

CENÁRIOS DO TERMO ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO COM SUAS APLICAÇÕES NA TEORIA E NA PRÁTICA

Rayan Aramís de Brito Feitoza¹
Emeide Nóbrega Duarte²

Resumo: Objetiva analisar os cenários de aplicação do termo “organização do conhecimento” no contexto da Ciência da Informação. Caracteriza-se como um estudo exploratório e descritivo, com uma abordagem qualitativa. Pesquisa do tipo bibliográfica, documental e realiza estudo de campo no Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) Paraíba. Utiliza como técnica e instrumento de coleta de dados a observação direta com anotações em diário de campo e análise de conteúdo para procedimentos de análise dos dados. Reconhece que a organização do conhecimento enquanto abordagem gerencial refere-se a uma característica dada as empresas ou instituições que cultivam o conhecimento como diferencial competitivo, oriunda da teoria organizacional ou Administração e o “fazer” organização do conhecimento como ato de organizar/representar pode ser compreendida como disciplina científica que tem suas origens ligadas à Biblioteconomia. Infere que o SEBRAE Paraíba se configura como uma organização do conhecimento pela abordagem gerencial e, também, é uma instituição que se preocupa na organização do conhecimento na perspectiva de organizar, estruturar os conhecimentos.

Palavras-chave: Organização do conhecimento; Gestão do Conhecimento; Ciência da Informação.

1 INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação apresenta em seu arcabouço teórico-metodológico afinidades com distintas áreas de conhecimento a partir de relações dialógicas devido ao seu objetivo de estudo, a informação. As primeiras concepções sobre esta área de conhecimento foram apresentadas por Borko (1968), ao caracterizá-la como uma ciência interdisciplinar por meio de relações existentes com a Matemática, Lógica, Linguística, Psicologia, Ciência da Computação, Engenharia da Produção, Artes Gráficas, Comunicação, Biblioteconomia e Administração.

Saracevic (1996) e Pinheiro (1997) ratificam essas afinidades dialógicas e evidenciam que entre as várias áreas de conhecimento, destacam-se, entre outras, a Biblioteconomia e a Administração por contribuírem significativamente com a produção de estudos relacionados à informação.

As pesquisas da Ciência da Informação que possuem afinidades teóricas com a essas disciplinas científicas, proporcionaram o reconhecimento de que esta área possui, também, duas importantes subáreas: a Gestão da Informação e do Conhecimento e a Organização e a Representação e Recuperação da Informação e do Conhecimento. A primeira está no contexto na Administração e a segunda é oriunda da Biblioteconomia (ARAÚJO, 2014).

¹ Doutorando e mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Bacharel em Arquivologia pela UFPB. E-mail: rayanbritof@gmail.com

² Pós-doutora em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da UNESP - Campus Marília/SP. Doutora em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Professora do Departamento de Ciência da Informação (DCI) e do PPGCI da UFPB. E-mail: emeide@hotmail.com



Dito isso, apresentamos o termo “organização do conhecimento” como uma terminologia que possui conceitos diferenciados e que pode ser aplicada em distintos contextos de pesquisas desenvolvidas no âmbito da Ciência da Informação, mais precisamente nas subáreas supracitadas. Assim, os cenários ou possibilidades existentes do emprego do termo em estudo podem causar certa ambiguidade e se não for utilizado de maneira coerente, causará distorções e/ou confusões.

O emprego inadequado do termo “organização do conhecimento” se dá pela ambiguidade e contexto em que palavra “organização” é abordada nas pesquisas desta área. Em torno dessas ambiguidades e possibilidades e, também, compreendendo que há necessidade de uma melhor contextualização de sentido, indagamos: Quais aplicações teóricas da “organização do conhecimento”? Como podem ser compreendidas as possíveis aplicações do termo “organização do conhecimento” na prática?

Essas problemáticas culminaram para elaboração da seguinte questão central: Quais os cenários para aplicação do termo “organização do conhecimento” no contexto da Ciência da Informação? Para tanto, a pesquisa teve como objetivo geral analisar os cenários de aplicação do termo “organização do conhecimento” no contexto da Ciência da Informação. Para alcançar o objetivo geral, definimos os específicos em: a) Apresentar aplicações teóricas do termo “organização do conhecimento” nesta área; b) Abordar as possíveis aplicações do termo “organização do conhecimento” na prática, no contexto da Ciência da Informação.

Esta pesquisa foi suscitada e realizada a partir do desenvolvimento da dissertação do curso de mestrado acadêmico do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), ao analisar a organização do conhecimento como uma das dimensões de estudos de memória organizacional.

2 OS TERMOS “ORGANIZAÇÃO” E “CONHECIMENTO”

É necessário entender, a priori, que o significado do termo isolado “organização” pode ser analisado em diversas situações e devido a isso, percebemos que os pesquisadores da Ciência da Informação têm desenvolvido estudos que de certa maneira causam confusões e contradições das principais abordagens no contexto de suas pesquisas.

Uma primeira acepção sobre organização, é que pode ser entendida como uma combinação de esforços individuais que tem por finalidade realizar propósitos coletivamente e alcançar objetivos que seriam inatingíveis para uma pessoa (MAXIMIANO, 2012).

As organizações podem ter objetivos de natureza econômica, social e/ou política, dependendo da estrutura social em que ela se enquadra. Assim, podemos entender a organização como uma estrutura física

e concreta, tendo como exemplo as empresas de grande ou pequeno porte, um consultório, um laboratório, uma escola, uma universidade, um hospital, dentre outros.

Uma segunda compreensão é de que o termo organização pode ser compreendido como um verbo, um ato ou ação a ser designado, podendo ser empregado numa conjugação verbal na realização de uma atividade da coordenação, arranjo ou arrumação de algo. Nesse contexto, o termo organização é também empregado no sentido de estruturação, classificação, ordenação de palavras, termos e conceitos de fenômenos científicos.

Também é importante apresentar o contexto do termo “conhecimento” empregado nesta pesquisa, tendo em vista que o conhecimento surge da criação de significados por meio do homem, de suas interpretações de si e do mundo em que existe, criando também representações significativas de sua realidade (KÖCHE, 2011).

