

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E MEMÓRIA ORGANIZACIONAL NAS ORGANIZAÇÕES: conexões no campo da Ciência da Informação

Eixo 01 – Educação, Comunicação e Políticas de Informação

Vanderléa Nóbrega Azevedo CORTES¹
Valéria Aparecida BARI²
Sheila Rodrigues dos Santos MACEDO³

RESUMO

Apresenta pesquisa desenvolvida a partir de procedimento de verificação do estado da arte, denominada: “Mediação da informação e memória organizacional nas organizações: conexões no campo da Ciência da Informação”, como atividade de pesquisa integrante do projeto de dissertação, no Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento, do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe. Se justifica pela importância da mediação da informação na estruturação da memória organizacional. Sua metodologia se caracteriza como pesquisa de cunho qualitativo e interpretativo, de natureza aplicada e alcance exploratório, que teve como objetivo compreender as conexões entre a Mediação da Informação (MI), Memória Organizacional (MO), sob o ponto de vista da Ciência da Informação (CI), no âmbito das organizações. Conclui-se que identificar e compreender toda sistematização da MO através da interferência e da apropriação da informação organizacional explícita e tácita, por meio da MI pautada nos princípios metodológicos da CI, poderá aumentar os ativos das organizações e torna-las mais aptas à sobrevivência e êxito no ambiente social da economia globalizada.

PALAVRAS-CHAVE: Mediação da Informação. Memória Organizacional. Gestão da Informação Organizacional.

¹ Universidade Federal de Sergipe-UFS. Mestranda do Curso de Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento (PROFIN) / UFS. Pesquisadora do PLENA- Grupo de Pesquisa em Leitura, Escrita e Narrativa: Cultura, Mediação, Apresentação Gráfica, Editoração, Manifestações. Email:vanderleanobregaacortes@gmail.com

² Universidade Federal de Sergipe-UFS. Líder do PLENA - Grupo de Pesquisa em Leitura, Escrita e Narrativa: Cultura, Mediação, Apresentação Gráfica, Editoração, Manifestações, desde novembro de 2015. Docente do Magistério Superior na Universidade Federal de Sergipe (UFS) desde abril de 2009. Possui Doutorado em Ciência da Informação pela Universidade de São Paulo (USP) em 2008. Endereço para acessar o Currículo Lattes de Valéria Aparecida Bari: Endereço para acessar o espelho do PLENA: Endereço para acessar a tese de Doutorado. E-mail: valbari@gmail.com

³ Universidade Federal de Sergipe-UFS; Mestranda do Curso de Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento (PROFIN) / UFS. Pesquisadora do PLENA-GRUPO DE PESQUISA EM LEITURA, ESCRITA E NARRATIVA: Cultura, Mediação, Apresentação Gráfica, Editoração, Manifestações. Email:sheu.macedo@gmail.com

ABSTRACT

This paper presents research developed from the state of the art verification procedure, called: "Mediation of information and organizational memory in organizations: connections in the field of information science", as an integral research activity of the dissertation project, in the Professional Masters In Information Management And Knowledge of the Graduate Program In Information Science of The Federal University of Sergipe State (Brazil). It is justified by the importance of the mediation of the information in the structuring of the organizational memory. The methodology is characterized as a qualitative and interpretative research, of an applied nature and exploratory scope, which aimed to understand the connections between the mediation of information (MI), organizational memory (MO), from the point of view Information Science (CI), within the framework of the organizations. It is concluded that to identify and understand all the systematization of the MO through the interference and the appropriation of explicit and tacit organizational information, through MI based on the methodological principles of CI, can increase the assets of the organizations and It makes them more apt to survive and succeed in the social environment of the globalized economy.

KEYWORDS: Information Mediation. Organizational Memory. Organizational Information Management.

