta forma, entende-se que a gestão do conhecimento muda seu foco e gerenciamento de um setor para outro. Eles não devem ser comparados entre si, mas sim liderados particularmente.

A gestão do conhecimento é vista como um ativo intangível, assim como, marcas, patentes, direitos autorais, competências e habilidades dos colaboradores, redes de relacionamento, cultura organizacional e capacidades inovadoras, esses ativos por serem intangíveis não entram no balanço patrimonial como os tangíveis, entretanto são muito valiosos e são considerados o diferencial para vantagem competitiva e destaque no mercado. A gestão do conhecimento só trará resultados tangíveis e até mesmo quantitativos, quando for um tema em destaque na alta gerencia. Pois assim, serão discutidos claramente quais conhecimentos precisam ser desenvolvidos, aprimorados, dinamizados, codificados, protegidos, transmitidos, disseminados e para quem e por que isso dever ser feito. Só com a gestão desses objetivos traçados que a instituição será capaz de estabelecer uma visão estratégica, gerar competitividade de mercado e agregar bens tangíveis (VALENTIM, 2008).

Desta forma, as instituições mais inovadoras possuem programas formais para gerenciar seus ativos intangíveis como conhecimento, para avaliar e assegurar que estão sendo investidas e protegidas adequadamente para gerar vantagem competitiva a curto e longo prazo.

Sendo o conhecimento inerente ao homem e apenas evoluído na mente humana, Choo (2006) discorre que não somente o gestor que é responsável pela gestão do conhecimento mas também todos os colaboradores, sendo cada um responsável pela gestão do seu próprio conhecimento. Tendo o discernimento de quais informações buscar para aumentar seu conhecimento, saber quando é o momento que seu conhecimento precisa ser aprimorado, entender que a transmissão de seu conhecimento além de gerar valor para instituição também é um ganho pessoal, entre outras coisas que o colaborador deve ter em mente para que o conhecimento organizacional possa ser usado da melhor maneira possível.

O gestor do conhecimento deve indagar o colaborador à possuir e utilizar seu conhecimento de maneira crescente, pois conhecimento quanto mais utilizado, indagado e aprofundado maior é seu valor. A gestão do conhecimento necessita ser aplicada e desenvolvida de modo coerente com a realidade e lógica estratégica da instituição e por sistemas e processos capacitados pelos níveis de liderança das instituições.

Assim, o custo de produção e elaboração do conhecimento é independente de seu custo de disseminação e uso dentro da instituição, pois produção e elaboração do

conhecimento está inteiramente dentro do indivíduo, suas experiências e aprendizado, enquanto a disseminação e uso do conhecimento é colocá-lo em prática.

De acordo com Terra (2005) ao contrário dos estoques de matéria prima, de recursos tecnológicos, de recursos naturais, de mão-de-obra, de ativos imobilizados entre outros bens tangíveis o valor financeiro do recurso conhecimento não é tão facilmente compreendido, classificado e medido. É um recurso intocável, invisível, intangível e difícil de copiar. Sua maior característica é o fato de ser altamente reutilizável, ou seja, quanto mais utilizado, transmitido e disseminado, maior será seu valor. O efeito depreciação ocorre ao contrário dos bens tangíveis, enquanto bens tocáveis são depreciados em quanto mais é utilizado, o capital intelectual acelera sua depreciação se o conhecimento não é colocado em prática, pois o tempo vai passando e é preciso adquirir novos conhecimentos para acompanhar o mercado. De efeito, pode-se afirmar que se não está adquirindo ou aprimorando conhecimento, é provável que se esteja perdendo conhecimento.

Isto posto, gerenciar conhecimento é gerenciar inovação, criação, competências, habilidades, aptidões, enfoque em informações, é motivar e disponibilizar o colaborador a conhecer mais e/ou aprimorar o conhecimento que possui e é ainda manejar a transferência de conhecimento de uns para os outros, é a gestão da inteligência competitiva intangível para geração de bem tangível. Desta forma, gestão do conhecimento é uma complexa, subjetiva e estratégica gestão do recurso humano, do capital intelectual, das ideias dos colaboradores, criação de novas tendências, mudanças de óticas tradicionais da instituição, é entender o valor do colaborador através do seu conhecimento, para gerar vantagens competitivas que impulsiona a instituição a alcançar seu maior objetivo, que é um satisfatório patrimônio líquido.