Köche (2011) ao abordar os tipos de conhecimentos a partir das realidades significativas, expõe as seguintes classificações: ordinário, mítico, artístico, filosófico, religioso e científico. O autor ainda apresenta o senso comum como conhecimento, sendo este a forma mais usual para interpretar as ações do homem, do mundo e o universo como um todo.

No seio científico há diversas definições do que seria “conhecimento” no âmbito de diversificados campos científicos. Podemos entender que estudos sobre a epistemologia do conhecimento passam por três momentos: o primeiro refere-se a teóricos como Santo Agostinho baseado no racionalismo, São Tomás de Aquino no empirismo e, Hegel, Fichte, Schopenhauer, Wittgstein, Descartes e Locke que tratam o conhecimento como uma operação de identificação e semelhança (SANTOS; LLARENA; LIRA, 2014; LLARENA, 2015).

No segundo momento, a autora apresenta o conhecimento como interpretações filosóficas que passam pela ideia de construção de conhecimento por meio da relação do pensamento do eu com o mundo através das contribuições de Kant, Husserl e Dewey. E por fim, contemporaneamente, apresenta a visão de Hessen com sua obra de Teoria do Conhecimento, como sendo a interpretação e explicação filosófica do conhecimento humano. Afirmando ainda que o conhecer significa apreender espiritualmente um objeto (HESSEN, 2000, *apud* LLARENA, 2015).

É importante apresentar, na perspectiva desta pesquisa, as vertentes de conhecimento apresentadas por Nonaka e Takeuchi (1997) por meio de visões filosóficas ocidentais. A primeira com raízes no empirismo, sendo o conhecimento adquirido por indução (experiências sensoriais); e a segunda pelo racionalismo, sendo o conhecimento construído por dedução (raciocínio). Foi por meio dessa

epistemologia ocidental que os autores apresentaram os tipos de conhecimento tácito e explícito que serão apresentações mais à frente.

Outro ponto importante aqui é a noção de informação apresentado por Le Coadic (1996), apresentando este fenômeno enquanto conhecimento inscrito, gravado, externalizado. Ou seja, podendo assim ser registrado, organizado, gerenciado e preservado.

A reflexão dos termos “organização” e “conhecimento”, separadamente, visou proporcionar um melhor entendimento dos contextos e formas de serem adotadas a partir de demandas e necessidades. Para este caso, apresentamos os cenários possíveis de aplicações da organização do conhecimento baseado no que entendemos por organização e por conhecimento aqui apresentados.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Sinteticamente, a pesquisa caracteriza-se como um estudo exploratório e descritivo (com relação aos objetivos propostos), com uma abordagem qualitativa (quanto à formulação do problema, bem como pela natureza de como o material foi obtido). No que se refere aos tipos de pesquisa, é bibliográfica, documental e realiza, também, um estudo de campo.

Com o objetivo de analisar, no contexto da Ciência da Informação, os cenários de aplicação do termo “organização do conhecimento”, o estudo foi dividido em duas fases.

A primeira fase corresponde à revisão de literatura que versa sobre a temática em questão, por meio de uma pesquisa bibliográfica. De acordo com Gil (2002, p. 48) a pesquisa bibliográfica “[...] é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.” Esse procedimento foi essencial para apresentarmos o quadro de abordagens ou aplicações teóricas da organização do conhecimento.

As fontes utilizadas para realizar o estudo teórico se deram em artigos científicos por meio de periódicos da área com o auxílio da Base de dados de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) e, em dissertações, em teses e em livros que auxiliaram na identificação e estudos das possibilidades de abordar o termo “organização do conhecimento” na Ciência da Informação. Assim, destacamos por meio desse levantamento as contribuições de autores clássicos e contemporâneos que foram explorados e apresentados nas abordagens teóricas, na seção 4.

Em segundo momento ou segunda fase desta, efetivamos um estudo no Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas na Paraíba (SEBRAE/PB) para que pudéssemos entender, na prática, os diferentes contextos do termo “organização do conhecimento”, o motivo pela escolha dessa instituição se deu características que a mesma possui em relação aos enfoques do tema em questão.

Assim, foi necessário realizar uma pesquisa documental e de campo. A pesquisa documental visa tomar como fonte de coleta de dados apenas os documentos que se denominam de fontes primárias, sendo produzidas no momento em que o fenômeno ou fato ocorre, ou depois (MARCONI; LAKATOS, 2017). Para tanto, foram identificados os documentos necessários para compreensão de um dos cenários de aplicações do termo, sendo eles:

- Política e diretrizes da gestão do conhecimento do SEBRAE NACIONAL (SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS, 2015);
- Relatório de gestão do ano 2017 do SEBRAE/PB (SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NA PARAÍBA, 2017a);
- Relatório de Identificação dos Conhecimentos Críticos do SEBRAE/PB (SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NA PARAÍBA, 2017b);
- Projeto de Gestão do Conhecimento no SEBRAE/PB (SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NA PARAÍBA, 2018a);
- Mapeamento dos Conhecimentos Críticos (SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NA PARAÍBA, 2018b).

Para abarcarmos outro cenário das práticas de organização do conhecimento no SEBRAE/PB, realizamos a pesquisa de campo que, se caracteriza por buscar “[...] informações e/ou conhecimentos sobre um problema, para qual se procura uma resposta, ou sobre uma hipótese, que se queira comprovar, ou ainda com o propósito de descobrir novos fenômenos ou relações entre elas.” (MARCONI; LAKATOS, 2017, p. 203). Para isso, foi preciso utilizar como técnica e instrumento de coleta de dados uma breve observação direta, com anotações no diário de campo na Unidade de Marketing, Comunicação e Gestão do Conhecimento (UMCC) que tem por objetivo desenvolver os cenários de organização do conhecimento do SEBRAE/PB.

Como técnica de análise dos dados, optamos pela análise de conteúdo proposta por Bardin (2011), seguindo as três fases propostas pela autora. Na pré-análise buscamos recuperar, selecionar e estudar sobre o tema na literatura; na exploração do material construímos as categorias ou abordagens do termo “organização do conhecimento” e por fim, no tratamento dos resultados, inferência e interpretação chegamos às conclusões deste estudo.

