

GESTÃO DO CONHECIMENTO ASSOCIADA ÀS PRÁTICAS ARQUIVÍSTICAS NA FORMAÇÃO E PRESERVAÇÃO DA MEMÓRIA ORGANIZACIONAL¹

Email:
rayanbritof@gmail.com
emeide@hotmail.com

Rayan Aramís de Brito Feitoza, Emeide Nóbrega Duarte

Resumo

Discute sobre a Gestão do Conhecimento (GC) associada às práticas arquivísticas como caminhos para formação e preservação da Memória Organizacional (MO) tendo em vista a valoração da informação e do conhecimento em ambientes organizacionais na sociedade. Objetiva analisar como os processos de gestão do conhecimento associados às práticas arquivísticas podem contribuir com a formação e preservação da memória organizacional no Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas da Paraíba (SEBRAE/PB), por ser uma organização baseada no conhecimento, cujos saberes individuais são socialmente compartilhados pelo grupo e considerados ativos valiosos capazes de vencer as contingências ambientais. Em termos metodológicos, trata-se de um estudo exploratório-descritivo e correlacional, com uma abordagem qualitativa. É uma pesquisa documental e de campo, configurando-se como um estudo de caso no arquivo do SEBRAE/PB. Adota como instrumento de coleta, a técnica de observação direta com anotações em diário de campo formalizado, bem como entrevista semiestruturada para validação, utilizando-se da análise de conteúdo para análise e interpretação dos dados.

Palavras-chave: Memória Organizacional. Gestão do Conhecimento. Práticas Arquivísticas. Ciência da Informação.

Abstract

It discusses Knowledge Management (KM) associated with archival practices as ways to train and preserve Organizational Memory (OM) in order to assess information and knowledge in organizational environments in society. It aims to analyze how the processes of knowledge management associated to archival practices can contribute to the formation and preservation of organizational memory in the Service of Support to Micro and Small Companies of Paraíba (SEBRAE/PB), because it is a knowledge-based organization, whose knowledge individuals are socially shared by the group and considered valuable assets capable of overcoming environmental contingencies. In methodological terms, this is an exploratory-descriptive and correlational study, with a qualitative approach. It is a documentary and field research, being configured as a case study in the SEBRAE/PB archive. It adopts as a collection instrument the direct observation technique with annotations in formalized field diaries, as well as a semi-structured interview for validation, using content analysis for data analysis and interpretation.

Keywords: Organizational Memory. Knowledge Management. Archival Practices. Information Science.

¹ Projeto aprovado em exame de qualificação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba – PPGCI/UFPB.

INTRODUÇÃO

A informação e o conhecimento são insumos indispensáveis na vida de todo ser humano por meio das formas de comunicação, de aprendizado, das rotinas de trabalhos e de suas tomadas de decisões, portanto, entende-se que a produção desses insumos na sociedade tem sido cada vez mais rápida se levarmos em consideração as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's). O conhecimento faz parte de um novo modelo de desenvolvimento por ser o principal recurso para os indivíduos e para economia, assim, as organizações empresariais têm a função de promover o conhecimento para trabalharem em ferramentas, produtos e processos, com o objetivo de ter vantagens no atual cenário de competitividade.

Araújo (2014, p. 64), se refere à informação na atual sociedade como um recurso importante nas organizações, afirmando que “não é aquela que existe materialmente, mas aquela que ainda não existe como entidade física, que está na mente das pessoas que pertencem à organização”. Entendemos que o autor traz intrinsecamente a ideia de que o conhecimento também é algo a ser valorizado pelas organizações, não bastando gerir os recursos de informação, mas também o conhecimento, a partir da criação de condições propícias para ser socializado, compartilhado e disseminado, ou seja, aplicações de modelos e práticas de Gestão do Conhecimento (GC).

Podendo ser vista como uma prática organizacional, a GC traz benefícios no que tange à criação do conhecimento, o que pode ser propiciado pela “[...] gestão estratégica da informação, cultura organizacional, **memória organizacional**, comunidades de prática, aprendizagem organizacional, compartilhamento do conhecimento, **gestão de documentos**, capital intelectual, criatividade e inovação [...]” (HOFFMAN 2009, p. 33, grifo nosso).

