

REFLEXÕES SOBRE O USO DA CURADORIA DIGITAL PARA CRIAÇÃO, GESTÃO E PRESERVAÇÃO DA MEMÓRIA ORGANIZACIONAL

Gustavo Henrique de Aragão Ferreira

Doutorando - PPGCI – UFPE. Prof. Substituto - UFPE - CAA - Núcleo de Gestão. Prof. Assistente - ASCES UNITA - Pólo de Educação Comunitária do Agreste de PE. Prof. Tutor/ UFRPE/ Especialização em Gestão Pública/EAD.

E-mail: admghaf@gmail.com

http://lattes.cnpq.br/6786927992270561

Resumo

Correlaciona os conceitos de gestão da informação, memória organizacional e curadoria digital e refletir sobre a aplicação do processo de curadoria na criação, gestão e preservação da memória organizacional. Esta é uma pesquisa descritiva e qualitativa, que fez uso do estudo de caso intrínseco com uma consultoria empresarial para apresentar elementos que podem compor a memória organizacional. Verificou-se que as etapas do processo de curadoria em muito podem contribuir com a criação, organização, gestão e preservação da memória organizacional. Ressalta-se que, como a memória organizacional trabalha com muitos tipos de documentos arquivísticos e com conjuntos de dados, é preciso tratar das particularidades desses tipos de documento na implementação do processo de curadoria. Além de se atentar para questões como a relação entre os elementos que comporão a memória e a melhor forma de descrever e contextualizar cada elemento da mesma.

Palavras-chave: Memória Organizacional. Gestão da Informação. Curadoria Digital. Consultoria Empresarial.

1 INTRODUÇÃO

A Sociedade da Informação tem como característica clara a modificação das estruturas econômicas, políticas, sociais e culturais dos países e cria uma necessidade de que se estabeleçam novas políticas, que tenham por objetivo o ajuste, mediante cada realidade cultural, e o melhor aproveitamento destas mudanças para o ambiente social (MARQUES; PINHEIRO, 2013).

Nessa conjuntura de mudanças, o grande volume de informações produzido pela sociedade atual é uma das questões mais críticas, que termina por gerar a demanda por uma grande diversidade de profissionais com diferentes competências para gerenciá-las, descrevê-las e preservá-las. Profissionais que vão desde os bibliotecários e arquivistas até os consultores de informação e gestores de bancos de dados e de comunicação, requerendo um conhecimento interdisciplinar englobando as áreas de Comunicação, Computação e Ciência da Informação. (CUNHA, 2000).

Dentro da Ciência da Informação, a área de Gestão da informação (GI) abrange a identificação das peculiaridades e formas de funcionamento da informação no contexto organizacional, visando entender as práticas de obtenção, organização e distribuição da informação, inclusive no ambiente externo à organização. Cabe também à GI realizar uma triagem de fontes, através da percepção e entendimento das facilidades e dificuldades relacionadas às mesmas na hora de apropriação, estruturação e disseminação das informações (DUARTE *et al.*, 2011).

De acordo com Davenport (1998), o processo de obtenção da informação, se apresenta como uma ação continuada, tendo maior eficiência um sistema de obtenção que não seja interrompido. Visto que isso vem a garantir aos usuários a certeza de que sempre encontrarão o que precisam em um pacote composto por informações, produtos e serviços oriundos dessa obtenção. Ainda, conforme o autor, a atividade de apropriação se baseia em fases que tangenciam a exploração do ambiente informacional e a classificação dessa informação em uma estrutura de categorias, para posterior formatação e organização da mesma. (DAVENPORT, 1998).

Cunha (2000) explica que a GI dá suporte à aprendizagem organizacional, por exercer tratamento sobre as informações coletadas e, mediante as necessidades pré-condicionadas, termina por gerar conhecimento organizacional, que é disseminado e apoia diretamente o processo decisório. Nesse sentido, se fazem necessárias estruturas que retenham, de forma sistemática, a informação relevante para a organização. Ou seja, se torna estratégico criar uma memória organizacional dentro do contexto empresarial, para que a GI possa ser mais efetiva.

De acordo com Izquierdo (2014), memória remete à conservação, aquisição, formação e evocação de informações. Quando a memória armazena o conhecimento

capturado ou criado, organizado, divulgado e reutilizado pelos funcionários de uma empresa/organização, segundo Conklin (2001), ela passa a ser chamada de memória organizacional. Esta visa fazer uma representação explícita e persistente dos conhecimentos e informações fundamentais para a organização, a fim de facilitar o acesso, compartilhamento e reuso, por todos os membros da empresa/organização. Essa memória, de acordo com Abecker (1998) tem o potencial de aperfeiçoar a forma como a empresa gerencia seu conhecimento. Ou seja, é possível considerar essa memória como um acervo de informações, que proporciona o compartilhamento e reutilização do conhecimento da empresa, dos indivíduos que dela fazem parte e das habilidades do saber fazer as atividades da organização (FREIRE et al., 2012). Devido a sua importância, é preciso que essa memória seja criada, gerenciada e preservada, enquanto de interesse da empresa, como forma de gestão do conhecimento nela produzido.