4 CENÁRIOS DA ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO: APLICAÇÕES TEÓRICAS

O termo “organização do conhecimento” possui mais de um significado dependendo do contexto em que é utilizado, ou seja, como empresa/instituição do conhecimento ou como ato de organizar ou

ordenar o conhecimento. Nessa perspectiva, esta seção apresentará uma discussão teórica das suas abordagens reveladas por pressupostos teóricos e utilizadas nos estudos da Ciência da Informação.

Nesta pesquisa, são consideradas duas categorias de análise para entendermos as aplicações da organização do conhecimento: o “ser” organização e o “fazer” organização que foram criadas a partir da pré-análise da literatura científica e exploração do material (BARDIN, 2011), no intuito de buscarmos inferir os possíveis cenários do termo em análise.

A primeira categoria corresponde a empresa enquanto organização que é baseada em conhecimento, atrelado à cultura de valorizar o conhecimento criado pelas pessoas em níveis individuais, coletivos ou organizacionais. O conhecimento é compreendido, nessa perspectiva, àquele criado e socializado (NONAKA; TAKEUCHI, 1997; CHOO, 2003), em consonância com a missão e visão da instituição, visando alcançar seus objetivos.

A segunda categoria diz respeito ao ato de organizar o conhecimento criado, circulado e socializado em ambiências informacionais, para esse contexto o conhecimento é entendido como subjetivo ou objetivamente conclusivo da existência de um fato ou do estado de um caso, não sendo transferível e somente podendo ser adquirido por meio da reflexão, como também pode ser transferido mediante as formas de representação escrita ou falada (DAHLBERG, 2006; FUJITA, 2008).

4.1 O “ser” organização do conhecimento

Uma organização do conhecimento, neste contexto, constitui por um conjunto de fatores que torna uma instituição que valoriza o conhecimento organizacional, ou seja, àquele socializado por profissionais qualificados – trabalhadores do conhecimento (DRUCKER, 1997) – que são detentores de ideias e de experiências que podem contribuir, por meio do compartilhamento, com o seu avanço e com o processo decisório.

A criação do conhecimento organizacional se dá pela conversão de dois tipos de conhecimento, conforme a dimensão epistemológica proposta por Nonaka e Takeuchi (1997), sendo: conhecimento tácito é individual, difícil de comunicar e subjetivo, porquanto reside no interior da mente do sujeito e conhecimento explícito – informação – é formal e sistemático, ou seja, possível de ser transmitido para os indivíduos e aos grupos, pois tem em sua forma, a facilidade de codificação, disseminação, transferência, uso e reuso.

Para Nonaka e Takeuchi (1997), o indivíduo é um elemento criador de conhecimento, os grupos ou o coletivo são os sintetizadores e a organização é a amplificadora desse conhecimento produzido. Ou

seja, a empresa do conhecimento é baseada em pessoas e em grupos com o auxílio de estratégias ou práticas da Gestão do Conhecimento (GC).

A GC é constituída por um conjunto de estratégias que visa, essencialmente, os fluxos informais (conhecimento gerado por meio de conversas, relações interpessoais) de uma organização, a fim de promover a criação de novas ideias, buscando solucionar problemas em suas rotinas (VALENTIM, 2002). Para Duarte (2003) a GC tem sua eficácia desde a criação ao uso pleno do conhecimento, viabilizados pela cultura de aprendizado e compartilhamento dentro das organizações.

Quanto às definições e/ou modelos representativos da organização do conhecimento, recorremos a Sveiby (1998) ao considerar como as redes de fluxos formais em informais (transformações de informações em conhecimento), com profissionais qualificados e que o capital financeiro está predominantemente concentrado nos fluxos informais nas estruturas internas ou externas.

Angeloni e Fernandes (2000), considerando Sveiby (1998), ratificam que a organização de conhecimento passa a funcionar como um fluxo contínuo de transferência e transformação de informações em conhecimento, envolvendo os funcionários e clientes bem como suas estruturas internas, podendo ser metaforicamente comparada a uma rede.

Para Stewart (2002, p. 315), “a empresa do conhecimento olha para o seu mundo, para os seus problemas, para as suas oportunidades, para as suas pessoas e para os seus riscos, na crença de que seus triunfos e problemas situam-se no domínio do conhecimento.” O conhecimento no contexto de uma organização é identificado como um ativo intangível necessário à competitividade dos negócios, assumindo três características: capital humano como toda capacidade, conhecimento, habilidade e experiências individuais das pessoas; capital estrutural como a capacidade organizacional e os sistemas físicos utilizados para transmitir e armazenar o conhecimento dos capitais humano e cliente; e o capital do cliente como valor dos relacionamentos de uma empresa com as pessoas com as quais faz negócios (STWEART, 2002).

Com o abandono nos parâmetros industriais, as empresas passaram a investir na economia do conhecimento. Nessa perspectiva, Angeloni (2002) propõe um modelo catalisador cíclico, afirmando que as organizações baseadas em conhecimento ou organizações do conhecimento podem se caracterizar em três dimensões fundamentais: infra-estrutura, pessoas e tecnologia, sendo estas compostas por diversas variáveis como cultura, estrutura, modelos mentais, intuição, estilo gerencial, visão holística, aprendizagem, criatividade, redes, “*groupware*”, “*datawarehouse*”, “*workflow*”, Gestão Eletrônica de Documentos, criatividade e inovação, voltadas para a criação, captação, armazenamento, difusão e compartilhamento do conhecimento, visando o alcance dos objetivos dos indivíduos e da organização.

A infraestrutura organizacional corresponde à criação de um ambiente favorável no contexto do objetivo desse tipo de organização; as pessoas estão ligadas aos trabalhadores de conhecimentos com alto nível de qualificação e; as tecnologias servem como suporte para criar, armazenar e disseminar o conhecimento.

Outro arquétipo teórico baseado pela teoria organizacional e Ciência da Informação e que fundamenta a Organização do Conhecimento é o de Choo (2003), ao considerar que as empresas precisam criar significados, construir seus conhecimentos e tomar decisões.

A criação de significados refere-se ao momento em que são interpretadas todas as mensagens e informações do ambiente, de forma a definir quais são suas relevâncias para que sejam compartilhadas; a construção do conhecimento é onde se convertem as mensagens/informações no próprio conhecimento; e a tomada de decisão corresponde ao processo decisório, onde se avaliam as vantagens e desvantagens que servem de base para as ações a serem implementadas (CHOO, 2003).

