

# Mapeamento semântico através da análise de ocorrência de descritores sobre gestão do conhecimento

## *Semantic mapping through the analysis of descriptors occurrence on management of the knowledge*

Renato Rocha SOUZA<sup>1</sup>

Rivadavia Correa Drummond de ALVARENGA NETO<sup>2</sup>

Kellen Christina Ignácia MENDES<sup>3</sup>

### RESUMO

Este artigo se apresenta como uma proposta metodológica para demarcação conceitual de assuntos, tendo como objeto o fenômeno da "Gestão do Conhecimento". Para isso, utiliza quatro estratégias distintas e complementares, a seguir: avaliação das práticas organizacionais no âmbito da gestão do conhecimento, através de uma pesquisa em 20 empresas, entre privadas e públicas; análise manual dos assuntos cobertos em amostra da literatura existente; análise dos fenômenos sociais com temáticas relacionadas à gestão do conhecimento, e análise automática da frequência de descritores - sob a forma de sintagmas nominais - em teses e dissertações da área. Através destas estratégias, busca-se explorar o gradiente conceitual que vem se desenhando no campo.

**Palavras-chave:** mapeamento semântico; gestão do conhecimento.

### ABSTRACT

*This article presents a methodological approach for conceptual mapping of subjects, and explores, as its own object, the "knowledge management" (KM) phenomenon. The method uses four different and complementary strategies: the evaluation of organizational practices, the manual subject analysis in the literature, the analysis of social phenomenon and the automatic analysis of the frequency of occurrence of noun-phrases in 5 thesis and dissertations having KM as its subject. With this four-handed strategy, it intends to draw a big picture of the subject of knowledge management.*

**Key-words:** semantic mapping; knowledge management.

<sup>1</sup> Professor adjunto, Departamento de Organização e Tratamento da Informação, Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais. Av. Antônio Carlos, 6627, Pampulha, 31270010, Belo Horizonte, MG, Brasil. Correspondência para/ Correspondence to: R.R. SOUZA. E-mail: <rsouza@eci.ufmg.br>.

<sup>2</sup> Professor, Mestrado Profissional em Administração, Faculdade de Estudos Administrativos de Minas Gerais. Belo Horizonte, MG, Brasil. E-mail: <riva@alvarenganeto.com.br>.

<sup>3</sup> Acadêmico em Biblioteconomia, Bolsista do projeto PAE, Departamento de Organização e Tratamento, Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, MG, Brasil. E-mail: <thekellen@gmail.com>.

Recebido em 16/10/2006 e aceito para publicação em 9/11/2006.

## INTRODUÇÃO

Sendo objeto de estudo eminentemente interdisciplinar, é evidente a importância da linguagem na construção da realidade. Parcela considerável das pesquisas científicas, notadamente na área das ciências sociais aplicadas, esbarra em - e por vezes limita-se a - discussões terminológicas, travestidas de questões conceituais, na exploração de seus objetos de estudo. Neste sentido, é interessante notar a importância que atribui Wittgenstein (1967) à linguagem em suas investigações filosóficas, em seus aspectos dinâmicos e socialmente construídos, em detrimento das questões etimológicas ou dos purismos semânticos; ou mesmo o método de fixação do conceito ao termo pela exploração das características ontológicas, com que Dahlberg (1977) explicita as imbricações entre a linguagem e a formação dos conceitos.

Há todo um corpo epistemológico e metodológico oriundo da ciência da informação que busca dar suporte ao mapeamento semântico de áreas de conhecimento, através da análise do vocabulário dos *corpora* para fins de construção de linguagens documentárias, como tesouros, e mesmo ontologias. Estes produtos são utilizados para auxiliar as atividades de indexação e recuperação de informações, através da padronização dos vocabulários utilizados pelos usuários e adotados nos registros de metadados. Os métodos para levantamento de tais vocabulários incluem análise de ocorrência de conceitos na literatura, o conhecimento de especialistas nos campos em questão e a adaptação de linguagens documentárias preexistentes. Este processo, porém, nem sempre é simples, uma vez que há campos de conhecimento novos e pouco explorados, ou campos onde a divergência conceitual é grande. Nestes campos, são necessárias estratégias mais diversificadas. O mapeamento semântico também possui outros propósitos, como auxiliar a compreensão de fenômenos sociais, ancorado no desenho de um mapa terminológico-conceitual. Este é o objetivo deste artigo.