3 ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO

No âmbito da ciência da informação, entende-se que a representação e a organização da informação são interdependentes e se utilizam das linguagens documentárias, resumos, índices, para representação, organização e posterior recuperação dos documentos e de suas informações (LARA, TÁLAMO, 2007).

O conhecimento tem significação no processo individual e social, ao pensar que o conhecimento é desenvolvido, documentado e socializado em uma área, uma ciência ou em um domínio da atividade humana (CAPURRO, 2003). A organização e representação do conhecimento precisa compreender em qual âmbito esse documento se encontra para considerar em que domínio, área ou campo do saber ele se aplica, para melhor representá-lo.

A organização e representação do conhecimento faz-se necessária desde que surgiram as primeiras bibliotecas e com o passar do tempo suas técnicas e procedimentos foram se aprimorando para atender as necessidades de cada época.

A representação está ligada ao conceito de substituição, em que representando cria-se uma relação entre o que se apresenta o signo e significado num ato de substituição, por símbolos. A escrita, por exemplo, é uma representação registrada em suportes, como: madeira, pedra, papel, computador, entre outros. Esses registros promoveram uma evolução na produção e disseminação do conhecimento, que passou a não depender do tempo e do espaço para ser transmitido. Logo, um conhecimento registrado em um livro pode ser consultado mil anos à frente e em outra localidade de onde foi escrito. Representar também é um ato de conhecimento, para se fazer entender (SCHIESSL; SHINTAKU, 2012).

Na ciência da informação, a representação do conhecimento registrado, está relacionada com as formas de simbolizar o conhecimento, como um esforço de moldar os elementos informacionais que compõem o conhecimento individual registrado, a fim de melhor representar e disponibilizar, para que esse conhecimento possa ser socializado.

O processo de representação pode ser entendido como uma substituição de uma entidade linguística longa e complexa, por uma descrição abreviada. Esse processo envolve a análise de assunto de um documento e a transformação dessa análise numa expressão linguística com atribuição de conceitos ao documento representado. Por exemplo, quando se cataloga um documento, identifica-se o autor e título e selecionam-se palavras-chave, entre outros procedimentos, faz-se uma síntese para representação da informação que consta no documento.

Para Brascher e Carlan (2010, p. 150), "a organização do conhecimento é um processo de modelagem que visa construir representações do conhecimento". Logo, entende-se como um processo de análise, síntese, classificação, organização e acesso ao objeto. Desta forma, representação e organização estão relacionadas com objeto e com os símbolos que substituem esse objeto e seu conhecimento.

A interdisciplinaridade da Ciência da Informação, está no vasto domínio da organização do conhecimento, a qual se relaciona com a ciência da computação, linguística, psicologia, administração, filosofia, sociologia, entre outras. Cada qual se ocupa dos diferentes aspectos da organização do conhecimento, que englobam desde os estudos da cognição humana, até os modelos de representação construídos artificialmente para uso em sistemas computacionais (PINHEIRO, 2002).

Na perspectiva da ciência da informação, os processos de organização e representação do conhecimento só são válidos para o conhecimento socializado, ou seja, aquele que é gerado, registrado e compartilhado para possível desenvolvimento de novos conhecimentos. Hjørland (2003; 2008) afirma que Organização do Conhecimento é a construção de sistemas conceituais. Desse modo, entende-se que Organização do Conhecimento é a ciência que estrutura e organiza os conceitos inerentes ao conhecimento e a aplicação desses conceitos são ordenados em assuntos.

A organização do conhecimento é um campo que sistematiza o conhecimento para sua recuperação, um campo que busca desempenhar um papel de comunicação e intercâmbio do conhecimento. Tem por objetivo apoiar os processos de ensino-aprendizagem, incentivar e oferecer subsídios às atividades de investigação científica. Esta última função é considerada como um dos pilares mais destacados no que se refere à base do campo. A organização do conhecimento existe para alcançar um objetivo em comum de determinado grupo, sendo necessário desenvolver a representação para posterior organização de acordo com as metas e valores dos usuários aos quais o sistema se destina (HJØRLAND, 2008).