Associadas às técnicas da Arquivologia, as práticas arquivísticas podem colaborar com a gestão interna de conhecimento que, por sua vez, promovemos voltadas à Memória Organizacional (MO), ou seja, com a construção de uma cadeia de conhecimentos e métodos de identificação, organização, armazenamento e preservação de conhecimentos reais e potenciais associadas às práticas realizadas nos arquivos das organizações, devendo ser consideradas relevantes ações de melhoria de qualidade organizacional.

As práticas arquivísticas permeiam nas organizações desde a produção até a guarda, preservação, disseminação e reutilização de documentos no âmbito dos arquivos, abarcando atividades de criação, seleção, identificação, avaliação, aquisição, classificação, descrição, conservação, preservação, difusão, dentre outras atividades executadas neste espaço.

Os arquivos são formados pelos documentos arquivísticos e são resultados de ações do indivíduo ou do organismo que o produz, das tomadas de decisões, do conhecimento registrado, recebendo e reunindo no decorrer das suas atividades e práticas organizacionais, corroborando com Macedo (2003) ao defender que a realização das atividades organizacionais diárias resulta na produção de informação e conhecimento, além de inúmeros documentos que se espalham pelos diversos departamentos na organização.

As práticas organizacionais passam pelas pessoas, pelos processos, documentos, cultura e conhecimentos agregados que geram, diariamente, um conjunto de experiências, podendo contribuir significativamente com a formação de sua memória. A memória colabora significativamente na tomada de decisão, efetivando a GC que passa por todos os setores e ambientes de uma organização, tais como: estrutura, recursos humanos, cultura, tecnologias e todas as documentações produzidas pela mesma.

A GC contribui com os seus processos para construção de conhecimentos, que ao serem formalizados, podem ser preservados pelos arquivos por meio das práticas arquivísticas no intuito de ajudar na tomada de decisão no âmbito das organizações, permitindo otimizar, tratar, organizar e disseminar as informações (conhecimento explícito)² necessárias que estão contidas nos documentos, efetivando a produção de produtos e serviços inovadores voltados para as necessidades reais, como também para subsidiar nos processos de construção e preservação da memória da organização.

O intuito da MO é promover a reutilização de habilidades, experiências, decisões e conhecimentos criados no passado por meio da gestão do conhecimento da organização, quando associadas às práticas arquivísticas para sua formação e preservação. Porém, é incipiente a compreensão dos processos de GC e das atividades realizadas no arquivo das organizações que tendem a contribuir com o processo de formação e preservação da memória organizacional.

Baseada nessas considerações se norteia a pesquisa por meio da seguinte questão: Como os processos da gestão do conhecimento associados às práticas arquivísticas podem contribuir para a formação e preservação da memória organizacional?

Para analisar o fenômeno descrito, o estudo é realizado no arquivo do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas da Paraíba (SEBRAE/PB), por ser considerada uma organização baseada no conhecimento, cujos saberes individuais são socialmente compartilhados pelo grupo e considerados ativos valiosos capazes de vencer as contingências ambientais.

Esta pesquisa está pautada na consecução de objetivos que foram estabelecidos com o propósito de chegarmos a uma resposta a questão central, apresentada anteriormente. Para isto, foi definido como objetivo geral analisar como os processos de gestão do conhecimento associados às práticas arquivísticas contribuem com a formação e preservação da memória organizacional do SEBRAE/PB.

Como objetivos específicos, a pesquisa em andamento busca descrever a adoção de GC no SEBRAE/PB por meio de seu planejamento estratégico; analisar os repositórios documentais que constituem a memória organizacional, no campo em estudo; identificar os processos de GC associados às práticas arquivísticas desenvolvidas no campo em estudo, e por fim, identificar as contribuições da GC associadas às práticas arquivísticas no processo de formação e preservação MO, no campo estudado.

Pelo seu contexto e aplicações, esta pesquisa está fundamentada em conformidade com a subárea de Gestão da Informação e do Conhecimento (GIC), bem como nas tendências contemporâneas apresentadas em Araújo (2017) sobre os estudos de Memória, como também nos

²Na dimensão epistemológica proposta pelos autores Nonaka e Takeuchi (1997), são apresentados dois tipos de conhecimento, o tácito e explícito. O Tácito é o conhecimento individual, que é de difícil comunicação, subjetivo, pois reside no interior da mente dos sujeitos. Já o conhecimento explícito é formal sistemático, que é fácil transmitir aos indivíduos e aos grupos, pois tem em sua forma, a facilidade de codificação, disseminação, transferência, uso e reuso.

trabalhos da relação entre os estudos da Arquivologia e Ciência da Informação (CI).

