



MEMÓRIA ORGANIZACIONAL, MEMÓRIA CORPORATIVA E MEMÓRIA INSTITUCIONAL: DISCUSSÕES CONCEITUAIS E TERMINOLÓGICAS

Letícia Gorri Molina¹ e Marta Lígia Pomim Valentim²

¹Doutoranda do PPGCI Unesp/Marília – Docente da Universidade Estadual de Londrina (UEL) – Brasil

²Docente do PPGCI Unesp/Marília – Brasil

RESUMO

A proposta do presente trabalho é apresentar uma discussão conceitual e terminológica relativa aos termos: memória organizacional, memória corporativa e memória institucional, visto que é um assunto ainda pouco estudado e explorado na área acadêmica. O estudo é de cunho teórico e o tipo de pesquisa é bibliográfico. Como fontes de pesquisa, foram utilizados livros, bibliotecas digitais de teses e dissertações no âmbito do país e o Portal de Periódicos da CAPES. Este estudo está em andamento e faz parte da pesquisa de doutorado “Memória organizacional e a constituição de bases de conhecimento”. Como resultado parcial, observa-se que a questão da “memória” é estudada por diferentes áreas do conhecimento, como: Psicologia, Neurociências, História entre outras; os conceitos de memória organizacional e memória corporativa são estudados pela área da Administração e Sistemas de Informação; o conceito de memória institucional é mais estudado pela área de Comunicação Empresarial enfocando a história da empresa. Além disso, observa-se o uso de outro termo, memória social, utilizado pelas áreas de Ciência da Informação e História.

Palavras-Chave: Memória Organizacional; Memória Institucional; Memória Corporativa; Gestão da Informação; Gestão do Conhecimento.

ABSTRACT

The proposal of present paper is to present a conceptual and terminological discussion relative to the terms: organizational memory, corporate memory and institutional memory that is a subject still little studied and explored in the academic area. The study is theoretical focus and the research kind is bibliographical. As research sources were utilized: books, digital libraries of theses and dissertations in the scope of the country and CAPES Journals Portal. This study is in course and is part of doctorate research "Organizational memory and the knowledge bases constitution". As the partial results, observes that the question about "memory" is studied by different areas of knowledge: Psychology, Neurosciences, History and others; the concepts about organizational memory and corporate memory are studied by Administration and Information Systems areas; the concept of institutional memory is more studied by Business Communication area focusing the company history. Beyond that, observes the use of another term, social memory, utilized by Information Science and History areas.

Keywords: Organizational Memory; Institutional Memory; Corporate Memory; Information Management; Knowledge Management.

1 INTRODUÇÃO

Compreender a informação como recurso imprescindível é condição *sine qua non* à sobrevivência da sociedade. Caso isso não ocorra, o desperdício e a inadequação dos recursos tecnológicos, acúmulo de informações armazenadas em meios inadequados e incompatíveis, desconhecimento dos acervos de informação e sua consequente subutilização são inevitáveis.

O conceito de informação, se relacionado ao fenômeno da memória, pode ser entendido como estímulos, impressões que integram o quadro mais geral das lembranças que compõem o acervo de experiências dos indivíduos (THIESEN, 2006). Nesse contexto, os fenômenos da memória, tanto nos seus aspectos biológicos como nos psicológicos, nada mais são do que os resultados de sistemas dinâmicos de organização e apenas existem na medida em que a organização os mantém ou os reconstitui (LE GOFF, 2003).

Dessa forma, é que a memória – e suas várias possibilidades de guardar o passado – passa a ser um saber constituído de vários povos. Saber criado e socialmente construído. Quando se reconhece o papel dos sujeitos no processo cumulativo de transformação, a mensagem socialmente transmitida ganha *status* de memória (SHIKIDA; MOURA, 2007).

2 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E MEMÓRIA

A Ciência da Informação (CI), no seu desenvolvimento, tem recebido influências de diferentes áreas do conhecimento, como a Filosofia, Biologia, Psicologia, Matemática entre outras. Assim, essas diferentes visões teóricas se refletem através de diversas definições e significações do seu objeto de estudo, a “informação”.