1 Introdução

Caracterizada como sociedade da informação e do conhecimento, trabalhar a informação no contexto atual abre um vasto leque de interação multidisciplinar que acompanha o fazer dos profissionais da informação nas organizações, no sentido de que “a interdisciplinaridade contribui para a solução de problemas específicos” (ALMEIDA JÚNIOR, 2014).

Nesse cenário, a Ciência da Informação (CI) se debruça sobre a informação com ênfase no fluxo informacional, inserida em paradigmas que contribuem com as novas configurações de como recuperar, para quem recuperar e como será apropriada a informação na sociedade como um todo para a construção do conhecimento. Destaca-se assim, a importância da teoria das mediações no cumprimento do papel do profissional da informação como mediador das informações no âmbito das organizações, onde as mesmas se caracterizam como insumos para fins de tomada de decisão, constituindo ativos fundamentais para representação da memória da organização.

Contudo, o tema da mediação da informação, por possuir ampla abrangência e estar direcionado para estudos e conceitos diversificados, apresenta-se tímido e pouco explorado no âmbito das organizações, embora esteja presente no fazer profissional e permeia ações de interferência entre os sujeitos organizacionais e o fluxo informacional, sendo ainda pouco reconhecido e conseqüentemente, pouco valorizado pela gestão.

Considerando-se que a mediação da informação (MI) constitui um processo dinâmico de interferência e apropriação dos conteúdos presentes nos fluxos informacionais, e que mediados e apropriados pela organização geram conhecimento e vantagem competitiva, nesse momento, entende-se que possui relações interacionais com a memória organizacional. Visto que a memória é estruturada a partir dessas informações geradas e mediadas por serviços especializados ou pelos relacionamentos naturalmente estabelecidos nas funções organizacionais, sendo o conhecimento apropriado por meio da apropriação dos ativos intangíveis, acumulados nos sujeitos organizacionais (OLIVEIRA; RODRIGUES, 2016; NASCIMENTO, MORO-CABERO; VALENTIM, 2015; VALENTIM, 2010).

Essa pesquisa foi desenvolvida a partir das discussões realizadas durante a disciplina “Mediação da informação em unidade de informação e demais organizações” do Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento, do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe, e se justifica pela importância da mediação da informação na estruturação da memória organizacional. Como características metodológicas, a pesquisa se caracteriza de cunho qualitativo e interpretativo, de natureza aplicada e alcance exploratório, que teve como objetivo compreender as conexões entre a Mediação da Informação (MI), Memória Organizacional (MO), sob o ponto de vista da Ciência da Informação (CI), no âmbito das organizações.

2 Mediação da informação (MI)

As abordagens do conceito da informação no campo da CI de uma maneira geral, são fronteiriças ou transversais aos pressupostos teóricos, práticas sociais e vertentes profissionais de diferentes áreas do conhecimento. Sendo seu objeto a informação, a CI tem foco no seu tratamento e recuperação por meio de serviços

especializados, assim como visa a apropriação por parte de seus usuários, para resolução de suas necessidades informacionais. A MI, nesse caso, irá se estabelecer de acordo com seu comportamento informacional, costumes, práticas sociais e profissionais, objetivos individuais ou socialmente instituídos.

Sendo assim, a informação se constitui como objeto e também como processo de construção de conhecimento, possuindo amplitude que envolve representações de aspectos sociais, econômicos, culturais, morais e éticos, entre outros no contexto da sociedade da informação e do conhecimento (CAPURRO, 2003; RIBEIRO, 2017; SILVA, 2006). Nessa concepção, pode-se entender a informação no âmbito da Ciência da Informação como:

Conjunto estruturado de representações mentais e emocionais, codificadas (signos e símbolos) e modeladas com/pela interação social, passíveis de serem registradas em qualquer suporte... [...] comunicadas de forma assíncrona e multi-direcionada (SILVA, 2006, p. 25).

