

Entre vozes e saberes: a dimensão da mediação da informação nas narrativas da memória em ambientes organizacionais

Between voices and knowledge: the dimension of information mediation in memory narratives in organizational environments

Entre voces y saberes: la dimensión de la mediación de la información en las narrativas de la memoria en entornos organizacionales

Vanderléa Nóbrega Azevedo Cortes

Doutoranda em Ciência da Informação

Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, SE, Brasil

 <https://orcid.org/0000-0002-4626-6467> E-mail: vanderleanobregaacortes@gmail.com

Valéria Aparecida Bari

Doutora em Ciência da Informação

Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, SE, Brasil

 <https://orcid.org/0000-0003-2871-5780> E-mail: valbari@gmail.com

Shirley dos Santos Ferreira

Doutoranda em Ciência da Informação

Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, SE, Brasil

 <https://orcid.org/0000-0001-5359-5667> E-mail: shirleybiblio@yahoo.com.br

Rev. Inf. na Soc. Contemp., Natal, RN, v. 10, 2026

ISSN 2447-0198

Submetido em: 23-02-2026

Reapresentado em: 21-05-2026

Aceito em: 23-05-2026

DOI: <https://doi.org/10.21680/2447-0198.2026v10n1>



RESUMO

Introdução: Este artigo fundamenta-se na premissa de que a memória é uma construção social mediada por práticas discursivas. Na Ciência da Informação, a investigação ancora-se na interseção entre dimensões da mediação da informação e as narrativas da memória, em diálogo com os estudos organizacionais. **Objetivo:** analisar como as dimensões da mediação da informação se articulam às narrativas de memória em ambientes organizacionais, evidenciando o modo como essas dimensões se integram ao processo. **Metodologia:** Caracterizada como qualitativa, exploratória e descritiva, esta Revisão Narrativa investigou a

natureza multidimensional da memória e da mediação da informação. A coleta nas bases BRAPCI, SciELO e CAPES subsidiou a análise de categorias emergentes e tensões teóricas entre as temáticas. **Resultados:** A relação entre mediação da informação e narrativas da memória revela a informação como fenômeno efêmero, marcado por relações de poder e processos identitários. Operacionalmente, a memória assume o papel de repositório de saberes tácitos por meio da integração com as dimensões estética, dialógica, formativa, ética e política da mediação. Juntas, instituem uma ambiência favorável à consolidação das narrativas e da memória coletiva, promovendo o protagonismo social. **Conclusão:** Concluiu-se que as dimensões da mediação transformam a memória em fluxos informacionais dinâmicos, configurando as organizações como espaços narrativos ricos em histórias memoráveis. A mediação da informação, por meio de suas diferentes dimensões, conecta as temporalidades institucionais e dá visibilidade às vozes do corpo social. Entretanto, a investigação evidencia uma fragmentação da literatura na área e o risco de silenciamento da memória institucional.

Palavras-chave: mediação da informação; memória; narrativas; *storytelling*; organizações.

ABSTRACT

Introduction: This article is grounded in the premise that memory is a social construction mediated by discursive practices. Within Information Science, the study is anchored at the intersection between dimensions of information mediation and memory narratives, in dialogue with organizational studies. **Objective:** To analyze how the dimensions of information mediation are articulated with memory narratives in organizational environments, highlighting how these dimensions are integrated into the process. **Methodology:** Characterized as qualitative, exploratory, and descriptive, this Narrative Review investigated the multidimensional nature of memory and information mediation. Data collection from the BRAPCI, SciELO, and CAPES databases supported the analysis of emerging categories and theoretical tensions between the themes. **Results:** The relationship between information mediation and memory narratives reveals information as an ephemeral phenomenon, marked by power relations and identity processes. Operationally, memory assumes the role of a repository of tacit knowledge through its integration with the aesthetic, dialogical, formative, ethical, and political dimensions of mediation. Together, they create an environment conducive to the consolidation of narratives and collective memory, fostering social protagonism. **Conclusion:** It was concluded that the dimensions of mediation transform memory into dynamic information flows, configuring organizations as narrative spaces rich in memorable stories. Information mediation, through its different dimensions, connects institutional temporalities and gives visibility to the voices of the social body. However, the study reveals fragmentation in the literature in the field and the risk of silencing institutional memory.

Keywords: information mediation; memory; narratives; *storytelling*; organizations.

RESUMEN

Introducción: Este artículo parte de la premisa de que la memoria es una construcción social mediada por prácticas discursivas. En la Ciencia de la Información, la investigación se sitúa en la intersección entre las dimensiones de la mediación de la información y las narrativas de la memoria, en diálogo con estudios organizacionales. **Objetivo:** Analizar cómo las dimensiones de la mediación de la información se articulan con las narrativas de la memoria en entornos organizacionales. **Metodología:** Esta Revisión Narrativa, de enfoque cualitativo, exploratorio

y descriptivo, investigó la naturaleza multidimensional de la memoria y de la mediación de la información. La recopilación en las bases BRAPCI, SciELO y CAPES sustentó el análisis de categorías emergentes y tensiones teóricas entre las temáticas. **Resultados:** La relación entre mediación de la información y narrativas de la memoria revela la información como fenómeno efímero, marcado por relaciones de poder y procesos identitarios. Operacionalmente, la memoria actúa como repositorio de saberes tácitos mediante su integración con las dimensiones estética, dialógica, formativa, ética y política de la mediación. En conjunto, favorecen la consolidación de las narrativas y de la memoria colectiva, promoviendo el protagonismo social. **Conclusión:** Las dimensiones de la mediación transforman la memoria en flujos informacionales dinámicos, configurando las organizaciones como espacios narrativos ricos en historias memorables. La mediación de la información conecta temporalidades institucionales y da visibilidad a voces del cuerpo social. Sin embargo, la investigación evidencia fragmentación de la literatura y riesgo de silenciamiento de la memoria institucional.

Palabras-clave: mediación de la información; memoria; narrativas; storytelling; organizaciones.

1 INTRODUÇÃO

Sob a perspectiva da Ciência da Informação (CI), e sustentada por uma abordagem de narrativas da memória presente nos estudos organizacionais, esta pesquisa desenvolve-se no contexto da Sociedade da Informação e do Conhecimento. Discute-se a realidade dos lugares de memória, considerando sua pluralidade, subjetividade e os desafios inerentes à sua representação, à mediação da informação e ao próprio conceito em constante construção.