Em meados do Século XX, a CI era orientada por um paradigma físico, considerando a informação como um signo físico, disseminado por sinais elétricos, “[...] implica numa analogia entre a veiculação física de um sinal e a transmissão de

uma mensagem, cujos aspectos semânticos e pragmáticos intimamente relacionados ao uso diário do termo informação são explicitamente descartados por Shannon” (CAPURRO, 2003, p.7).

Esse paradigma foi substituído pelo paradigma cognitivo, considerando a busca da informação como um processo cognitivo e de suprimento das necessidades do sujeito. “[...] trata de ver de que forma os processos informativos transformam ou não o sujeito, entendido em primeiro lugar como sujeito cognoscente possuidor de “modelos mentais” do “mundo exterior” que são transformados durante o processo informacional” (CAPURRO, 2003, p.8). Nesse momento, são inseridas teorias sobre os modelos mentais existentes no sujeito cognoscente, e que pertencem à estrutura cerebral de todo ser humano.

O terceiro paradigma é o social, que considera a informação inserida nas relações sociais estabelecidas entre os grupos sociais e a sociedade moderna. Nesse contexto, “[...] o objeto da ciência da informação é o estudo das relações entre os discursos, áreas de conhecimento e documentos em relação às possíveis perspectivas ou pontos de acesso de distintas comunidades de usuários” (HJØRLAND *apud* CAPURRO, 2003, p.10).

É neste contexto, o das relações sociais estabelecidas entre os grupos sociais e a sociedade moderna, que devemos analisar e estudar a conservação da memória que, em sua forma oral, para sua representação em um registro escrito, significa ao menos duas coisas: limita os danos que a morte, enquanto desaparecimento do portador da memória provoca; e permite, ao mesmo tempo, que a quantidade de informação armazenada aumente, não somente individualmente, mas em formas compartilhadas com outras memórias (CRIPPA, 2010, p.83).

Dessa forma, “[...] é a partir das narrativas que a humanidade pode apropriar-se de infinitas informações que lhe possibilita, responder de maneira diversa as suas demandas cotidianas, construir e constituir conhecimento para gerações futuras, fazendo-se presente e útil dentro do mundo [...] Quando se reconhece o papel dos sujeitos no processo cumulativo de transformação, a mensagem socialmente transmitida ganha status de memória” (SHIKIDA; MOURA, 2010).

Corroborando com esta ideia, Azevedo Netto (2007, p.6) defende que “[...] a informação [pode ser] considerada aquela que diz respeito a uma produção de significados socialmente aceitos. É aquele fenômeno em que há não só a produção

de um bem simbólico, mas também sua disseminação e consumo, que implica na sua própria reprodução, já que a dimensão espacial é extremamente dinâmica, dentro da sua re-contextualização”.

Para Lévy (1993, p.77), a sociedade oral primária, aquela que remete ao papel da palavra, antes da adoção da escrita, “[...] quase todo o edifício cultural está fundado sobre as lembranças dos indivíduos. A inteligência, nestas sociedades, encontra-se muitas vezes identificada com a memória, sobretudo a auditiva”.

Le Goff (2003, p.427-428) explica que

O aparecimento da escrita está ligado a uma profunda transformação da memória coletiva, lhe permitindo um duplo progresso, ou seja, o desenvolvimento de duas formas de memória: 1. a comemoração - celebração através de um monumento comemorativo de um acontecimento memorável; 2. documento escrito num suporte especialmente destinado à escrita.

Percebe-se que o homem durante a sua evolução, e conseqüentemente da sociedade, tem desenvolvido técnicas que o ajude a se comunicar de forma consistente, além de possibilitar diferentes formas de registro do seu conhecimento. Inicialmente, transmitia-se a informação de forma oral; porém, com o passar do tempo, diferentes formas de escrita foram sendo criadas, conforme sua evolução e a sociedade a qual ele pertencia. No decorrer da história humana, a informação foi registrada em pedras, mármores, na argila, no papiro, no pergaminho e, finalmente, no papel.