Considerando que essa memória, nos dias atuais, é armazenada em meio digital e composta por conhecimentos registrados e documentos em meio digital, torna-se relevantes considerar questões de curadoria digital para que seja fornecido acesso a longo prazo a essa memória. Curadoria digital compreende “o conjunto de ações que garantem que um conjunto de dados é genuíno, permitindo o seu uso por outros que não os seus produtores” (FERREIRA et al., 2012, p.26). As ações englobam gerenciamento de dados. Ressalta-se que empresas estão começando a utilizar curadoria digital para melhorar a qualidade da informação e dos dados em seus processos operacionais e estratégicos.

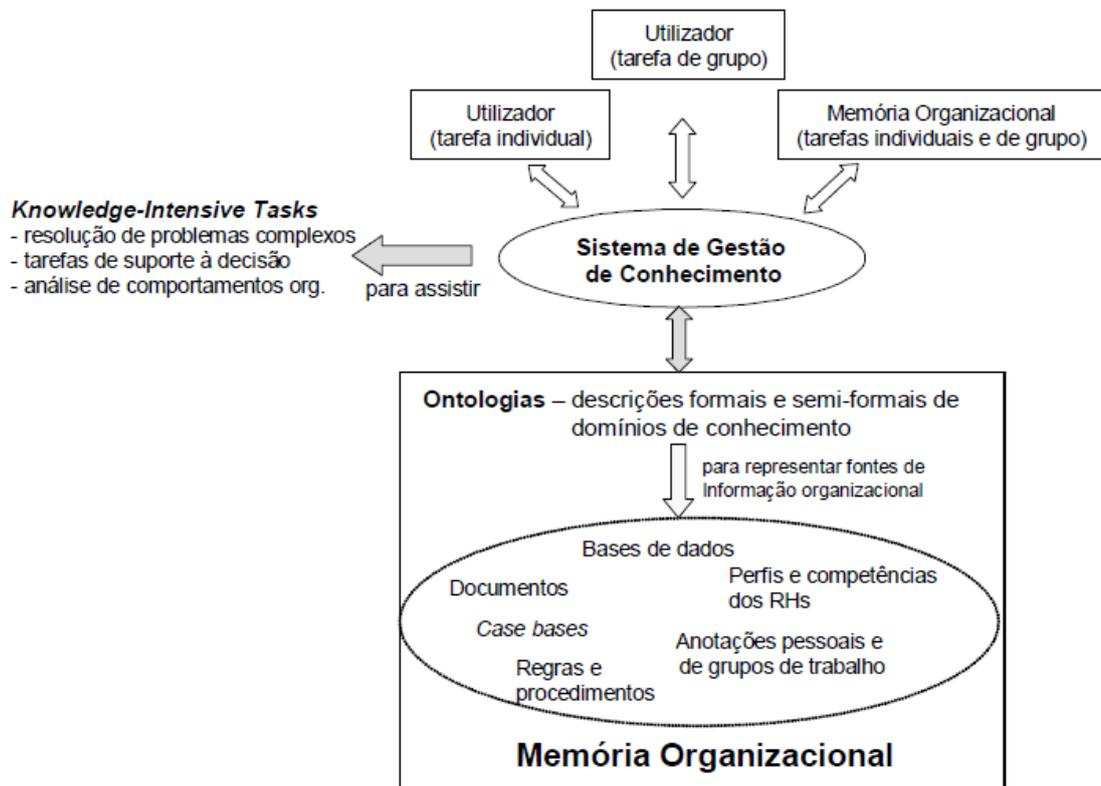
Nessa conjuntura, este artigo visa correlacionar os conceitos de gestão da informação, memória organizacional e curadoria digital e refletir sobre a aplicação do processo de curadoria na criação, gestão e preservação da memória organizacional.

Esta investigação é descritiva e tem um caráter qualitativo, além de se basear na pesquisa bibliográfica (LAKATOS; MARCONI, 2003). Para ilustrar a composição da memória organizacional é utilizado um estudo de caso com uma consultoria empresarial.

