

**LEVANTANDO SIGNIFICAÇÕES PARA SIGNIFICANTES: DA  
GESTÃO DO CONHECIMENTO A ORGANIZAÇÃO DO SABER**  
*RAISING SIGNIFICANCES TO SIGNIFIERS: FROM KNOWLEDGE  
MANAGEMENT TO KNOWLEDGE ORGANIZATION*

Leilah Santiago Bufrem  
Professora Titular  
Departamento de Ciência e Gestão da Informação  
Universidade Federal do Paraná  
[bufrem@milenio.com.br](mailto:bufrem@milenio.com.br)

**RESUMO**

Argumenta que o estado de ambigüidade conceitual relacionado aos termos organização e gestão do conhecimento ou do saber é reforçado por duas ordens de fatores: uma relacionada à recente estruturação do campo da ciência da informação e outra à evolução do campo de atuação profissional na área, a partir da expansão do modo capitalista das relações sociais e de trabalho, ambas afetando as formas de expressar idéias em palavras. Apóia-se, tanto em estudos de especialistas, quanto na análise de conteúdo a partir dos Anais do VI *Congreso del Capítulo Español de ISKO* e IV *Coloquio Internacional de Ciencias de la Documentación*, considerando que um conceito pode ser definido, seja em relação aos dados empíricos seja aos aportes teóricos que o constituem. Consta uma tendência em direção ao reforço de uma base teórica e epistemológica que facilite a linguagem comum para o sucesso na compreensão de conceitos fundamentais da área de ciência da informação. Considera que representar conhecimentos, registrados ou não, enquanto modo de atribuir ou levantar significações para significantes, é o produto de compromissos contraditórios sob a dupla pressão de fatores ideológicos e de imperativos tecnológicos relacionados ao desenvolvimento efetivo do sistema de gestão do conhecimento, seus propósitos e compromissos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Gestão do Conhecimento; Organização do Conhecimento; Representação do Conhecimento.

**1 INTRODUÇÃO**

A problemática sobre as imprecisas questões semânticas, relacionadas aos conceitos de informação, conhecimento e saber, sugere inconsistências, de modo especial quando se definem termos concernentes a sua organização ou gestão. As controvérsias e polêmicas resultantes, como soe ocorrer em contextos acadêmicos, predominantemente dialéticos, nem sempre conduzem à univocidade, razão pela qual demandam maior esclarecimento e delimitação de campos.

Pode-se entender a causa dessas questões semânticas, especialmente se nos voltarmos a duas ordens de motivos. A primeira, relacionada à breve história da ciência da informação. Diversamente das ciências que a precederam com vantagens, pois chegaram ao status de ciência adulta após longo período de transformações, ela teve uma construção sob ritmo

acelerado. Durante muito tempo, conforme análise de Le Coadic (1996, p. 4), o desenvolvimento da ciência da informação “baseou-se em conceitos ambíguos, polivalentes, de transparência enganosa”. Ao referir-se aos termos informação, conhecimento e comunicação, o autor critica a pretensão à convergência de métodos e idéias, para se chegar a uma linguagem pseudocientífica.

A categoria temática Organização do Conhecimento (*Knowledge Organization*) relaciona-se originalmente às tarefas de classificar, indexar e representar o conhecimento por meio de registros informatizados para atender as necessidades mais urgentes de informação. Desse modo, a mudança do título do periódico “*International Classification*” para “*Knowledge Organization*”, em 1992, repercutiu na comunidade científica não apenas como uma tentativa de modernização do periódico, mas como um indicativo semântico de ampliação da abrangência do seu conteúdo. Entretanto, é possível discordar dessa interpretação quando se considera que atualmente esse referencial está mais vinculado aos computadores e à denominada inteligência artificial. (BUFREM et al.)