Porém, Lévy (1993, p.91-92) alerta para que

As tecnologias intelectuais [como a escrita] ocupam o lugar de auxiliares cognitivos dos processos controlados, aqueles que envolvem a atenção consciente e dispõem de tão poucos recursos no sistema cognitivo humano. Desta forma, [...] servem como paliativo para certas fraquezas dos processos automáticos como as heurísticas de raciocínio e os mecanismos esquematizantes da memória de longo prazo.

Nessa perspectiva, o fato da memória humana não conseguir registrar com exatidão toda informação e conhecimento constituídos, o uso da escrita possibilita o registro de parte desse conteúdo, sendo que outra parte será perdida, esquecida. Deixará de fazer parte da memória daquele indivíduo ou sociedade.

Dodebei (2010), em seus estudos relativos à memória, verifica que “[...] é somente a partir do século XX que o mundo é visto como um espaço informacional e

memorial, em que os aspectos materiais e imateriais dos objetos criados pelas sociedades entram em disputa”.

Dessa forma, Crippa (2010, p.81) considera que a memória permite o resgate de algo pertencente ao passado, comparando-os com os dados do presente, proporcionando a preservação de determinadas informações, essenciais para a experiência individual e o conhecimento de natureza científica, filosófica ou técnica. A memória é considerada o único instrumento através do qual ideias e palavras podem ser reunidas, fugindo, assim, ao império do imediato: imprime as direções do tempo e permite uma continuidade social. Sem ela, desapareceriam os elos sociais, assim como a própria noção de sociedade, as identidades individuais e coletivas, a possibilidade da construção do conhecimento, ou seja, pode ser considerada uma ferramenta para a construção de uma determinada sociedade, assim como de transmissão cultural.

Nesse contexto, a autora acima citada defende que

A divisão que se estabelece na distribuição e atribuição de formas de conhecimento diversas reflete as formas de organização da memória do conhecimento de uma época específica, ligada ao desenvolvimento do pensamento científico e às ambições das instituições públicas decorrentes da configuração do Estado Moderno [...] (CRIPPA, 2010, p.102).

Lévy (1993, p.78) defende que

[...] da mesma forma que o raciocínio espontâneo não tem muito a ver com uma “razão” hipotética fixada em sua essência, nossa memória não se parece em nada com um equipamento de armazenamento e recuperação fiel das informações. E, antes de mais nada, de acordo com a psicologia cognitiva contemporânea, não há apenas uma, mas diversas memórias, funcionalmente distintas [...] A memória de curto prazo, ou memória de trabalho, mobiliza a atenção [...] A memória de longo prazo [...] é armazenada em uma única e imensa rede associativa, cujos elementos difeririam somente quanto a seu conteúdo informacional e quanto à força e número das associações que os conectam.

Para este autor, a memória humana possibilita o armazenamento e recuperação de informações, porém, não de forma exata, assim como não pode ser comparada a um sistema baseado em tecnologia, visto que podem ocorrer algumas falhas neste processo de armazenamento e recuperação pelo fato do cérebro humano ter seu funcionamento de forma complexa. Além disso, o homem possui

diferentes formas de memória: auditiva, visual, sensorial, emocional, etc., estudadas pela Psicologia e pela Neurociência.

Segundo Almeida (2006, p.2), a memória pode ser considerada uma função que beneficia os seres humanos, pois permite a utilização de experiências passadas na solução de novos problemas; proporciona lembranças sobre experiências pessoais, possibilitando formas de antecipar eventos. Para tanto, ela se fundamenta em habilidades de aquisição, de armazenamento, de recuperação e de uso de informação.

Para Le Goff (2003, p.427),

Nas sociedades sem escrita, a memória coletiva parece ordenar-se em torno de três grandes interesses: a idade coletiva do grupo, que se funda em certos mitos, mais precisamente em mitos de origem; o prestígio das famílias dominantes, que se exprime pelas genealogias; e o saber técnico, que se transmite por fórmulas práticas fortemente ligadas à magia religiosa.