Podemos destacar, também, o modelo conceitual de Paiva, Aragão e Pereira (2005) que consideram os processos de gestão do conhecimento como tijolões que sustentam as organizações baseadas em conhecimento que construídas a partir dos processos de geração, compartilhamento, armazenamento e revisão do conhecimento, permeados pelo aprendizado organizacional.

Compreendendo o sentido de que a organização do conhecimento, nessa primeira abordagem, tem seus enfoques no aspecto gerencial ou de gestão, podemos considerar como um tema amplamente discutido no domínio da gestão do conhecimento que por sua vez se caracteriza como tendência inovadora nas pesquisas da Ciência da Informação (ARAÚJO, 2014; 2017).

4.2 O “fazer” organização do conhecimento

Com suas diversidades conceituais teóricas e metodológicas, a Organização do Conhecimento (OC) é institucionalizada como um importante campo de investigação na área de Ciência da Informação e têm suas raízes na Biblioteconomia, apresentando suas contribuições, também, em outras áreas do conhecimento científico. Nesse contexto, Martins (2014, p. 98) afirma que “[...] a Biblioteconomia é reconhecida como uma das forças impulsionadoras da organização do conhecimento na sociedade moderna, em transição para a pós-modernidade.”

Os estudos acerca dessa temática são contemplados em pesquisas da Ciência da Informação desde sua origem, sendo tratados com diversas nomenclaturas ao longo dos anos, como: Documentação, Controle Bibliográfico, Organização Bibliográfica, Organização da Informação, Ciência da Documentação e, por fim, conforme o estudo de Dahlberg (2006), como OC, ao questionar a

possibilidade de falarmos de uma nova disciplina considerando-se a extensa massa de documentos científicos publicados. A autora define a Organização do Conhecimento como

[...]a ciência que estrutura e organiza sistematicamente unidades do conhecimento (conceitos) segundo seus elementos de conhecimento (características) inerentes e a aplicação desses conceitos e classes de conceitos ordenados a objetos/assuntos.” (DAHLBERG, 1993, p. 211).

A OC se configura como um campo cientificamente consolidado e reconhecido como um marco conceitual na Ciência da Informação pelas contribuições do universo investigativo e de produção científica ou teórica e realizando a interlocução internacional científica por meio da *International Society for Knowledge Organization* (ISKO), ou seja, pelos estudiosos da organização e de estruturas do conhecimento e da informação (GUIMARÃES 2008; PINHO 2009).

Na Ciência da Informação brasileira e em nível internacional, a OC é conhecida como uma área alicerçada à Representação do Conhecimento (RC) o que culmina em pesquisas e práticas sobre Organização e Representação do Conhecimento (ORC), sendo cientificamente institucionalizada e reconhecida em nosso cenário nacional (MARTINS, 2014; ARAÚJO; VALENTIM, 2019). Fujita (2008) reconhece que a OC diz respeito ao conhecimento que, por sua vez, analisa conceitos. Enquanto que a RC é o produto da OC e trabalha com a ação, com a atividade de organizar e representar, gerar instrumentos, processos e produtos, esses sendo considerados como os sistemas que organizam o conhecimento.

Nesse contexto, Esteban Navarro (1996) ratifica que a OC é uma disciplina da área de Ciência da Informação que se preocupa com o embasamento teórico sobre os processos técnicos de tratamento e recuperação da informação, construção, manutenção, avaliação e uso dos instrumentos lógicos linguísticos que mais se adequam para representar, classificar, armazenar as informações ou conhecimentos registrados contidos nos documentos.

Isso culmina para o desenvolvimento de técnicas que possibilitem organizar o conhecimento de maneira eficiente e eficaz, proporcionando a criação de *Knowledge Organizing Systems* (KOS) – Sistemas de Organização do Conhecimento (SOC) – (HODGE, 2000), que segundo Hjørland (2008) o campo de estudo em OC se preocupa com a natureza e processos dos SOC, utilizados para organizar e representar documentos e conceitos. Os SOC são "o coração de toda biblioteca, museu e arquivo", uma vez que são "mecanismos de organização da informação", conforme ressalta Hodge (2000).

Bräscher e Café (2008, p. 8) afirmam que a OC é a responsável pelo desenvolvimento dos SOC e que “a representação do conhecimento é feita por meio de diferentes tipos de SOC que são sistemas conceituais que representam determinado domínio por meio da sistematização dos conceitos e das

relações semânticas que se estabelecem entre eles.” Sendo eles: os sistemas de classificação, os tesouros, as taxonomias, os mapas conceituais, entre outros. Dentre esses mecanismos, há também, as ontologias.

Contudo, não é o nosso intuito apresentar e contextualizar os tipos de SOC, mas entender que esta segunda abordagem terminológica da “organização do conhecimento” tem características inerentes às técnicas de análise conceitual e produção de sistemas que possibilitem organizar e representar o conhecimento.

Após apresentar os cenários das abordagens teóricas do termo “organização do conhecimento”, iremos expor como se aplicam na prática por meio de um estudo de campo realizado no SEBRAE na Paraíba.

5 CENÁRIOS DA ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO: APLICAÇÕES NA PRÁTICA

Atualmente o SEBRAE faz parte do “Sistema S” cujo termo refere-se ao conjunto de organizações das entidades corporativas voltadas a diversos tipos de treinamentos. Conforme o Portal de notícias do Senado Federal. Além do SEBRAE, fazem parte desse sistema: o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI); Serviço Social do Comércio (SESC); o Serviço Social da Indústria (SESI); e o Serviço Nacional de Aprendizagem do Comércio (SENAC). Existem ainda os seguintes: o Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (SENAR); o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP); e o Serviço Social de Transporte (SEST).

O SEBRAE/PB se apresenta formalmente, como entidade civil sem fins lucrativos, de direito privado, criada pela Lei número 8.029 de 12 de abril de 1990, regulamentada pelo Decreto número 99.570 de 9 de outubro de 1990, posteriormente alterada pela Lei número 8.154 de 28 de dezembro de 1990. Possui como missão promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e fomentar o empreendedorismo, para fortalecer a economia do Estado da Paraíba (SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NA PARAÍBA, 2017a; PORTAL SEBRAE PARAÍBA, 2018a).