O que se pretende defender neste artigo é a hipótese de que esse estado de ambigüidade conceitual permanece, especialmente devido a uma outra ordem de fatores, ou seja, aquela relacionada à evolução do campo de atuação profissional na área, a partir da expansão do modo capitalista das relações sociais e de trabalho. Essas novas relações afetam as formas de expressar idéias geradas em seu meio. A partir dessas recentes expressões, pode-se compreender a afirmação de HOBBSAWM de que “as palavras são testemunhas que muitas vezes falam mais alto que os documentos.” (1998, p. 17) Situando o fenômeno no mundo moderno, ele o ilustra com termos como *indústria, fábrica, classe média, capitalismo, socialismo* e *classe trabalhadora*, entre outros vocábulos originados a partir das grandes transformações que marcaram o período entre 1789 e 1848, estranhos aos períodos antecedentes à dupla revolução, a francesa (política) e a inglesa (industrial).

Da mesma forma, na área de ciência da informação, alguns conceitos foram sendo instaurados a partir da revolução tecnológica, ampliando significativamente o espectro do vocabulário técnico-científico, especialmente com o advento da Internet. Assim, conceitos relacionados a termos como inteligência ou imaginação artificial, monitoramento tecnológico, ciberespaço, realidade virtual, hipertexto, hiperfilme, portais eletrônicos, infometria, webometria, bibliotecas digitais e acesso em linha, assim como outros passíveis de evocação a partir deles, foram sendo incorporados a um vocabulário cuja aceitação tem sido proporcional ao uso ou concretização prática de sua operacionalidade.

Mas outra contribuição a essa ampliação de significados transcendeu a esfera operacional para situar-se na esfera política, ou seja, no nível das prioridades para as quais se direcionam as atividades dos profissionais da informação. Diversificam-se, como se podem observar na prática profissional, os campos de atuação possíveis para o trabalho do especialista da informação, desde instituições sem fins lucrativos, até organizações como empresas e indústrias geradoras de serviços ou produtos, cada vez mais dependentes dos denominados insumo informacional, capital intelectual, inteligência competitiva, conhecimento tácito e explícito, enfim, dependentes desse conjunto de bens, cuja maior ou menor probabilidade de acesso e criação, poderá ampliar ou reduzir seu grau de sucesso.

## **2 DAS CATEGORIAS E SUAS ESPECIFICIDADES**

Aceitando-se a incipiência do quadro conceitual relativo às principais categorias do campo da ciência da informação, procurou-se buscar apoio, tanto em autores cujos estudos revelam o propósito de avançar na questão, quanto na análise de conteúdo a partir dos Anais do VI Congreso del Capítulo Español de ISKO e IV Coloquio Internacional de Ciencias de la Documentación<sup>1</sup>, levando-se em consideração que um conceito pode ser definido, seja em relação aos dados empíricos a ele concernentes, seja em relação aos seus elementos e aportes teórico-constituintes.

Recorrendo-se a reflexões anteriores, encontra-se, por exemplo, a distinção entre gestão da informação e gestão do conhecimento, aceitando-se a primeira como a atividade cujo foco é o negócio da organização e cuja ação é restrita aos fluxos formais. Por sua vez, a gestão do conhecimento teria como foco o capital intelectual e ação voltada aos fluxos informais. Quanto à inteligência competitiva, seu foco seriam as estratégias da organização, envolvendo tanto fluxos informacionais formais, quanto informais (VALENTIM, 2003). Percebe-se claramente a relação estreita existente entre a gestão da informação, a gestão do conhecimento e a inteligência competitiva. No entanto, a complexidade das ações despendidas é diferente, uma vez que a gestão da informação trabalha no âmbito do conhecimento explícito, a gestão do conhecimento volta-se ao que se tem denominado de conhecimento tácito e a inteligência competitiva, além de trabalhar nos dois âmbitos, caracteriza-se como um processo, adquirindo sua especificidade por estabelecer relações e interconexões entre as duas formas de gestão.