Santos (2003, p.19) alerta que a grande ameaça do mundo moderno é a perda da memória como aprendizado, inserida no mundo da informação. Com a substituição do operário de fábrica, o trabalho se reduziu a simples atos mecânicos e repetitivos, não sendo necessário o uso do aprendizado, acumulado por toda uma vida, para o desenvolvimento das atividades laborais. Além disso, a passagem da sociedade oral para a escrita faz com que parte da transmissão de conhecimento e valores entre as gerações sejam perdidas. Isto porque na sociedade oral havia toda a estruturação de rituais para a transmissão do conhecimento. Com o surgimento da escrita, a memória transmitida por textos, objetos, pedras, edifícios e máquinas, embora dêem a impressão, não possibilitam a preservação total do passado, reproduzindo somente parte do que foi vivenciado.

3 A MEMÓRIA SOB DIFERENTES ENFOQUES

O estudo da memória tem sido realizado por diversas áreas do conhecimento, como: Psicologia, Neurociência, História, Arqueologia, Administração, Sistemas de Informação, Comunicação e Ciência da Informação. Cada qual, com sua visão específica.

Segundo um estudo de Erll e Nünning (2008, p.1) constata-se que nas últimas duas décadas, a relação entre cultura e memória tem sido discutidas em várias partes do mundo, de forma interdisciplinar, envolvendo diversos campos de pesquisa como as áreas de História, Sociologia, Arte, Literatura e Mídias, Filosofia, Teologia, Psicologia e Neurociência, reunindo os campos das humanidades, estudos sociais e ciências naturais.

Dodebei (2010, p.71) relata que “[...] a memória compreendida sob a dimensão cultural pode abarcar fronteiras de outras disciplinas que têm o passado como material de estudo, como a História, a Arqueologia, a Ciência da Informação”.

Santos (2003, p.25-26) defende que nós somos formados pela memória que temos; que ela não é só pensamento, imaginação e construção social. Nossa memória é formada por uma determinada experiência de vida capaz de transformar outras experiências, quando em contato com resíduos deixados anteriormente. A memória vai além da mente humana, do corpo, do aparelho sensitivo e motor, do tempo físico; sendo objetivada em representações, rituais, textos e comemorações.

Esta visão, defendida por Santos, corrobora com o fato de várias áreas do conhecimento humano estudarem a memória, cada qual com sua percepção e especificidades. O mesmo autor relata que

Nas reflexões filosóficas, a memória apareceu durante muitos séculos associada à noção de tempo. Mas a memória não se refere apenas ao passado. A memória excede o escopo da reflexão humana, como excede a noção que temos de passado e presente, uma vez que ela tanto faz parte da existência humana, e enquanto tal não pode ter uma única definição, como faz parte do próprio cosmos (SANTOS, 2003, p.28).

Podemos considerar que a memória está intimamente ligada ao futuro, pois é a partir de que temos internalizado como sujeitos cognoscentes, que nos estruturamos como indivíduos sociais e construímos nosso presente, e conseqüentemente, influímos em nosso futuro. Não existe futuro sem passado.

Para Le Goff (2003, p.422) “[...] o estudo da memória social é um dos meios fundamentais de abordar os problemas do tempo e da história, relativamente aos quais a memória está ora em retraimento, ora em transbordamento”.

O termo memória empresarial é estudado pela área de Comunicação, constituindo-se numa área de atuação específica e importante no universo empresarial, ainda que se assista a várias distorções de seus princípios

fundamentais, em particular no Brasil. Essas distorções se relacionam a projetos que, apesar de se auto-intitularem “históricos”, não se valem da metodologia de análise da ciência, seja em relação à multiplicidade de fontes de pesquisa, seja ao compromisso com sua legitimidade (TOTINI; GAGETE, 2004, p.117).

No Brasil, o estudo da memória empresarial partiu da iniciativa de acadêmicos, a partir da Década de 1960, interessados na reflexão sobre a estrutura e a evolução industrial brasileira, buscando compreender a relação entre os aspectos econômicos, a ideologia, e a estrutura paternalista dessas empresas (TOTINI; GAGETE, 2004, p.117).