Com isso, espera-se que este estudo possibilite avaliações relevantes para a melhoria da qualidade dos serviços realizados na organização pesquisada e possibilite trazer à luz a importância da memória da organização, ao contribuir significativamente com as estratégias das organizações por meio da gestão do conhecimento e das práticas arquivísticas, com base nos fundamentos da CI.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Apresenta-se nesta seção uma breve revisão da literatura acerca dos conceitos e processos de GC, das práticas arquivísticas e da MO, para melhor compreensão das temáticas que norteiam a pesquisa empírica frente ao objeto de estudo a ser analisado.

Conceituar a GC é entender como os processos de criação do conhecimento organizacional são realizados a partir das ferramentas utilizadas, para aproveitar o que está sendo produzido de conhecimento nas organizações, sabendo-se que “são muitos os conceitos que levam às práticas de GC, uma vez que estão preocupados com a sua aplicação” no ambiente organizacional (DUARTE; LIRA; LIRA, 2014, p. 276). Abarcar os conceitos que circundam a GC é observar que esses foram se desenvolvendo de acordo com o crescimento de suas produções científicas, a partir de pesquisas teóricas e práticas.

A GC pode ser considerada como um processo sistemático que visa identificar, criar, renovar e aplicar os conhecimentos explícitos, estratégicos e intencionais para maximizar a eficiência e o retorno desses ativos em uma organização (WIGG, 1993; DAVENPORT; PRUSAK, 1998). Refletindo sobre o conceito de GC, Stewart (1998, p. 172) afirma que este processo significa “[...] identificar o que se sabe, captar e organizar esse conhecimento e utilizá-lo de modo a gerar retornos.” Nesse interim, infere-se que, para o conhecimento tácito/individual tornar explícito/coletivo e conseqüentemente organizacional, é necessário passar por etapas de modo a criar, organizar, preservar, armazenar, usar e reusar os conhecimentos que são capazes de inovar as organizações.

Compreender esses conceitos é perceber que, com o passar dos anos a GC vai ganhando espaço nas organizações pela contribuição das comunidades científicas por meio de pesquisas que apresentem os aspectos teóricos e metodológicos que formam a GC e isso é possível ser “visualizado” na pesquisa de Duarte (2003) ao concluir que os processos de gerenciamento do conhecimento, quando integrados simultaneamente, vão da criação ao uso pleno do conhecimento, sendo viável pela cultura de aprendizado e compartilhamento dentro das organizações. Para tanto, isso denota que a gestão do conhecimento, quando processada, integra várias práticas, sendo entendido por meio da cultura, aprendizagem, compartilhamento, e outros.

Na literatura acadêmica é possível identificar alguns modelos de processos que contemplam em suas fases/etapas, o armazenamento, o processo de gerenciamento do conhecimento explícito (organizando, preservando) para o possível uso do conhecimento organizacional no futuro, o que viabiliza contribuições significativas para a formação e manutenção de uma MO “viva”.

Desse feito, entre os diferentes modelos de processos de GC encontrados na literatura, pode-se citar alguns exemplos de autorias de cunho internacional e nacional, tais como: o modelo genérico de gestão do conhecimento de Stollenwerk (2001); os processos essenciais da gestão do

conhecimento proposto por Probst, Raub e Romhardt (2002); o ciclo de vida da gestão do conhecimento abordado por Bergeron (2003) e as oito facetas da GC apresentadas por Cianconi (2003) em seu trabalho de tese, que culminaram em quatro processos eficazes para preservação do conhecimento formalizado, são eles: seleção, organização, armazenamento e atualização do conhecimento.

Associada aos modelos de GC e tomando como destaque os processos de preservação do conhecimento abordados pelos autores supracitados, as práticas arquivísticas também são fundamentais para o processo de organização e armazenamento do conhecimento explícito organizacional.

As atividades ou práticas exercidas pelos arquivos ou profissionais responsáveis – arquivistas – estão inseridas nas especificações que cada fase dos arquivos tem. As funções arquivísticas adotadas nas fases corrente e intermediária são realizadas pelos procedimentos da gestão de documentos, enquanto nos arquivos permanentes são realizadas medidas de preservação, conservação, tratamento do documento para sua armazenagem e atualização contínua.