---

<sup>1</sup> O IV Coloquio Internacional de Ciencias de la Documentación e o VI Congreso del Capítulo Español de ISKO, ocorridos entre 5 e 7 de maio, na Facultad de Traducción y Documentación da

A compreensão dessas especificidades é facilitada, por sua vez, com distinções como a de Monteil, entre informação, conhecimento e saber, pela qual a primeira é um dado exterior ao sujeito e pode ser armazenada, estocada, inclusive em bancos de dados; o segundo, enquanto experiência pessoal, é ligado ao sujeito, dependendo de suas capacidades e qualidades afetivo-cognitivas. Já, o saber, assim como a informação, está sob a primazia da objetividade, mas seu diferencial é a apropriação pelo sujeito, passando a ser um produto comunicável, produzido na confrontação interpessoal (1985). Estabelecer esse diferencial é um passo preliminar quando se pretende penetrar no contexto de transição da Galáxia de Gutenberg para o que já se denomina sociedade dirigida pelo conhecimento. Isso porque se o conhecimento tem sido considerado um elemento constitutivo de organizações ou grupos hegemônicos, pelo que se define como o resultado da informação com valor agregado, revelam-se aspectos instigantes para seu estudo. Neste sentido, é discutível que sua natureza esteja sob o primado exclusivo da subjetividade, pois enquanto resultado de processos como análise, síntese, dedução, indução, observação e experiência, o ato de conhecer deve ser reconhecido em suas estruturas específicas e nas condições sociais que o tornam possível. Com efeito, embora caracterizado como superação da natureza, atividade ou esforço supremo, bem ilustrado em Platão quando recorre ao mito da caverna, em Bacon, por meio de seus *idola*, em Spinoza, Hegel, Heidegger e Marx, o conhecimento revela uma natureza especial. Como exemplifica Kosik, “a dialética da atividade e da passividade do conhecimento humano manifesta-se, sobretudo, no fato de que o homem, para conhecer as coisas em si, deve primeiro transforma-las em coisas para si”. Mas para conhece-las independentemente de si, “deve primeiro submete-las à própria *práxis* e para poder constatar como elas são quando não estão em contato consigo, tem primeiro de entrar em contato com elas”. (1986, p. 22)

Ao se reconhecer que o conhecimento não se constrói somente pela contemplação e que o homem só conhece a realidade na medida em que ele cria a realidade humana, comportando-se como ser prático, o primeiro fato que impressiona é a grande mobilidade do processo cognitivo. O ritmo de transformações do contexto referencial em que vive o sujeito que conhece, portanto, e, por outro lado, os seus resultados como formas de conversão, dependem desse contexto. Isso porque cada coisa, cada objeto sobre o qual se concentra a atenção do homem, emerge de um todo em que está inserido, um pano de fundo imaginário, um todo não percebido explicitamente, constituindo-se na “luz que ilumina e revela o objeto singular, observado em sua singularidade e no seu significado.” (KOSIK, p. 25)

---

Universidad de Salamanca, tiveram como tema “*Tendencias de Investigación en Organización del*

Mas, quando se pretende entender a complexidade da estrutura e do processo de gestão do conhecimento, impossível é desconsiderar a contradição presente na relação indivíduo-sociedade e nos modos de construção dessa relação, passíveis de privilegiar, por um lado, uma visão extremamente individualizante e psicologista nos parâmetros de compreensão da subjetividade ou, por outro lado, uma postura sociologizante, sob o primado da objetividade.

Em decorrência dessa contradição, percebe-se que o domínio da organização e representação do conhecimento, regido pelas operações simbólicas e o espaço das construções humanas sobre o real, permite que a realidade seja expandida, redefinida e, eventualmente, transformada, exigindo que se repense o caráter atribuído à relação entre mundo material e simbólico.

Ora, se a gestão do conhecimento demanda reconhecimento e representação, e se representar é apresentar novamente, pode-se perguntar se toda a representação reveste-se de caráter ideológico uma vez que passa por processos que envolvem leitura, compreensão e atribuição de significados.