Tomando como objeto empírico o controverso assunto da "Gestão do Conhecimento" (GC), e buscando fugir das inócuas discussões sobre a propriedade terminológica de suas manifestações, Souza e Alvarenga Neto (2003) apresentaram uma pequena revisão de literatura sobre o tema. Além disso, exploraram um método tríplice para delimitar o escopo conceitual da GC através de estratégias distintas: a

análise da prática organizacional, a análise intelectual da ocorrência conceitual em publicações específicas sobre o assunto (garantias literárias) e ainda a análise de eventos relacionados ao tema (o fenômeno social). No presente artigo, após atualizar os resultados do mapeamento terminológico e semântico tríplice anterior, estendem-se e comparam-se seus resultados com uma quarta estratégia, a saber, o método de indexação automática proposto por Souza (2005) em sua tese de doutorado. Este utiliza as frequências de ocorrência e as características intrínsecas dos sintagmas nominais, presentes em textos de documentos de formato digital, para a escolha automática de descritores. Para isso, selecionaram-se teses e dissertações que tratam do assunto, defendidas nos últimos cinco anos no Programa de Pós-Graduação de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Pretende-se com isso delinear uma estratégia multifacetada que possa auxiliar no processo de mapeamento dos gradientes conceituais de novas áreas de conhecimento, ou mesmo daquelas áreas em que se apresentam objetos de estudo constantemente cambiantes.

## GESTÃO DO CONHECIMENTO

A revisão de literatura na área, de forma rápida e concisa, fornece um panorama que permite um melhor dimensionamento das questões relativas à área nascente.

Embora muita atenção acadêmica e profissional tenha sido devotada à GC na última década, o conceito ainda não é estável: o termo aparenta ser usado de maneiras diferentes em vários domínios e cada domínio clama para si que a compreensão parcial da temática represente a articulação definitiva do conceito. (Davenport; Cronin, 2000; Alvarenga Neto, 2002, 2005). Davenport; Cronin (2000) questionam se o termo trata de uma derivação semântica ou de uma mudança conceitual. Esses autores propuseram-se a explorar o conceito de GC no contexto de três domínios interessados na área, respectivamente, (1) biblioteconomia e ciência da informação, (2) engenharia de processos e (3) teoria organizacional. O objetivo da proposta intitulada "tríade da gestão do conhecimento" configura-se na proposição de uma ferramenta ou instrumento de análise que sirva para explorar as tensões que possam surgir em quaisquer

organizações comprometidas com a GC, onde diferentes domínios possuam diferentes compreensões. O modelo aqui denominado “tríade da GC” pode ser utilizado para identificar conflitos ou embates territoriais e contribuir para um entendimento coletivo entre os atores do espaço da GC nas organizações. No primeiro domínio, a GC é predominantemente vista como gestão da informação. No segundo domínio, a GC é vista como a gestão do “know-how” e freqüentemente igualada à tecnologia da informação. No terceiro domínio, a GC denota uma mudança conceitual maior, do conhecimento como recurso, para o conhecimento como uma capacidade. Nesta última perspectiva, o que é gerenciado não é um recurso, mas o contexto em que tal prontidão é manifestada e tal contexto é visto como um espaço de interação entre os conhecimentos tácitos e explícitos de todos os membros de uma organização. Outras contribuições fundamentais para os objetivos deste trabalho constituem-se em alguns aspectos, respectivamente: (1) no reconhecimento da necessidade de um marco teórico conceitual para a GC, (2) na compreensão de que a gestão da informação e a tecnologia da informação são elementos constituintes de um conceito maior denominado GC e (3) em termos evolucionários, a mudança parte da gestão da informação<sup>4</sup> (GC-1), passa pela informatização (GC-2) e aporta nas ‘etologias’ informacionais. (GC-3). A novidade da proposta de Davenport e Cronin (2000) é a contribuição para a compreensão da natureza mutável do complexo ambiente, baseado no conhecimento, no qual vivemos e trabalhamos.

Alvarenga Neto (2002) concluiu que as organizações que afirmavam ter programas de GC praticavam, na verdade, a gestão estratégica da informação que, por sua vez, também é conceito rico em significado. Alvarenga Neto (2005) e também Marchand e Davenport (2004) afirmam que grande parte do que se faz passar por gestão do conhecimento (GC) é, na verdade, gestão da informação; mas, a GC vai além da gestão da informação, visto que incorpora outras preocupações como, por exemplo, a criação e o uso do conhecimento nas organizações. A gestão da informação é apenas um dos elementos da GC e é o ponto de partida para quaisquer outras

iniciativas e abordagens associadas à GC. Muitos pesquisadores arriscaram definições para a GC. Wilson (2002) examinou as bases de dados da “Web of Science” em período compreendido entre 1981 até 2002 - e constatou a grande diversidade de conceitos atribuídos à GC, reafirmando toda a polêmica e controvérsia terminológica. Esse autor constatou o crescimento vertiginoso e exponencial das publicações com a expressão “gestão do conhecimento”.

Uma vez estabelecidos alguns fundamentos essenciais e eixos temáticos, apresenta-se a proposta de um mapeamento conceitual integrativo de GC (Alvarenga Neto, 2005) que pode ser expresso através da convergência de três pilares: a) o modelo proposto por Choo (1998), b) a idéia do contexto capacitante, como sugerida por Von Krogh; Ichijo e Nonaka (2001) e c) a metáfora do “guarda-chuva conceitual da GC”.