Rousseau e Couture (1998) afirmam que ao tratar dessas atividades, nem sempre é necessário estabelecer distinções entre os arquivos correntes, intermediários e permanentes, de modo que essas funções devem ser abordadas de modo a cumprir o conjunto dos princípios, métodos e operações que se aplicam à organização e ao tratamento dos registros de conhecimento.

As práticas arquivísticas desde a produção à organização, utilização e conservação dos documentos têm a finalidade de levar ao usuário, no âmbito organizacional, as informações (conhecimento explícito) necessárias para tomadas de decisão, independente da fase em que o documento se encontra. No entanto, é sabido que os documentos que formam a memória das organizações têm suas especificidades tratadas nos arquivos permanentes, passando por um conjunto de atividades de preservação desses registros de conhecimento.

Nesse contexto, identificam-se na literatura as diversas práticas realizadas no âmbito dos arquivos que viabilizam a formação e preservação da memória no ambiente das organizações, destacando-se: criação e produção, diagnóstico, aquisição, identificação, taxonomias, classificação, seleção, avaliação, descrição, arranjo, arquivamento, conservação, preservação e difusão de documentos. (RHOADS, 1989; ROUSSEAU E COUTOURE, 1998; PAES, 2004; ARQUIVO NACIONAL, 2005; BELLOTTO, 2006; NEGREIROS E DIAS, 2008; SANTOS, 2009).

No que concerne à memória, esta pode ser considerada no campo administrativo, em seu sentido terminológico da palavra, de Memória Organizacional (*Organizational Memory*) e/ou Memória Corporativa (*Corporate Memory*). Um dos primeiros autores a conceituar o termo foi o pesquisador sueco Hedberg, ao explicar que a MO poderia ser vista como um conjunto de estruturas cognitivas da organização, ainda que não tenha cérebros, possuem sistemas e memórias, e mesmo com as mudanças nas rotinas, preservam comportamentos, mapas mentais, normas e valores ao longo do tempo (HEDBERG, 1981).

Autores como Walsh e Ungson apresentam uma importante e frequentemente referenciada teoria sobre memória organizacional, segundo eles, a MO pode ser considerada como

[...] informação armazenada a partir da história de uma organização, que pode ser recuperada para sustentar decisões presentes. Essa informação é armazenada como consequência de decisões implementadas, por meio de recordações individuais, e através de interpretações compartilhadas

(WALSH; UNGSON, 1991, p. 61).

O conceito acima reflete a ideia de que para que haja informações da história da organização com vistas a tomada de decisão futura e para serem armazenadas, antes precisam ser compartilhadas do indivíduo aos grupos. Walsh e Ungson no desenvolvimento da própria teoria sobre a memória nas organizações apresentam os seguintes pressupostos: no âmbito organizacional, existem sistemas de processamento de informações, possuindo uma memória similar com a memória dos indivíduos; as organizações podem ser consideradas como sistemas interpretativos; a memória é um conceito evocado para explicar uma parte de um sistema ou comportamento que não é facilmente observável (WALSH; UNGSON, 1991).

Partindo dessas hipóteses, os autores afirmam que a MO pode ser considerada um constructo individual e idealmente coletivo, a partir do compartilhamento e interpretações que se transcendem o nível individual analisado. Assim, as informações para tomada de decisões e resoluções de problemas fazem parte do cerne da memória organizacional.

Stein (1995, p. 5) define MO como “os meios (processos de memória organizacional) pelos quais o conhecimento do passado (conteúdos da memória) é aplicado nas decisões atuais, resultando em níveis mais altos ou mais baixos de efetividade organizacional”. Esse conceito retrata uma das principais funções que a memória das organizações, sendo possível quando elas valorizam o conhecimento de seus funcionários, ou seja, das pessoas.

A MO vai muito mais além de repositórios documentais e experiências, não podendo ser compreendida como um fenômeno final da organização, pois, a memória se reinventa a partir dos acontecimentos e fatos e contribui significativamente com o posicionamento de nível estratégico organizacional.

Kajimoto e Valentim (2017, p. 366) afirmam que para a formação de uma memória organizacional, convém contar tanto com a GC quanto com a GI, sendo necessário “atuar junto ao sujeito cognoscente para se obter informações relevantes sobre determinado fato/acontecimento que somente ele possui, para posteriormente selecionar, tratar, analisar, organizar, processar e disseminar informações a um determinado público.”

