

O PODER DA INFORMAÇÃO NA CRIAÇÃO DA MEMÓRIA ORGANIZACIONAL NA GESTÃO DO CONHECIMENTO: UMA ANÁLISE SOBRE A PERSPECTIVA FILOSÓFICA

THE POWER OF INFORMATION IN THE CREATION OF MEMORY ORGANIZATIONAL IN KNOWLEDGE MANAGEMENT: AN ANALYSIS ON THE PHILOSOPHICAL PERSPECTIVE

Aline Laureano Suave^a
Deise Maria Antonio Sabbag^b

RESUMO

Introdução: Neste trabalho apresenta-se um estudo sobre Memória Organizacional e Gestão do Conhecimento a partir de uma análise interdisciplinar, envolvendo a Ciência da Informação e a Filosofia, sobre o poder da informação e memória social. **Objetivo:** Analisar a importância do poder da informação na criação da Memória Organizacional com base nas perspectivas filosóficas. **Metodologia:** Configura-se uma pesquisa teórica, e reflexiva de caráter interdisciplinar. Inicialmente apresenta-se reflexões sobre o poder da informação com base nos autores da Ciência da Informação: Vannevar Bush, Tefko Saracevic, Henrique Silveira, Heloísa Bellotto; e sob as perspectivas filosóficas do conceito de poder baseadas nos estudos de Sílvio Gallo e Michel Foucault. Em um segundo momento é explanado o conceito de memória social sob as perspectivas dos autores: Maurice Halbwachs, Jacques Le Goff, Paul Ricoeur, Joan Schwartz, Terry Cook, Hernán Sorgentinini, Olga Von Simson, Pierre Nora, Michael Pollak. Para finalizar, é apresentado uma reflexão sobre a importância do poder da informação na construção da Memória Organizacional e Gestão do Conhecimento fundamento pelos autores: Nonaka e Takeuchi, Jeff Conklin, Hugo Simião, Nilakanta, Miller e Zhu, Marta Valentim e Paula Neves e José Cerdeira. **Conclusões:** Podemos considerar o poder como parte constituinte de diversos espaços de informação, já que, faz parte e representa vários ambientes sociais que retratam particularidades, relações sociais de diversos âmbitos e de fato contribuem para a construção de uma memória organizacional, propiciando um melhor acesso, compartilhamento e reuso das informações das organizações.

Descritores: Poder da Informação. Memória Organizacional. Gestão do Conhecimento.

^a Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP). Marília, Brasil. E-mail: al.suave@unesp.br

^b Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP). Marília, Brasil. E-mail: deisesabbag@usp.br

1 INTRODUÇÃO

A memória é responsável pela construção da história social, e influência na política, na linguagem, na cultura empresarial, na concepção de poder e no modo como pessoas e organizações lidam com a informação e Gestão do Conhecimento.

Nesta perspectiva, o presente trabalho fundamenta-se nas concepções de Poder apresentadas pelos filósofos Sílvio Gallo (2013) e Michel Foucault (1982, 1987) e na definição do Poder da Informação descritas pelos autores Vannevar Bush (1945), Tefko Saracevic (1995, 1996), Michael Buckland (1991) Henrique Silveira (2000), Heloísa Bellotto (1998). Também são apresentadas considerações acerca dos conceitos: Memória Social, com base nas percepções de Maurice Halbwachs (1990), Jacques Le Goff (2003), Paul Ricoeur (2007), Joan Schwartz e Terry Cook (2002) Hernán Sorgentinini (2003), Olga Von Simson (2003), Pierre Nora (1993), e Michael Pollak (1989); Memória Organizacional e Gestão do Conhecimento fundamentado nos autores Nonaka e Takeuchi (1997), Jeff Conklin (2001), Hugo Simião (2001), Nilakanta, Miller e Zhu (2006) e Marta Valentim (2008) e Paula Neves e José Cerdeira (2018).

A informação essencialmente pode ser considerada como um instrumento de poder, pois enquanto fenômeno social, preexiste, existe e pós-existe, ora como ela própria, ora como poder e ora como conhecimento. Deste modo é importante compreender que o poder é parte essencial de todas as relações sociais e se manifesta de diversas formas, nas mais variadas ações, sendo importante a compreensão e reflexão acerca do conceito de poder.

O objetivo geral do presente trabalho é analisar a importância do poder da informação na criação da Memória Organizacional com base nas perspectivas filosóficas.

Portanto, como compreender a relação da informação enquanto instrumento de poder na manutenção e criação da memória social e organizacional? Os caminhos a seguir, buscam contribuir para esta reflexão, seguindo metodologia reflexiva e teórica, baseada nas bibliografias dispostas.

Na seção “O poder da informação e a Ciência da Informação” é

apresentado o poder da informação na perspectiva de diversos autores; Na seção “Memória Social” é apresentado conceito da memória social pela visão dos autores; Na seção “Memória Organizacional e Gestão do conhecimento” é apresentado o conceito de memória organizacional e gestão do conhecimento relacionadas com o poder; Na última seção “Considerações Finais” é apresentado reflexões acerca das leituras e conclusões das seções anteriores.

2 O PODER DA INFORMAÇÃO E A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

De acordo com Saracevic (1996) a Ciência da Informação é traçada a partir de três características: a sua natural interdisciplinaridade; conexão da tecnologia com a área e o papel presente no desenvolvimento crescente da sociedade informacional. Com isso, o autor compartilha da ideia de que o artigo “As We may think”, de Bush (1945), foi o embrião da Ciência da Informação, dentro do movimento científico que visava sanar com os problemas informacionais devido ao período pós-guerra. Para Saracevic (1996), a essência da Ciência da Informação é caracterizada pela recuperação da informação e que se desenvolveu por meio de três vertentes: a informação descrita intelectualmente, particularidade intelectual da busca e o detalhamento das técnicas e sistemas que serão utilizados. Assim, a Ciência da Informação aflora nos anos 60 como campo científico, e de forma resumida seus problemas encontram-se nos efeitos da informação e conhecimento e também processos e usos da informação.