2 MEMÓRIA ORGANIZACIONAL (MO)

O termo Memória Organizacional ou Sistema de Memória Organizacional, segundo Khun e Abecker (1997), é um sistema informático que permite a captura de diversos recursos de conhecimento presentes e acumulados na organização, sendo estes importantes condicionantes à eficácia e a eficiência dos processos de trabalho com base no conhecimento humano e da organização. De acordo com a Figura 1, busca tornar clara a percepção de que a memória organizacional envolve todo um contexto de usuários, que desenvolvem ações individuais e em grupo, se apoiando em sistemas de gestão do conhecimento, com representações ontológicas diversas, que servirão de apoio à resolução de problemas, às tarefas de suporte à decisão, bem como às análises de comportamento organizacional.

Figura 1 – Visão geral de uma memória organizacional



Fonte: VASCONCELOS; ROCHA; KIMBLE, 1996

Archeion Online, João Pessoa, v.6, n.2, p.45-61, jan. / jun. 2019

DOI - 10.22478/ufpb.2318-6186.2019v6n2.46824

<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/archeion>. ISSN 2318-6186. Licença



Em seus estudos, Macintosh (1997) afirmou ser relevante e identificou, a partir da observação de alguns entraves ao desempenho e produtividade de empresas baseadas em conhecimento não identificado, algumas razões para a construção de um sistema de memória organizacional como recurso de gestão. Essas razões estão resumidas no Quadro 1.

Quadro 1 – Comparativo da Existência e Inexistência da MO numa Organização

Sem Memória Organizacional	Com Memória Organizacional
<ul style="list-style-type: none">• Perda de tempo na busca pela informação necessária;• O expertise prático essencial está presente na cabeça de poucas pessoas;• Muita informação valiosa espalhada em grandes conjuntos de dados e documentos;• Existe retrabalho na repetição de erros que não foram registrados em experiências anteriores;• Queda de qualidade nos produtos/serviços devido à ineficiência de fluxos de informação entre diversas áreas estratégicas na organização.	<ul style="list-style-type: none">• Evita-se a perda de conhecimento corporativo (capital intelectual), quando uma pessoa-chave sai da organização;• Explora-se com assertividade a experiência acumulada em erros cometidos no passado, com vistas a reduzir e/ou evitar a repetição dos mesmos;• Aprimoram-se os fluxos da informação na organização;• Integra-se o expertise prático essencial a partir de várias áreas estratégicas da organização;• Melhora-se o processo de aprendizagem organizacional e individual.

Fonte: Khun e Abecker (1997)

Segundo Khun e Abecker (1997), existem algumas condições para a implementação de um sistema de MO, observadas em diferentes tipos de estrutura e que objetivam reduzir o impacto dos fatores organizacionais limitantes citados no Quadro 1, para organizações sem memória organizacional. As condições são apresentadas a seguir.

a) **Filtragem e Apresentação das Informações Relevantes** - a organização dispõe de diversas fontes de informação, tais como e-mails, documentos eletrônicos e impressos, bases de dados que geram relatórios de sistemas de gerenciamento, documentos pessoais dos colaboradores, entre outros suportes. Um dos papéis chaves da MO é permitir que isso esteja devidamente armazenado, com vistas a

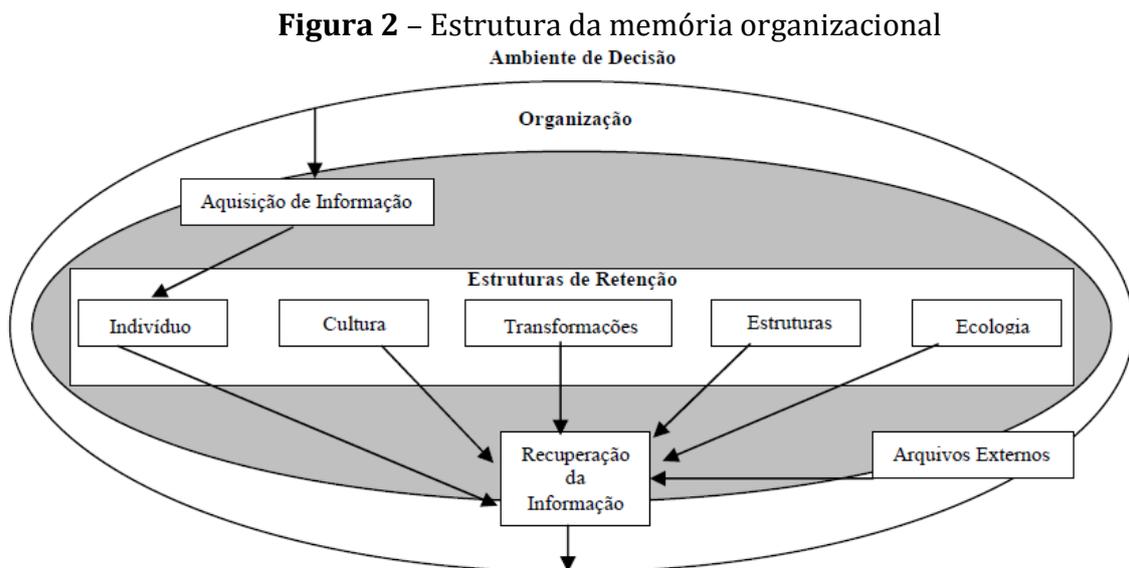
recuperação quando necessário. Ou seja, ela objetiva evitar a perda dessas informações (KHUN; ABECKER, 1997). Dessa forma, uma estratégia de recolhimento do que é relevante ao conhecimento organizacional deve ser definida e implementada, com base em critérios que comprovem que determinada informação é valiosa, enquanto recurso de conhecimento. Inclusive, aquelas informações que estão na forma de aprendizado, por vezes, não formalizadas devidamente, também podem ser consideradas relevantes (WIIG *et al.*, 1993).