Em sua etimologia, a informação possui um caráter polissêmico, ou seja, é tratada sob aspectos de diversas áreas do conhecimento, vertentes filosóficas, teóricas e sociais, que procedem sentidos de conciliação cultural, interpretativa e dialógica, sempre qualificada segundo o contexto sociológico e comunicacional (CARVALHO, 2013; SILVA, 2015).

Dessa forma, entende-se que existe uma aproximação da MI vinculada a um processo de atribuição de sentidos, a qual traduz a interferência da mediação na transformação crítica do sujeito, ficando evidente que “a mediação pode surgir como um processo de aprendizagem, e também como o processo tecnológico que dá suporte à aprendizagem” (SILVA, 2015, p. 95).

Nesse contexto, muitos teóricos evocam uma apropriação crítica do conceito de MI, como núcleo epistemológico da CI, direcionando os estudos de mediação para novas abordagens, na perspectiva de que, a informação deve ser mediada e não meramente disseminada, reconstruída em forma de conhecimento a partir da sua apropriação por parte do usuário e do fazer do profissional da informação e das suas múltiplas linguagens presentes nas mídias informacionais (ALMEIDA JÚNIOR, 2009; SILVA, 2010).

Almeida Júnior (2009), destaca a apropriação e a interferência como base conceitual para a mediação da informação entre diferentes aspectos, a saber: o usuário, o profissional da informação, o suporte profissional, o produtor da informação, o processo informacional, as mídias, linguagens e suportes que caracterizam as mídias da atualidade, os equipamentos informacionais entre outros.

Aprimorando este conceito, Jonathas Silva (2015, p. 103) define a MI como sendo:

Um conjunto de práticas construtivas de intervenções e interferências regidas por intencionalidades, normas/regras, correntes teórico-ideológicas e crenças concebidas pelo profissional da informação em interação com os usuários no âmbito de suas realidades cotidianas e experienciais, indicando procedimentos singulares, coletivos e/ou plurais de acesso e uso da informação, estimulando à apreensão e apropriação para satisfação de necessidades de informação.

Desse modo, com base na necessidade de uma aproximação do conceito de MI adequado ao estudo da cultura organizacional, tendo como ambiente social o cerne das organizações, Silva (2015, p.100), apresenta três pontos centrais que norteiam o conceito de mediação, formulados a partir de estudiosos do tema e seus respectivos conceitos (quadro 1), que compõe a síntese de suas mais recentes pesquisas teóricas e de campo.

Quadro 1: Teóricos da MI na CI

Ponto central que norteia o conceito	Autores	Conceitos
Caráter dinâmico e relacional.	Oswaldo Francisco de Almeida Júnior	Mediação da informação (MI) resulta da relação dos sujeitos com o mundo, não é um recorte de tempo estático e descontextualizado do ambiente social.
Construção de conhecimento.	Henriette Ferreira Gomes	Mediação da Informação (MI) é relação perpassada pelo processo de construção do conhecimento no qual os sujeitos interagem entre si e com as informações, processando-as para a partir de suas possibilidades cognitivas.
Linha de investigação.	Gisele Aparecida Ribeiro Sanches; Sinomar Ferreira do Rio	Mediação da Informação (MI) constitui linha de pesquisa e conjunção de fundamentos das práticas profissionais e informacionais, propondo atividades de interferência que vão além da relação usuário/informação.

Fonte: Adaptado de Silva (2015, p. 101).

Desse modo, as reflexões sobre a MI no campo da CI, vislumbram o usuário das organizações como sujeito ativo, participando da construção do conhecimento a partir da sua relação e interação com as atividades-fim e atividades-meio das organizações.

2.1 A relação entre a MI e a Memória Organizacional (MO)

A MI nas organizações está inserida em ações vinculadas ao uso estratégico da informação como valor a ser agregado nas tomadas de decisões, gerando novos conhecimentos que são usados como ferramentas para a gestão. A memória organizacional (MO) compila o conhecimento gerado na cultura de produção, nas relações hierárquicas e na caracterização das organizações, proporcionando autonomia intelectual e formação de cultura organizacional, que influencia nas tomadas de decisões é compartilhada coletivamente pelos sujeitos (SANTOS et. al., 2016; NASCIMENTO; MORO-CABERO; VALENTIM, 2015).