Nessa perspectiva, Stoyko (2009) considera que existem práticas de gestão do conhecimento voltadas para preservação do conhecimento da organização, seja por meio de tecnologias, repositórios de documentos, como também por meio de relações sociais, como a comunidade de prática. Nesta última, a memória organizacional é uma combinação de experiências e conhecimentos sobre projetos, produtos e decisões que estão frequentemente incorporados nas mentes dos trabalhadores ou na cultura da organização como conhecimento tácito (ATWOOD, 2000).

Contudo, os processos de GC para preservação do conhecimento e os conceitos das práticas arquivísticas abordados, tem por finalidade iluminar a inserção empírica em uma organização baseada no conhecimento, ao escolher o arquivo do SEBRAE/PB que tem seu lugar de memória como campo do presente estudo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O trabalho caracteriza-se como um estudo exploratório - descritivo e correlacional (em relação ao objetivo proposto), com uma abordagem qualitativa (quanto à formulação do problema, bem como pela natureza de como o material será obtido). É uma pesquisa documental e de campo (quanto às fontes que serão utilizadas para coleta dos dados), configurando-se como um estudo de caso.

Quanto à opção pelo alcance descritivo, corresponde ao intento de especificar as características e descrever as propriedades de uma determinada população ou fenômeno, no caso, o arquivo do SEBRAE/PB. O estudo está baseado em Gil (2012) ao relatar que a pesquisa descritiva tem por objetivo descrever as características de uma determinada população ou fenômeno.

No que se caracteriza aos estudos correlacionais, a pesquisa se enquadra nesse contexto por buscar analisar a GC e as práticas arquivísticas, concomitantemente, para formação e preservação da memória organizacional de uma instituição, a promover a correlação entre duas temáticas para efetivação de outra.

A pesquisa é de abordagem qualitativa, com a intenção de compreender e coletar informações por meio de acontecimentos, observações, como também pelas múltiplas interações entre as temáticas e a essência do seu objeto. Baseado em Alves e Aquino (2012, p. 81), as abordagens qualitativas no campo das ciências sociais é “uma práxis que visa a compreensão, a interpretação e a explicação de um conjunto delimitado de acontecimentos que é resultante de múltiplas interações, dialeticamente consensuais e conflitivas, dos indivíduos, ou seja, os fenômenos sociais”.