Quem conta a história? Quem assume o protagonismo das narrativas da memória? E, sobretudo, como mediar e provocar essas narrativas no interior das organizações? Essas questões orientam a reflexão sobre a emergência da memória como um ativo coletivo institucional e sobre a crescente inserção da cultura da oralidade nos ambientes organizacionais. O movimento ganha força quando organizações tratam a memória como estratégia, estruturando conhecimentos e documentos para gerir e institucionalizar esse saber.

Ribeiro, Dodebei e Orrico (2025) destacam que, sendo a memória um bem coletivo, o efêmero exige partilha sustentada pela oralidade. Ao reconhecer que cada indivíduo produz memória, as autoras argumentam que as narrativas são legitimadas e assumem o status de recurso essencial para a preservação histórica e a significação social. Nesse sentido, a mediação da informação vincula-se às narrativas, que conectam experiências diversas, e transformam vivências individuais em uma rede de significados coletivos.

Associada a esse fenômeno, evidencia-se a importância de promover uma análise mais profunda da necessidade de uma cultura dialógica, vinculada ao processo de mediação da informação, condição essencial para que as narrativas da memória possam emergir, ser compartilhadas e reinterpretadas. A mediação atua como processo que articula voz, experiência, interpretação e pertencimento, fortalecendo os laços simbólicos que sustentam a identidade organizacional.

A presente investigação objetiva analisar como as dimensões da mediação da informação se articulam às narrativas de memória em ambientes organizacionais, evidenciando o modo como essas dimensões se integram ao processo.

O problema de pesquisa parte da premissa de que a memória não é um fenômeno individual, mas uma construção social e mediada. A análise ancora-se em uma revisão narrativa de literatura e propõe uma reflexão sobre a função mediadora das narrativas como práticas de preservação e (re)significação da experiência coletiva.

A pesquisa assume caráter reflexivo e provocativo ao propor uma interlocução entre fenômenos que atravessam, de modo central e periférico, o campo de estudo da CI. Esse movimento interdisciplinar evidencia dimensões muitas vezes invisibilizadas nos estudos da memória e da mediação da informação, abrindo espaço para problematizações sobre a natureza simbólica, comunicacional e social da narrativa como dispositivo de memória.

Ao dialogar com diferentes correntes teóricas, busca-se compreender quais dimensões da mediação da informação podem ser reconhecidas e operacionalizadas no processo mediado pelas narrativas da memória no contexto organizacional.

A opção metodológica por uma revisão narrativa de literatura fundamenta-se na necessidade de articular perspectivas diversas e, por vezes, dispersas em diferentes campos epistemológicos. Essa abordagem se mostra adequada para pesquisas que não buscam exaustividade, mas sim compreensão ampliada, identificação de sentidos, tensionamentos, aproximações e lacunas teóricas.

2 MEMÓRIA E NARRATIVAS COMO ESTRUTURAS DE SENTIDO NAS ORGANIZAÇÕES

A abordagem da memória em ambientes organizacionais exige reconhecer seu caráter discursivo, processual e marcado pela intencionalidade mediada nas narrativas. Não se trata de uma oposição entre lembrar e esquecer, mas de incorporar a dimensão narrativa como

elemento estruturante da experiência coletiva, o que implica escolhas, disputas, seleções e silenciamentos.

Essa perspectiva torna-se ainda mais relevante diante das transformações contemporâneas que atravessam a Sociedade da Informação e do Conhecimento, marcadas pela instabilidade do presente, pela fluidez das relações sociais e pela volatilidade dos fluxos informacionais. No campo da CI, tais fenômenos vêm sendo debatidos como expressões de uma realidade em permanente reconfiguração, exigindo abordagens capazes de compreender a plasticidade das experiências, das narrativas e das próprias estruturas de produção de sentido.

Compreender as dinâmicas da memória e da narrativa na atualidade exige reconhecer a plasticidade característica do cenário pós-moderno, a qual se manifesta como o reflexo de um paradigma científico em transformação que torna o presente instável e a informação fluida. Sobre essa flexibilização das estruturas tradicionais, Vignoli (2025, p. 3) observa:

Há, nesse sentido e na pós-modernidade, plasticidade suficiente para dissipar costumes, crenças, manifestações políticas e culturais que, entre outras, se destacam a ciência e sua flexibilização de métodos e metodologias, transdisciplinaridades e o surgimento de novas áreas do conhecimento, assim como a Ciência da Informação.

Avançando nessa análise, Vignoli (2025) identifica que as relações humanas migraram de entidades estáveis para um fluxo contínuo de discursos e modelos abstratos, redefinindo os arranjos sociais contemporâneos. Essa instabilidade dos arranjos sociais reflete-se na memória e na identidade das instituições, gerando sentidos plurais. Isso revela novas formas de sociabilidade e os limites das organizações clássicas na manutenção de vínculos perenes.

A fundamentação teórica evidencia a importância da abordagem interdisciplinar, ao articular correntes filosóficas da memória e das narrativas com os estudos de comunicação organizacional. Entre os autores contemporâneos que contribuem para essa reflexão, destacam-se Beatriz Sarlo (2007), ao discutir memória e cultura; Byung-Chul Han (2023), com suas análises sobre temporalidade, narrativa e sociedade; Larissa Conceição dos Santos (2024), que explora a memória em contextos organizacionais; Luis Fernando Massoni e Valdir Morigi (2022), ao enfatizarem a memória como prática social e comunicacional; Nicole Giroux e Lissette Marroquin (2005), que abordam narrativas e identidade; e Rodrigo Cogo (2016), com contribuições voltadas à comunicação organizacional e ao *storytelling*.

A sistematização evidencia a narrativa como eixo estruturante da memória, compreendida como prática social e discursiva de construção, disputa e legitimação do passado (Quadro 1).