Partindo-se do pressuposto de que o conhecimento precisa ser organizado para que possa ser alcançado com mais facilidade e eficácia no acesso, na recuperação, na visualização, na localização e, por consequência, a geração de novos conhecimentos, se faz necessário analisar a organização do conhecimento socializado e compreender também a função de mediação das ferramentas que oferecem suporte à Organização do Conhecimento, as quais são denominadas sistemas de organização do conhecimento, como, por exemplo, tesouro, taxonomia, sistemas de classificação, ontologias. Logo, a organização do conhecimento responsabiliza-se pela construção de ferramentas para a recuperação do conhecimento registrado, portanto o objeto de estudo é o documento.

Barité (2001) relaciona dez premissas básicas oferecendo justificativa intelectual para organização do conhecimento, a saber:

- 1- O conhecimento é um produto social, uma necessidade social e um dinamismo social;
- 2- O conhecimento é realizado a partir da informação, e ao socializar pode ser transformado novamente em informação;
- 3- A estrutura e comunicação do conhecimento formam um sistema aberto;
- 4- O conhecimento deve ser organizado para seu melhor aproveitamento individual e social;
- 5- Existem muitas formas possíveis de organizar o conhecimento;
- 6- Toda organização do conhecimento é artificial;
- 7- O conhecimento se registra sempre em documentos, como conjunto organizado de dados disponíveis, admite usos indiscriminados;
- 8- O conhecimento se expressa em conceitos e se organiza mediante sistemas de conceitos;
- 9- Os sistemas de conceitos se organizam para fins científicos, funcionais ou de documentação;
- 10- As leis que reagem a organização de sistemas de conceitos são uniformes e previsíveis, e se aplicam por igual a qualquer área disciplinar.

Desta forma, entende-se que a Organização do Conhecimento é responsável pela sistematização ordenada do conhecimento e o modo como ele é disposto em assuntos, com o objetivo de socializá-los.

Hjørland (2003) demonstra a evolução da organização do conhecimento a partir de cinco tecnologias estruturantes, a saber:

- 1- Classificação, começou por volta de 1876 com Charles Cutter e Dewey, posteriormente Henry Bliss e Ranganathan;
- 2- Documentação, marco histórico em 1892 com Paul Otlet;
- 3- Armazenamento e recuperação, quando a ciência da informação tem grande influência dos computadores, por volta de 1950;
- 4- Bibliometria que marca a possibilidade de recuperar trabalhos a partir de suas citações, ingressada em 1963 por Eugene Garfield;
- 5- Recuperação de texto completo e hipertexto com a internet marca o atual momento e desenvolvimento da organização do conhecimento.

Destaca-se que o primeiro item é um sistema de organização do conhecimento, logo afirma-se que a organização do conhecimento originou e desenvolveu-se a partir dos princípios de seus sistemas que são válidos, relevantes e utilizados ainda hoje, juntamente com a web semântica.

Souza, Tudhope e Almeida (2012) também afirmam que os sistemas de organização do conhecimento não são novos para biblioteconomia, foram usados ao longo dos séculos para catálogos, como os sistemas de classificação bibliográfica e as linguagens documentárias. No entanto, atenção especial nos dias de hoje está voltada a web semântica, pela necessidade de eliminar ambiguidade e vocabulários com estruturas altamente formalizados, para permitir que a máquina tenha compreensão dos termos. Assim os sistemas de organização do conhecimento variam em formato e exibição, mas eles compartilham a característica geral de representar conhecimento, visando promover sua recuperação.

Hjørland (2003) divide a organização do conhecimento em dois tipos: a) a organização intelectual do conhecimento, também denominada organização cognitiva, em que se utilizam conceitos, sistemas conceituais e teorias para serem organizados; b) a organização social do conhecimento, que é basicamente a organização em disciplinas, profissões, negócios e grupos sociais.

O crescimento de informações na web gerou a necessidade de novas formas de utilização de ferramentas como tesouros, classificações e ontologias. Assim, os profissionais entendem que é urgente a construção e implementação de sistemas organização do conhecimento. Estes sistemas são redes de conceitos que representam a sistemática de conhecimentos para qualquer área do conhecimento, às vezes visto de uma concepção filosófica ou epistemológica (BARITÉ, 2011; GARCÍA JIMÉNEZ, 2004).