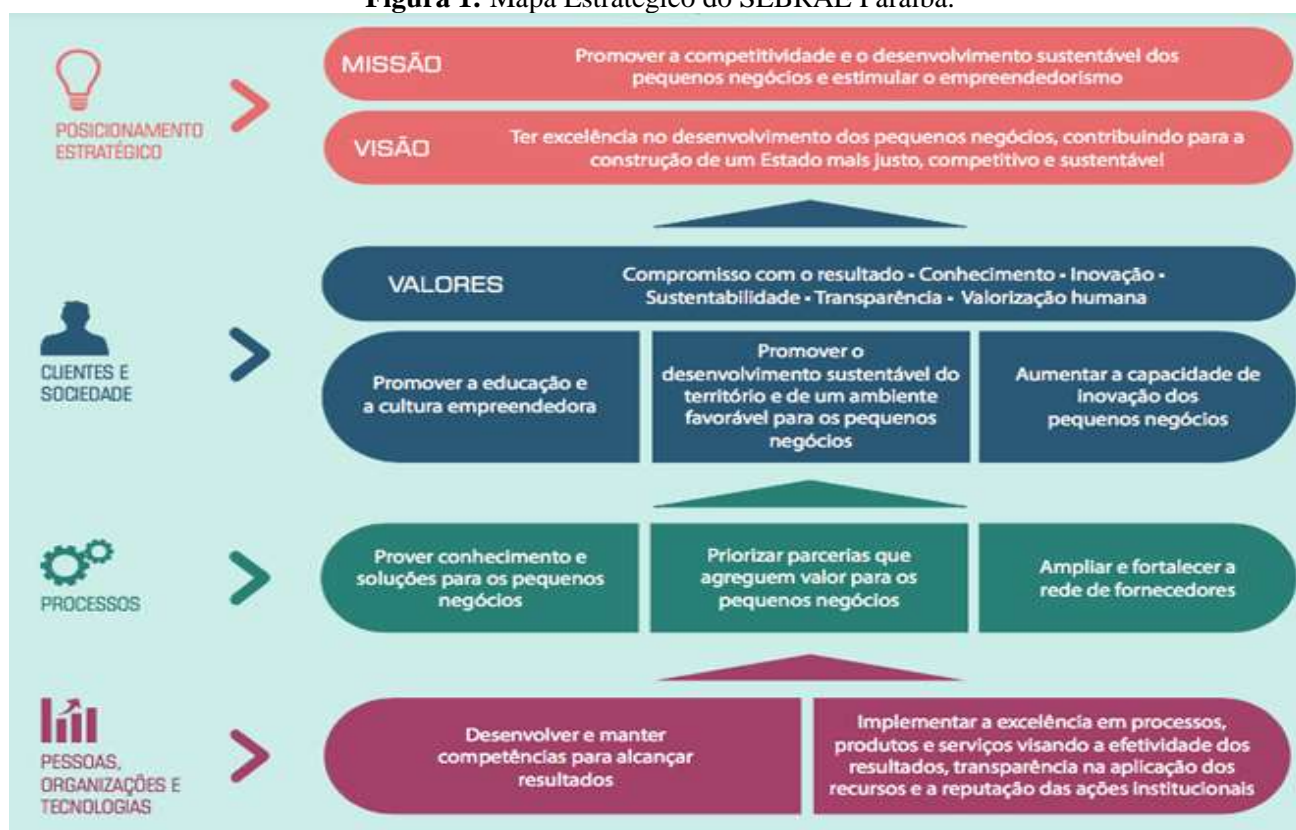
Conforme apresenta o seu Relatório de Gestão do ano de 2017, atualmente o SEBRAE/PB tem sua estrutura básica prevista pelo seu Estatuto Social no Artigo 10º, tendo sua configuração atual fundamentada por meio de seu Regimento Interno no Artigo 3º que trata da Estrutura e Modelo Organizacional, sistematizada em Setores, Unidades Estaduais de Gestão e de Agências Regionais (SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NA PARAÍBA, 2017a).

5.1 A Organização do Conhecimento enquanto “ser”: aplicação no SEBRAE Paraíba

A organização SEBRAE/PB tem competências estatutárias estabelecidas pelo Artigo 5º do seu Estatuto Social, como: fomentar o desenvolvimento sustentável, a competitividade e o aperfeiçoamento técnico das microempresas e das empresas de pequeno porte industriais, comerciais, agrícolas e de serviços, notadamente nos campos da economia, administração, finanças e legislação; a facilitação do acesso ao crédito; da capitalização e fortalecimento do mercado secundário de títulos de capitalização daquelas empresas; da ciência, tecnologia e meio ambiente; da capacitação gerencial e da assistência social.

Por meio do mapa estratégico da organização SEBRAE na Paraíba representado pela Figura 1, podem-se observar suas principais finalidades no que diz respeito à missão, visão, valores, entre outros aspectos.

Figura 1: Mapa Estratégico do SEBRAE Paraíba.



Fonte: Extraído do Relatório de Gestão do SEBRAE Paraíba (2017, p. 40).

Podemos observar no mapa estratégico do SEBRAE/PB, que dentre os valores da organização, o conhecimento é apresentado como uma das características bases tanto para os clientes da organização, como para os processos, no intuito de promover conhecimento e soluções para os pequenos negócios. Isto

também está em consonância com a Política e Diretrizes de Gestão do Conhecimento apresentada pelo Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (2015).

Ter como base as pessoas, as organizações e tecnologias para o desenvolvimento e manutenção de competências pode-se considerar que o SEBRAE/PB está em conformidade com as três dimensões básicas para organizações do conhecimento – infraestrutura organizacional, pessoas e tecnologias – que tem por objetivo criar, armazenar e compartilhar conhecimento (ANGELONI, 2002).