Para Choo (1998), “organizações do conhecimento” são aquelas que fazem uso estratégico da informação para atuação em três arenas distintas e imbricadas, a saber: a) *sensemaking* ou a construção de sentido, b) criação de conhecimento, por intermédio da aprendizagem organizacional e c) tomada de decisão, com base no princípio da racionalidade limitada. A criação do conhecimento organizacional é a ampliação do conhecimento criado pelos indivíduos, se satisfeitas as condições contextuais que devem ser propiciadas pela organização. Isso é o que Von Krogh, Ichijo e Nonaka (2001) denominam “contexto capacitante”; e eis alguns de seus vários elementos constituintes: intenção ou visão do conhecimento organizacional, cultura e comportamento organizacionais, caos criativo, redundância, variedade de requisitos, mobilização dos ativistas do conhecimento, autonomia e delegação de poderes, além de questionamentos acerca da estrutura organizacional, *layout* e hierarquia, dentre outros. Por fim, a metáfora do “guarda-chuva conceitual da GC” pressupõe que, debaixo do mesmo conceito, são abarcados vários temas, idéias, abordagens e ferramentas gerenciais, concomitantemente distintos e imbricados. Dentre esses, podem ser destacados a gestão estratégica da informação, a gestão do capital intelectual, a aprendizagem organizacional, a inteligência competitiva e as comunidades de prática. É, justamente, a inter-

<sup>4</sup> Como a GC representa uma mudança conceitual radical, ela tem seu lugar no currículo da biblioteconomia e da ciência da informação. (DAVENPORT & CRONIN, 2000).

relação e a permeabilidade entre esses vários temas, que possibilitam e delimitam a formação de um possível referencial teórico de sustentação, o qual intitula-se “gestão do conhecimento”. Ou seja, defende-se que a GC seja vista como uma área “guarda-chuva”. O feedback do modelo se dá pela classificação dos temas inseridos sob o guarda-chuva no modelo de Choo (1998). A inteligência competitiva é uma iniciativa de *sensemaking* ou construção de sentido, enquanto a gestão estratégica da informação e as comunidades de prática se encaixam na temática de criação de conhecimento e assim por diante.

## **GESTÃO DO CONHECIMENTO: UM ESTUDO DE PRÁTICAS EMPRESARIAIS**

No âmbito desta tentativa de demarcação conceitual do campo, realizou-se pesquisa numa amostra de 16 organizações privadas e 4 organizações públicas. A relação completa das organizações e de suas características encontra-se em Alvarenga Neto (2002). A análise dos resultados revelou que as iniciativas de gestão do conhecimento foram motivadas, em 50% dos casos relatados analisados, por ameaças decorridas do ambiente da organização. Eram casos em que o tempo necessário para se obter inteligência competitiva era desanimador, pois a informação se encontrava dispersa e desorganizada por todos os cantos da organização. Em alguns casos, a organização, ou contava com um sistema manual e ineficiente de manutenção de arquivos, ou dispunha de métodos e técnicas idiossincráticos de organização da informação; nestes casos, as pessoas que detinham o real conhecimento dos negócios da organização estavam deixando seus cargos, fosse em busca de melhores oportunidades, ou fosse até mesmo pela necessidade de evitar cometer erros, devidos à utilização de informação desorganizada, desatualizada, parcial e imprecisa.

Ao se dissecar o significado do termo “Gestão do Conhecimento” para as organizações dos casos relatados, descobriu-se que a maioria pratica, na verdade, a gestão de recursos informacionais, nos moldes propostos por Bergeron (1996), Davenport (1998), Gordon (1997) e McGee e Prusak (1995).

Ressalta-se que 45% dos casos relatados analisados eram puramente casos de gestão de recursos

informacionais. Acrescentando-se 15% de casos que são uma dupla abordagem de gestão de recursos informacionais e gestão de capital intelectual, este percentual se elevava para 60%. Na análise da gestão de capital intelectual e, mais especificamente, no mapeamento de capital intelectual, o que se percebeu foi uma abordagem de organização da informação para a consecução desses fins, ou seja, informações organizadas que têm o propósito de trazer à tona o conhecimento organizacional e indicativos para pessoas com expertise (páginas amarelas corporativas não contém conhecimento, mas são indicadores para pessoas com expertise) Sob este aspecto, adicionando-se outros 15% da amostra, que recaem na gestão de capital intelectual e gestão de competências, observou-se que 75% da amostra revelava-se como relativa à gestão de recursos informacionais, com claro foco no gerenciamento estratégico da informação.

## **GESTÃO DO CONHECIMENTO: GARANTIAS LITERÁRIAS E FENÔMENOS SOCIAIS**

Como já indicamos, ainda não é possível que possamos discorrer sobre as especificidades deste novo campo de uma maneira distanciada e precisa. Então, para dar continuidade à nossa tentativa de demarcação conceitual, foi escolhida uma bibliografia, aleatoriamente, através de pesquisas por assunto em *sites* de livrarias na Internet e em livros utilizados em cursos universitários; destas obras extraíram-se os assuntos principais. Além disso, foram estudados os programas de alguns eventos e congressos relacionados à GC para perfazer uma amostra significativa dos temas tratados. Os resultados estão sintetizados nos Anexos 1 e 2.