O contexto contemporâneo de avanço tecnológico e acesso ampliado à informação, comparativamente aos períodos anteriores, está favorecendo e estimulando a produção de conhecimento registrado. Assim, é necessário uma rápida e eficiente organização e identificação para facilitar a recuperação e incentivar o acesso e posteriormente desenvolvimento de novos conhecimentos. Por consequência, é essencial uma eficaz mediação no processo de organização e representação do conhecimento registrado. Em concordância com Schiessl; Shintaku (2012, p. 35):

O principal objetivo da organização da informação é recuperar objetos informacionais, que são as informações registradas nos mais variados suportes – textos, imagens, registros sonoros, representações cartográficas e páginas web, entre outros.

De modo mais genérico, organização do conhecimento é a maneira como são dispostos os assuntos, onde se deseja sua sistematização ordenada. Na ciência da informação, a OC é a área de estudos voltada às atividades de organização, representação e recuperação do conhecimento registrado (SCHIESSL; SHINTAKU, 2012).

4 BREVE COMPARATIVO CONCEITUAL ENTRE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO VERSUS ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

De acordo com a revisão de literatura nos capítulos anteriores relato, construiu-se um quadro conceitual comparativo, entre GI/GC e OI/OC. A comparação foi realizada em relação ao contexto, objeto, atividades práticas/métodos e objetivos.

Considera-se que contexto é o sócio-cultural em que foi desenvolvida, como é formada e do que é composta. É o ritmo das concepções geradas no convívio social, é como se dá o coletivo em dado momento.

Objeto é o que estudado, investigado, analisado, ou seja é o objeto de estudo, assim pode-se identificar a variação de estado de um mesmo objeto.

As atividades práticas e os métodos são os meios para alcançar os objetivos, instrumento e função a ser realizada, é a forma de cada uma. O uso por humanos ou máquinas, o uso para mediação entre documentos, máquinas e humanos, e/ou a aplicações para o desenvolvimento e manutenção que visam a recuperação da informação, como representar e organizar. Entende-se que é como são elaborados, formados e estruturados as práticas analisadas.

Os objetivos define-se como sendo a razão de existir daquele domínio, aquilo que pretende ser alcançado com as etapas anteriores. Depende do ponto de partida adotado para a sua estruturação e abrange todos os tipos de recursos que objetivam gerenciar e organizar a informação e o conhecimento.

Quadro 1 - Comparação conceitual entre gestão da informação e do conhecimento versus organização da informação e do conhecimento

	GI	GC	OI	OC
CONTEXTO	Registrado/ não registrado e formal/informal	Não registrado e informal	Registrado e formal	Registrado e formal/informal
OBJETO	Informação	Conhecimento tácito	Informação registrada	Conhecimento explícito
ATIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar e reconhecer informações formais; - Incentivar o compartilhamento de informação; - Proporcionar a comunicação eficaz, utilizando tecnologias de informação; - Monitorar informações; - Desenvolver atividades para coletar, selecionar e filtrar informações; - Analisar, tratar, armazenar e agregar valor às informações, utilizando sistemas informacionais para o compartilhamento e o utilização da informação. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar e reconhecer conhecimento tácito; - Incentivar o compartilhamento e socialização de conhecimento; - Proporcionar a comunicação eficaz, utilizando tecnologias de informação e comunicação; - Criar espaços criativos para indagar o conhecimento; - Desenvolver atividades para disseminação e captação de conhecimento; - Criar e executar sistemas de diferentes naturezas para o compartilhamento e utilização do conhecimento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Representar, sistematizar e organizar a informação registrada; - Facilitar o compartilhamento da informação registrada; - Proporcionar a recuperação eficaz, utilizando linguagens documentárias; - Monitorar a organização da informação; - Desenvolver atividades para organização da informação; - Analisar, representar, organizar e armazenar a informação para facilitar sua recuperação. 	<ul style="list-style-type: none"> - Representar, sistematizar e organizar o conhecimento registrada; - Facilitar o compartilhamento e socialização do conhecimento registrado; - Proporcionar a recuperação eficaz, utilizando sistemas de organização do conhecimento; - Criar espaços organizados para indagar o conhecimento; - Desenvolver atividades para indagar a busca pelo conhecimento registrado; - Criar e executar sistemas de organização do conhecimento para facilitar o acesso, o compartilhamento, a utilização e a geração de novos conhecimentos.
OBJETIVOS	Acesso a informação e vantagem competitiva.	Disseminação do conhecimento e vantagem competitiva.	Organização e recuperação da informação.	Recuperação do conhecimento registrado para gerar novos conhecimentos.