A informação considerada como objeto da área traz consigo uma revolução da mesma, composta por produção, organização, armazenamento, representação, disseminação, recuperação, acesso e o seu uso.

Dentro das inúmeras acepções, especificidades e níveis que tem a informação, Bellotto (1998, p.22) traz este importante entendimento sobre o objeto da Ciência da Informação:

A informação seria, portanto, uma substância, uma matéria que passa pelo processo de comunicação para chegar a um receptor que dela faz uso e consumo. [...] na vastíssima área da informação/comunicação/documentação definem-se campos específicos marcados pela diversidade da informação quanto à sua natureza, seu armazenamento, sua disseminação e seus

públicos de interesse (Bellotto, 1998, p.22).

A CI Tornou-se, enquanto área, participante ativa na evolução da sociedade da informação e tem grande participação na dimensão social e humana (Saracevic, 1995). Ainda pelas palavras de Saracevic (1996) fica mais claro a definição da CI: “É um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional voltadas para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação” (Saracevic, 1996, p. 47).

A informação, enquanto fenômeno social, preexiste, existe e pós-existe, ora como ela própria, ora como poder e ora como conhecimento.

O poder é um fenômeno social no qual uma vontade, individual ou coletiva, se manifesta com capacidade de estabelecer uma relação da qual resulta a produção de efeitos desejados, que de outra maneira não ocorreriam espontaneamente. [...], então, exige-se a existência de uma “vontade”, de uma “capacidade” para fazer valer a vontade, ou seja, a produção dos “efeitos desejados”, e, finalmente, da certeza de que é preciso agir, pois os efeitos não aconteceriam “espontaneamente”. Para conhecer, conceber ou divulgar uma “vontade” e também para avaliar a “capacidade” operacional [ser cognocente], o poder demanda informação. Por isso [...] se afirma que informação é poder, ou mais que isso, [a informação] é fator multiplicador e também medida de avaliação do poder (Silveira, 2000, p. 80).

Assim compreendemos que informação é conhecimento, conhecimento é poder. Uma informação desprovida de sentido é meramente um dado, algo que existe no real, mas não o transforma. Se a informação é conhecimento e o conhecimento é poder, então a informação é poder. Ou seja, a assimetria (anomalia/lacuna/incompletude na busca, transferência, apropriação e uso) da informação em ambientes organizacionais, traduzida nos desafios que o ambiente externo impõe a organização, é um elemento que gera incerteza: quem for capaz de diminuir a incerteza terá mais informações e consequentemente mais poder.

No texto O caráter social, material e público da Informação de Frohmann (2008), o autor destaca que é na materialidade da informação que se encontra seu poder, ou seja, o poder da informação. Para elucidar a ideia do autor, podemos ter como exemplo os registros escolares, que criados e utilizados nas

instituições e passam por processos de produção contínua.

Vemos também o diverso uso da palavra informação apresentada por Michael Buckland, em seu texto "Informação como Coisa" (1991). O autor fala de aplicabilidades para a palavra informação, sendo elas: informação como processo, informação como conhecimento, e informação como coisa. A informação como processo é entendido como informar; informação como conhecimento é subjetiva e intangível, e a informação como coisa "Qualquer expressão, descrição ou representação seria ‘informação-como-coisa’" (Buckland, 1991, p. 2). Neste contexto, a intangibilidade da informação é apresentada pelo conhecimento, pois é algo individual e subjetivo. Pensando em uma materialização da informação, Buckland (1991) destaca a informação como coisa.

A informação transforma o indivíduo e passa por ele no processo em que se transforma em conhecimento. Assim este indivíduo social, compila aptidões e costumes, e pode produzir competências, sendo elas pessoais ou organizacionais.

Nesse sentido, Le Goff (2003) destaca que, em meados dos séculos XI e XII, a cultura urbana passou a demandar uma organização muito rigorosa na divisão do trabalho para atender diversas demandas e, onde se via claramente a divisão da informação e conhecimento, nascendo então ocupações como: sapateiro, tecelão, comerciante, jornaleiro e marceneiro, e outras.

Sendo assim, qualquer desses profissionais poderiam estavam usufruindo do poder que o conhecimento dava acerca das informações da profissão, e tinha a escolha de monopolizar tal informações, ou passá-las a diante.

Essa dinâmica organizacional da época mostra que informação era utilizada como equivalente ao conhecimento sendo o mesmo sinônimo de "poder", sendo assim o sapateiro que possuía informações da sua profissão era detentor de poder.

Essa conexão informação/conhecimento/poder, ainda fazer parte das organizações sejam elas informais ou formais, pois destaca hierarquias e instituições ou grupos de poder. Isso representa o quanto o poder da informação

pode controlar grupos, controlar uma cultura e além do mais, pode prever o que e construir o que se deve ser lembrado.

Para compreender o que é poder, sob a perspectiva de Foucault, iniciamos com a pergunta: O que é o poder? Como definição entende-se o poder como a capacidade e oportunidade da imposição do outro a sua vontade. Assim, “É poderoso aquele que por alguma razão é o mais forte e pode mandar, dar ordens. Os que não são poderosos obedecem, submetem-se à vontade” (Gallo, 2013, p.180). Sendo assim, a explicação acima nos leva a pensar se o poder teria formas de ação, e quais seriam elas. Sim existe, e uma ação de poder é a catalisação.