## **GESTÃO DO CONHECIMENTO: FREQUÊNCIA DE DESCRITORES NA LITERATURA CIENTÍFICA**

A metodologia utilizada para escolha dos descritores foi desenhada como resultado da tese de doutorado de Souza (2005). Ela prevê a escolha de descritores relevantes através da extração dos sintagmas nominais (SNs) dos textos digitalizados e da contabilização de seus graus de importância como descritores, levando em conta uma série de fatores,

como a frequência de ocorrência no texto analisado, a frequência de ocorrência no *corpus*, o nível do sintagma nominal e sua estrutura.

Os trabalhos escolhidos para análise foram teses e dissertações defendidas no Programa de Pós-

Graduação de Ciência da Informação da Universidade de Minas Gerais nos últimos cinco anos, tendo como temática declarada a Gestão do Conhecimento (Quadro 1).

**Quadro 1.** Relação de teses e dissertações analisadas.

Título	Autor
O ideal do conhecimento codificado na 'era da informação': o programa de gestão do conhecimento	Nehmi (D)
Gestão da informação e do conhecimento nas organizações: análise de casos relatados em organizações públicas e privadas	Alvarenga Neto (M)
Aplicações de Softwares de Gestão do Conhecimento: tipologia e usos	Baroni (M)
Gestão do conhecimento organizacional na condução de projetos corporativos em tecnologia da informação por - um caso prático	Gattoni (M)
Gestão do Conhecimento: proposta de mapeamento conceitual integrativo	Alvarenga Neto (D)

Cada um dos trabalhos analisa a GC sob um enfoque diferente, o que contribui para a diversidade dos conceitos encontrados. Os conceitos relevantes foram extraídos com o método de Souza (2005), utilizando os parâmetros  $X=40$ ,  $k1=1$ ,  $k2=0$ ,  $k3=35$ . Além disso, os SNs receberam a seguinte pontuação:

$T1a=0,3$ ;  $T1b=0,9$ ;  $T2=1,3$ ;  $T3=0,9$ ;  $T4=0,6$ ;  $T5=0,4$ . A tabela a seguir explicita os 20 conceitos mais relevantes, extraídos de cada documento, tendo sido expurgados aqueles que mencionavam diretamente o termo "gestão do conhecimento":

**Quadro 2.** Descritores extraídos de teses e dissertações através do método de Souza (2005).

NEHMI (D)	ALVARENGA NETO (M)	BARONI (M)	GATTONI (M)	ALVARENGA NETO (D)
<u>Regime de acumulação flexível</u>	<u>Criação do conhecimento</u>	<u>Tecnologia da informação</u>	<u>Conhecimento organizacional</u>	<u>Gestão da informação</u>
<u>Ciência da informação</u>	<u>Comunidades de prática</u>	<u>Trabalhador de o conhecimento</u>	<u>Equipes de projeto</u>	<u>Gestão estratégica da informação</u>
<u>Capital intelectual</u>	<u>Construção de sentido</u>	<u>Transferência de conhecimento</u>	<u>Tecnologia da informação</u>	O estudo de caso
<u>Conhecimento tácito</u>	<u>Indicadores de desempenho</u>	Revisão de literatura	<u>Gerenciamento de projetos</u>	<u>Comunidades de prática</u>
<u>Processo de trabalho</u>	Origem do caso relatado	<u>Conhecimento tácito</u>	<u>Comunidades de prática</u>	<u>Tecnologia de informação</u>
<u>Sociedade da informação</u>	Número de colaboradores	<u>Ciência da informação</u>	Empresas do grupo	A coleta de dados