Quadro 1 – Perspectivas e concepções de memória e narrativas organizacionais

Autor	Concepção de Memória/Narrativa	Problema Central	Contribuições e ênfase
Giroux e Marroquin (2005)	Narrativa como modo privilegiado de construção de sentido; cinco diferentes perspectivas epistemológicas:	Falta de sistematização metodológica; risco de manipulação.	Sistematiza usos da narrativa: gestão, cultura, aprendizagem, resistência e mudança.
Beatriz Sarlo (2007)	Memória conflitiva; narrativas subjetivas exigem crítica.	Subjetivação excessiva da memória; risco de tomar narrativas pessoais como verdade.	Destaca conflitos entre discursos oficiais e experiências vividas; defende pluralidade.
Cogo (2016)	Tecnologias narrativas; deslocamento da memória ao <i>storytelling</i> .	<i>Storytelling</i> como prática estratégica que reorganiza memórias.	Mostra como narrativas constroem pertencimento e identidade organizacional.
Massoni e Morigi (2022)	Narrativas como fluxos informacionais e mediação; simbiose entre informação e narrativa.	Efemeridade e assimetrias digitais; condicionamento por algoritmos e interesses econômicos.	Analisa a reconfiguração tecnológica da narrativa; destaca a informação como crítica para reinvenção da realidade.
Han (2023)	Crise da narração; vivência não se torna experiência.	Instabilidade das memórias; perda da duração e da experiência.	Propõe narrativa como resistência à lógica do “ <i>update</i> ” e à volatilidade do presente.
Santos (2024)	Organizações como ecossistemas narrativos; múltiplas camadas narrativas.	Instabilidade narrativa; coexistência de vozes diversas.	Analisa narrativas internas e externas; destaca disputas simbólicas e microrrelatos.

Fonte: elaborado com base em Cogo (2016), Giroux e Marroquin (2005), Han (2023), Massoni e Morigi (2022), Santos (2024) e Sarlo (2007).

[Descrição do quadro]: quadro conceitual em formato de matriz que sintetiza perspectivas teóricas sobre memória e narrativas organizacionais. O quadro cruza autores com suas respectivas concepções teóricas, apontando o problema central investigado, além das contribuições e ênfase de cada abordagem. [Fim da descrição].

A análise parte da crise da narratividade diagnosticada por Han (2023), onde a aceleração e a hiperexposição fragmentam a experiência e impedem a sedimentação de memórias duradouras. Nas organizações, essa volatilidade exige práticas de mediação capazes de reconstruir sentidos e assegurar a continuidade simbólica.

Han (2023) argumenta que a fragmentação do tempo, impulsionada pela compulsão por atualização contínua de informações, marcada pela necessidade constante de acessar, produzir e consumir conteúdos sempre novos, desestabiliza a memória da vida, resultando em privação histórica. Em outras palavras, a lógica do *update* permanente neutraliza a força do passado e reduz o futuro a uma mera repetição técnica do presente.

Nesse contexto, Han (2023, p. 67) enfatiza que “A narração tem o poder de um novo começo. Toda ação que transforma o mundo pressupõe uma narração”, sublinhando o papel da narrativa como possibilidade de ruptura e reconstrução diante da lógica da atualização contínua.

Em contraponto, Sarlo (2007) problematiza a valorização excessiva do testemunho em detrimento da história documentada. Ao lembrar que “o passado é sempre conflituoso” (2007, p. 9), a autora oferece uma chave analítica para as organizações, que devem navegar entre a história institucional e as memórias individuais fragmentadas.

Massoni e Morigi (2022) conceituam as narrativas sociais como fluxos informacionais que sustentam e transformam discursos. Se por um lado o acesso à informação permite questionar verdades instituídas, por outro, as tecnologias digitais impõem efemeridade e assimetrias algorítmicas. Nesse cenário, a narrativa atua como prática de mediação intencional que, em simbiose com a informação, estrutura temporalidades e consolida identidades coletivas.

Diante dessa dissolução da experiência diagnosticada por Han (2023) e da tensão subjetiva já apontada por Sarlo (2007), as organizações buscam reconstruir a coesão interna. É nesse pano de fundo que as contribuições de Cogo (2016) torna-se central. O autor discute como as organizações passaram a utilizar narrativas como tecnologias comunicacionais que produzem identificação, engajamento e sentido. Ele afirma que:

A proposição é analisar, entender, esquematizar e auxiliar a aplicar o formato narrativo *storytelling*, especialmente aquele baseado na experiência da fonte evocadora. Trata-se de suscitar a rememoração de histórias de vida individuais ou coletivas e seu entrelace com a trajetória no temo de agentes organizacionais, derivando conteúdos mais envolventes, significativos e memoráveis (Cogo, 2016, p. 22).

Nesse contexto, a CI situa-se entre constantes mudanças epistemológicas na produção e acesso à informação. Tal plasticidade demanda uma visão interdisciplinar que trate a memória e as narrativas como fenômenos dinâmicos e socialmente construídos. Ao encontro

dessa perspectiva, Cogo (2016) argumenta que o *storytelling* atua como uma forma de mediação cultural. Para o autor, essa prática reorganiza o passado segundo as demandas do presente, servindo como um recurso estratégico nas narrativas da memória.

D’Almeida (2001) caracteriza as organizações como dispositivos mnemônicos nos quais a narrativa funciona tanto como construção da realidade quanto como objeto de análise estratégica. Para estruturar a gestão dessa memória, D’Almeida (2001) define as “narrativas da casa”, focadas no pertencimento interno, e as “narrativas de engajamento”, voltadas à legitimação externa. Essa estrutura conecta a experiência interna à percepção pública, fundindo trajetórias individuais à história organizacional e revelando o papel da pluralidade de vozes na produção de significados compartilhados.

Ao mesmo tempo, Boje (2001) introduz o conceito de antenarrativas para destacar a instabilidade e a polifonia do processo narrativo. Esses fluxos, ao desafiarem a história oficial, revelam que a memória institucional é um campo de disputa, constantemente reconfigurado por microrrelatos emergentes que tensionam e redefinem a identidade organizacional.

Giroux e Marroquin (2005) situam a narrativa como modo privilegiado de produção de sentido nos estudos organizacionais, revelando lógicas que rearticulam a vida institucional e descrevem identidades e relações de poder. As autoras alertam, contudo, para limites como riscos de manipulação discursiva e fragilidade metodológica. Nesse contexto, a memória assume papel de reconstrução narrativa, atravessada por disputas simbólicas e práticas de significação que sustentam e transformam o mundo organizacional.