As autoras acima citadas (2004, p.120) ainda relatam que

Nos últimos anos [...] diversas empresas e instituições tem se valido de projetos de memória empresarial como ferramenta de gestão estratégica, quer no que se refere ao auto-conhecimento necessário às tomadas de decisão do presente e ao planejamento do futuro, quer na construção de políticas de relacionamento com seus *stakeholders*.

Em relação ao termo Memória Institucional (MI), temos os estudos de Icléia Thiesen Costa (1997) que define memória como um elemento primordial no funcionamento das instituições, porquanto é através da memória que as instituições se reproduzem na sociedade a qual está inserida, retendo somente as informações que interessem ao seu funcionamento. Nesse contexto, as informações podem ser buscadas tanto interna quanto externamente às instituições. Além disso, a MI está em permanente elaboração e evolução, visto que é resultante da função do tempo, ou seja, a MI engloba a instituição como um todo, sendo formada com o passar do tempo. A autora também defende que os indivíduos é que fazem a memória das instituições, sendo ela o reflexo dessa trajetória social e histórica.

O que se observa atualmente em relação à geração e acúmulo de grandes massas documentais e informacionais, é que o acesso e o uso desses conteúdos, que são gerados pelas organizações, têm sido dificultados pela falta da estruturação e utilização de sistemas informáticos eficientes que possibilitem ao colaborador da organização ter, de fato, um conjunto de recursos que facilitem o acesso a esses conteúdos.

Nesse contexto, Crippa (2010, p.105) afirma que

As direções mais atuais da Memória estão, hoje, profundamente ligados às técnicas de cálculo e manipulação da Informação, através

do uso de máquinas e instrumentos cada vez mais complexos. As técnicas e tecnologias moldam nossa relação com a memória, que se transforma no tempo. A noção de memória, tanto individual como coletiva, tende a se identificar com uma visão estritamente tecnológica, tornando comum o hábito de considerar que todo conhecimento necessário está registrado em algum suporte externo.

Dessa forma, Le Goff (2003, p.462) apresenta a função da memória situando-a da seguinte forma em um computador que compreende: meios de entrada; elementos dados de memória, constituídos por dispositivos magnéticos que conservam as informações registradas; meios de cálculo rápido; meios de controle; meios de saída. Com a utilização de processos que visem localizar, representar, disponibilizar, medir e evoluir os conhecimentos estratégicos da corporação de maneira sistemática e organizada, podemos entender que esse processo é viável, necessário e capaz de trazer resultados eficientes (SIQUEIRA, 2005).

Nesse ambiente em que as tecnologias são desenvolvidas a todo instante, as formas de comunicação são diversas, a transmissão da informação ocorre cada vez mais rapidamente e em maior quantidade. Assim, a informação e o conhecimento são gerados de forma diferente, do que era há alguns anos, porquanto as tecnologias da informação e comunicação, ainda não haviam sido desenvolvidas.

A inteligência do ser humano tende a se expandir frente a um ambiente adequado, quanto mais é estimulada e quanto mais os indivíduos compartilham seus conhecimentos, novos conhecimentos serão gerados. O indivíduo irá se desenvolver intelectualmente e gerar mais conhecimento, a partir do que ele internalizou e do que ele recebeu/trocou no momento do compartilhamento.

Macedo (2003) defende que,

[...] na consecução do trabalho diário, são realizadas [...] atividades, que resultam na produção de informação e conhecimento e num incontável número de documentos que se dispersam na organização. O conhecimento institucionalmente organizado compõe uma base importante para a tomada de decisões, refletida na forma de ações político-econômicas e administrativas.

Segundo Davenport e Prusak (2003, p.83), para que a informação e o conhecimento sejam adequadamente organizados, visando seu futuro acesso e transferência para os usuários e para a organização, ele deve sofrer um processo de codificação, que de acordo com os autores, significa tornar o conhecimento acessível aos usuários que dele necessitam.

A codificação – não aquela utilizada de forma computacional – transforma o conhecimento, tornando-o inteligível e organizado, convertendo-o em formatos acessíveis e aplicáveis. Isto é, organizando-o em bases informatizadas, por meio de uma linguagem comum a todos os usuários que o acessarão, possibilitam o seu acesso com maior eficiência e qualidade.