- b) **Preservação e Integração de Diferentes Tipos de Informação** – a preservação e integração de informações que representam conhecimento organizacional relevante, de diferentes fontes, é primordial e diz respeito a outro papel chave da MO, uma vez que esse conhecimento precisa ser classificado e integrado, de maneira efetiva, para que sua utilização promova soluções concretas a problemas reais dentro da organização. É importante, também, que essa classificação, quando focada na acessibilidade da informação, leve em conta as características infra estruturais dos sistemas de informação existentes na organização, que, por sua vez, retratam traços da cultura organizacional existente.
- c) **Recuperação e Distribuição da Informação** - a MO precisa garantir uma interface de acesso atrativa, fácil de usar e com mecanismos de consulta inteligentes, a ponto de auxiliar o usuário com sugestões de assuntos correlatos à chave de busca. Promovendo, assim, um apoio real ao processo da pesquisa que está sendo realizado e que visa, de certo modo, subsidiar um determinado processo decisório. A MO pode prover os usuários com novos conhecimentos, além do que foi foco original de sua busca, apresentando fontes de informação relacionadas que agreguem valor, e que possam gerar vínculos interessantes para e com outros usuários. Esse sistema pode, inclusive, implementar grupos de discussão e definir perfis de acesso para cada tipo de usuário, por exemplo.

2.1. Modelo de Memória Organizacional

Como dito anteriormente, uma definição específica para Memória Organizacional ainda não é corroborada de maneira clara, o que pode ser percebido na observação de alguns de seus modelos. No caso deste trabalho, cujo o objeto de estudo é uma organização voltada a processos, serão apresentados dois modelos que se baseiam nessa linha organizacional: o modelo de Wash e Ungson (1991) que apresenta a MO como fundamento de processos cognitivos; e o modelo de Stein (1995), que traz uma abordagem processual mais sistêmica.

Segundo Wash e Ungson (1991), a MO está lastreada em três pilares, a saber: aquisição da informação, retenção da informação e recuperação da informação. Esse modelo, que pode ser visualizado na Figura 2, denota a aquisição da informação como sendo originada de um processo cognitivo. Ou seja, essa aquisição se dará a partir de atividades cognitivas de cada indivíduo presente na organização, ora para interpretação de problemas, ora para solucioná-los. E a efetividade dessas interpretações no contexto organizacional ocorrerá a partir de um processo de compartilhamento, o que proporcionará ao sistema de interpretação organizacional um nível além do individual (ALMEIDA, 2006).



Fonte: Walsh e Ungson (1991, p. 64)

É possível verificar que no prisma da aquisição da informação, Walsh e Ungson (1991) apontam a relevância da origem e da utilidade real no processo de tomada de

decisão. Ou seja, a base da MO está nas informações armazenadas e nos problemas que foram resolvidos, a partir da recuperação das mesmas ao longo da história da organização (ALMEIDA, 2006). Percebe-se que no contexto da MO, a informação é vista como recurso da organização, e precisa ser avaliada, de alguma forma, para que se determine sua qualidade e posterior possibilidade de gerenciamento, organização e armazenamento a longo prazo, para futuro acesso, uso e reuso. Isso porque, segundo os autores Lesca e Almeida (1994), a informação organizacional ganha aplicabilidade e é útil em vários e distintos contextos, conforme se vê no Quadro 2.