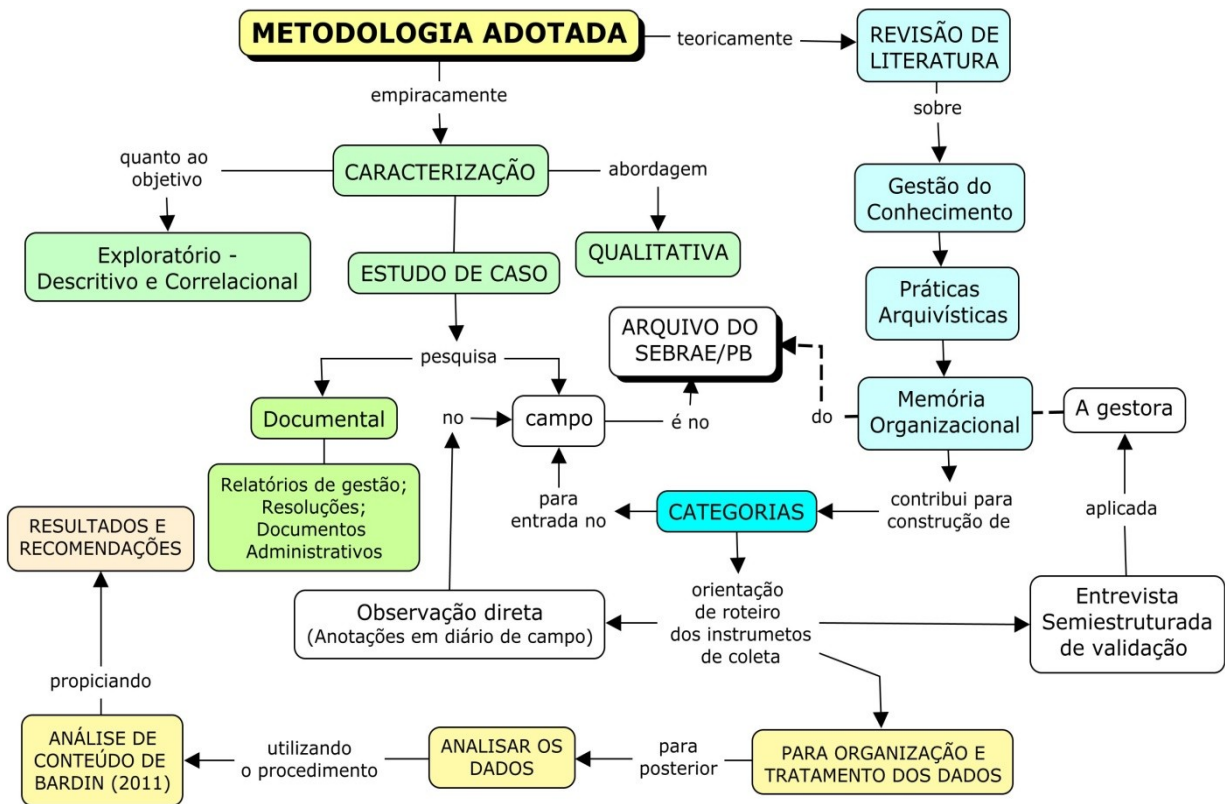
Caracteriza-se como pesquisa documental, ao tomar como fonte de coleta de dados, os documentos que se denominam de fontes primárias, sendo produzidas no momento em que o fenômeno ou fato ocorre, ou depois (MARCONI; LAKATOS, 2017). Nessa perspectiva, buscaram-se identificar os documentos necessários para compreensão da adoção da GC na organização – SEBRAE - por meio de relatórios de gestão, resoluções, documentos administrativos, registros organizacionais de decisões de nível estratégico, conhecendo assim, sua missão, visão e objetivos. Ou seja, de documentos inerentes ao planejamento estratégico organizacional.

Por ser uma pesquisa de campo, o trabalho em andamento configura-se como um estudo de caso por buscar analisar um fenômeno contemporâneo com certa profundidade, em contexto de vida real. O método de estudo de caso, segundo Yin (2005) é compreendido como uma estratégia de pesquisa voltada ao conhecimento de fenômenos ou fatos individuais, organizacionais, de grupos, entre outros, permitindo uma investigação para se preservarem as características holísticas e significativas dos acontecimentos da realidade.

Para a coleta de dados adota-se como instrumentos, a técnica de observação direta, por meio de anotações no diário de campo e, para validação dos dados coletados, após a pesquisa documental e observação direta, deverá ser realizada uma entrevista semiestruturada em profundidade com a gestora imediata do ambiente a ser analisado. Para a organização, análise e interpretação dos dados coletados será adotada a técnica de Análise de Conteúdo (AC) proposta por Bardin (2011).

Em síntese, o percurso metodológico adotado pode ser compreendido a partir da Figura 1 que foi construída por meio do *software 'cmap tools'*, a seguir:

Figura 1: Percurso Metodológico



Fonte: Elaboração própria (2018)

Considerando que os procedimentos metodológicos adequados viabilizam o caminho investigativo, incluindo as teorias e os métodos fundamentais, sem distanciar-se da realidade estudada, acredita-se que a escolha metodológica para a realização desta pesquisa está coerente com o problema e objetivos apresentados.

4 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

Com o objetivo de analisar os processos de GC juntamente com as práticas arquivísticas, em ambiente organizacional, no intuito de inferir suas possíveis contribuições na formação e

preservação, especificamente, da memória do SEBRAE/PB, a pesquisa possibilitará promover o diálogo entre as temáticas envolvidas no campo da CI.

Realizar estudos que relacione a disciplina GC (subárea da CI) com atividades que são inerentes a Arquivística, é propiciar novas descobertas e possibilitar novas formas de atuação do profissional da informação dos arquivos, efetivando colaborar com práticas inovadoras, juntamente com os processos de gestão do conhecimento. Porém, isto só possível se a organização possuir a cultura de valorização do conhecimento de seus colaboradores, ou seja, ser uma organização com objetivos e missões fundamentada no conhecimento, como esperado.