Tal como o catalisador numa reação química, o poder não determina a reação em si, não a cria do nada; dada as condições para sua ocorrência, o poder, na condição de catalisador, facilita ou dificulta, apressa ou retarda o ritmo dos acontecimentos, de modo a privilegiar determinadas ocorrências e evitar outras (Gallo, 2013, p. 180).

Gallo (2013) explica que o poder regula ou administra as vontades de determinado grupo social por meio desse tipo de mecanismo, assim organizando-as em torno da vontade de alguém, algum grupo, ou determinada sociedade.

No livro Microfísica do Poder (1982), Michel Foucault desenvolveu uma nova forma de compreender o poder nas relações sociais, pois afirma que o poder permeia tudo, está presente nos lugares, formando assim uma ligação, uma rede. Por esse tipo de exame o autor denominou “microfísica do poder”, lembrando que essa análise está voltada para as pequenas relações.

Para Foucault (1982), repressão não dever ser sinônimo de poder; o poder não deve ser não pode ser compreendido como interdição, proibição, ou apenas referido à lei. O poder não está limitado em uma pessoa que impõe algo, ou ordena, e inexistente em outra pessoa. O poder está muito mais além de meras imposições, ele se apresenta nas relações.

Diante disso, devemos considerar o poder como uma considerável fonte de produção social. Segundo Foucault (1982) o que ele denomina na tecnologia do poder, pois explica que é construído todo uma máquina pela qual o poder é executado, ao mesmo tempo impede certas ações e produz outras. Nessa

máquina há a participação de muitas peças, que também interferem de diversas maneiras. Sendo assim, uma análise macrofísica não nos deixa ver o quanto o jogo do poder é muito mais complexo.

Segundo Gallo (2013), Foucault quebra com a ideia clássica do poder, assegura que o poder não é algo materializado, e o mesmo não pode ser produzido como tal em lugares determinados ou específicos, já que está dissolvido pela trama social. Ainda afirma que o poder carrega em si uma característica de onipresença, pois se apresenta como uma enorme rede microscópica, que junta tudo e todos.

Assim podemos considerar que o poder se manifesta como um “cabo de guerra” que se faz presente em diversas e todas as relações humanas. O poder não existe somente, como muitos imaginam e acreditam, nas relações políticas, o poder está presente nas relações familiares, nas relações de trabalho, nas relações de amizade, dentre outras inúmeras relações, pode-se dizer que em todas. O poder está em tudo. Segundo Foucault (1982), o poder está presente nas relações interpessoais, e também em sistemas administrativos da sociedade, por meio de diversos “jogos de forças ou lutas” que se constituem entre os diversos indivíduos e em diversas situações.

Por conseguinte, como base nos pensamentos de Foucault (1982), comprehende-se que ao falar de poder de certo grupo ou sociedade, estamos nos referindo a algo que tem sua particularidade, um encadeamento de forças que determinam tal relação, e são baseados em variados micropoderes que as formam.

Segundo Gallo (2013), Foucault resume sua teoria do poder em cinco pontos:

“Poder se exerce: ele não é algo que se conquiste, que se possua, ou que se perca, mas algo que todos os indivíduos exercem e sofrem; Relações de poder são imanentes: o poder é interno a todo e qualquer tipo de relação social, emanando dela, sendo seu efeito imediato; Poder vem de baixo: são as correlações de força microscópicas que sustentam os macropoderes que enxergamos de forma mais imediata; Relações de poder são intencionais: o poder é sempre estratégico, ou seja, é guiado por metas e objetivos, obedecendo a uma lógica e uma racionalidade interna; e Se há poder, há resistência: essa é a condição de sua existência; a resistência não vem de fora, não é exterior ao poder, mas faz parte do

próprio jogo de sua existência.(Gallo, 2013, p. 182).

Diante disso, o filósofo alegou que, nas sociedades ocidentais prevalecem tecnologias de poder distintas, como: o poder disciplinar e o biopoder.

Segundo Foucault (1987), foi a disciplina, um invento da burguesia que surge no século XVII e é solidificada no século XVIII, que alimentou o crescimento do capitalismo. É um tipo de poder que se exerce sobre indivíduos, sobre seus corpos. Para que essa tecnologia de poder funcione, foram desenvolvidas/criadas “instituições disciplinares”, nas quais os indivíduos são confinados, como: fábricas, o exército, hospital, prisão, escola.

Historicamente, o processo pelo qual a burguesia tornou-se no decorrer do século XVIII a classe politicamente dominante abrigou-se atrás da instalação de um quadro jurídico explícito, codificado, formalmente igualitário, e através da organização de um regime de tipo parlamentar e representativo. Mas o desenvolvimento e a generalização dos dispositivos disciplinares constituíram a outra vertente, obscura, desse processo. (Foucault, 1987. p. 194).

Para Foucault (1987), o papel da disciplina é produzir os chamados “corpos dóceis”, que possam ser moldados, transformados segundo as necessidades sociais. Os corpos disciplinados são corpos exercitados e submissos. Como alega Foucault (1987), a disciplina aumenta a força dos corpos guiada para a produção, mas diminui a força dos corpos em sentido político, tornando-os “dóceis”.

Apesar disso, como segundo aspecto da tecnologia disciplinar é a sua ação em controlar as atividades. Em uma instituição disciplinar, toda atividade é controlada, o controle começa pelo tempo, tendo assim o momento certo para fazer cada coisa. Todavia, um corpo disciplinado é um corpo muito mais eficiente e fecundo, seja para o estudo ou para o trabalho.