A partir das discussões desenvolvidas nesta seção, torna-se evidente que a memória e as narrativas operam como dispositivos centrais na construção dos sentidos que organizam a vida institucional. Contudo, cada autor mobilizado ao longo da análise oferece uma ênfase teórica distinta, ainda que complementar, sobre como essas narrativas são produzidas, mediadas, disputadas e transformadas no contexto organizacional contemporâneo.

2.1 DIMENSÕES PRÁTICAS E EPISTEMOLÓGICAS DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Compreendida como prática social e fundamento da CI, a mediação da informação revela-se ainda mais complexa em contextos organizacionais, onde circula entre atores, dispositivos e estruturas de poder. Nesse cenário, ela opera em dois planos indissociáveis: a

ação concreta do cotidiano institucional e a reflexão teórica que sustenta os processos de uso e apropriação.

No plano epistemológico, a mediação assume centralidade ao articular linguagem, representação, percepção e apropriação, conectando diferentes camadas do fenômeno informacional. Como afirma Almeida Júnior (2015, p. 25):

Mediação da informação é toda ação de interferência, realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando à apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais.

Ao refutar a neutralidade da informação, percebe-se que ela é condicionada por estruturas documentais e regimes discursivos; a análise da mediação implica compreender as bases ontológicas e cognitivas que sustentam sua interpretação. Silva (2015, p. 103) amplia essa perspectiva ao conceber o conceito da mediação como:

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.

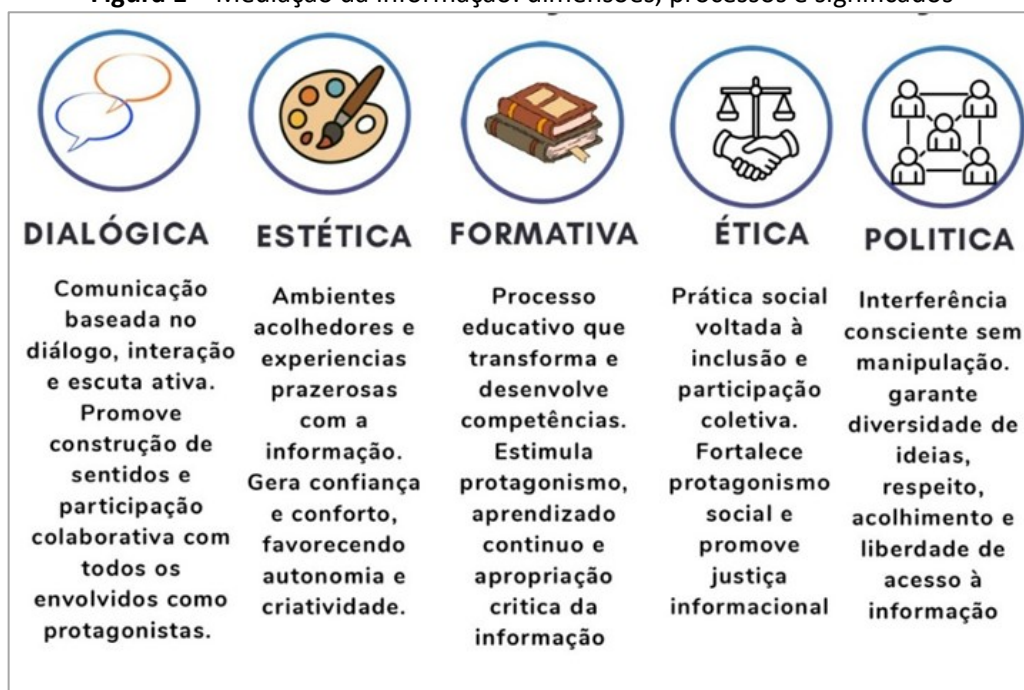
A mediação da informação materializa-se no cotidiano pela interdependência entre sujeitos, onde a escuta e o diálogo redefinem o espaço organizacional. Nesse encontro de subjetividades, tecem-se a memória e a identidade institucional. Conforme Santos Neto (2019), a mediação é o princípio ativo da CI pós-custodial, priorizando o caráter orgânico da informação. Nela, a informação só se completa quando apropriada e ressignificada pelos sujeitos em suas realidades vividas.

Essa visão alinha-se à perspectiva de Brandão e Borges (2022) sobre a transição da mediação custodial (focada na guarda e na preservação) para a pós-custodial (focada no acesso, na apropriação e na autonomia do sujeito).

Essa visão alinha-se à perspectiva de Brandão e Borges (2022) sobre a transição da mediação custodial (focada na guarda e preservação) para a pós-custodial (focada no acesso, na apropriação e na autonomia do sujeito). Nesse contexto, a mediação consciente emerge como prática que busca “alcançar suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política” (Gomes, 2020, p. 2), promovendo processos emancipatórios e fortalecendo o protagonismo social dos agentes informacionais.

A mediação da informação consolida-se como uma prática ativa de construção de sentidos e apropriação, distanciando-se de visões puramente instrumentais. Estruturada nas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política, ela exerce uma interferência consciente no fluxo informacional para qualificar as relações entre sujeitos e saberes. Assim, promove a autonomia e o protagonismo dos atores sociais, tornando-os elementos centrais do processo mediador (Gomes, 2014; 2020). A Figura 1 sistematiza essa compreensão ao representar as dimensões, os processos e os significados que constituem a mediação da informação.

Figura 1 – Mediação da informação: dimensões, processos e significados



Fonte: adaptado de Gomes (2014; 2020).

[Descrição da figura]: infográfico horizontal com as cinco dimensões da mediação da informação e seus respectivos ícones: Dialógica (balões de fala: interação e construção de sentidos); Estética (paleta: acolhimento e criatividade); Formativa (livros: aprendizagem e apropriação crítica); Ética (balança e aperto de mãos: inclusão e justiça informacional); e política (pessoas conectadas: diversidade e liberdade de acesso).[Fim da descrição].

Para Gomes (2014, 2020), a mediação articula as dimensões dialógica, estética, formativa e ética para fomentar o protagonismo social. Elas funcionam como camadas sobrepostas, e não etapas isoladas, qualificando a relação entre sujeito e informação. Para a autora, a dimensão dialógica, inspirada em Vygotsky (1987), sustenta a mediação como um encontro de subjetividades. É nessa interação que se constroem sentidos e se identificam as lacunas cognitivas do sujeito.