Valorizar o conhecimento na organização é também possuir a cultura de seu compartilhamento estabelecida por diretrizes e práticas para gestão do conhecimento. Com a apresentação da Cadeia de Valor dos principais segmentos de Gestão da organização, a Unidade Estratégica e Monitoramento (UGEM) do SEBRAE/PB representa por meio da Figura 2, seis macroprocessos: Gestão da Estratégia, Governança, Gestão do Marketing, Gestão do Conhecimento, Gestão de Riscos e Gestão da Inovação.

Figura 2: Macroprocessos de Gestão do SEBRAE Paraíba.³



Fonte: Extraído do Relatório de Gestão do SEBRAE Paraíba (2017, p. 35).

Dentre os macroprocessos de Gestão representada na Cadeia de Valor da organização, destaca-se a Gestão do Conhecimento que tem por objetivo agregar valor ao negócio do SEBRAE/PB ao reconhecer o conhecimento como um ativo importante para a estratégia da organização. A GC do SEBRAE/PB está sob a responsabilidade da UMCC que, de acordo com a Instrução Normativa nº 20/00 do SEBRAE/PB tem por finalidade ou como atividades:

³ A Figura 3 retrata os seis tipos de macroprocessos de gestão no âmbito do SEBRAE na Paraíba, dentre estes, percebemos a repetição – equivocada – de um dos tipos de gestão, nomeado como gestão de risco. No entanto, o último se refere à gestão da inovação. Não houve retificação na figura por ter sido extraído do documento analisado.

Divulgar e reforçar a imagem institucional da organização junto às partes interessadas, promovendo a comunicação oficial da instituição, buscando a compreensão de sua missão e a acessibilidade aos seus projetos, produtos e serviços, bem como prover a Gestão do Conhecimento para o SEBRAE/PB (SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NA PARAÍBA, 2017a, p. 30, grifo nosso).

Destaca-se, então, que o SEBRAE/PB é uma organização baseada no conhecimento, cujos saberes individuais são socialmente compartilhados pelo grupo e considerados ativos valiosos capazes de vencer as contingências ambientais (ANGELONI, 2002). Como exemplo disto, a organização tem buscado identificar os seus principais conhecimentos críticos de acordo com os seus segmentos e áreas de interesse (SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NA PARAÍBA, 2017b).

Em 2018 iniciou-se um projeto de planejamento de Gestão do Conhecimento no SEBRAE na Paraíba propondo a melhoria no acesso, na recuperação e uso do conhecimento explícito (informação) com foco na eficiência dos processos colaborativos, criando ambientes favoráveis à criação, estruturação, compartilhamento e disseminação do conhecimento em âmbitos interno e externo (SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NA PARAÍBA, 2018a). Foi proposta uma GC trabalhada de forma integrada à Gestão de documentos e da Informação, com a colaboração das áreas ou unidades da organização com o objetivo criar significados, construir conhecimentos e tomar as decisões necessárias (CHOO, 2003).

Podemos concluir que o SEBRAE na Paraíba se insere no contexto de organizações contemporâneas, que são baseadas e intensivas em conhecimento por desenvolver estratégias por meio de parcerias com o objetivo de aprendizado tanto com seus clientes, como também, com seus fornecedores, sendo esses fundamentais para alavancagem organizacional, geração de novos conhecimentos e competências corporativas (PAIVA; ARAGÃO; PEREIRA, 2005; SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NA PARAÍBA, 2017b).

5.2 A Organização do Conhecimento enquanto “fazer”: aplicação no SEBRAE Paraíba

O SEBRAE/PB é uma instituição com foco na criação, organização e representação do conhecimento estratégico disponibilizado pela empresa, sendo explicitado em segmentos que se referem à área de atuação no mercado estabelecida para implantação de cada negócio, na qual a informação se apresenta com base no segmento de interesse permitindo resultados e soluções pontuais e os temas de gestão, áreas que devem ser executadas no negócio para o seu desempenho e sucesso.

Criar critérios, regras ou políticas para organizar o conhecimento são a base para uma organização ter a cultura de preservar os conhecimentos gerados por seus fornecedores e clientes. A OC é uma

atividade presente no SEBRAE da Paraíba, mas que ainda está em processo de diretrizes específicas, de uma comunhão entre todas as unidades e agências regionais. Assim, a prática de organizar o conhecimento dessa instituição foi identificada mesmo que não estejam obedecendo a uma política formal, no entanto, estabelecem critérios predefinidos de acordo com a realidade e demandas emergentes (STOLLENWERK, 2001).

Bräscher e Café (2008) discordam do ponto de vista do Hjørland (2008) ao argumentarem o processo de OC, considerando que seria na verdade as atividades de Organização da Informação (OI). No entanto, compreendemos que a OC possibilita analisar o conhecimento e entender do que se trata tal conteúdo (conhecimento registrado) (FUJITA, 2008) para que sejam organizados por meio dos SOC que compreendem os procedimentos ou métodos que envolvem a indexação, resumos, catalogação, classificação, gestão de arquivos, criação e gestão de base de dados e bibliografia com vistas à recuperação da informação.

Dentre os critérios de OC foi observado que o SEBRAE na Paraíba organiza os seus conhecimentos de acordo com a tipologia, como também pelas atividades que são realizadas como: palestras, *workshops*, eventos, entre outros. Há um monitoramento de evidenciar quais conhecimentos são imprescindíveis para serem analisados, categorizados e disponibilizados.

Para organizar os registros de conhecimento do SEBRAE/PB, também é necessária a utilização de técnicas, instrumentos ou sistemas que propiciem um eficiente processo de representação e organização dos documentos ou registros de conhecimento. As possíveis ferramentas ou SOC que são usadas como técnicas para criar categorias de classificação da informação (conhecimento explícito) são as taxonomias, ontologias e vocabulários controlados (DAHBELG, 2006), indexação e classificação, normas e demais suportes tecnológicos com o apoio de GED, base de dados, *workflow* (HJORLAND, 2008).

Na instituição, existe atualmente a atividade de descrição, indexação, classificação e catalogação, mesmo que superficialmente e, está sendo prevista ou projetada com a política que buscará uma melhor compreensão e representação dos conhecimentos explícitos inseridos em seus registros. A instituição recebe o apoio das práticas arquivísticas que têm por função auxiliar na representação dos conteúdos existentes nos documentos e também na elaboração de instrumentos de recuperação dessas informações ou conhecimento explícito.