[...] O momento histórico das disciplinas é o momento em que nasce uma arte do corpo humano, que visa não unicamente o aumento de suas habilidades, nem tampouco aprofundar sua sujeição, mas a formação de uma relação que no mesmo mecanismo o torna tanto mais obediente quanto é mais útil, e inversamente. [...] A disciplina fabrica assim corpos submissos e exercitados, corpos “dóceis”. A disciplina aumenta as forças do corpo (em termos econômicos de utilidade) e diminui essas mesmas forças (em termos políticos de obediência). (Foucault, 1987, p. 126-127).

Por meio do adestramento dos corpos, a disciplina, produz indivíduos, e

eles são o tempo todo vigiados e controlados. São punidos, quando se desviam do comportamento esperado. A punição tem o papel de normalizar sua ação, e fazer com que os indivíduos voltem a agir segundo o esperado.

Uma vez firmada a tecnologia de poder disciplinar, Foucault (1987) alega que, por volta do fim do século XVIII, começa a se instituir uma nova tecnologia, que ele propõe nomear de biopoder.

O biopoder complementa o poder disciplinar, mas com suas diferenças. O biopoder é diferente porque já exerce sobre grupos de indivíduos já disciplinados que compõem as populações. O poder disciplinar é assim, uma condição para que o biopoder se pratique e, enquanto a tecnologia centrada no corpo é individualizante, a tecnologia centrada na vida é massificante.

A tecnologia do biopoder está voltada para a conservação da vida das populações organizadas pelo Estado como corpo político. O biopoder constitui o que Foucault (1987) designa de “sociedade de segurança”, em que as ações dos governos estão voltadas para a disciplina.

Na visão de Foucault (1987), as sociedades contemporâneas agem com as duas tecnologias de poder concomitantemente, a disciplina e o biopoder. O indivíduo legalmente instituído vive em sua situação de constante controle por parte das várias estruturas estatais, e a disciplina lhe garante segurança e bem-estar.

Nesse contexto podemos compreender que o poder está enraizado em todas as nossas relações, sendo ela qual for. O poder sendo elemento constante nas relações sociais, sua constituição, e a manutenção de uma organização social.

Deste modo, a reflexão sobre poder é valorosa em todo processo das construções das relações sociais que estão diretamente ligadas a construção da memória, sendo assim importante contextualizar a importância da Memória Social e Memória Organizacional, conforme apresentado na próxima seção.

3 MEMÓRIA SOCIAL

Em sua obra em 1990, *Les Cadres Sociaux de la Mémoire*, o sociólogo Maurice Halbwachs, apresenta uma ideia de memória que rompe com as que se

tinham até o momento. Os indivíduos acreditavam que eram os únicos responsáveis por lembrar de informações, ou resgatar algo de seu passado, isto é, compreendiam que a memória era gerida apenas por leis biológicas. O autor foi o pioneiro na pesquisa a utilizar em seus trabalhos o estudo e o termo “memória coletiva”, apresentando a conexão entre o individual e o coletivo, dominante nas pesquisas até então.

A “memória” é amplamente compreendida como uma capacidade humana fundamental de adquirir, armazenar e recuperar informações. No entanto, essa definição assume contornos distintos conforme a área do saber que a aborda. Sob a perspectiva neurofisiológica, por exemplo, autores como Eric Kandel (2007) explicam a memória como um processo biológico resultante da plasticidade sináptica, que permite o registro de experiências através de conexões neurais reforçadas. No campo da psicanálise, Sigmund Freud (1976) a comprehende como uma função psíquica seletiva, permeada por mecanismos de repressão e elaboração inconsciente, sendo, portanto, também marcada pelo esquecimento. Na abordagem filosófica, Paul Ricoeur (2007) argumenta que a memória é uma instância da consciência histórica, mediada pela linguagem e pela narrativa, o que implica em uma constante reconstrução dos fatos vividos. Já na Sociologia e na Ciência da Informação, Maurice Halbwachs (1990) introduz a noção de “memória coletiva”, destacando que nossas recordações são formadas socialmente, e que os grupos aos quais pertencemos moldam e condicionam o que lembramos. Portanto, essa faculdade humana, mais do que uma simples função biológica, deve ser compreendida como um fenômeno multifacetado, atravessado por componentes individuais e sociais. Assim, a memória carrega consigo não apenas o poder de armazenar experiências, mas também de estruturá-las em narrativas significativas que constituem identidades individuais e coletivas.

A recordação é um acontecimento que fazemos utilizando a nossa memória. O que entendemos é que esse exercício de “recordar” apenas faz parte da minha memória, que é apenas parte de mim. e que nasce apenas das coisas que eu observo. Porém, os estudos de Halbwachs (1990) nos apresentam que nossas lembranças, ou boa parte delas, é referente aos momentos

compartilhados com outras pessoas, seja ele em diversos ambientes, em um contexto menor um ambiente familiar, até mesmo em uma cidade. Assim destaca-se que nós não lembramos sozinhos, que o que rege e mantem a memória está ligado aos grupos em que pertencemos, e assim “a partir de uma análise sutil da experiência individual de pertencer a um grupo, e na base do ensino recebido dos outros, que a memória individual toma posse de si mesma” (Ricoeur, 2007, p.130).

Deste modo, em acordo com as ideias de Halbwachs (1990), comprehende-se que a memória individual é uma perspectiva sobre a memória coletiva. Parte de nossas recordações é relacionada a memória compartilhada, ou seja, a memória coletiva, mais ainda assim existem recordações de momentos vividos por uma pessoa somente, ou seja, a memória individual.