De acordo com Spiller e Pontes (2007, p.99), “[...] as experiências pelas quais passa uma organização são acumuladas, ao longo dos anos, nas suas pessoas, cultura, processos e em seus documentos, e esse conjunto de conhecimentos forma a sua memória”.

Nesse ambiente, as empresas tem sentido a necessidade de desenvolverem mecanismos, com base nas novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), que as auxiliem na resolução de algumas situações como, por exemplo, a grande produção de informação, e conseqüentemente de conhecimento; a crescente necessidade de sua preservação, localização, análise, tratamento e disseminação, a serem disponibilizadas virtualmente.

Dessa forma, Crippa (2010, p.83) afirma que,

Hoje em dia, quando se pensa nos suportes de registro digitais, Memória é uma palavra-chave na organização dos estoques de informação e de sua recuperação. Uma memória virtual, feita de impulsos eletrônicos e bytes, que deslocam seu significado de maneira definitiva para o exterior, para a máquina enquanto memória tecnológica e produtiva.

Assim, as TICs podem e devem ser vistas como um recurso importante para a coleta, tratamento e disseminação de dados e informação, assim como para a geração de novos conhecimentos por parte dos integrantes de uma determinada comunidade de especialidade.

Segundo Simão (2010) o termo Memória Organizacional (MO) é utilizado em inglês, como: *corporate memory* ou *organizational memory*, ou seja, Memória Corporativa e Memória Organizacional são utilizadas como sinônimos. Para este autor, a Memória Organizacional deve “[...] permitir responder às principais questões que se faça sobre a organização, seu ambiente, seus processos e produtos”.

Lehner e Maier (2000) confirmam, através dos seus estudos, que existem várias expressões utilizadas como sinônimos para MO: base de conhecimento empresarial, memória de grupo, mente de grupo, memória coletiva, inteligência

coletiva, inteligência corporativa, base de conhecimento compartilhado, repositório corporativo, banco de dados de *know-how*, portanto, diferentes termos compreendidos com o mesmo significado.

Laspisa (2007, p.37) define MO como

[...] conhecimento corporativo que representa experiências prévias que são arquivadas e compartilhadas pelos usuários. [...] constituída por um conhecimento explícito [...] e conhecimento tácito [...] e abrange aspectos funcionais, técnicos e sociais de trabalho, o trabalhador e o ambiente de trabalho.

Menezes (2006, p.31) define MO como “[...] acervo de informação, conhecimentos e práticas, agregados e retidos pela organização ao longo de sua existência, utilizados para o suporte às suas atividades, seus processos decisórios e para a preservação do seu capital intelectual, potencializando a gestão do conhecimento”.

Segundo Laudon e Laudon (2004, p.325-326), MO “[...] é a aprendizagem armazenada a partir do histórico de uma organização, e que pode ser utilizada para a tomada de decisões ou outras finalidades”. Como exemplos de repositórios, podem ser citados os manuais corporativos e relatórios de diversos tipos, sendo normalmente definidos em relação aos conteúdos que apresentam e aos processos ligados à memória organizacional (MORESI, 2006, p.288-289).

Abecker *et al.* (1998) defende que a MO é uma ferramenta que, além de ser um repositório de informação, também possibilita à organização o compartilhamento e reuso do conhecimento corporativo, individual e de aprendizagem das rotinas diárias da organização.

Esses bancos de conhecimento têm como objetivos a preservação, o gerenciamento e a disseminação do conhecimento produzido internamente à organização. Eles possibilitam a inserção de conteúdos informacionais, para que sejam preservados enquanto conhecimento e disseminados aos diversos usuários da instituição. Assim como evitar que haja retrabalho em relação à estruturação de documentos, que já existem e estão ao acesso de todos.

4 METODOLOGIA

De acordo com Oliveira (2007, p.33) o conhecimento pode ser construído através do diálogo estabelecido entre os autores escolhidos e definidos para a elaboração do referencial teórico, oferecendo uma sustentação teórica que possibilitará o desenvolvimento do tema de pesquisa, ou seja, o levantamento bibliográfico definido para o projeto tem o objetivo de subsidiar a elaboração de conhecimento, que dará embasamento para a análise, reflexão e discussão dos objetos e fenômenos da pesquisa.