Para melhor analisar a questão, cuja complexidade é agravada pelo estado de ambigüidade conceitual já citado, especialmente devido à ordem de fatores relacionada à evolução do campo de atuação profissional na área, é necessário que se leve em conta a expansão das relações hegemônicas sociais e de trabalho. Essas novas relações afetam as formas de expressar e utilizar idéias geradas em seu meio a ponto de se poder afirmar que o conhecimento na era da globalização tem sido utilizado na prática “mais para inovar as condições de lucro do que para humanizar as condições de trabalho e promover a autonomia do indivíduo” (PEREIRA; SOARES, 1997)

Assim, procurou-se, a partir da análise sobre os estudos apresentados no último encontro da ISKO, evidenciar os indícios capazes de corroborar a hipótese de trabalho acima enunciada.

Constatou-se que, entre os 14 textos do evento analisado, correspondentes ao sub-tema *fundamentos epistemológicos e paradigmas de investigação em organização do conhecimento*, predominam questões relacionadas aos modelos e modelagem para representação ou recuperação da informação e ou do conhecimento registrado. Voltados à terminologia, ao conhecimento léxico, à semiótica, à informação na web ou ao paradigma de objetos, esses estudos abrangeram trabalhos sobre classificação e linguagens documentárias,

relacionados a sistemas ou formas de representar o conhecimento em geral, o campo cultural, artístico ou o meio ambiente. Confirma-se, com a constatação, que o profissional da informação volta-se ao universo referencial presente nos modelos angariados em sua trajetória, procurando relaciona-los e compara-los face às questões práticas que se apresentam no cotidiano de sua atuação. Suas referências paradigmáticas são marcadas pelas interações sociais do meio em que vive, sendo a linguagem o seu veículo para representar o acervo de conhecimento registrado.

Análises sobre os fundamentos epistemológicos e a evolução da Organização do Conhecimento e da sociedade da informação também fazem parte desse conjunto, predominantemente marcado pelos estudos do tipo teórico ou conceitual, especialmente aqueles cuja ênfase recaiu nos aspectos relativos à fundamentação da organização do conhecimento, com ênfase nas questões epistemológicas e gnoseológicas.

O sub-tema *Tendencias de Investigación en Representación del Conocimiento* foi representado por 16 trabalhos, conjunto em que se constatou o predomínio dos estudos voltados à classificação e aos sistemas de classificação para representação ou recuperação do conhecimento, relacionados a temas específicos como patrimônio cultural, cinematografia e thesaurus. Também se destacaram análises sobre as tendências da pesquisa na comunicação científica e seus enfoques, sobre a representação descritiva, voltada a documentos digitais e normalização documentária e a representação temática, relacionada a cabeçalhos de assunto e indexação em bibliotecas. Nesse conjunto, acompanhando uma tendência observada no primeiro sub-tema, também foi proposto um modelo conceitual voltado à representação descritiva.

Quanto ao sub-tema *Investigación en Sistemas de Recuperación de Información y Interfaces de Usuario* foi representado por 12 trabalhos, sendo que maior ênfase recaiu sobre Recuperação da Informação, com enfoques diferenciados em relação ao contexto ou mesmo ao sistema específico de que tratam, voltados aos usuários, à arquitetura dos sistemas e bases de dados, à inteligência artificial e linguagens de indexação.

Já o sub-tema *La Organización del Conocimiento en la Gestión del Conocimiento* foi representado por 9 trabalhos, predominando os temas relativos à gestão do conhecimento, relacionados principalmente às formas de aprendizagem e à arquitetura do conhecimento. Os estudos revelam uma aproximação semântica acentuada entre os termos gestão da informação e criação do conhecimento organizacional e corporativo. Com ênfase no papel da tecnologia, da Internet e de suas respectivas linguagens, esses trabalhos caracterizaram-se pela diversidade de enfoques e metodologias, embora a maioria deles não tivesse caráter

aplicativo, como poder-se-ia esperar. Confirma-se, assim, a suposição de que os desafios intelectuais voltam-se às redefinições de conceitos-chave para o campo de conhecimento em expansão, mais precisamente nos contextos considerados empresariais e lucrativos.