NEHMI (D)	ALVARENGA NETO (M)	BARONI (M)	GATTONI (M)	ALVARENGA NETO (D)
Sociologia da ciência	<u>Capital intelectual</u>	<u>Apoio à inovação</u>	<u>O conhecimento tácito</u>	O conhecimento do ctc
<u>Novas tecnologias da informação</u>	<u>Compartilhamento do conhecimento</u>	<i>Os sistemas de GED</i>	<u>Equipe do projeto</u>	<u>Criação de conhecimento</u>
<u>Noção de capital intelectual</u>	Área de conhecimento	Temática do conhecimento	<i>Gerência de projetos</i>	Membros da organização
<u>A empresa do conhecimento</u>	<u>Membros da organização</u>	<i>Os sistemas de Bi</i>	<i>Líderes de projeto</i>	Pesquisa de campo
<i>Bancos de dados</i>	<u>Melhores práticas</u>	<i>As pessoas</i>	<i>Conhecimento explícito</i>	Informação da pwc
Força de trabalho	<i>Processo decisório</i>	Usuário	<i>As soluções</i>	<u>Conhecimento tácito</u>
<u>Criação do conhecimento</u>	<u>Sistemas de informação</u>	<i>A organização</i>	<i>Este caso</i>	<u>Aprendizagem organizacional</u>
<u>A organização</u>	<i>Ciência da Informação</i>	<u>A informação</u>	<i>A Firma</i>	<u>Inteligência competitiva</u>
<u>A tecnologia</u>	Banco de dados	<i>A ferramenta</i>	<i>Os autores</i>	<u>O contexto capacitante</u>
A sociedade	<i>Teorias de gestão</i>	O autor	<i>O grupo</i>	A pesquisa documental
O trabalhador	<u>Tecnologia da informação</u>	<u>A empresa</u>	<u>A informação</u>	<u>Capital intelectual</u>
A ciência	<u>Gestão de recursos informacionais</u>	<u>O conhecimento</u>	<i>Os mesmos</i>	<u>Conhecimento em as organizações</u>
O fórum	O caso relatado	<u>Softwares de gestão do conhecimento</u>	<i>A empresa</i>	<u>Tomada de decisão</u>
<u>A empresa</u>	Tipos de fracassos	<i>A intranet</i>	<u>A organização</u>	<u>Processo decisório</u>

Deve-se levar em conta que não foram utilizadas *stoplists*, que melhorariam sensivelmente a performance da metodologia, e não foram procurados parâmetros ótimos à exaustão. Dentre os conceitos extraídos, pode-se notar uma imensa coincidência em relação àqueles encontrados nos métodos anteriores. Os conceitos marcados em itálico são considerados relevantes se levarmos em conta a revisão de literatura. Os marcados em sublinhado são relevantes e, além disso, coincidentes com os mapeamentos anteriores. Os marcados em itálico e sublinhado são relevantes para caracterização de assuntos, mas em um grau menor do que os anteriores.

Não será realizada, por restrições de tamanho do trabalho, a análise comparativa completa que seria possível entre as três análises, e nem é esse o objetivo

deste artigo. O assunto principal a ser apresentado, ainda que na forma de proposta, é a abordagem de mapeamento conceitual de temas de pesquisa sob múltiplos pontos de vista, sendo a Gestão do Conhecimento apenas o objeto empírico escolhido para a abordagem. Além disso, todas as ressalvas devem ser feitas quanto ao tamanho das amostras e o peso relativo da importância de cada estratégia.

Feitas estas ressalvas, o que podemos depreender dos resultados relativos à Gestão do Conhecimento, entretanto, é que há uma clara tendência à valorização de certos temas e assuntos em comparação com outros. A tecnologia da informação, ao menos na bibliografia, pode erroneamente aparecer em segundo plano, mas um olhar mais atento é o bastante para concluir que a maior parte das iniciativas está

respaldada em algum tipo de infra-estrutura tecnológica que a sustente, e a temática dos congressos e simpósios vem confirmar esta suposição. Ainda, o que pode ser lido nas entrelinhas é que todas as publicações e eventos valorizam a apresentação de estudos de caso, como exemplos ilustrativos das teorias que apresentam ou em que se embasam. As estratégias de promoção do capital intelectual são onipresentes, justificando as suposições iniciais e, talvez, emprestando a faceta mais visível do rosário de assuntos da Gestão do Conhecimento.

Ainda é cedo para intuir algo de mais concreto ou para formular os cânones de uma nova ciência, mas algumas considerações finais podem ser tecidas. Uma delas é que o assunto é realmente abrangente e tende a abarcar cada vez mais as pautas da gestão empresarial. Outra é que, como posto por Alvarenga Neto (2005) e confirmado pelo mapeamento conceitual, não se gerencia conhecimento, apenas se promove ou se estimula o conhecimento através da criação de contextos organizacionais favoráveis. O termo gestão do conhecimento tem significado similar ao termo gestão para as organizações da era industrial ou, em outras palavras, a GC revela-se como um repensar da gestão para as organizações da era do conhecimento. Se observarmos as práticas empresariais levantadas na pesquisa, poderíamos concluir que a gestão do conhecimento é ainda basicamente uma questão de gestão de recursos informacionais, com forte ênfase para o gerenciamento estratégico da informação. Existe uma tendência em direção à abordagem da gestão de recursos informacionais como um processo de valor agregado. Estas constatações, para os incautos, poderiam soar como um indicativo de que o enfoque empresarial e a importância destinada ao tema "Gestão do Conhecimento" seriam apenas um modismo, de pouca relevância e curta longevidade. É justamente o contrário. Esse ponto de partida - a gestão de recursos informacionais (gestão estratégica da informação) - norteia e valida amplamente outras atividades e outros temas de grande importância, como a gestão do capital intelectual, aprendizagem organizacional, criação e transferência do conhecimento, gestão da inovação e gestão tecnológica, comunidades de prática e inteligência competitiva, dentre outros.