Entende-se que a informação está inserida nos fluxos informacionais que percorrem e mapeiam as organizações, estabelecendo o caminho que a informação percorre desde a aquisição tácita até sua disseminação e apropriação da informação, que pode levar a explicitação e registro. Nesse sentido, a MI norteia os mais variados processos de gerenciamento dos fluxos informacionais em um tripé entre a informação, conhecimento e inteligência organizacional, que pode vir a estruturar a MO de forma sistemática, agregando valor e se convertendo em ativos (VALENTIM, 2010).

Buscando evidenciar como ocorre a MI nas organizações, Nascimento, Moro-Cabero e Valentim (2015) avaliaram a temática com base nos juízos e conceitos sistematizados na literatura especializada da CI, levantados entre os anos de 2000 a 2013. Ao verificar os processos desenvolvidos por profissionais da CI, os pesquisadores verificaram que a MI ocorre em todas as atividades-fim e também nas atividades-meio, no que tange os fluxos de informações formais e estruturados e em todo o fazer profissional. Porém, a ausência dos profissionais qualificados da CI nas organizações, sobretudo em países do Terceiro Mundo e Emergentes, como no caso do Brasil, leva à perda significativa de conhecimento tácito e empobrecimento da cultura organizacional. As consequências imediatas se dão na desvantagem competitiva,

desqualificação de produtos e serviços, falta de identidade organizacional dos colaboradores, entre outros problemas que prejudicam as atividades da organização.

A temática é pouca explorada no contexto organizacional, do ponto de vista das teorias da Administração, campo no qual enfatiza a teoria da burocracia, mas não contempla a teoria das mediações. Porém, sob o advento das mídias digitais e o ambiente complexo da economia globalizada, trazem a necessidade da formação de instrumentos e métodos de sistematização da MO, estabelecendo vínculo existente entre os fluxos informacionais e a MI, visto que, estão voltados “tanto para os suportes quanto para as relações humanas, especialmente no que tange à comunicação e à troca de informações que acontecem a partir dessas interações” (BARBOZA; ALMEIDA JÚNIOR, 2017, p. 59).

Assim, a MI vem emergindo e se consolidando gradativamente, acompanhando todo o processo e a evolução das tecnologias da informação e comunicação (TIC), no contexto social em que a MO passou a protagonizar para as organizações o insumo diferenciado para as tomadas de decisão. Os registros da MO não se restringem mais aos suportes tangíveis e às tipologias documentais tradicionais, ou a um setor específico constituído como espaço de memória. Ou seja, a informação organizacional e seu acesso são organizados segundo a implantação das TIC, e tem de ser pensadas segundo à lógica das mídias digitais, suas linguagens e suportes, que permeia todos os ambientes das organizações. A MO da atualidade possui uma amplitude maior, “podendo, assim, compreender o processo pelo qual a informação flui, no todo e nas partes” (BARBOZA; ALMEIDA JÚNIOR, 2017, p. 58)

Os fluxos informais, de acordo com Valentim (2010), advêm das experiências dos colaboradores das organizações e sua sistematização, para registro e explicitação, no cotidiano de suas ações organizacionais. O acesso e apropriação da informação na tomada de decisões exige a aprendizagem contínua e a existência de mecanismos institucionalizados de compartilhamento de conhecimentos, como recurso de adaptação e sobrevivência às regras de mercado. Dessa forma, a literatura aponta uma correlação entre MI, MO e CI, que viabiliza a transformação da experiência dos colaboradores em ativos para a organização.