Regida pela dimensão dialógica, a mediação atua na zona de desenvolvimento proximal ao validar interações e respeitar a alteridade (Gomes, 2014, 2020). Como afirmam Pacheco, Caldera e Ulian (2022, p. 6), trata-se de “ação que se realiza com o outro e não para ou sobre o outro”.

Simultaneamente, essa troca dialógica é potencializada pela dimensão estética, que interfere na ambiência do processo. Gomes (2014, 2020) argumenta que a dimensão estética promove o “prazer do conhecimento” e o sentimento de pertença. É a dimensão responsável por transformar o “caos” informacional em uma experiência de fruição e prazer intelectual. Ambientes esteticamente acolhedores reduzem a ansiedade e inspiram confiança para a descoberta e autonomia, afirma a autora.

A consequência natural de uma mediação dialógica e esteticamente sensível é a manifestação da dimensão formativa. Gomes (2014, 2020) argumenta que o ser humano está em constante processo de fazer-se. A mediação da informação atua, portanto, como uma intervenção pedagógica que visa modificar o estado cognitivo e cultural do sujeito. Ao reconfigurar saberes prévios e estimular a crítica, a mediação supera a simples demanda informacional. Ela é formativa pois altera o sujeito, ampliando sua capacidade de compreensão e ação.

Como eixo regulador da interferência mediadora, a ética exige responsabilidade e cuidado (Gomes, 2014, 2020). Ela preserva a alteridade e o protagonismo do sujeito, impedindo que a competência técnica se converta em dominação e assegurando o caráter humanizador da prática.

Na dimensão política, a mediação supera o processo de aprendizagem individual para se tornar uma ferramenta de transformação coletiva. Gomes (2014, p. 47) defende que “o profissional da mediação da informação age, constrói e interfere no meio, portanto, é também um protagonista social”. Pacheco, Caldera e Ulian (2022) ampliam essa visão, concluindo que a articulação dessas dimensões favorece a passagem do sujeito da condição de espectador para a de ator social, capaz de intervir na realidade e exercer plenamente sua cidadania.

A pesquisa reafirma a centralidade da mediação da informação na CI. Articuladas, as dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política configuram um processo inclusivo e democrático, consolidando a mediação como ação que incide diretamente nos modos de apropriação da informação. Nessa perspectiva, Batista (2016) relaciona a apropriação da informação ao exercício da cidadania, compreendendo-a como condição para ampliar a participação social dos sujeitos por meio do acesso, compreensão e uso da informação.

Nesse sentido, a Competência em Informação (CoInfo) amplia o alcance dessa mediação ao favorecer a capacidade crítica dos sujeitos diante dos fluxos informacionais contemporâneos. Conforme propõem Vitorino e Piantola (2020), mais do que acessar informações, busca-se desenvolver habilidades de interpretação, avaliação e uso ético da informação, fortalecendo a autonomia e o protagonismo social.

Ao assumir esse caráter social, a mediação transforma a informação em experiência reflexiva, consolidando a apropriação como uma via de emancipação comprometida com o desenvolvimento intelectual e a produção de saberes.

2.2 CONFIGURAÇÕES DA MEMÓRIA NOS ESTUDOS ORGANIZACIONAIS

A memória assume papel estratégico na contemporaneidade, especialmente diante da intensificação dos fluxos informacionais e da crescente complexidade organizacional, convergindo para sua compreensão como processo constituído por práticas, atores, discursos e dispositivos que traduzem e reorganizam a experiência coletiva.

A tradição intelectual francesa do século XX redefiniu a memória, deslocando-a de faculdade psíquica para construção social. Entendida como um campo de forças, ela é moldada pelas necessidades do presente e por disputas de poder. Mais do que o evento em si, importa a narrativa construída socialmente, o que consolida a memória como pilar da identidade e da produção de conhecimento.

Este percurso analítico revisita bases conceituais fundamentais: os quadros sociais de Halbwachs (2003), a narrativa identitária de Ricoeur (2007), os lugares de memória de Nora (1993) e a crítica de Le Goff (1990) às relações de poder. Esse resgate teórico fundamenta a análise das dinâmicas de lembrança e esquecimento no cotidiano das organizações e instituições.

O ponto de partida reside na sociologia de Maurice Halbwachs (2003). O autor estabelece que toda memória é uma construção social. Por meio dos seus quadros sociais, a memória é vista não como dado biológico, mas como reconstrução moldada pelo presente, encontrando sentido na coletividade: “pois supõe um acontecimento real outrora vivido em comum e, por isso, depende do quadro de referência no qual evoluem presentemente o grupo e o indivíduo que o atestam [...]” (Halbwachs, 2003, p. 29).

Contudo, essa estabilidade proposta pela via sociológica é revisitada e aprofundada por Paul Ricoeur (2007) sob uma ótica fenomenológica. Para Ricoeur (2007), embora social, a memória carece de narrativa para superar a fragmentação da experiência temporal. A narrativa organiza as lembranças dispersas e fundamenta a identidade, viabilizando a continuidade do sujeito: “De um lado, as lembranças distribuem-se e se organizam em níveis de sentido [...]. É principalmente na narrativa que se articulam as lembranças no plural e a memória no singular, a diferenciação e a continuidade” (Ricoeur, 2007, p. 108).

Nora (1993) diagnostica uma ruptura histórica onde a aceleração do tempo encerra a espontaneidade dos *Milieux de Mémoire*. Isso impõe a criação de “lugares de memória” não como abundância, mas como gestão artificial diante da perda da memória viva: “O sentimento de continuidade torna-se residual aos locais. Há locais de memória porque não há mais meios de memória” (Nora, 1993, p. 7).

A reflexão de Nora (1993) permite compreender que os lugares de memória não se restringem à materialidade de monumentos, arquivos ou espaços institucionais formalizados, mas emergem sempre que grupos sociais buscam preservar e atualizar sentidos diante da ameaça do esquecimento. Sob essa perspectiva, as organizações criam espaços dinâmicos de rememoração, validando a concepção de Nora (1993) da memória como reconstrução simbólica permanente.

Le Goff (1990) politiza o debate ao alertar que a institucionalização da memória é permeada por relações de poder. Em diálogo com Halbwachs (2003), ele afirma que as classes dominantes disputam a posição de senhores da memória. A transição para o registro documental nunca é neutra, pois todo documento é também um monumento, resultado de escolhas sobre o que preservar e o que silenciar. Assim, as teorias convergem.