Com base na revisão de literatura realizada para este estudo, verificou-se que a característica interdisciplinar da CI, proporciona novas descobertas a partir de duas disciplinas, que ao se associarem, podem contribuir significativamente com outros fenômenos. É com essa concepção que se pretende desenvolver essa pesquisa e trazer novas reflexões sobre a GC, a Arquivologia e a MO por meio da CI, bem como trazer contribuições para melhoria e qualidade dos serviços do campo em estudo.

REFERÊNCIAS

ALVES, E. C.; AQUINO, M. A. A. Pesquisa Qualitativa: origens, desenvolvimento e utilização nas dissertações do PPGCI/UFPB – 2008 A 2012. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v.22, p. 79-100, Número Especial, 2012.

ARAÚJO, C. A. Á. Teorias e tendências contemporâneas da ciência da informação. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, n. 2, p. 9-34, jul./dez. 2017.

_____. 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.

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Arquivo Nacional, Rio de Janeiro, 2005.

ATWOOD, M. E. **Organizational memory systems**: challenges for information technology. Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2002.HICSS, 2002. p.919-927.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. 4. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2006.

BERGERON, B. P. **Essentials of knowledge management**. Chichester: John Wiley & Sons, 2003.

CIANCONI, R. **Gestão do Conhecimento**: visões de indivíduos e organizações no Brasil. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicação – UFRJ, Rio de Janeiro, 2003.

DAVENPORT, T. H., PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. 2.ed., Rio de Janeiro: Campus, 1998. 237 p.

DUARTE, E. N. **Análise da produção científica em gestão do conhecimento**: estratégias metodológicas e estratégias organizacionais. João Pessoa, 2003. 300f. Tese (Doutorado em Administração), Universidade Federal da Paraíba.

_____. LIRA, S. L.; LIRA, W.S. Gestão do Conhecimento: origem, evolução, conceitos e ações. In: DUARTE, E. N.; LIRA, S. L.; LLARENA, R. A. S. (Org.). **Da informação à auditoria do conhecimento**: a base para inteligência organizacional. João Pessoa: Ed. da UFPB, 2014. p. 269-308.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. – 5.reimpr. São Paulo: ed. Atlas, 2012. 200 p.

HEDBERG, B. How organizations learn and unlearn. In: NYSTROM, PC; STARBUCK WH. (Eds) **Handbook of organizational design**. New York/Oxford: 1981:3-27.

HOFFMANN, W. A. M. **Gestão do conhecimento**: desafios a aprender. São Carlos: Compacta, 2009. 188 p.

KAJIMOTO, N.; VALENTIM, M. L. P. Aplicação do método *Storytelling* da gestão do conhecimento para constituição da memória organizacional do movimento *Shindo Renmei*. **RICI: R.Ibero-amer. Ci. Inf.**, Brasília, v. 10, n. 2, p. 364-387, jul./dez.2017.

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), Rio de Janeiro, 2003.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

NEGREIROS, L. R.; DIAS, E. J. W. A prática arquivística: os métodos da disciplina e os documentos tradicionais e contemporâneos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo

Horizonte, v. 13, n.3, p. 2-19, set./dez. 2008.

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

PAES, M. L. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004. 228 p.

PROBST, G.; RAUB, S.; ROMHARDT, K. **Gestão do conhecimento: os elementos construtivos do sucesso**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

RHOADS, J. B. **La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: un estudio del Ramp**. Paris: UNESCO, 1989.

ROUSSEAU, J.; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.

STEWART, T. A. **Capital intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

SANTOS, V. B. A prática arquivística em tempos de gestão do conhecimento. In: SANTOS, V. B.; INNARELLI, H. C.; SOUSA, R. T. B. (Orgs.) **Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação digital e gestão do conhecimento**. 3. ed. Distrito Federal: SENAC, 2012. 224 p.

STEIN, E.W. Organizational memory: review of concepts and recommendations for management. **International Journal of Information Management**, v. 15, n. 1, p. 17-32, 1995.

STOLLENWERK, M. F. L. Gestão do Conhecimento: conceitos e modelos. In: TARAPANOFF, K. (Org.). **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: UNB, 2001. p.143-163.

STOYKO, P. **Organizational culture in na age of diversity**. Ottawa, ON: Fugitive Knowledge Press, 2009.

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

WIGG, K. M. Knowledge Management: an introduction and perspectives. **Journal of Knowledge Management**, v. 1, n. 1, p. 6-14, 1993.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 212p.