A discussão dos termos memória organizacional, memória corporativa e memória institucional está em andamento, visto que faz parte da pesquisa de doutorado “Memória organizacional e a constituição de bases de conhecimento”. O levantamento dos termos apresentados e discutidos permitirá uma melhor compreensão dos conceitos utilizados pelas várias áreas do conhecimento científico, propiciando um enriquecimento no embasamento teórico da pesquisa em questão.

O trabalho foi realizado com o uso da pesquisa bibliográfica, que segundo Santos (2003, p.173), é feita com base em documentos já elaborados, tais como livros, dicionários, enciclopédias, periódicos, jornais e revistas, além de publicações como comunicação e artigos científicos, resenha e ensaios críticos. Oliveira (2007, p.69) defende que a principal finalidade da pesquisa bibliográfica é levar o “[...] pesquisador(a) a entrar em contato direto com obras, artigos ou documentos que tratem do tema em estudo”.

Foram pesquisadas as seguintes fontes de informação: livros, bibliotecas digitais de teses e dissertações no âmbito do país e o Portal de Periódicos da CAPES.

5 CONSIDERAÇÕES

Como mencionado anteriormente, a discussão dos termos apresentados no presente trabalho não está finalizada, porém percebe-se que várias áreas do conhecimento científico estudam as questões relacionadas à memória, cada qual com suas características e especificidades.

Isso ocorre pelo fato de o homem ser formado não somente por sua condição bio-física-eleto-química, mas também por sua história e cultura, isto é, o tempo e o espaço também fazem parte dessa formação.

O estudo do termo memória iniciou-se na área de Ciências Sociais, focando as relações sociais e o desenvolvimento da sociedade, além dos aspectos culturais de cada sociedade. Nesse contexto, também se encontra o termo Memória Coletiva, estudada por Maurice Halbwachs.

Com o levantamento e análise do material bibliográfico, observou-se também que os termos Memória Organizacional e Memória Corporativa são estudados pelas áreas da Administração e de Sistemas de Informação (Ciência da Computação) e são utilizados como sinônimos. Outros termos também são utilizados: base de conhecimento empresarial, memória de grupo, mente de grupo, memória coletiva, inteligência coletiva, inteligência corporativa, base de conhecimento compartilhado, repositório corporativo, banco de dados de *know-how*.

O conceito de Memória Institucional é estudado por Icléia Thiesen Costa. Inicialmente, a autora faz uma diferenciação entre organização e instituição, para depois definir o termo Memória Institucional. Ela defende que a MI está em constante desenvolvimento e estruturação, engloba a instituição como um todo, sendo formada com o passar do tempo. Além disso, também defende que a MO faz parte da MI, ou seja, a MI é maior do que a MO.

A área de Comunicação Empresarial também estuda a Memória Institucional, porém enfoca a Memória Empresarial da organização, destacando a reflexão entre os aspectos econômicos, ideológicos e estruturais das empresas.

Outro termo também encontrado, relativo aos estudos da memória, foi Memória Social, hoje estudado pelas áreas da Ciência da Informação e História.

O que se percebe que esta é uma área de pesquisa científica de grande importância. De acordo com os estudos analisados, na sociedade oral, os conhecimentos eram passados, de geração a geração, na forma de rituais; na idade média, na forma de comemorações e construção de monumentos. Essas formas de transmissão do conhecimento, e conseqüente registro da memória, exigiam maior envolvimento do homem, o que poderia possibilitar melhor registro dos acontecimentos da época. Hoje, com o surgimento das TICs, a geração de informação e construção do conhecimento é muito grande, e o homem pode não

conseguir gerenciar todo este conteúdo. Além disso, o registro deste conteúdo pode ser dificultado pela falta de estruturação de tecnologias adequadas e apropriadas a registrar toda informação e conhecimento construído socialmente.