Ao transpor a discussão teórica para o plano da institucionalização da memória em contextos organizacionais, revela-se como um ativo complexo que exige um olhar que a situe como objeto de estudo CI e, nesse sentido, é muito importante entender sua interconexão com outros fenômenos informacionais, uma vez que nesse campo de estudo a memória tem apresentado um caráter periférico e com conceito ainda em construção (Oliveira, 2010; Santos, 2019; Santos; Valentim, 2021).

Contudo, observa-se que as organizações, enquanto produtoras de conteúdos informacionais contínuos e elaborados em diferentes contextos, enfrentam frequentemente

o risco paradoxal da amnésia da memória, uma metáfora que nos transpõe a perda ou a dificuldade de acesso, recuperação e uso do conhecimento organizacional.

Segundo Cortes (2019), isso acontece pela perda do seu capital intelectual, pela ausência de uma gestão da memória e de uma cultura dialógica sobre a necessária articulação entre a Gestão da Informação (GI), Gestão do Conhecimento (GC) e a própria Memória em suas diferentes dimensões: Memória Organizacional (MO) e a Memória Institucional (MI), sedimentadas como repositórios dos fluxos informacionais e do próprio conhecimento organizacional.

A análise desse fenômeno encontra um referencial importante na tese de doutorado de Icléia Thiesen (1997), que propõe uma distinção ontológica entre organização e instituição. A autora estabelece uma distinção fundamental para o campo: a diferença ontológica entre organização e instituição. Enquanto a organização opera na lógica da eficiência, da técnica e da gestão para fins econômicos, a instituição habita a esfera da legitimidade social. A MI, portanto, não se presta apenas a recuperar o passado para otimizar processos, função da MO, mas atua na perpetuação de valores, mitos e identidades que justificam a existência daquela entidade perante a sociedade.

Posteriormente, ao longo das décadas, Thiesen (2013, p. 283) argumenta que “precisamos começar a entender a memória como singularidade e não mais como retenção de informações”. Em seu amadurecimento conceitual, a autora revisita e atualiza esse entendimento em 2023, à luz dos desafios contemporâneos e da filosofia de Michel Foucault (1987), conferindo-lhe novas camadas analíticas. Ao reconfigurar a MI, Thiesen (2023) propõe compreendê-la como um dispositivo de saber-poder.

Nesse sentido, a instituição ultrapassa seu caráter de produtora de sentido e passa a constituir uma rede de estratégias em que discursos, arquiteturas, regulamentos e documentos se articulam para gerir comportamentos e produzir verdades. Assim, a materialidade dessa memória, expressa em arquivos e documentos, deixa de ser vista como fonte histórica neutra e passa a ser entendida como indício de regimes de verdade e de práticas de vigilância.

Essa atualização teórica é fundamental, pois desloca a MI de uma visão associada a um “resgate do passado” para um campo de disputa política. Thiesen (2023, p. 2) alerta que a MI é um “permanente jogo de informações que se constrói e se reconstrói em práticas discursivas dinâmicas”.

Isso implica reconhecer que os silêncios, as lacunas nos arquivos e a destruição de documentos, como observado nos arquivos da Ditadura Militar brasileira, analisados por Thiesen (2023), são partes da estratégia institucional de esquecimento deliberado. Dessa forma, a autora argumenta que, compreendê-la exige analisar os valores institucionais e criticar os mecanismos materiais que decidem entre o arquivamento e o apagamento.

Segundo Santos e Valentim (2021, p. 211), a MI e a MO são interdependentes, não operam sob lógica de subordinação e funcionam como “faces de uma mesma moeda”. A diferença fundamental reside no propósito: a MO foca a racionalidade econômica, os resultados e a preservação do conhecimento e do capital intelectual; já a MI prioriza a legitimação social e as dimensões identitárias, sustentando a imagem e os valores que fundamentam a cultura institucional.

Dessa forma, a distinção entre MI e MO não implica oposição ou conflito, mas o reconhecimento de que ambas operam em dimensões distintas e complementares da dinâmica organizacional (Quadro 2).

Quadro 2 – Principais diferenças e perspectivas entre a MO e a MI

Aspecto	Memória organizacional	Memória institucional
Natureza conceitual.	Fenômeno prático, técnico e gerencial voltado à eficiência, produtividade e gestão.	Fenômeno simbólico, político e social voltado à legitimidade coletiva e valores.
Foco principal.	Práticas, desempenhos e resultados.	Sentido, pertencimento e identidade institucional.
Dimensão informacional.	Sistema estruturado de informações e saberes (base de dados, manuais, relatórios).	Dispositivo discursivo e documental que revela relações de saber-poder e institucionalização.
Dimensão social e política.	Ênfase no capital intelectual e conhecimento tácito dos sujeitos.	Ênfase no poder simbólico, disputas narrativas e construção de legitimidade.
Objetivo final.	Aprender e inovar.	Lembrar, legitimar e pertencer.

Fonte: elaborado com base em Thiesen (1997, 2013, 2023) e Valentim e Santos (2021).

[Descrição do quadro]: quadro comparativo em três colunas e cinco linhas. Define a Memória Organizacional como ferramenta técnica de gestão e inovação, e a Memória Institucional como fenômeno simbólico de identidade e poder. Os critérios de análise incluem natureza, foco, informações, política e objetivos. [Fim da descrição].

A sistematização apresentada no quadro 2 oferece uma visualização analítica das distinções operacionais e ontológicas entre a MO e a MI, fundamentada nos constructos teóricos de Santos e Valentim (2021) e Thiesen (1997, 2013, 2023). O quadro dicotomiza os conceitos e delinea os domínios específicos de atuação de cada vertente, evidenciando como elas se articulam para sustentar a complexidade do ambiente corporativo.

No eixo da MO, Santos (2019) a divide em memória repositório, conhecimento explícito e registrado, gerido pela GI, e a memória repertório, dimensão intangível e implícita, vinculada à GC. O objetivo é instrumentalizar o conhecimento acumulado para fomentar a aprendizagem, a inovação e a adaptação organizacional.