Através das observações de eventos e citações na literatura, pode-se concluir que existe um gradiente conceitual coerente, o qual tende a acompanhar a

prática empresarial; ora adiantando-se e propondo novas metodologias e conceituação, ora consolidando as práticas de sucesso, sendo que os caminhos de teoria, prática e de comunicação de pesquisa andam entrelaçados. Somente através da observação paulatina poderemos identificar, caso venha a acontecer, um fechamento conceitual e formalização do campo. Caso contrário, seus conceitos e recomendações serão incorporadas ao "senso comum" empresarial, imiscuindo-se nas ciências de gestão tradicional.

## CONCLUSÃO

A escolha dos assuntos, sob os quais as temáticas foram agrupadas em algumas das estratégias, é provisória e, de certa forma, artificial, uma vez que todos estão relacionados entre si. Acreditamos que uma pesquisa mais detalhada possa melhorar bastante o mapeamento e taxonomia que estão sendo apresentados. Mas estes são suficientes para que possamos compreender, sob mais este ponto de vista, como o campo vem-se constituindo.

Esta proposta, em suas quatro vertentes, confirma a percepção de que é mister o afastamento da estéril dissensão puramente terminológica - de viés ingênuo, ensimesmado e inócua - acerca de diversas temáticas e campos de conhecimento. Em relação ao objeto específico analisado, pode-se afirmar que a discussão terminológica sobre a GC alimenta-se da indefinição, da discussão e de toda a controvérsia sobre os conceitos e linhas divisórias entre dados, informação, conhecimento e sabedoria - já de longe discutidas, sem consenso, por áreas de conhecimento consolidadas, como a sociologia e a filosofia e por outras áreas como a ciência da informação, a administração e a ciência da computação. Tal discussão epistemológica não foi o objetivo deste trabalho, embora se reconheça que seu cunho filosófico seja interessante, relevante e intelectualmente estimulante. Concomitantemente, é condição *sine qua non* a exploração em profundidade da temática denominada GC, seus conceitos, motivadores e elementos constituintes, áreas fronteiriças e interfaces, origens, cenários e perspectivas, práticas, abordagens gerenciais e ferramentas, dinâmica e demais aspectos. É fundamental que se enfrente criticamente as questões de pesquisa que se desdobram no campo interdisciplinar da Ciência da Informação e que se rejeite

o pragmatismo empírico do senso comum. Ao se aceitar as afirmações de não existência da temática da GC, e de muitas outras - como na área da Tecnologia da Informação - por simples divagações, devaneios ou impossibilidades terminológicas, perde-se a oportunidade de aprofundamento em temáticas pertinentes à área que se desenham no campo. A GC, como estas outras áreas, é uma realidade nos meios acadêmicos e profissionais e não se pode fechar os olhos com base apenas na impropriedade terminológica ou instabilidade conceitual. Daí a motivação para estratégias que fujam do senso comum. A análise conceitual do fenômeno revela sua existência, relevância e perenidade, como comprovada por esta proposta analítica quádrupla: (i) ocorrência de descritores, (ii)

práticas organizacionais, (iii) garantias literárias e (iv) o fenômeno social. É um campo de estudos que, de acordo com Davenport e Cronin (2000), deve ser encarado com seriedade também por profissionais da biblioteconomia e da ciência da informação. Tal possibilidade abre novos precedentes de atuações acadêmicas e profissionais e resgata o conceito da interdisciplinaridade inerente aos textos clássicos da Ciência da Informação, tão freqüentemente e exaustivamente citados e tão pouco aplicados.

Como foi bastante ressaltado, são necessárias novas estratégias para realizar o mapeamento conceitual de áreas de conhecimento pouco conhecidas, ou ainda não estabelecidas e, neste sentido, este artigo pretende lançar alguma luz sobre metodologias não ortodoxas.

## REFERÊNCIAS

ALVARENGA NETO, R.C.D. *Gestão da informação e do conhecimento nas organizações: análise de casos relatados em organizações públicas e privadas*. 2002 Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.

ALVARENGA NETO, R.C.D. *Gestão do conhecimento em organizações: proposta de mapeamento conceitual integrativo*. 2005. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

BERGERON, P. Information resources management. *ARIST*, v.31, p.263-300, 1996.

BONTIS, N. et al. The knowledge toolbox: a review of the tools available to measure and manage intangible resources. *European Management Journal*, v.17, n.4, p.391-402, 1999.

CHOO, C.W. *The knowing organization: how organizations use information for construct meaning, create knowledge and make decisions*. New York: Oxford Press, 1998.

DAHLBERG, I. Teoria do conceito. *Ciência da Informação*. Brasília, v.6, n.1, p.17-28, 1977.

DAVENPORT, T.H. *Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação*. São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, E.; CRONIN, B. Knowledge management: semantic drift or conceptual shift? *Journal of Education for Library and Information Science*, v.41 n.4, p.294-306, 2000.

FRAPPAOLO, C. *Knowledge management*. Oxford: John Wiley, 2002.