2.2 Correlação entre MI, MO e Ciência da Informação (CI)

A MO se associa com a CI, quando busca recuperar, sistematizar, representar e mediar a informação na organização e dela resgatar os fatos, sob diversas óticas e aspectos sociais relevantes. Os elementos factuais são diferenciais na administração das organizações, uma vez que caracterizam a vida e a sobrevivência da organização ao longo do tempo (SANTOS, et. al., 2016). Seus elementos intangíveis podem ser registrados na documentação administrativa, representando o discurso das chefias e lideranças, mas também podem ser resgatados da memória oral dos colaboradores, que poderão representar o ponto de vista dos liderados.

Quando existe uma confluência de discursos originários de diferentes níveis hierárquicos e épocas de atividade, a visão da MO se torna panorâmica, agregando valor estratégico às informações e apoiando a tomada de decisões, com bases mais largas e firmes. As informações explicitadas e disponibilizadas, utilizando-se das mídias e linguagens digitais, que oferecem suportes interativos e ecléticos, apoiados pela MI estabelecida com o apoio de profissionais especializados em CI, favorecem a apropriação em uma amplitude que viabiliza o aproveitamento na construção da identidade, tomada de decisão e fortalecimento da cultura organizacional.

Nesse mesmo fluxo informacional, a CI contempla o papel do profissional da informação como mediador da informação e facilitador da MI propriamente dita, à medida que o sujeito organizacional acessa os conteúdos existentes na MO, advinda dos estoques da produção do conhecimento, antes intangíveis (ALMEIDA JÚNIOR, 2016; SANTOS, et. al., 2016).

Santos (et. al., 2016, p. 474), entende que, nessa perspectiva, o sujeito organizacional executa um processo de apropriação e ressignificação, à medida que “percebe, interpreta e se apropria de determinado conteúdo que, pode gerar ‘novo’ conhecimento, documento, informação ou dado, alimentando assim a MO”. A memória parte de um de um registro ou resgate documental, ação de “*des-cobrimto* [sic.] de documentos que é uma forma de recuperação da informação que constitui o núcleo da Ciência da Informação” (CAPURRO, 2017, p. 12).

A gestão de memória já está instituída como linha de estudo em diversos programas de pós-graduação das universidades brasileiras. Por exemplo, a Universidade

de Brasília (UNB) possui uma linha sócio-histórica de pesquisa na CI, a Gestão de Memória, na qual a temática da MO é amplamente discutida à luz da experiência brasileira e internacional, através de diálogos sobre a MI com a Documentação, a Ciência da Comunicação e a Educação.

Esses diálogos, sob uma visão geral, produzem resultados que apontam uma tendência de crescimento das pesquisas sobre os temas MI e MO na CI, a partir da década de noventa, sinalizando a “cultura da memória” de Huyssen (1990), e o Programa de Memória do Mundo instituído pela Unesco (1992), como marcos teóricos e princípios voltados para esse crescimento (OLIVEIRA; RODRIGUES, 2016). Influenciadas por esse movimento, que se consolidou na primeira década do séc. XXI, as autoras dessa comunicação reconhecem a possibilidade de construção ou reconstituição da MO pelas organizações e também instituições públicas legítimas de custódia de documentação permanente, a saber: arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação (OLIVEIRA; RODRIGUES, 2016).

Dessa forma, a informação voltada para a tomada de decisões, formadora da identidade e cultura organizacional, é tida como principal objeto e objetivo da MO, nas atuais pesquisas em CI, principalmente desenvolvidas em relação aos fluxos e aos processos informacionais, nos espaços de prática profissional, onde Oliveira e Rodrigues (2016, p.138) identificam “como atratores significativos os termos: instituição, social, arquivo, história, cultura e documentos”.

Entende-se que a MO possui abordagens contidas na interdisciplinaridade das ciências, apontando o crescimento cada vez maior de pesquisas na área conforme se amplia o vasto leque de interação multi e pluridisciplinar. Participando de sua construção e gestão, a MI interfere diretamente no processo da memória coletiva e individual dos sujeitos nas organizações (ALMEIDA JÚNIOR, 2016; RIBEIRO, 2016; SANTOS, et. al. 2016).