Em contrapartida, de caráter simbólico e político, a MI foca na produção de sentido e identidade. Segundo Thiesen (2023), atua como dispositivo de saber-poder e institucionalização, visando à legitimação social e à manutenção dos valores fundamentais. Enquanto a MO foca no “saber-fazer” e na operacionalidade, a MI assegura a coesão social gerindo o poder simbólico. Essa complementaridade entre pragmatismo e identidade é imprescindível para a sobrevivência das organizações.

Uma vez estabelecidas as distinções conceituais e operacionais entre a MO e a MI, torna-se imperativo observar como essas dimensões se materializam e se entrelaçam na prática da pesquisa contemporânea.

Cavalcante, Sales e Guerra (2024) evidenciam a interseção entre a MI e os acervos pessoais, demonstrando que a identidade de uma instituição acadêmica, a exemplo da Universidade Federal do Ceará (UFC), não se restringe aos seus documentos oficiais, mas abarca também as trajetórias subjetivas de seus fundadores.

Sob essa ótica, a memória configura-se como um processo dinâmico de construção, alinhando-se ao pensamento de Icléia Thiesen (2013, p. 286), para quem “precisamos construir uma memória institucional no tempo presente, o único de que dispomos, já que o passado já passou, e o futuro está em nossas mãos”. Nesse sentido, o acervo pessoal ganha novos significados ao integrar-se ao patrimônio institucional.

Corroborando, Nunes e Mello (2023) examinam os lugares de memória e o documento arquivístico sob a ótica do documento-monumento. Ambos os estudos convergem ao postular que o documento, ao ser preservado e acessado, seja em uma biblioteca-laboratório ou em um memorial, ultrapassa a sua função administrativa original, convertendo-se em veículo de legitimação e identidade social. Assim, a materialidade documental estabelece-se como o ponto de ancoragem que permite a reinterpretação do passado no presente.

Por outro lado, o estudo de Tinôco, Assis e Silva (2023) sobre o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) introduz uma dimensão pragmática essencial: a GC como processo de preservação do conhecimento organizacional. Para os autores, a

memória é um legado e um recurso estratégico que precisa ser gerido e formalizado em suportes de memória, a fim de evitar a perda do conhecimento tácito e do capital intelectual.

Nesse sentido, os documentos passam a ocupar papel central, devendo ser tratados, organizados, acessados, disseminados e recuperados de forma articulada ao conceito de Memória Organizacional (MO), de modo a subsidiar a tomada de decisão e promover a inovação.

Conclui-se, portanto, que a MI contemporânea constitui-se como um fenômeno híbrido. Ela exige, simultaneamente, a sensibilidade histórica para reconhecer o valor dos acervos pessoais e dos “lugares de memória”, e a competência técnica para gerir esses ativos em ambientes digitais e informacionais complexos.

A convergência das pesquisas aponta para uma gestão da memória que integre: o passado, enquanto história e identidade; o presente, como recuperação, ressignificação, acesso e uso estratégico; e o futuro, no âmbito da preservação e da inovação. Assim, a memória se consolida como um organismo vivo, que aprende, se transforma e se legitima por meio de seus registros.

3 METODOLOGIA

A escolha da Revisão Narrativa da Literatura justifica-se pela natureza multidimensional do fenômeno da memória e da mediação da informação em contextos organizacionais, uma vez que essa abordagem possibilita articular relações interpretativas entre conceitos, evidenciar sutilezas epistemológicas que não emergiriam em modelos de revisão mais rígidos e sistemáticos, além de promover uma síntese reflexiva capaz de integrar saberes heterogêneos na construção de um panorama crítico e ampliado do fenômeno investigado (Fernandes; Vieira; Castelhana, 2023; Rother, 2007).

Foram selecionadas três bases reconhecidas pela CI: a Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), a *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e o Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

No presente estudo, adotaram-se como descritores principais, em consonância com a perspectiva do Tesouro Brasileiro de Ciência da Informação (TBCI), os termos “mediação da informação”, “memória”, “narrativas” e “apropriação da informação”, em razão de sua

recorrência e relevância teórica no campo da CI. A partir desses eixos conceituais, as buscas utilizaram os operadores booleanos OR, AND e NOT, combinando descritores relacionados à memória institucional, memória organizacional, narrativas da memória e mediação da informação, excluindo estudos voltados à mediação de conflitos.

O corpus reuniu estudos dos últimos cinco anos sobre memória, narrativas e mediação na CI, em contextos organizacionais e socioculturais, excluindo trabalhos fora do recorte teórico definido. O recorte temporal privilegiou produções recentes, em função da contemporaneidade do tema, mantendo-se, contudo, autores clássicos da memória, da mediação da informação e da CI para assegurar o lastro epistemológico do estudo.

A partir de um levantamento inicial que recuperou 27 textos, sendo 16 na BRAPCI SciELO, 8 na SciELO e 3 na BDTD, cedeu-se à leitura exploratória e análise de aderência, resultando na seleção de 10 estudos.

Após a seleção, o processo analítico seguiu três fases: a exploratória (reconhecimento dos conteúdos), a qualitativa (identificação de categorias, recorrências e conexões entre mediação e memória) e a codificação temática centrada em conceitos-chave.

Por fim, realizou-se uma síntese interpretativa mediante a elaboração de quadros conceituais, que permitiram comparar perspectivas teóricas, sistematizar distinções terminológicas e articular as relações entre os diversos autores e abordagens.

4 RESULTADOS E ANÁLISES INTERPRETATIVAS

Os resultados da pesquisa demonstram que as seções antecedentes, “Memória e narrativas como estruturas de sentido nas organizações”, “Dimensões práticas e epistemológicas da mediação da informação” e “Configurações da memória nos estudos organizacionais”, constituíram a base teórica necessária para entender como a mediação da informação, em suas múltiplas dimensões, articula-se às narrativas de memória em contextos organizacionais.