GORDON, M.D. It's 10 A.M. Do you know where your documents are?: the nature and scope of information retrieval problem in business. *Information processing & Management*, v.33, n.1, p.107-121, 1997.

KIM, D.H. O elo entre a aprendizagem individual e a aprendizagem organizacional. In: *A GESTÃO estratégica do capital intelectual*. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1998.

MARCHAND, D.A.; DAVENPORT, T.H. *Dominando a gestão da informação*. Porto Alegre: Bookman, 2004.

McGEE, J.; PRUSAK, L. A informação e a organização voltada para o aprendizado. In: McGEE, J.; PRUSAK, L. *Gerenciamento estratégico da informação*. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

MOURITSEN, J.; LARSEN, H.T.; BUKH, P.N.D. Intellectual capital and the capable firm: narrating, visualizing and numbering for managing knowledge. *Accounting, Organizations and Society*, v.26, p.735-762, 2001.

NEVIS, E.C.; DIBELLA, A.J.; GOULD, J.M. Como entender organizações como sistemas de aprendizagem. In: *A GESTÃO estratégica do capital intelectual*. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1998. Cap.9, p.183-213.

PFEFFER, J.; SUTTON, R.I. *The knowing-doing gap*. Boston: Harvard Business School Press, 2000.



SOUZA, R.R. *Uma proposta de metodologia para escolha automática de descritores utilizando sintagmas nominais*. 2005. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência de Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

SOUZA, R.R.; ALVARENGA NETO, R.C.D. A construção do conceito de gestão do conhecimento: práticas organizacionais, garantias literárias e o fenômeno social. In: KNOWLEDGE MANAGEMENT BRASIL, 2003, São Paulo. *Anais...* São Paulo, 2003. CD ROM.

STEWART, T.A. *Capital intelectual*. Rio de Janeiro: Campos, 1998.

TEIXEIRA FILHO, J. *Gerenciando conhecimento*. Rio de Janeiro: Senac, 2000.

Von KROGH, G.; ICHIJO, K.; NONAKA, I. *Facilitando a criação de conhecimento*. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

WILSON, T.D. The nonsense of 'knowledge management'. *Information Research*, v.8, n.1, 2002. Disponível em: <<http://informationr.net/ir/8-1/paper144.html>>. Acesso em: 12 fev. 2006.

WITTGENSTEIN, L. *Philosophical Investigations*. 3.ed. Oxford: Basil Blackwell, 1967.

**ANEXO 1**  
LIVROS CONSULTADOS PARA MAPEAMENTO CONCEITUAL

Referências	Temáticas Principais
Bontis et al. (1999)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Métricas e Mensuração</li> <li>- Ativos e recursos intangíveis</li> <li>- Contabilidade de Recursos Humanos (HRA)</li> <li>- Valor Econômico Agregado (EVA)</li> <li>- Balanced Scorecard (BSC)</li> <li>- Capital Intelectual</li> </ul>
Choo (1998)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação e Conversão de Conhecimentos</li> <li>- Tomada de Decisão</li> <li>- Conhecimento Organizacional</li> <li>- Mapeamento de informação</li> <li>- Necessidades de informação</li> <li>- Gestão da Ambigüidade</li> <li>- Gestão do Aprendizado</li> <li>- Gestão das Incertezas</li> </ul>
Frapaolo (2002)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alavancagem de Capital Intelectual</li> <li>- Identificação do Conhecimento Organizacional</li> <li>- Planos de Incentivos baseados em Conhecimento</li> <li>- Promoção e Incentivo da Inovação e do Compartilhamento de Conhecimentos</li> <li>- Estratégias baseadas em Conhecimento</li> </ul>
Kim (1998)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprendizagem Individual</li> <li>- Modelos de Memória</li> <li>- Aprendizagem Organizacional</li> <li>- Sistemas Comportamentais</li> <li>- Modelos Mentais</li> <li>- Ciclos de Aprendizagem</li> </ul>
von KROGH et al. (2001)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitando a Criação de Conhecimento</li> <li>- Limites à Gestão de Conhecimento</li> <li>- Cultura Organizacional para Criação de Conhecimento</li> <li>- Gestão de Pessoal para a Criação de Conhecimento</li> </ul>
Mouritsen et al. (2001)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capital Intelectual</li> <li>- Sociedade do Conhecimento</li> <li>- Declarações de Capital Intelectual</li> <li>- Cultura Organizacional</li> <li>- Ativos Intangíveis</li> </ul>
Nevis et al. (1998)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aquisição, Compartilhamento e Utilização de Conhecimento</li> <li>- Organizações de Aprendizado</li> <li>- Aprendizado Organizacional</li> </ul>
Pfeffer & Sutton (2000)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Educação Empresarial</li> <li>- Gestão de Recursos Humanos</li> <li>- Cultura Organizacional</li> <li>- Aprendizado e Prática</li> <li>- Barreiras Organizacionais</li> <li>- Liderança</li> <li>- Métricas e Mensurações</li> <li>- Políticas de Incentivos</li> </ul>
Teixeira Filho (2000)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capital Intelectual</li> <li>- Organizações de Aprendizado</li> <li>- Inteligência Competitiva</li> <li>- Implantação de Tecnologia</li> <li>- GC e estratégia organizacional</li> </ul>
Stewart (1998)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Economia do Conhecimento</li> <li>- Empresa do conhecimento</li> <li>- Trabalhador do Conhecimento</li> <li>- Capital Intelectual</li> <li>- Organizações em Rede</li> <li>- Ferramentas para Medir o Capital Intelectual</li> <li>- Gestão da Carreira</li> </ul>