Fonte: Elaborado pela autora

Em concordância com a linha CONTEXTO do quadro acima, entende-se que a OI ou OC não podem ser realizadas sem registro, já na GI e GC o contexto permite que seja realizado tal gestão sem registro, de forma verbal. Interpreta-se por informal o processo no qual envolve a subjetividade humana com a comunicação do homem.

Na linha OBJETO analisa-se a diferença na GC e na OC quanto ao conhecimento tácito e o conhecimento explícito, uma vez que há a possibilidade realizar-se a gestão do conhecimento tácito, aquele que o indivíduo adquiriu ao longo da vida e é difícil de ser formalizado ou registrado, pois é subjetivo e inerente a mente de uma pessoa. A organização do conhecimento não visa o conhecimento tácito como objeto de estudo, seu objeto é o conhecimento explícito, aquele que é explicado, sistematizado, pode ser formalizado em textos, desenhos, diagramas, mapas, pinturas, ou seja são registrados.

O métodos descritos na linha ATIVIDADES demonstram que na GI e na OI pode não haver um processo de comunicação e socialização da informação, mas tal prática sempre está presente na GC e OC, assim como para se caracterizar conhecimento é necessário haver o processamento pela mente humana. Entende-se que as atividade que envolvem conhecimento está mais relacionada com criar e os métodos relacionados com informação, voltasse para práticas que podem ser mecânicas.

Os OBJETIVOS, se assemelham no ponto de que é necessário haver acesso a informação e ao conhecimento, porem se diferenciam para sua finalidade, umas vez que a GI e a GC visam o acesso da informação para vantagem competitiva, enquanto a OI e OC priorizam a recuperação do conhecimento registrado para gerar novos conhecimentos.

5 CONSIDERAÇÕES

De acordo com a revisão de literatura levantada, observa-se que há diferenças e semelhanças entre OI/OC e GI/GC. Entende-se que o sociocultural influenciam em todas as práticas.

Para ter uma boa gestão da informação e do conhecimento, é preciso criar uma cultura organizacional que valorize a informação e utilize no processo decisório. A gestão da informação e do conhecimento contribuem para amenizar diferentes aspectos que afetam o desenvolvimento da instituição, como o desenvolvimento de tarefas, a aprendizagem, a criatividade inovativa, o grau de incerteza no processo decisório, entre outros aspectos que influenciam o dia-a-dia das instituições para colaborar com estratégias priorizando sua vantagem competitiva.

A OI e OC proporcionam suporte para realizar a sistematização e organização do conhecimento registrado para sua recuperação. Considera-se os sistemas de organização do conhecimento responsáveis tanto pela organização física quanto intelectual, podendo ser construídos sistemas de conceitos.

Desta forma, apontando pontos de semelhanças e diferenças, identifica-se que pode haver uma contribuição da OC nas atividades de gestão nas instituições, utilizando os sistemas de organização do conhecimento para facilitar o acesso ao conhecimento registrado. Entende-se que a GC também pode contribuir, demonstrando para OC que o processo de comunicação e compreensão do âmbito sócio cultural é fundamental para que as práticas de organização sejam mais assertivas.

Todavia, considera-se que ainda há falta de um diálogo mais efetivo entre essas esferas, motivada principalmente, pela ausência de compreensão e controle terminológico mais efetivos para realizar-se a interseção de ambas as práticas. Dentre os diversos motivos que podem provocar e sustentar o controle terminológico inadequado ou

insuficiente, a ausência de compreensão mais clara sobre o conceito em si e sua relação com o termo.