REFERÊNCIAS

- ABECKER, A. *et al.* Toward a technology for organizational memories. **IEEE Intelligent Systems**, p.40-48, May/Jun. 1998.
- ALMEIDA, M. B. **Um modelo de ontologias para representação da memória organizacional**. Belo Horizonte: UFMG, 2006. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).
- AZEVEDO NETTO, C. X. de. Informação e memória: as relações na pesquisa. **Revista História em Reflexão**, Dourados (MS), v.1, n.2, p.1-20, jul./dez., 2007.
- CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais Eletrônicos...** Belo Horizonte, ANCIB, 2003.
- COSTA, I. T. M. **Memória institucional**: a construção conceitual numa abordagem teórico-metodológico. Rio de Janeiro: UFRJ, 1997. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).
- CRIPPA, G. Memória: geografias culturais entre história e ciência da informação. In: MURGUIA MARANON, E. I. (Org.). **Memória**: um lugar de diálogo para arquivos, bibliotecas e museus. São Carlos: Compacta, 2010. p.79-110
- DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. 237p.
- DODEBEI, V. L. D. L. de M. Informação, memória, conhecimento: convergência de campos conceituais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2010. **ANAIS...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010.
- DRUCKER, P. F. **O melhor de Peter Drucker**: o homem, a administração, a sociedade. São Paulo: Nobel, 2002. 570p.
- ERLL, A.; NÜNNING, A. **Cultural memory studies**: an international and interdisciplinary handbook. Berlin; New York: Walter de Gruyter, 2008. Disponível em: <<http://www.let.leidenuniv.nl/pdf/geschiedenis/cultural%20memory.pdf>> Acesso em: 25 abr. 2011.
- LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais**: administrando a empresa digital. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004. 562p.
- LASPISA, D. FREDERICK. **A influência do conhecimento individual na memória organizacional**: estudo de caso em um *call center*. Florianópolis: UFSC, 2007. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).
- LE GOFF, J. **História e memória**. 5.ed. Campinas: Editora Unicamp, 2003.
- LEHNER, F.; MAIER, R. K. How can organization memory theories contribute to organizational memory systems? **Information Systems Frontiers**, v.2, n.3/4, p.277-298, 2000.

- LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993. 208p.
- MACEDO, N. A. M. **Criando uma arquitetura de memória corporativa baseada em um modelo de negócio**. Rio de Janeiro: PUC-RJ, 2003. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Informática – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-RJ).
- MENEZES, E. M. de. **Estruturação da memória organizacional de uma instituição em iminência de evasão de especialistas**: um estudo de caso na COHAB. Brasília: UCB, 2006. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação – Universidade Católica de Brasília (UCB).
- MORESI, E. A. D. Memória organizacional e gestão do conhecimento. In: TARAPANOFF, K. (Org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT; UNESCO, 2006. 453p.
- SANTOS, I. E. dos. **Manual de métodos e técnicas de pesquisa científica**. 5.ed. Niterói [RJ]: Impetus, 2005.
- SANTOS, M. S. dos. **Memória coletiva e teoria social**. São Paulo: Annablume, 2003.
- SHIKIDA, A. M.; MOURA, M. A. Memória e redes sociais: informação e conhecimento em relatos orais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007. **ANAIS...** Salvador: UFBA, 2007.
- SIMÃO, H. E. Memória organizacional. Disponível em: <www.batebyte.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=1716>. Acesso em: 26 abr. 2010.
- SPILLER, A.; PONTES, C. C. C. Memória organizacional e reutilização do conhecimento técnico em uma empresa do setor eletroeletrônico no Brasil. **RBGN**, São Paulo, v.9, n.25, p.96-108, set./dez. 2007.
- SIQUEIRA, M. C. **Gestão estratégica da informação**. Rio de Janeiro: Brasport, 2005. 158p.
- THIESEN, I. Informação, memória e história: a instituição de um sistema de informação na corte do Rio de Janeiro. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n. esp., 1. Semestre, 2006.
- TOTINI, B.; GAGETE, E. Memória empresarial, uma análise da sua evolução. In: NASSAR, P. (Org.). **Memória de empresa**: história e comunicação de mãos dadas, a construir o futuro das organizações. São Paulo: ABERJE, 2004. p.113-126