Com relação ao sub-tema *La Organización del Conocimiento en el Entorno Digital*, representado por 14 trabalhos, cujos temas predominantes foram representação descritiva e temática do conhecimento, compõe um conjunto em que a interface com o usuário foi valorizada, destacando-se trabalhos sobre portais e suportes eletrônicos, informação multimídia, metadados, sistemas de recomendação e provedores de conteúdos em contextos específicos e diversificados, tais como *websites* institucionais, redes, biblioteca universitária e museu. Esses trabalhos, voltados à organização do conhecimento, apresentam recortes metodológicos que privilegiaram estudos de casos, exploratórios e descritivos de situações específicas em entorno digital, com enfoques nitidamente pragmáticos.

*Metodologías y Técnicas de Investigación en Organización del Conocimiento* foi um sub-tema representado por 4 trabalhos, voltados aos métodos e técnicas de pesquisa, com destaque para análises do discurso, terminológica e de gênero, dirigidas a sistemas expertos, organização do texto e títulos de artigos, com recortes típicos de estudos de caso, pesquisa conceitual e metodológica.

O sub-tema *Comunicación Científica y Difusión de la Investigación en Organización del Conocimiento* foi representado por 5 trabalhos. Com expressiva diversidade temática, o conjunto envolve desde questões relativas à organização, representação e distribuição da produção científica, passando pelo acesso livre às publicações eletrônicas, até a problemática dos direitos autorais sobre projetos de pesquisa, em formatos metodológicos diferenciados.

Os *Aspectos Éticos, Sociales y Psicológicos de la Investigación en la Organización Del Conocimiento* foram representados por 2 trabalhos, ambos estudos específicos sobre realidades diferentes.

Os estudos revelam uma distinção de caráter pragmático para os processos de criação do conhecimento organizacional e corporativo, com ênfase no papel da tecnologia e de seus processos, em trabalhos caracterizados pela diversidade de enfoques e metodologias.

Confirma-se, por um lado, uma inclinação para se dar respostas aos desafios intelectuais no sentido de definir e esclarecer conceitos-chave para o campo de conhecimento em pauta e, por outro lado, em contextos de caráter empresarial e em menor escala em instituições não-lucrativas, o desenvolvimento dos estudos sobre os processos cognitivos e suas formas de conversão em situações concretas.

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A leitura das contribuições de outros autores e do conteúdo representativo do evento analisado conduz a algumas considerações conclusivas com destaque para o fato de que há uma tendência em direção a uma base teórica e epistemológica que facilite a linguagem comum para o sucesso na compreensão de conceitos fundamentais da área de ciência da informação. Isso ocorre de modo especial em relação às distinções entre gestão da informação e gestão do conhecimento, reservando-se como objeto especial do que se denomina organização do conhecimento os processos voltados ao produto objetivado do processo de conhecer. Destaca-se aí a contradição entre o que se considera como feição tradicional da ciência da informação, com ênfase para as disciplinas de biblioteconomia, documentação e arquivologia e, por outro lado, uma feição mais dinâmica voltada aos serviços e produtos gerados pelas disciplinas de caráter tecnológico ou informático, sem desprezar a importância das áreas comuns, instrumentalizadas pelas ciências da administração e dos negócios.

Essa última contradição expressa o entendimento de que representar conhecimentos, registrados ou não, enquanto modo de atribuir ou levantar significações para significantes, é o produto de compromissos contraditórios sob a dupla pressão de fatores ideológicos e de imperativos tecnológicos relacionados ao desenvolvimento efetivo do sistema de gestão do conhecimento, seus propósitos e compromissos. Considerando que os trabalhadores da informação e, por extensão, do conhecimento, são diretamente afetados pelas características contextuais e limitações tecnológicas, suas práticas apóiam-se sempre em sistemas representacionais que privilegiam mais freqüentemente elementos e esquemas caracterizados por forte inércia. Sua leitura, portanto, é determinante para o processo de representação. E é a história política e social, que, sem que sejamos seus autores, trabalha aquilo que representamos. Dessa forma, vale o diagnóstico de LYOTARD sobre as alterações relativas aos processos de investigação e transmissão do conhecimento, sendo previsíveis as conseqüências decorrentes do uso crescente das máquinas informacionais na circulação dos saberes. Somente aqueles traduzidos em quantidade de informação, em linguagem de máquina, serão considerados. Com a hegemonia da informática, afirma o autor, “impõe-se uma certa lógica e, portanto, um conjunto de prescrições que incidam sobre os enunciados aceites como pertencentes ao *saber*” (1989, p. 16-19).