Quadro 2 – Contextos de aplicação da informação organizacional

APLICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	SIGNIFICADO
Fator de apoio à decisão	Permite a redução da incerteza na tomada de decisão e a realização de escolhas com o menor risco e no momento certo.
Fator de produção	Possibilita a criação e introdução no mercado de produtos ou serviços de maior valor adicionado.
Fator de sinergia	A qualidade do fluxo informacional existente proporciona o intercâmbio de ideias e informações entre as unidades organizacionais.
Fator determinante de comportamento	Exerce influência sobre o comportamento dos indivíduos e dos grupos dentro e fora da organização.

Fonte: Adaptado de Lesca e Almeida (1994).

Porém, segundo Choo (1998), uma parte significativa das informações que as organizações recebem se apresentam misturadas, imprecisas e representam mais um potencial de ação do que propriamente uma receita. Ou seja, para que a informação seja considerada estratégica, é necessário que ela seja convertida em conhecimento, para então servir de guia para as ações. Essa conversão traduz-se como o objetivo central da gestão da informação.

Segundo Macgee e Prusak (1994), a gestão da informação é uma arma estratégica para a competitividade global, pois os indivíduos que dominam as novas tecnologias de informação terminam por gerar melhores resultados. E isso se soma ao alto grau de informatização de processos e a descentralização de acesso a informação, o que traz mais velocidade ao desenvolvimento de negócios, as pessoas, cada vez mais, tem maior

poder de decisão. Alvarenga Neto (2005) afirma que essa nova perspectiva de valor da gestão da informação, auxiliada pelas ferramentas tecnológicas fomenta a viabilidade informacional, pois a TI funciona como suporte onde a gestão é tida como um recurso a ser otimizado, através de diferentes sistemas informacionais, especialmente os empresariais. Nesse cenário, as ferramentas tecnológicas também acabam por auxiliar na criação, gestão e disponibilização da memória organizacional. E se tratar de uma memória em meio digital e das ações a ela relacionadas remeterem a ações frequentemente realizadas no contexto da curadoria digital, por isso, esse será o assunto abordado na próxima subseção.

3 A CURADORIA DIGITAL

A curadoria digital envolve a gestão atuante e a preservação de recursos digitais durante todo o ciclo de vida de interesse do mundo acadêmico e científico, tendo como perspectiva o desafio temporal de atender a gerações atuais e futuras de usuários (SAYÃO; SALES, 2012). O que engloba processos de arquivamento digital e preservação digital, além das metodologias necessárias para a criação e gestão de dados de qualidade e a capacidade de adicionar valor a esses dados no sentido de gerar novas fontes de informação e de conhecimento, como a memória organizacional.

A curadoria digital também inclui a gestão de grandes conjuntos de dados para uso diário, assegurando, por exemplo, que eles possam ser pesquisados e continuem viáveis, ou seja, capazes de serem lidos e interpretados continuamente. A aplicação do processo de curadoria possibilita reduzir a perda de informação e minimiza os riscos da obsolescência digital. Além de reforçar o valor de longo prazo dos dados existentes e os tornar disponíveis para a reutilização em novos contextos (WATRY, 2007).

Sendo assim, o foco da curadoria digital está na gestão por todo o ciclo de vida do material digital, de forma que ele permaneça continuamente acessível e possa ser recuperado por quem dele precise, o que mostra-se muito útil com relação à memória organizacional. Para aplicar o processo de curadoria digital, modelos de ciclo de vida foram criados, entre eles: o modelo de ciclo de vida do *Digital Curation Centre* – DCC, o

Dataone, o JISC (*Joint Information Systems Committee Model*), UK Data Archive Data Lifecycle entre outros (SILVA; SIEBRA, 2017).

Nesse modelos algumas atividades tem grande potencial para contribuir para a construção e manutenção da memória organizacional. Entre elas:

- Avaliar e Selecionar – é preciso definir critérios de escolha de que tipo de informações e documentos comporão a MO, de onde eles virão (por exemplo, de sistemas de informação? De documentos produzidos no ambiente de trabalho? De bases de dados? Etc) e como essas informações serão relacionadas.
- A descrição e representação da informação e conceitualização – é importante que os documentos, informações e conjuntos de dados que forem incorporados na memória organizacional sejam descritos e contextualizado, ampliando assim tanto a capacidade dos dados de serem recuperados e acessados, quanto de serem compreendidos agora e no futuro. Isso pode ser conseguido por meio da escolha de um padrão de metadados para ser utilizado no projeto, assim como pela aplicação desse padrão (na etapa de conceitualização) aos elementos que comporão a MO. Esses metadados também podem ajudar a compreender a interligação entre os elementos que compõem a memória organizacional, assim como no reforço de aspectos importantes como autenticidade, confiabilidade e integridade.
- Armazenamento – proporcionar o armazenamento adequado das informações e documentos, de forma íntegra e com garantia de recuperação, assim como de implementação de recursos de *backup*.
- Ações de preservação – aplicar as estratégias que se façam necessárias para que a MO continue acessível ao longo do tempo e que não seja impactada pela obsolescência tecnológica. Hollós (2010) afirma que os equipamentos e softwares utilizados são substituídos rapidamente por versões mais recentes e o risco da obsolescência é um grande inimigo ainda não dominado.