Essa pesquisa contribui com definições conceituais para maior clareza dos termos gestão da informação, gestão do conhecimento, organização da informação e organização do conhecimento. Apontando pontos de semelhanças e diferenças, identificando que pode haver uma contribuição de ambas as partes.

Compreendeu-se ainda que, a gestão da informação e do conhecimento orienta a buscar mais informações para impulsionar a vantagem competitiva em um contexto contemporâneo de grandes inovações, em quanto a organização da informação e do conhecimento prioriza a eficaz recuperação do conhecimento registrado para gerar novos conhecimentos.

REFERÊNCIAS

ALVARENGA NETO, Ridávia Correa Drumond de. **Gestão do conhecimento em organizações**. Proposta de mapeamento conceitual integrativo. São Paulo: Saraiva, 2008.

BARITÉ, M. Organización del conocimiento: un nuevo marco teórico-conceptual en Bibliotecología y Documentación. In: CARRARA, K. (Org.). **Educação, universidade e pesquisa**, Marília: Unesp-Marília-Publicações, 2001. p. 35-60.

BRASCHER, M.; CARLAN, E. Sistemas de organização do conhecimento: antigas e novas linguagens. In: ROBREDO, J.; BRASCHER, M. (Org.). **Passeios pelos bosques da informação**: estudos sobre representação e organização da informação e do conhecimento. Brasília: IBICT, 2010.

BETIM, Mathias Talevi; KOVALESKI, João Luiz. **Capacitação de talentos para a gestão do conhecimento com auxílio do banco de competências**. Joinville, 2010.

Disponível em:

<<http://pg.utfpr.edu.br/dirppg/ppgep/ebook/2010/CONGRESSOS/CONEPROSUL/1.pdf>>. Acesso em: 16 mar. 2014.

CAMPOS, M. L. A; GOMES, H. E; CAMPOS, L. M. Integração e compatibilização em ontologias. In: SILVA, F. C. C. da; SALES, R. **Cenários da organização do conhecimento**: linguagens documentárias em cena. Brasília: Thesaurus, p. 169-200, 2011.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. Tradução: Ana Maria Rezende Cabra et al. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação, UFMG, 2003.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para ganhar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2006.

GARCÍA JIMÉNEZ, A. Instrumentos de representación del conocimiento: tesauros versus ontologías. **Anales de Documentación**,[S.l.], n. 7, p. 79-95, 2004.

HJØRLAND, B. Fundamentals of knowledge organization. **Knowledge Organization**, [S.l.], v. 30, n. 2, p. 87-111, 2003.

HJØRLAND, B. What is knowledge organization (KO)? **Knowledge Organization**, [S.l.], v. 35, n. 2/3, p.86-101, 2008.

LARA, M. L. G.; TÁLAMO, M. F. G. Uma experiência na interface Linguística Documentária e Terminologia. **Ciência da Informação**, Brasília, v.8, n.5, out. 2007.

MORAES, Cássia Regina Bassan. **Gestão do conhecimento nas organizações: conceitual centrado na cultura organizacional e nas pessoas**. 2010. 191f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista. Marília, 2010.

PINHEIRO, L. V. R. **Ciência da Informação: desdobramentos disciplinares, interdisciplinaridade e transdisciplinaridade**. Rio de Janeiro: IBICT/MCT, 2002.

SCHIESSL, M; SHINTAKU, M. Sistemas de Organização do conhecimento. In: ALVARES, L. (Org.). **Organização da informação e do conhecimento: conceitos, subsídios interdisciplinares e aplicações**. São Paulo: B4 Editores, 2012. cap. 2, p. 49-118.

SOUZA, R. R.; TUDHOPE, D.; ALMEIDA, M. B. Towards a taxonomy of KOS: dimensions for classifying knowledge organization systems. **Knowledge Organization**, [S.l.], v. 39, n. 3, p. 179-192, 2012.

STAREC, Cláudio, et al. **Gestão estratégica da informação e inteligência Competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2006.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. **Gestão do conhecimento: o grande desafio empresarial**. São Paulo: Elsevier, 2005.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 1, n. 1, 2008. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_ea77bd91aa_0007779.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2014.