Concede-se suporte, portanto, à hipótese de que a gestão do conhecimento considerado enquanto ato é sempre uma forma de reconhecimento, ou seja, é produto de interpretações e produz outras representações, podendo ser reprodutora de estruturas e significados que transitam no universo, campo de produção ou de estudos.

Entretanto, no contexto de trabalho, o conhecimento não precisa ser visto inevitavelmente como expressão de poder, isto é, algo ao qual podem ser atribuídos casualmente os acontecimentos, os comportamentos, as instituições ou os processos, mas como uma possibilidade, por meio da qual os símbolos podem ser descritos de forma inteligível. Para que se atualize essa possibilidade, a interação se verifica como atividade tanto cognitiva quanto comunicativa, estando sob a primazia da objetividade, porém, seu diferencial é a apropriação pelo sujeito, passando a ser um produto comunicável porque produzido na confrontação interpessoal, portanto, muito próximo do que se reconhece como saber.

## REFERÊNCIAS

BUFREM, L. S.; BREDA, S. M.; SILVA, H. F. et. al. Organização do conhecimento: tendências da produção científica. SEMINÁRIO CATARINENSE DE GESTÃO DO CONHECIMENTO e DA TECNOLOGIA, 4 e KM REGIONAL DE SANTA CATARINA, 1. Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento, Santa Catarina, 2003.

CONGRESO DEL CAPÍTULO ESPAÑOL DE ISKO 6; COLOQUIO INTERNACIONAL DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN, 4., 2003, Salamanca. Tendencias de Investigación en Organización del Conocimiento. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca, 2003.

HOBBSAWM, Eric, J. **A era das revoluções**. 11 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1998.

KOSIK, Karel. **Dialética do concreto**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 119 p.

LYOTARD, Jean-François. **A condição pós-moderna**. 2. ed. Lisboa: Gradiva, 1989. 135 p.

MONTEIL, Jean Marc. **Dynamique sociale et systèmes de formation**. Paris: Éditions Universitaires, 1985.

PEREIRA, M. A.; SOARES, H. Sentido da autonomia no processo de globalização. **Educação**, v. 22, n. 2, p.5-18, 1997.

VALENTIM, Marta L. P. et al. O processo de inteligência competitiva em organizações. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 4 n. 3, jun. 2003.

## ABSTRACT

This work argues that the state of conceptual ambiguity related to the terms knowledge or wisdom organization and management is reinforced by two kinds of factors: one related to the recent restructuring of the field of information science, and the other related to the evolution of the professional fields of action in this area, from the expansion of capitalistic social and

working relationships, both affecting the ways of expressing ideas by using words. It is based both on experts' studies and on contents analyses from the annals of the *VI Congreso del Capítulo Español de ISKO* and *IV Coloquio Internacional de Ciencias de la Documentación*, considering that a concept can be defined whether in relation to empirical data or to the theoretical bases that constitute it. It verifies a tendency towards the reinforcement of a theoretical and epistemological basis which improves common language so it can succeed in the comprehension of the founding concepts in the field of information science. It considers that representing knowledge, whether recorded or not, as a way to raise or attribute significances to the signifiers, is a product of contradictory commitments under the double pressure of ideological factors and technological imperatives, related to the effective development of the knowledge management system, its propositions and duties.

**KEYWORDS:** Knowledge management. Knowledge organization. Information science.

*Originalis recibidos em 13/10/2003*