- Acesso, uso e reuso – garantir a disponibilização da MO em ferramenta adequada para facilitar consultas, de forma que seu conteúdo possa ser usado e reusado. É importante frisar que, no contexto da MO, seria importante que a ferramenta de acesso pudesse proporcionar agrupamento de informações e cruzamento de conjuntos de informações diferentes. Também a nomenclatura utilizada nas interfaces de comunicação precisa ser adequada ao público alvo a qual se destina a consulta da MO, ou seja, deve ter significado no contexto do negócio.
- Analisar os dados ou descobrir – o cruzamento ou agrupamento de informações anteriormente mencionado pode proporcionar que novos dados sejam gerados, assim como que novo conhecimento se produzido para retroalimentar a MO.

É importante ressaltar que, como no contexto empresarial muitos documentos se tornam relevantes para compor a MO tais como atas de reunião, propostas, notas fiscais, entre outros e esses são documentos arquivísticos (RONDINELLI, 2007). Por isso, é preciso atentar para as particularidades inerentes aos documentos arquivísticos para execução do processo de curadoria. Por exemplo, o fato dos documentos terem uso diferente em cada idade em que se encontra (teoria das 3 idades). Até para assegurar a esses documentos validade como registros arquivísticos, significando que eles podem ser usados no futuro como evidência legal.

Essa é apenas uma reflexão preliminar sobre como as ações de curadoria podem colaborar com a construção, gestão e preservação da MO. Pois, tornou-se cada vez mais evidente nas últimas décadas a preocupação das empresas em preservar sua história. Em resposta a isto, elas começaram a se mobilizar no sentido de criar e implantar Centros de Memória que, de acordo com Totini e Gagete (2004, p.124) “constituem-se como setores responsáveis pela definição e aplicação de uma política sistemática de resgate, avaliação, tratamento técnico e divulgação de acervos”. O intuito, além de utilizar estes centros como arquivos, seria também o de preservar informações contidas nos documentos, como fontes de pesquisa em diversas áreas.

4 ESTUDO DE CASO : COMPOSIÇÃO DA MEMÓRIA ORGANIZACIONAL DE UMA CONSULTORIA EMPRESARIAL

O funcionamento de uma consultoria empresarial está diretamente relacionado à realidade em que o cliente se encontra e quais necessidades precisam ser atendidas. Ou seja, o que determina como acontecerá a consultoria são os objetivos que o cliente quer e precisa alcançar, e não um modelo pré-definido de atuação da consultoria. Se o ponto de partida é a realidade e a busca do cliente, o foco do trabalho da consultoria é o objetivo que deve ser alcançado. Isso significa que os consultores trabalharão a partir da realidade, mas visando algo futuro. (CONSISTRÉ, 2012).

A consultoria abordada neste artigo é a GlobalPlanning inteligência de Negócios, Informação e Tecnologia Ltda, que tem como foco principal de trabalho o mapeamento e confecção de matrizes de processos para as empresas de forma crítica, propondo uma completa reengenharia dos mesmos quando necessário, com foco na criação de indicadores de gestão mais inteligentes. Como fluxo a ser considerado como lastro no processo de construção do trabalho da GlobalPlanning, tem-se as atividades sequenciais apresentadas no Fluxo 1.

Fluxo 1 – Sequencia Operativa de BPM Globalplanning



Fonte: Elaborada pelo Autor, 2019.

Para cada etapa da Figura 3 é gerado um documento digital e eles seriam os prováveis elementos a compor a MO. São eles:

Proposta - documento que norteia toda a identificação da demanda do cliente, formalizando a metodologia de trabalho, com cronograma e condições comerciais para fechamento e início dos trabalhos. A proposta é o primeiro arquivo a ser preservado,

visto que o mesmo é a matriz do contrato a ser celebrado com o cliente, trata-se do plano de referência.

Atas de Reuniões - nas reuniões preliminares ao início do trabalho consultivo, são realizadas as negociações com o cliente, onde poderão surgir acréscimos ou reduções de fatores operativos a metodologia sugerida pela empresa ao cliente. Para cada reunião é gerada uma memória de reunião cujo formato é digital e fará parte do dossiê do trabalho e do cliente, sendo fundamental seu armazenamento.