Nós como indivíduos sociais somos resultados e nos moldamos por meio das experiencias vividas e interações sociais; sendo assim, diversos pontos de referência como cheiro, cor, lugar, sons, palavras, sentimentos, paisagens, são elementos que fazem surgir a nossa memória individual. Mesmo que uma recordação individual não relate nenhuma outra pessoa, a mesma estará no espaço de recordações de outras pessoas, sendo assim “arquivada” por seus processos mentais estabelecidos.

[...] se certo membro do grupo vier a fazer parte ao mesmo tempo de um outro grupo, se os pensamentos que ele tem de um e do outro se encontram de repente em seu espírito... teoricamente só ele perceberá esse contraste (Halbwachs, 1990, p. 49).

Deste modo, o restante que abarca um acontecimento, o seu esquecimento é determinado, ou pode ocorrer um processo frequente de atualização. Freud, em seus estudos, também comprehende a memória como sendo uma aptidão psíquica seletiva, ficando ainda mais esclarecido que a memória coletiva de um grupo também tem com agregador o processo de esquecimento. Complementando a ideia a autora Olga Von Simson (2003), fala sobre a memória coletiva:

[...] é formada por fatos e aspectos julgados importantes e que são guardados como a memória oficial da sociedade mais ampla. Se expressa no que chamamos de lugares da memória. Eles são os memoriais, os monumentos mais importantes, os hinos oficiais, quadros célebres, obras literárias e artísticas que expressam a versão consolidada de um passado coletivo de

uma dada sociedade (Simson, 2003, p. 14-15).

A partir das ideias da autora, fica evidenciado a importância dos lugares de memória para a memória coletiva. A ideia “lugares de memória” surgiu com o francês Pierre Nora em “Entre memória e história: a problemática dos lugares” (1993). De forma simplificada, podemos compreender o “lugar de memória” de Nora (1993) por meio de três características que a fundamentam: material, funcional e simbólica.

Os **lugares de memória**, conforme definidos por Pierre Nora (1993), podem ser classificados em três dimensões principais: material, funcional e simbólica. O **lugar de memória material** refere-se aos elementos físicos que preservam recordações coletivas, como monumentos, coleções, arquivos, comemorações, museus, cemitérios, entre outros espaços concretos que expressam e abrigam memórias. Já o **lugar de memória funcional** está relacionado à capacidade que esses locais têm de manter viva a recordação e de permitir sua transmissão entre gerações, garantindo a continuidade da memória coletiva. Por fim, o **lugar de memória simbólica** comprehende acontecimentos vivenciados por poucos indivíduos ou pequenos grupos, que, mesmo não estando mais presentes ou vivos, contribuem para a construção da memória de uma maioria que não participou da experiência original. Nesse sentido, Nora destaca: “se o que [os lugares de memória] defendem não estivesse ameaçado, não se teria a necessidade de construí-los. Se vivêssemos verdadeiramente as lembranças que envolvem, eles seriam inúteis” (Nora, 1993, p. 13, grifo nosso).

Uma abordagem muito interessante e crítica no que diz respeito a memória, é do autor Michael Pollak (1989), que destaca que para Halbwachs, por conta de suas bases durkheimianas, não teria visualizado na memória coletiva, variados meios de dominação ou de violência simbólica. Adverso a essas ideias, Halbwachs (1990) entenderia sendo um fato de destaque da força de coesão de um grupo. Pollak (1989) entende que essa visão é devido ao fato de que “[...] na tradição europeia do século XIX, em Halbwachs, inclusive, a nação é a forma mais acabada de um grupo, e a memória nacional, a forma mais completa de uma memória coletiva” (Pollak, 1989, p. 4).

Pollak (1989) destaca uma perspectiva reflexiva e crítica, a ideia é em não lidar ou tratar os acontecimentos sociais como objetos, e sim avaliar como as experiências ou acontecimentos sociais se tornam objetos/coisas, por quem e como são concretizados, quem atribui duração, ou estabilidade. Direcionada à memória coletiva, essas críticas vão de encontro à reflexões e investigações acerca do poder implícito pelos processos e atores que interferem na construção das memórias.

Ao contrário de Maurice Halbwachs, ela acentua o caráter destruidor, uniformizador e opressor da memória coletiva nacional. Por outro lado, essas memórias subterrâneas que prosseguem seu trabalho de subversão no silêncio e de maneira quase imperceptível afloram em momentos de crise em sobressaltos bruscos e exacerbados. A memória entra em disputa. Os objetos de pesquisa são escolhidos de preferência onde existe conflito e competição entre memórias concorrentes (Pollak, 1989, p. 4).

Dessa maneira, a memória coletiva passa ser compreendida como semelhante as representações ou identidades coletivas de proporção histórica. A memória como a história está enraizada nos arquivos, nos documentos e registros, deste modo os arquivos são nossa memória. “Uma visão geral da exteriorização da memória da cabeça ao artefato mostra a transferência do indivíduo para a memória coletiva como base da coesão social” Schwartz e Cook (2002, p. 7). A memória é algo valoroso, e de fato está inserida nas relações de poder.

4 MEMÓRIA ORGANIZACIONAL E GESTÃO DO CONHECIMENTO

Analizando, a própria palavra memória traz consigo o significado de tempo, a memória organizacional “[...] é assim conceptualizada como a totalidade do conhecimento criado, valorizado e acumulado a partir das experiências passadas, que está na organização e que é utilizado para tomar as decisões no dia-a-dia” (Neves e Cerdeira, 2018, p. 5).

Segundo Conklin (2001), pode-se compreender memória organizacional responsável por ampliar o conhecimento, pois apreende, organiza, dissemina e reutiliza o conhecimento gerado por trabalhadores de uma empresa. Seu objetivo é representar de forma explícita e constante o conhecimento e

informações para uma organização, e assim facilitar o acesso, o compartilhamento e também reuso, pelos participantes da organização.