Inserese ainda, dentro do paradigma narrativo para a comunicação organizacional, o resgate documental pela oralidade, onde lacunas documentais e históricas são preenchidas pela memória e trazem compreensão e significado para o presente e valores para a concretização da missão e visão organizacional (CARVALHO; NASCIMENTO; BEZERRA, 2018; GOGO, 2012). Sob essa ótica, os especialistas da

CI apresentam aos profissionais da Administração a possibilidade de aplicar a MI no resgate das informações que estão contidas nas narrativas orais dos colaboradores, ou seja, no discurso dos líderes e liderados, como ferramenta para a retroalimentação da MO.

Como metodologia em evidência na virada do século XXI, a MI está ligada a proposições dialógicas de história de vida ou *Storytelling*, procedimentos e trabalhos de observação de campo que postulam estruturar a MO de forma retrospectiva e panorâmica (COGO, 2012).

Os especialistas da CI supracitados até esse momento, como é o caso de Almeida Júnior e Valentim (*passim*), entendem que a MI não se restringe às fontes escritas, possui dimensão mais ampla e contempla as fontes orais, que podem ser reconstruídas, apoiadas nos depoimentos dos sujeitos o que nos leva a compreender que a memória está inserida nas relações entre os indivíduos e o meio social.

3 Metodologia

A presente comunicação científica se apresenta como recorte de projeto de pesquisa em nível de pós-graduação, cujo resultado esperado se constitui numa intervenção nos fluxos informacionais de determinada organização, desenvolvida sob os princípios e metodologias da CI. Esse recorte exhibe os resultados obtidos na fase de levantamento do referencial teórico e discussão analítica, prismada pelos pressupostos teóricos da Comunicação, Administração e Educação. O procedimento metodológico principal foi a revisão bibliográfica para conhecimento do estado da arte, contemplando as múltiplas abordagens sobre a MI, MO e práticas profissionais especializadas dos profissionais da CI aplicáveis às organizações.

Nessa perspectiva, “os estudos que têm por finalidade a realização desta revisão permitem a compreensão do movimento da área, sua configuração, propensões teóricas metodológicas, análise crítica indicando tendências, recorrências e lacunas” (VOSGERAU; ROMANOWSKI, 2014, p. 167). A pesquisa foi de cunho qualitativo e interpretativo, sendo sua natureza aplicada e alcance exploratório. A importância deste tipo de estudos se dá por que “são realizados quando o objetivo é examinar um tema ou

problema de pesquisa pouco estudado, sobre o qual temos muitas dúvidas ou que não foi abordado antes” (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013, p.101).

Por se tratar de um tema que buscou aportes teóricos e estudos epistemológicos, não houve restrição de ano de publicação para seleção, contudo, a literatura está em evidencia e os trabalhos e publicações mais recentes, corroborando com o caráter exploratório da pesquisa.

4 Resultados e discussões

Com base na proposta da pesquisa que teve por objetivo compreender a inter-relação entre a MI, MO e práticas profissionais especializadas dos profissionais da CI aplicáveis às organizações, pôde-se compreender que se trata de uma inquietação recente da comunidade científica, frente as questões contemporâneas de Administração das organizações.

A MI migra dos campos da Educação e Psicologia, agregando-se aos estudos e práticas da CI, intrinsecamente como prática de protagonismo dos profissionais da informação, na visão contemporânea de especialistas como Armando Malheiro da Silva, Marta Lígia Pomim Valentim, Oswaldo Francisco de Almeida Junior e Jonathas Luiz Carvalho Silva, entre outros.