Contrato - este documento celebra legalmente a relação de trabalho entre a consultoria e o cliente contratante, sendo o contrato um documento fundamental para o equilíbrio desta relação, onde se replicam as condições da proposta que foi fechada nas negociações anteriores, e cujas obrigações e direitos deverão ser seguidos de forma multilateral entre as partes. Neste contexto, tal documento marca o “start” da consultoria e, logicamente, sua guarda e preservação são obrigatórias.

Mapa de Processos - trata da coleta de dados iniciais acerca das atividades do setor ou área que está sendo foco da reengenharia dos processos, se configurando em um conjunto de fluxos de trabalho desenhados em aplicativo específico de edição. No caso da consultoria GlobalPlanning é utilizado o Bizagi. O armazenamento deste mapa é base para as etapas de estudo crítico e análises para os novos processos a serem construídos, sobretudo no caráter comparativo e comprobatório da eficácia da consultoria.

Indicadores - no sentido da verificação do desempenho dos processos mapeados e recriados, se fazem necessárias medidas de análise com referenciais para que seja possível um diagnóstico de produtividade e, por conseguinte, comportamento das áreas onde se desenvolveu o trabalho. A geração de várias medições de desempenho ao longo de determinado período de tempo predefinido com o cliente, promoverá uma série de decisões estratégicas para o cliente acerca de suas metas. O armazenamento destes indicadores e dos dados que os preenchem promoverá uma visão histórica importante, tanto para a empresa, quanto para o mercado onde a mesma atua.

Cada documento desse precisa ser analisado e suas características observadas, de forma que ele possa ser descrito e contextualizado para poder ser acessado e compreendido no futuro. Além disso, precisam ser relacionados, para que essa relação

não seja perdida ou esquecida com o tempo. Por exemplo, a relação de uma proposta com a ata da reunião que a originou. A relação de um contrato com a proposta que deu origem a ele.

Esses documentos reunidos além de compor o histórico de cada cliente, naturalmente somam aprendizado para a realização de trabalhos futuros. Adicionalmente, contam a história da empresa e de suas atividades e da efetividade ou não de cada trabalho realizado, dificuldades, conquistas, colaborando na execução de novos projetos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão da informação definir-se-á a partir da aplicação de princípios administrativos concernentes a 4 fatores, sendo eles a aquisição, a organização-controle, a disseminação e o uso, com o objetivo de tornar operacionais e efetivas quaisquer tipos de organizações (WILSON, 1992).

Davenport (1998) afirma que o processo estruturado de coleta, tratamento e contextualização de dados, para transformá-los em bens úteis e referentes as necessidades estratégicas da empresa, aliado ao eficiente trabalho de distribuição da informação garante, além da sobrevivência da organização, sua capacidade de ver com clareza competências essenciais. E o uso desses resultados e de documentos essenciais para compor uma memória organizacional pode contribuir para contar a história da empresa, para a tomada de decisão e para pesquisas e trabalhos futuros. Porém, como essa memória vem cada vez mais sendo produzida com base em documentos digitais e em conjuntos de dados também em formato digital, a curadoria se mostra como um processo útil para garantia de que essa memória poderá estar disponível para acesso, uso e reuso de maneira íntegra, autêntica e compreensível agora e no futuro.

De fato, a adoção da curadoria digital se mostra sinérgica com os objetivos da memória organizacional, e pode ser um suporte formal para a aplicação do modelo de Wash e Ugson (1991). E requer atenção o seu uso com as particularidades dos documentos arquivísticos digitais e dos conjuntos de dados que sejam produzidos pelas empresas, especialmente no que se refere à descrição e contextualização desses objetos

digitais. Outro fator que se faz relevante é a relevância de estabelecer a relação entre os documentos e se usarem padrões de descrição que proporcionem clarificar essas relações.

Naturalmente, não é pretensão deste trabalho encerrar a temática, mas contribuir com a construção do conhecimento acerca da mesma. Como trabalhos futuros, se indica, detalhar melhor a construção da memória organizacional, dentro do contexto dos processos de curadoria digital, podendo inclusive detalhar o caso da consultoria empresarial.

REFLECTIONS ON THE USE OF DIGITAL CURATION FOR THE CREATION, MANAGEMENT AND PRESERVATION OF ORGANIZATIONAL MEMORY

Abstract

Correlate the concepts of information management, organizational memory and digital curation and reflect on the application of the curation process in the creation, management and preservation of organizational memory. This is a descriptive and qualitative research that made use of the intrinsic case study with a business consulting to present elements that can compose the organizational memory. It has been found that the stages of the curatorial process can greatly contribute to the creation, organization, management and preservation of organizational memory. It should be noted that because organizational memory works with many types of archival documents and data sets, it is necessary to address the particularities of these document types in the implementation of the curation process. In addition to looking at issues such as the relationship between the elements that make up the memory and the best way to describe and contextualize each element of it.