No estado da Paraíba, o SEBRAE também reconhece a necessidade de construir sistemas taxonômicos, por entender que trabalham com diversos segmentos e disciplinas de diferentes áreas de conhecimento. A criação de plano de classificação auxilia na construção e propriedades de formar sistemas de taxonomias, contando com uma classificação sistemática e hierárquica dos registros de

conhecimentos por meio de assuntos, conteúdos, estrutura e funcionalidades, com também de agrupamentos e sistemas.

A instituição conta com a constante identificação de conhecimentos críticos que são dinâmicos e precisam de um processo constante de monitoramento e atualização (SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NA PARAÍBA, 2018b). Para isso, contam com a memória organizacional por meio dos SOC, mais precisamente das ontologias e taxonomias.

Com foco no cliente externo, mais precisamente na divulgação de conteúdos de cursos oferecidos pela instituição, o SEBRAE/PB busca organizar os conhecimentos estratégicos de acordo com os segmentos e diversas áreas de conhecimento que são baseados pelo contexto de empreendedorismo e de gestão, em consonância com os seus objetivos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A principal motivação para o desenvolvimento desta pesquisa se deu pela necessidade de entender as aplicações do termo organização do conhecimento diante das ambiguidades que apresenta enquanto tema pesquisado e/ou estudado no âmbito da Ciência da Informação, no desenvolvimento de pesquisa de dissertação.

O presente artigo objetivou analisar os cenários de aplicação do termo “organização do conhecimento” no contexto da Ciência da Informação, no intuito de conhecer uma visão de como esse tema pode ser contextualizado, de modo a superar suas ambiguidades ao especificar suas funções e especificidades na área.

Para compreender os cenários da organização do conhecimento, este estudo foi realizado em duas fases, inicialmente, por meio de uma revisão de literatura, onde apresentamos as abordagens/aplicações teóricas da organização do conhecimento, reconhecendo seus pressupostos ligados às subáreas de Gestão da Informação e do Conhecimento e, Organização e Representação do Conhecimento da Ciência da Informação.

Foi possível reconhecer que a organização do conhecimento enquanto “ser” (abordagem gerencial) refere-se a uma característica dada as empresas ou instituições que cultivam o conhecimento como diferencial competitivo para alcançar seus objetivos, oriunda da teoria organizacional ou Administração e o “fazer” organização do conhecimento (abordagem de organizar/representar) pode ser compreendida como disciplina científica ou domínio científico que tem suas origens ligadas à Biblioteconomia.

Na segunda fase desta pesquisa, os cenários da organização do conhecimento foram demonstrados de forma prática, por meio de um estudo de caso realizado na instituição SEBRAE Paraíba. Evidenciamos que o SEBRAE Paraíba se configura como uma organização do conhecimento pela abordagem gerencial, por desenvolver, estrategicamente, ações que desenvolvam competências organizacionais por meio do recurso de conhecimento ou fluxos informais, melhorando sua qualidade de serviços prestados em detrimento à sua missão e objetivos institucional. E, também é uma instituição que se preocupa na organização do conhecimento numa abordagem de organizar, estruturar os conhecimentos criados e desenvolvidos para que possam ser representados e recuperados pelos seus clientes internos e externos, se utilizando de alguns SOC.

Destacamos que esta pesquisa não está encerrada, tendo em vista que achamos necessário, em um segundo momento, dar continuidade do entendimento dessas abordagens numa perspectiva científico institucional, verificando suas possíveis associações, linhas e grupos de pesquisa e em Programas de Pós-Graduação no escopo da Ciência da Informação, além da produção científica que versa sobre os cenários desta temática.

REFERÊNCIAS

ANGELONI, Maria Terezinha. *Organizações do conhecimento: infraestrutura, pessoas e tecnologias*. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

ANGELONI, Maria Terezinha; FERNANDES, Caroline Brito. Organizações de conhecimento: dos modelos à aplicação prática. In: ENCONTRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS DA ANPAD, 1., 2000, Curitiba. *Anais...* Curitiba: ANPAD, 2000.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila de. Fundamentos da Ciência da Informação: correntes teóricas e o conceito de informação. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, João Pessoa, v.4, n.1, p.57-79, jan./jun. 2014. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/19120>. Acesso em: 02 jan. 2020.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila de. Teorias e tendências contemporâneas da ciência da informação. *Informação em Pauta*, Fortaleza, v.2, n.2, p. 9-34, jul./dez. 2017. Disponível em: <http://periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/20162/71589>. Acesso em: 20 dez. 2019.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila de.; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. A Ciência da Informação no Brasil: mapeamento da pesquisa e cenário institucional. *Bibliotecas Anales de investigación*, v.15, n.2, p. 232-259, 2019. Disponível em: <http://revistas.bnjm.cu/index.php/anales/article/view/4536/4412>. Acesso em: 02 jan. 2020.

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2011.



BORKO, Harold. Information Science: What is it? *American Documentation*, v.19, n.1, p.3-5, jan. 1968.

BRÄSCHER, Marisa; CAFÉ, Lígia. Organização da Informação ou Organização do Conhecimento? In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. Anais... São Paulo: ANCIB, 2008.

CHOO, Chun Wei. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Senac, 2003.

DAHLBERG, Ingetraut. Knowledge organization: its scope and possibilities. *Knowledge Organization*, Frankfurt, 20(4), 211-222, 1993. Disponível em: <https://www.tib.eu/en/search/id/BLCP%3ACN001144145/Knowledge-organization-Its-scope-and-possibilities/>. Acesso em: 24 jul. 2019.

DAHLBERG, Ingetraut. Knowledge organization: a new science? *Knowledge Organization*, Frankfurt, v. 33, n. 1, 2006. Disponível em: <https://www.nomos-elibrary.de/10.5771/0943-7444-2006-1-11/knowledge-organization-a-new-science-jahrgang-33-2006-heft-1>. Acesso em: 26 dez. 2019.

DRUCKER, Peter. *Sociedade pós-capitalista*. 7ª ed. São Paulo: Pioneira, 1997.