Identificou-se que os fluxos informacionais regem toda a sistemática da gestão do conhecimento, através das fontes documentais tradicionais da administração, ou da cultura organizacional compartilhada na oralidade, constituindo os ativos tangíveis e intangíveis da organização. As fontes orais transcendem a informação organizacional registrada, que traduz o discurso dos líderes, sinalizando o papel da MI na explicitação dos conhecimentos tácitos, para interferir entre os sujeitos, a dualidade da lembrança e do esquecimento e na reconstrução da MO, agregando o discurso dos colaboradores liderados. Pesquisas recentes, propostas principalmente os aportes teóricos compilados nos trabalhos de Rodrigo Silveira Cogo, com a temática da memória ao *storytelling*.

Enfim, os diálogos acadêmicos, linhas de pesquisa emergentes, eventos científicos, publicações e comunicações recentes sobre a relação entre MI, MO, estabelecidos pela Universidade de Brasília, têm se destacado nos estudos acadêmicos da CI e contribuído com publicações de livros atualizados e referenciados nessa

pesquisa, criando referencial para atuação nas vertentes e práticas da gestão da informação em organizações, para profissionais da informação ou equipes multidisciplinares que se dediquem à MO.

5 Considerações Finais

A pesquisa permitiu identificar que existe um campo fértil e em desenvolvimento para os estudos voltados para a inter-relação entre a MI e MO como objetos de estudo da CI, no contexto atual das organizações. A temática hoje é reconhecida por teóricos, programas e linhas de pesquisa da CI, exercendo influência direta na gestão da informação e do conhecimento nas organizações. Inclusive, se constitui num conjunto de problemas de pesquisa atraentes aos profissionais egressos de diferentes graduações, que decidem verticalizar sua educação em programas de pós-graduação em CI, nos quais lograrão êxito no esgotamento de suas hipóteses sobre a gestão da informação organizacional.

Segundo os conteúdos verificados no estado da arte apresentado, o estudo demonstra a necessidade de que as organizações desenvolvam políticas documentais que salvaguardem documentos e vias importantes para a construção da MO, os indexem e preservem adequadamente. Por outro lado, também evidenciaram que a informação tácita tende a se perder, sem que seja desenvolvida uma sistemática de registro e conversão em fontes pesquisáveis, apenas possível integralmente por meio da atuação de um profissional da informação ou de equipes multidisciplinares que o componham. A contribuição principal do presente estado da arte na construção do conhecimento é que a MI foi reconhecida pelos especialistas pesquisados não somente como uma ação inconsciente, mas, como elemento essencial para o processo de apropriação da informação e construção de conhecimentos, geradora da cultura organizacional e essencial como fator de sobrevivência e êxito no mercado globalizado.

Esta pesquisa não leva a fechar círculos, ela precisa consolidar inquietações que contribuam com a gestão da informação e do conhecimento organizacional, por meio das inter-relações que a MI pode oferecer à CI, seja na constituição da MO, assim como nas aproximações entre a informação e a formação da coletividade, ou seja, nos

campos teóricos e vertentes práticas da Educação, Psicologia, Administração, entre outros.

Até o presente momento, elaborado o estado da arte sob a temática apresentada, conclui-se que identificar e compreender toda sistematização da MO através da interferência e da apropriação da informação organizacional explícita e tácita, por meio da MI pautada nos princípios metodológicos da CI, poderá aumentar os ativos das organizações e torna-las mais aptas à sobrevivência e êxito no ambiente social da economia globalizada.

Referências

ALMEIDA, Maurício Barcellos. Memória organizacional: como as organizações armazenam e recuperam informações para fins de gestão. In: OLIVEIRA, Eliane Braga de; RODRIGUES, Georgete Medleg. (Org.). **Memória: interfaces no campo da informação**. Brasília: Editora UNB, 2017. p. 215-247.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesq. Bras. Ci. Inf.**, Brasília, v.2, n.1, p.89-103, jan. /dez. 2009. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_9aa58ba510_0007871.pdf>. Acesso: 06 abr. 2018.