## ANEXO 2 EVENTOS ANALISADOS

Referências	Temáticas Principais
ENANCIB 2005 <a href="http://www.cin.ufsc.br/pgcin/Enancib-VI.htm">http://www.cin.ufsc.br/pgcin/Enancib-VI.htm</a> VI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, Florianópolis, SC, Brasil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organização do Conhecimento e Representação da Informação</li> <li>- Gestão de Unidades de Informação</li> <li>- Mediação, Circulação e Uso da Informação</li> <li>- Política, Ética e Economia da Informação</li> <li>- Informação e Trabalho</li> <li>- Estudos Históricos e Epistemológicos da Informação</li> </ul>
ENANPAD 2005 <a href="http://www.anpad.org.br/enanpad2005_fra_me_info_p.html">http://www.anpad.org.br/enanpad2005_fra_me_info_p.html</a> XXIX Encontro da ANPAD, Brasília, DF, Brasil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administração da informação: administração de TI nas empresas, gestão de ambientes virtuais, impactos sócio-culturais dos sistemas de informação, metodologia e análise de informação.</li> <li>- Estudos organizacionais: teoria das organizações, comportamento organizacional, gestão de organizações e desenvolvimento</li> </ul>
ISKM/DM 2003 <a href="http://www.nie.pucpr.br/">http://www.nie.pucpr.br/</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspectos Organizacionais da Gestão do Conhecimento</li> <li>- Aprendizagem Organizacional</li> <li>- Inteligência Empresarial</li> <li>- Gestão do Capital Intelectual</li> <li>- Educação Corporativa</li> <li>- Gestão de Competências</li> <li>- TI como suporte à Gestão do Conhecimento</li> <li>- Ética e gestão do Conhecimento</li> <li>- Gestão de Documentos</li> </ul>
KM Brasil 2004 Evento da SBGC Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento <a href="http://www.sbgc.org.br">www.sbgc.org.br</a> <a href="http://www.kmbrasil.com">http://www.kmbrasil.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspectos estratégicos e organizacionais da gestão do conhecimento</li> <li>- Práticas de gestão do conhecimento relacionadas à aprendizagem organizacional e educação corporativa</li> <li>- Práticas de gestão do conhecimento relacionadas à gestão de competências</li> <li>- Práticas de gestão do conhecimento relacionadas à gestão do capital intelectual / ativos intangíveis</li> <li>- Práticas de gestão do conhecimento relacionadas à inteligência empresarial</li> <li>- Ferramentas de TI aplicadas às práticas de gestão do conhecimento</li> <li>- Abordagens interdisciplinares focadas no conhecimento</li> <li>- Política industrial e gestão do conhecimento</li> <li>- Política Industrial e Inovação Tecnológica</li> <li>- Competitividade Industrial e Gestão do Conhecimento</li> <li>- Gestão da Inovação Tecnológica e Organizacional</li> <li>- Gestão do Capital Intelectual na Produção Industrial</li> <li>- Propriedade Intelectual nas Patentes Industriais</li> <li>- Gestão Estratégica da Informação e Competitividade Industrial</li> </ul>
5º Workshop Brasileiro de Inteligência Competitiva e Gestão do Conhecimento 2004 evento da ABRAIC Associação Brasileira de Analistas de Inteligência Competitiva <a href="http://www.abraic.org.br/">http://www.abraic.org.br/</a> <a href="http://www.abraic.org.br/5ws.asp">http://www.abraic.org.br/5ws.asp</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inteligência Competitiva</li> <li>- Contra-Inteligência</li> <li>- Gestão do Conhecimento</li> <li>- Tecnologias da Informação</li> </ul>
Listas de discussão	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista COMPETITIVE KNOWLEDGE <a href="http://groups.yahoo.com/group/competitive-knowledge">http://groups.yahoo.com/group/competitive-knowledge</a></li> <li>- Knowledge Management Forum: <a href="http://www.km-forum.org/">http://www.km-forum.org/</a></li> <li>- Brint: The Knowledge Management Network: <a href="http://www.brint.com/km/">http://www.brint.com/km/</a></li> </ul>

**Fonte:** adaptado de Souza e Alvarenga Neto (2003) e Alvarenga Neto (2005).