DUARTE, Emeide Nóbrega. *Análise da produção científica em gestão do conhecimento: estratégias metodológicas e estratégias organizacionais*. João Pessoa, 2003. 300f. Tese (Doutorado em Administração), Programa de Pós- Graduação em Administração, Universidade Federal da Paraíba, 2003.

ESTEBAN NAVARRO, Miguel Angel. El marco disciplinar de los lenguajes documentales: la Organización del Conocimiento y las ciencias sociales. *Scire*, Zaragoza, v. 2, n. 1, jun., 1996. Disponível em: <https://www.iberid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1051>. Acesso em: 04 jan. 2020.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Organização e Representação do Conhecimento no Brasil: análise de aspectos conceituais e da produção científica do ENANCIB no período de 2005 a 2007. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, v. 1, n. 1, 2008. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/119329>. Acesso em: 05 jan. 2020.

GIL, Antônio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4ª ed., São Paulo: Atlas, 2002.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves. A dimensão teórica do tratamento temático da informação e suas interlocuções com o universo científico da International Society for Knowledge Organization (ISKO). *Revista Ibero-americana de Ciência da Informação*, n.1, p. 77-99, 2008. Disponível em: <http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/940>. Acesso em: 26 dez. 2019.

HJORLAND, Birger. *What is knowledge organization (KO)?* Disponível em: http://www.db.dk/bh/lifeboat_ko/CONCEPTS/knowledge_organization.htm. Acesso em: 22 dez. 2019.

HODJE, Gail. *Systems of Knowledge Organization for Digital Libraries: beyond traditional authority files*. Washington, DC, the Council on Library and Information Resources. 2000. Disponível em: <http://www.clir.org/pubs/reports/pub91/1knowledge.html>. Acesso em: 28 dez. 2019.

KÖCHE, José Carlos. *Fundamentos da metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

Le Coadic, Yves-françois. *A ciência da informação*. Tradução de Maria Yêda f. S. de Filgueiras Gomes. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LLARENA, Rosilene Agapito da Silva. *Gestão do Conhecimento na rede do ProJovem Urbano: modelo baseado nas políticas públicas*. João Pessoa, 2015. 327 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação), Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, 2015.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Fundamentos de metodologia científica*. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARTINS, Gracy Kelli. *Institucionalização cognitiva e social da Organização e Representação do Conhecimento na Ciência da Informação no Brasil*. 2014. 184 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2014.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. *Introdução à administração*. 8ª ed., São Paulo: Atlas, 2012.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. *Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

PAIVA, Simone Bastos; ARAGÃO, Paulo Ortiz Rocha de; PEREIRA, Sandra Leandro. Gestão do conhecimento em uma organização baseada em conhecimento: uma abordagem qualitativa. *Produção & Produção*, n. 8, n. 2, p. 37-56, jun. 2005. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/ProdutoProducao/article/view/3212/1766>. Acesso em: 20 dez. 2019.

PINHEIRO, Lenia Vânia Ribeiro. *A Ciência da Informação entre a sombra e a luz: domínio epistemológico e campo interdisciplinar*. Rio de Janeiro, UFRJ\ECO, 1997. 266f. Tese (Doutorado em Comunicação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Comunicação (ECO), Rio de Janeiro, 1997.

PINHO, Fábio Assis. *Fundamentos da organização e representação do conhecimento*. 1ª ed. Recife: Editora Universitária da UFPE, v. 1. 2009. 156p.

PORTAL SEBRAE/PB. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/pb?codUf=16>. Acesso em: 05 dez. 2019.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação, origem, evolução e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.41-62, jan.\jun. 1996. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235>. Acesso em: 05 dez. 2019.

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. *Políticas e diretrizes de gestão do conhecimento no Sistema SEBRAE*. Brasília, 2015.

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NA PARAÍBA. *Relatório de Gestão SEBRAE Paraíba*. João Pessoa, 2017a.



SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NA PARAÍBA. *Relatório de identificação dos conhecimentos críticos do SEBRAE Paraíba*, João Pessoa, 2017b.

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NA PARAÍBA. *Projeto de gestão do conhecimento do SEBRAE Paraíba*, João Pessoa, 2018a.

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NA PARAÍBA. *Mapeamento dos Conhecimentos Críticos do SEBRAE/PB*, João Pessoa, 2018b.

STEWART, Thomas A. *A riqueza do conhecimento: o capital intelectual e a nova organização*. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

STOLLENWERK, Maria Fátima Ludovico. Gestão do Conhecimento: conceitos e modelos. In: TARAPANOFF, Kira (Org.). *Inteligência organizacional e competitiva*. Brasília: UNB, 2001. p. 143-163.

SVEYBI, Karl Erik. *A Nova Riqueza das Organizações: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento*. Tradução de Luiz Euclides T. F. Filho. – Rio de Janeiro: Campus, 1998.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. *DataGramaZero*, v.3, n.4, p.1-13, ago. 2002. Disponível em: https://biblioufal.files.wordpress.com/2013/10/inteligencia-competitiva-em-organizacoes_-dado-informacao-e-conhecimento1.pdf. Acesso em: 14 dez. 2019.

SCENARIOS OF THE TERM KNOWLEDGE ORGANIZATION IN INFORMATION SCIENCE: A STUDY WITH ITS APPLICATIONS IN THEORY AND PRACTICE

Abstract: It aims to analyze the scenarios of application of the term “knowledge organization” in the context of Information Science. It is characterized as an exploratory and descriptive study, with a qualitative approach. Research of bibliographic, documentary type and conducts field study in the Brazilian Service of Support to Micro and Small Companies (SEBRAE) Paraíba. Uses direct observation with notes in a field diary and content analysis for data analysis procedures and techniques for data collection. Recognizing that knowledge organization as a managerial approach refers to a characteristic given as companies or institutions that cultivate knowledge as a competitive differential, derived from organizational theory or Administration and “making” organization of knowledge as an act of organization / use can be understood as a discipline which has its origins selected in Librarianship. It infers that SEBRAE Paraíba is configured as a knowledge organization by the managerial approach and, also, it is an institution that is concerned with the organization of knowledge in the perspective of organizing, structuring knowledge.

Keywords: Organization of knowledge; Knowledge management; Information Science.

FINANCIAMENTO

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES), código de financiamento 001, pelo apoio no financiamento.