BARBOZA, Elder Lopes; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A mediação da informação nas discussões sobre os fluxos informacionais. **Inf. Pauta**, Fortaleza, CE, v. 2, n. 2, jul. /dez. 2017. Disponível em: <<http://periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/30812>>. Acesso em: 12 maio 2018.

CAPURRO, Rafael. Prefácio. In: In: OLIVEIRA, Eliane Braga de; RODRIGUES, Georgete Medleg. (Org.). **Memória: interfaces no campo da informação**. Brasília: Editora UNB, 2017. p. 11-14.

CARVALHO, Ana Cristina Guimarães; NASCIMENTO, Maria Gezilda e Silva; BEZERRA, Midinai Gomes. A mediação da informação na narrativa oral e na história oral: proposições dialogais. **RDBCI: Rev. Digit. Bibliotecon. Cienc. Inf.** Campinas, SP v.16 n.2 p. 461-482 maio/ago. 2018. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8651516/pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2018.

COGO, Rodrigo Silveira. **Da memória ao storytelling**: em busca de novas narrativas organizacionais, 2012. 278 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.

Disponível em: < <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27154/tde-05122012-171130/pt-br.php> >. Acesso em: 12 abr. 2018.

NASCIMENTO, Natália Marinho do; MORO-CABERO, Maria Manuela; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Mediação da informação em ambientes empresariais com enfoque nos fluxos de informações. In: ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO, 2, 2015, Marília. **Anais eletrônicos...** Marília: Unesp, 2015. Disponível em < <http://gicio.marilia.unesp.br/index.php/IIEPIM/IIEPIM/paper/viewFile/6/30>. > Acesso em: 02 jun. 2018.

OLIVEIRA, Eliane Braga de; RODRIGUES, Georgete Medleg. O tema memória na ciência da informação: uma análise da produção científica brasileira. In: RONCAGLIO, Cynthia; SIMEÃO, Elmira (Org.). **Gestão de memória: diálogos sobre políticas de informação, documentação e comunicação para a Universidade de Brasília**. Brasília: Editora UNB, 2016. p. 129-138.

SAMPIERI, Roberto Hernández; CALLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Maria Del Pilar Baptista. **Metodologia da Pesquisa**. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANTOS, Juliana Cardoso dos Santos, et. al. O papel do mediador da informação no processo de estruturação da memória organizacional. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6, 2016. **Anais...** Londrina, PR, 2016. Disponível em: < https://www.researchgate.net/publication/306057964_o_papel_do_mediador_da_informacao_no_processo_de_estruturacao_da_memoria_organizacional >. Acesso: 12 abr. 2018.

SILVA, Armando Malheiro da. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Prisma.com**. Porto, Portugal, n.9, p.1-37, 2010. Disponível em: <<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/26174/2/000106387.pdf>> Acesso: 06 abr. 2018.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Percepções conceituais sobre mediação da informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 1, p. 93- 108, mar./ago. 2015. Disponível em: < <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/89731/96288>> Acesso em: 4 jun. 2018.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Ambientes e fluxos de informação. In: _____ (Org.). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2010. p.13- 22.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim.. Ambientes e fluxos de informação em contextos empresariais: o caso do setor cárnico de Salamanca/Espanha. **BJIS**, Marília, SP, v. 7, n. Especial, p. 299-323, 1º sem. 2013. Disponível em: < <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4334520/1.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

VOSGERAU, Dilmeira Sant'Anna Ramos; ROMANOWSKI, Joana Paulin. Estudos de revisão: implicações conceituais e metodológicas. **Rev. Diálogo Educ.**, Curitiba, v. 14, n. 41, p. 165-189, jan. /abr. 2014. Disponível em: <



ISSN: 2179-4901

17 a 19 de Outubro de 2018
UNIT - ARACAJU

<http://www2.pucpr.br/reol/pb/index.php/dialogo?dd1=12623&dd99=view&dd98=pb> >
Acesso em: 04 maio 2018.