Enquanto dimensão social e, portanto, organizacional, a memória trata-se de uma construção. Desse modo, para Foucault (1982), essa característica não está livre de interesses e arbitrariedades que vão se restabelecendo em relações de poder.

Assim, a memória organizacional gera uma concentração de informações utilizadas como ferramentas para as tarefas individuais ou em grupo, e no gerenciamento do conhecimento da organização. Para Simião (2002), deve ainda funcionar como um serviço inteligente, que esteja à disposição na execução de determinada tarefa e com informações necessárias para o trabalho.

Embora se possa reconhecer que as organizações existem para além das pessoas que as integram, é necessário ganhar consciência que são as pessoas que obtêm informações, que resolvem problemas, que aprendem com a experiência, que a organizam e que tomam decisões no seu seio, modelando-a e dando-lhe um sentido (Neves e Cerdeira, 2018, p. 7).

As pessoas que obtém informações têm, de certo modo, a condução em suas mãos, como afirma Gallo (2013) que o poder regula as vontades de determinado grupo social por meio desse tipo de mecanismo, assim organizando-as em torno da vontade de alguém, algum grupo, ou determinada sociedade.

Algumas dessas conceituações destacam a importância do conhecimento de modo geral como essência da memória organizacional, sendo esse conhecimento e experiências destaque os individuais e coletivos das pessoas devem ser preservados e utilizados para reorganização do conhecimento ou criação de novos conhecimentos.

Para alguns autores como Nilakanta, Miller e Zhu. (2006) apresentam a memória organizacional como um conhecimento corporativo que simula experiências anteriores, arquivadas e compartilhadas pelos indivíduos. Composta pelo conhecimento explícito e conhecimento tácito. Para Nonaka e Takeuchi (1997) o primeiro é sistematizado e pode ser encontrado em diferentes procedimentos como em arquivos guardados, banco de dados e, o segundo compreende-se as opiniões e experiências para realizarem as suas tarefas no

dia-a-dia. Ambos os conhecimentos, explícito e tácito, envolvem os aspectos funcionais, técnicos e sociais de trabalho, do indivíduo e seu ambiente de trabalho.

De acordo com os autores, o método para a conversão do conhecimento, ocorre de quatro maneiras: a da socialização, uma forma de distribuição implícita do conhecimento tácito; a exteriorização, transformação do conhecimento tácito em explícito; a combinação, quando concilia e transmite o conhecimento explícito normatizado; e a interiorização, é a condução do conhecimento explícito de volta à sua forma tácita, aos poucos ao modo em que as pessoas o interiorizam. Todo esse processo é chamado pelos autores de espiral do conhecimento.

A necessidade de preservar o conhecimento (ou memória), mantendo-o na organização, justifica a importância das organizações incentivarem a implementação de sistemas de gestão do conhecimento onde se incluem os processos de transferência. A transferência do conhecimento envolve a partilha do conhecimento pela fonte do conhecimento e a aquisição e utilização do conhecimento pelo receptor (Neves e Cerdeira, 2018, p. 7).

Deste modo, pode-se dizer que o conhecimento é essencial às pessoas que formam uma organização e que a memória organizacional deve ter como uma das principais metas evitar a perda do conhecimento intelectual gerado, organizado individual ou coletivamente na organização. Assim, a Gestão do Conhecimento deve auxiliar os indivíduos a localizar suas necessidades de conhecimento.

A gestão do conhecimento é um conjunto de atividades que visa trabalhar a cultura organizacional/informacional e a comunicação organizacional/informacional em ambientes organizacionais, no intuito de propiciar um ambiente positivo em relação à criação/geração, aquisição/apreensão, compartilhamento/socialização e uso/utilização de conhecimento, bem como mapear os fluxos informais (redes) existentes nesses espaços, com o objetivo de formalizá-los, na medida do possível, a fim de transformar o conhecimento gerado pelos indivíduos (tácito) em informação (explícito), de modo a subsidiar a geração de ideias, a solução de problemas e o processo decisório em âmbito organizacional (Valentim, 2008, p. 4)

Logo, com o conhecimento já existente na organização, a abordagem é a criação de novas habilidades, novos produtos, novas ideias e processos mais ágeis e inovadores. Assim, para desempenhar seu papel, é necessário o

conhecimento chegar ao lugar onde será útil, por isso, deve ser organizado, transmitido e distribuído pela organização. O domínio de informações, de documentos ou até experiências requerem uma gestão, tendo como objetivo uma conservação eficaz. Após a organização conter seus pilares estruturados, será necessário estabelecer metas para orientação em busca de preparação para estabelecer competências que podem ser desenvolvidas seu nível e, além disso, desenvolver objetivos concretos para elaborar as skills necessárias para curto, médio e longo prazo.

Deste modo, o poder da informação perpassa pelos caminhos do conhecimento, pela construção da memória organizacional e gestão do conhecimento, pois, segundo Barreto (2000)

Aqueles que detêm o poder sobre os estoques institucionais de informação também detêm o poder sobre a sua administração e distribuição e consequentemente sobre o conhecimento gerado na sociedade e o seu potencial de desenvolvimento. O produtor de informação, proprietário dos estoques, decide sobre quais os itens de informação devem ser armazenados e quais as estratégias para a sua distribuição à sociedade (Barreto, 2000, p. 9).