Keywords: *Organizational Memory. Information Management. Digital Curatorship. Business Consulting.*

REFERÊNCIAS

ABECKER, Andreas et al. Toward a technology for Organizational Memories. **IEEE Intelligent Systems**. Washington, v. 13, p. 40-48, maio/jun. 1998.

ALMEIDA, M. B. **Um modelo baseado em ontologias para representação da memória organizacional**. 2006. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação da Escola de Ciências da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006.

CONKLIN, Jeff. Designing organizational memory: preserving intellectual assets in a knowledge economy. **CogNexus Institute**, 2001. Disponível em: <<http://cognexus.org/dom.pdf>>. Acesso em: 23 maio 2019.

CONSISTRÉ, Luiz. **Consultoria: uma opção de carreira: um guia para a profissão**. Rio de Janeiro: ELSEVIER/CAMPUS, 2012.

CUNHA, M. V. **O profissional da informação e o mercado de trabalho**. Informação e Sociedade: Estudos, João Pessoa, v. 10, n. 1, 2000.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: SENAC, 2003.425p.

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

DUARTE, E.N. ; SANTOS, I.G.S.C.. **A gestão da informação na perspectiva da administração, da tecnologia e da ciência da informação: aprendizagem em periódicos de ciência da informação**. Artigo da disciplina de gestão organizacional e ciência da informação. Departamento de Ciência da Informação da UFPB, 2011.

FERREIRA, M. et al. **Estado da arte em preservação digital**. Lisboa: Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal, 2012.

FREIRE, Patrícia de Sá et al. MEMÓRIA ORGANIZACIONAL E SEU PAPEL NA GESTÃO DO CONHECIMENTO **Revista de Ciências da Administração**, v. 14, n. 33, ago., 2012, p. 41-51 Universidade Federal de Santa Catarina Santa Catarina, Brasil.

HOLLÓS, A. C. Preservação e memória social. In: SILVA, R. R. G. da et al (org.). **Cultura, representação e informação digitais**. Salvador: EDUFBA, 2010. p. 29 – 40.

IZQUIERDO, Iván. **Memória**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014. 145 p. Disponível em: <<https://edoc.site/memoria-ivan-izquierdopdf-pdf-free.html>>. Acesso em: 07 maio 2018.

KUHN, O.; ABECKER, A. Corporate Memories for Knowledge Management in Industrial Practice: Prospects and Challenges. **Journal of Universal Computer Science**, v. 3, n.8., 1997.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. DE A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo : Atlas, 2003.

LESCA, H.; ALMEIDA, F. C. de. Administração estratégico da informação. **Revista de Administração – RAUSP**. São Paulo, v.29, n.3, p.66-75, jul./set.1994.

LE GOFF, J. **História e Memória**. 3. ed. São Paulo: Unicamp, 2008.

MACINTOSH, A., **Knowledge Asset Management**, Airing. n.20, 1997.

McGEE, J. V.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Elsevier, 1994.

SALES, L.; SAYÃO, L. F. O impacto da curadoria digital dos dados de pesquisa na comunicação científica. **Encontros Bibli: revista electronica de Biblioteconomia e Ciência da informação**. Florianópolis, v. 17, n. esp. 2 -III SBCC, p.118-135, 2012.

STEIN, E.W. Organizational **Memory**: review of concepts and recommendations for management. *International Journal of Information Management* v.15, n.2, p.17-32, 1995. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science>>. Acesso em: 13 jun. 2019.

SIEBRA, Sandra de Albuquerque et al. (2013). Curadoria digital: além da questão da preservação digital. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 14., 2013. Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2013. Disponível em: <<http://enancib.sites.ufsc.br/index.php/enancib2013/XIVenancib/paper/viewFile/317/320>>.

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos**: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea. - reimp. 4. ed. - Rio de Janeiro: Editora, FGV, 2007.

WALSH, J.P.; UNGSON, G.R. Organizational memory. **The Academy of Management Review**. v. 16, n.1, p. 57-91, 1991.

WIIG, K. **Knowledge management, the central management focus for intelligent acting organisations**, v. 2, Arlington, TX: Schema Press. 1993.

WILSON, D. C. **A strategy of change**: concepts and controversies in the management of change. New York: Routledge, 1992.

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: ABERJ Editorial, p. 113-126, 2004.