Esse efeito “dominó”, ocasionado pelo reflexo do poder acaba causando outro efeito, pois afeta a distribuição da informação e a potencial geração do conhecimento individual ou coletivo, e na construção da memória seja ela social ou organizacional. Assim, o poder da informação está relacionado à disseminação e uso das informações, o direcionamento/intencionalidade para uma memória organizacional que possa fazer sentido para determinado caminho que uma empresa resolva trilhar.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a assimilação dos pontos citados entre os artigos sobre poder, memória e gestão organizacional encontrado nas leituras dos livros e textos, foi possível visualizar como cada perspectiva traz sua singularidade, tendo a conexão em destaque entre elas. Construções implicam em relações, relações são sociais, e a compreensão desses conceitos que permeiam nossa vida, se faz necessário para melhor elucidação e desenvolvimento de teorias e

metodologias que vêm para ajudar no desenvolvimento de novas pesquisas na área. Destaca-se assim a importância de discutir as conexões como forma de produção de pesquisas e estudos relevantes a comunidade científica e a sociedade.

O pensamento filosófico, aqui abordado, foi apresentado como forma de agregar a Ciência da Informação na construção e desconstrução de teorias, reformulação e criação de conceitos, reflexões a cerca problemas relevantes da área, isso com o intuito de agregar para uma construção e desenvolvimento de visões diferentes sobre o mundo.

Podemos considerar o poder como parte constituinte de diversos espaços de informação, já que, fazem parte e representam vários ambientes sociais que retratam particularidades, relações sociais de diversos âmbitos e de fato contribuem para a construção de uma memória social ou organizacional, sendo ela coletiva ou individual, propiciando para o indivíduo um olhar direcionado para a construção de conhecimento. A memória social traz consigo características individuais, pois é uma faculdade construída por experiências singulares ou em grupo, já a memória organizacional trata-se da memória daquela instituição ou empresa, e é constituída pelo conhecimento tácito pelas experiências na realização de tarefas do dia-a-dia, e o conhecimento explícito encontrado em diferentes procedimentos como em arquivos guardados, banco de dados. Deste modo, mantendo sua preservação, a memória organizacional, colabora para que as experiências que tiveram êxito possam ser revistas, atualizando com novos conhecimentos e, como destaque, não repetir os erros.

Portanto, a reflexão sobre o poder é importante para compreendermos seu papel na construção da memória, seja ela social ou organizacional. O poder não está limitado em uma pessoa que impõe algo, vai mais além, ele regula ou administra vontades alguém, algum grupo, determinada empresa, o poder está em todas as relações sociais, permeia tudo, está presente nos lugares, formando assim uma ligação, uma rede. É o poder como condutor dessa rede que direciona os caminhos que são liberados ou fechados para a construção e manutenção da memória, o caminho percorrido fará a diferença nas tomadas de decisões, sejam elas individuais ou empresariais.

REFERÊNCIAS

- BARRETO, Aldo Albuquerque. Os agregados de informação – memórias, esquecimento e estoques de informação. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 3, 2000. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/3777>. Acesso em: nov. 2020.
- BELLOTTO, Heloísa Liberalli. A especificidade da informação arquivística. **Revista Contracampo**, Niterói, n. 2, 1998. Disponível em: <http://www.uff.br/contracampo/index.php/revista/article/view/366>. Acesso em: ago. 2020.
- BUCKLAND, Michael K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**, [S.I.], v. 45, n. 5, p. 351–360, 1991. Disponível em: [https://www.cin.ufpe.br/~cjgf/TECNOLOGIA%20-%20material%20NAO-CLASSIFICADO/Informacao%20como%20Coisa%20\(thing\).pdf](https://www.cin.ufpe.br/~cjgf/TECNOLOGIA%20-%20material%20NAO-CLASSIFICADO/Informacao%20como%20Coisa%20(thing).pdf). Acesso em: ago. 2020.
- BUSH, Vannevar. As we may think. **The Atlantic Monthly**, [S.I.], v. 176, n. 1, p. 101–108, 1945.
- CONKLIN, Jeff. Designing organizational memory: preserving intellectual assets in a knowledge economy. **CogNexus Institute**, [S.I.], 2001. Disponível em: <http://cognexus.org/dom.pdf>. Acesso em: nov. 2020.
- FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder**. 3. ed. Rio de Janeiro: Graal, 1982.
- FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir: história da violência nas prisões**. Petrópolis: Vozes, 1987.
- FREUD, Sigmund. Recordar, repetir e elaborar. In: FREUD, Sigmund. **Escritos sobre a psicologia do inconsciente**. Rio de Janeiro: Imago, 1976.
- FROHMANN, Bernd. The character of information. **Information Research**, [S.I.], v. 13, n. 4, 2008. Disponível em: <https://informationr.net/ir/13-4/paper357.html>. Acesso em: nov. 2020.
- GALLO, Silvio. **Filosofia: experiência do pensamento**. São Paulo: Scipione, 2013.
- HALBWACHS, Maurice. **A memória coletiva**. São Paulo: Vértice, 1990.
- KANDEL, Eric R. **Em busca da memória**: o nascimento de uma nova ciência da mente. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.
- LE GOFF, Jacques. **História e memória**. 5. ed. Campinas, SP: UNICAMP, 2003.

- NEVES, Paula Costa; CERDEIRA, José Pedro. Memória organizacional, gestão do conhecimento e comportamentos de cidadania organizacional.
- Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 8, n. 1, p. 3–19, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/38134/19959>. Acesso em: nov. 2020.
- NILAKANTA, Sree; MILLER, Leslie L.; ZHU, Dan. Organizational memory management: technological and research issues. **Journal of Database Management**, [S.I.], v. 17, n. 1, p. 85–94, 2006.
- NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- NORA, Pierre. Entre memória e história: a problemática dos lugares. **Projeto História**, São Paulo: PUC, n. 10, dez. 1993. Disponível em: [nora-pierre-entre-historia-e-memoria-a-problematica-dos-lugares-1993.pdf](#). Acesso em: nov. 2020.
- POLLAK, Michael. Memória, esquecimento, silêncio. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 3, p. 3–15, 1989.
- RICOEUR, Paul. **A memória, a história, o esquecimento**. Campinas, SP: Editora da Unicamp, 2007.
- SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41–62, 1996.
- SARACEVIC, Tefko. Interdisciplinary nature of information science – original. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, p. 36–41, 1995.
- SCHWARTZ, Joan M.; COOK, Terry. Archives, records, and power: the making of modern memory. **Archival Science**, Dordrecht, v. 2, n. 1–2, p. 1–19, 2002.
- SILVEIRA, Henrique Flávio Rodrigues da. Um estudo do poder da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 79–90, set./dez. 2000.
- SIMIÃO, Hugo Eduardo. **Memória organizacional**. Bate Byte, Companhia de Informática do Paraná, ed. 115, nov. 2001. Disponível em: <http://www.batebyte.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=1716>. Acesso em: 25 nov. 2020.
- SIMIÃO, 2002
- SIMSON, Olga Rodrigues de Moraes Von. Memória, cultura e poder na sociedade do esquecimento: o exemplo do Centro de Memória da Unicamp.

Augusto Guzzo Revista Acadêmica, [S.I.], 2003. Disponível em:
<http://www.lite.fe.unicamp.br/revista/vonsimson.html>. Acesso em: ago. 2020.

SORGENTINI, Hernán. Reflexión sobre la memoria y autorreflexión de la historia. **Revista Brasileira de História**, São Paulo, v. 23, jul. 2003.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Gestão da informação e gestão do conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, [S.I.], v. 1, n. 1, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/119521>. Acesso em: nov. 2021.

THE POWER OF INFORMATION IN THE CREATION OF MEMORY ORGANIZATIONAL IN KNOWLEDGE MANAGEMENT: AN ANALYSIS ON THE PHILOSOPHICAL PERSPECTIVE

ABSTRACT

Introduction: This paper presents a study on Organizational Memory and Knowledge Management from an interdisciplinary analysis, involving Information Science and Philosophy, on the power of information and social memory. **Objective:** Analyze the importance of the power of information in the creation of Organizational Memory based on philosophical perspectives. **Methodology:** It is a theoretical and reflective interdisciplinary research. Initially, reflections on the power of information are presented based on the authors of Information Science: Vannevar Bush, Tefko Saracevic, Henrique Silveira, Heloísa Bellotto; and under the philosophical perspectives of the concept of power based on the studies of Sílvio Gallo and Michel Foucault. In a second moment, the concept of social memory is explained from the perspectives of the authors: Maurice Halbwachs, Jacques Le Goff, Paul Ricoeur, Joan Schwartz, Terry Cook, Hernán Sorgentinini, Olga Von Simson, Pierre Nora, Michael Pollak. Finally, a reflection on the importance of the power of information in the construction of Organizational Memory and Knowledge Management is presented, founded by the authors: Nonaka and Takeuchi, Jeff Conklin, Hugo Simião, Nalikanta, Miller and Zhu, Marta Valentim and Paula Neves and José Cerdeira. **Conclusions:** We can consider power as a constituent part of different information spaces, since it is part of and represents various social environments that portray particularities, social relationships from different areas and in fact contribute to the construction of an organizational memory, providing better access, sharing and reuse of organizations' information.

Descriptors: Information Power. Organizational Memory. Knowledge Management.

EL PODER DE LA INFORMACIÓN EN LA CREACIÓN DE MEMORIA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: UN ANÁLISIS DESDE LA PERSPECTIVA FILOSÓFICA

RESUMEN

Introducción: Introducción: Este trabajo presenta un estudio sobre Memoria Organizacional y Gestión del Conocimiento a partir de un análisis interdisciplinario, involucrando Ciencias de la Información y Filosofía, sobre el poder de la información y la memoria social. **Objetivo:** Analizar la importancia del poder de la información en la creación de la Memoria Organizacional a partir de perspectivas filosóficas.

Metodología: Es una investigación interdisciplinaria teórica y reflexiva. Inicialmente, se presentan reflexiones sobre el poder de la información a partir de los autores de Ciencias de la Información: Vannevar Bush, Tefko Saracevic, Henrique Silveira, Heloísa Bellotto; y bajo las perspectivas filosóficas del concepto de poder a partir de los estudios de Sílvio Gallo y Michel Foucault. En un segundo momento, se explica el concepto de memoria social desde las perspectivas de los autores: Maurice Halbwachs, Jacques Le Goff, Paul Ricoeur, Joan Schwartz, Terry Cook, Hernán Sargentini, Olga Von Simson, Pierre Nora, Michael Pollak. Finalmente, se presenta una reflexión sobre la importancia del poder de la información en la construcción de la Memoria Organizacional y la Gestión del Conocimiento, fundada por los autores: Nonaka y Takeuchi, Jeff Conklin, Hugo Simião, Nilakanta, Miller y Zhu, Marta Valentim y Paula Neves y José Cerdeira.

Conclusiones: Podemos considerar el poder como parte constitutiva de diferentes espacios de información, ya que forma parte y representa diversos entornos sociales que retratan particularidades, relaciones sociales de distintos ámbitos y de hecho contribuyen a la construcción de una memoria organizacional, brindando un mejor acceso, compartir y reutilizar la información de las organizaciones.

Descriptores: Poder de la Información. Memoria Organizacional. Conocimiento Administrativo.

Recebido em: 25.06.2023

Aceito em: 09.07.2025