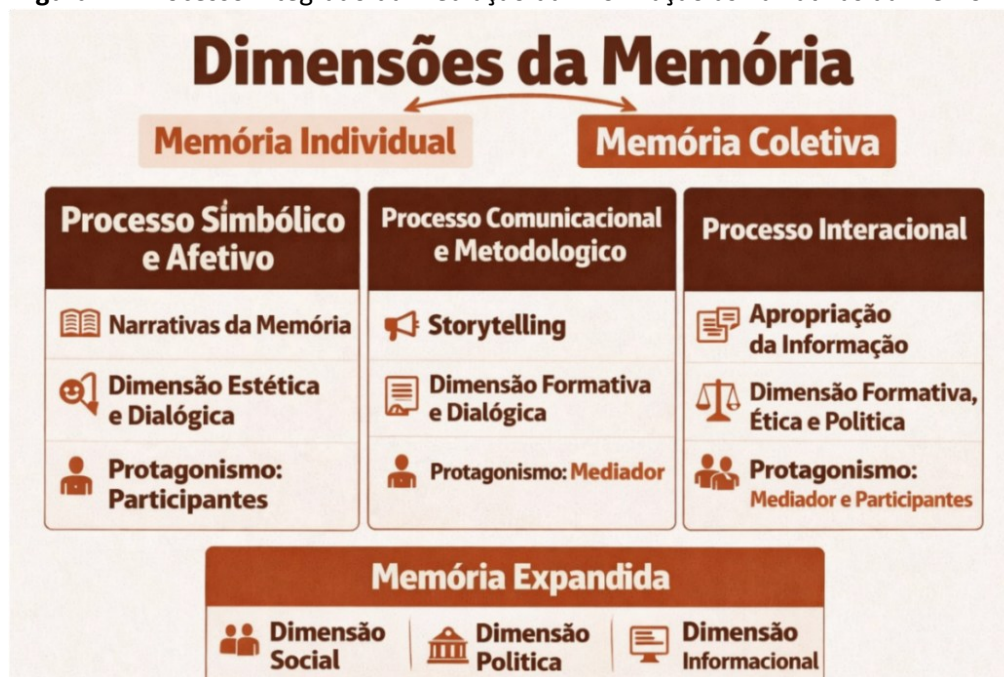
O processo da mediação às narrativas de memória, esquematizado pelo corpus, articula a mediação como eixo estruturante do ciclo de produção, disseminação e apropriação dessas narrativas nas organizações.

O *storytelling* foi adotado nesta análise como método de coleta de testemunhos, dada sua consolidação na CI e capacidade mediadora de experiências. Sua escolha justifica-se pelo

potencial de ativar memórias e organizar relatos subjetivos, permitindo compreender a produção de sentido nas trajetórias individuais e coletivas dos sujeitos organizacionais.

A figura 2 ilustra a memória como fenômeno mediado e multidimensional, cujas informações, narrativas e identidades se articulam entre o individual e o coletivo.

Figura 2 – Processo integrado da mediação da informação às narrativas da memória



Fonte: elaborada pelas autoras, com base na literatura analisada (2026).

[Descrição da figura]: fluxograma vertical. Topo: Memórias Individual e Coletiva interligadas. Centro (Processos): 1. Simbólico (ícones: livro, megafone, pessoa); 2. Comunicacional (megafone, documento, pessoa); 3. Interacional (documentos, balança, grupo). Base: Memória Expandida (ícones: grupo, instituição, documento). Os blocos associam os ícones a dimensões da mediação e ao protagonismo dos sujeitos. [Fim da descrição].

No eixo da memória individual, a figura 2 evidencia o **processo simbólico e afetivo** como dimensão onde as narrativas da memória operam como dispositivos de significação por meio dos quais sujeitos organizam experiências, constroem sentidos e elaboram pertencimentos. Nessa perspectiva, a informação perpassa por afetos, valores e estéticas que condicionam sua apropriação. A dimensão da **mediação estética e dialógica** reforça a ideia de que a memória individual se constitui em interação com o outro, ainda que ancorada em trajetórias singulares. O protagonismo dado aos participantes, destacado na figura 2, rompe com modelos informacionais verticalizados e reconhece os sujeitos como produtores de sentido.

No plano intermediário, o **processo comunicacional e metodológico**, associado ao *storytelling*, atua como elemento articulador entre memória individual e memória coletiva. O *storytelling*, compreendido aqui como uma ferramenta metodológica voltada para a mediação

da informação, possibilita a tradução de experiências individuais em narrativas compartilháveis. Essa dimensão da mediação da informação, **formativa e dialógica**, evidencia o papel do mediador como agente central na construção de saberes, temporalidades e contextos. Ao assumir uma função metodológica, a narrativa organiza a informação, orienta fluxos comunicacionais e cria condições para a circulação social da memória, sem apagar sua complexidade ou suas tensões internas.

A memória coletiva, por sua vez, é apresentada como resultado de um **processo interacional e sistêmico**, no qual a apropriação da informação assume contornos éticos e políticos. A figura 2 evidencia que a memória coletiva não emerge espontaneamente da soma de memórias individuais, mas de práticas mediadas, disputadas e institucionalizadas.

A dimensão **formativa, ética e política da mediação da informação** aponta para os regimes de visibilidade e silenciamento que atravessam a constituição da memória social. Nesse sentido, a informação representa poder, e sua mediação envolve escolhas, enquadramentos e responsabilidades. O protagonismo compartilhado entre mediadores e participantes reforça a natureza coletiva do processo, ao mesmo tempo em que reconhece a assimetria de posições e a necessidade de mediações conscientes e críticas.

A convergência desses processos resulta no que a figura 2 denomina **memória expandida**, compreendida como um campo ampliado de mediação da informação, no qual se articulam as dimensões social, política e informacional. Essa noção amplia a discussão presente no artigo ao evidenciar que a memória, quando mediada, ultrapassa os limites do indivíduo e da instituição, projetando-se como prática social com efeitos prospectivos. A dimensão social refere-se à produção de pertencimento e reconhecimento; a dimensão política, às disputas por legitimidade, autoridade e narrativa; e a dimensão informacional, à organização, preservação e acesso aos registros e saberes produzidos.

Do ponto de vista crítico, ao integrar afetividade, narrativa e mediação, o modelo reforça a necessidade de compreender a informação como fenômeno permeado por relações de poder e por processos identitários. Além disso, ao enfatizar o caráter sistêmico da memória coletiva, a figura 2 contribui para uma leitura mais complexa da mediação da informação, deslocando-a de uma função instrumental para uma prática ética, política e culturalmente comprometida.

Sob essa premissa, trata-se de uma abordagem que reconhece a memória como fenômeno vivo e a informação como eixo estruturante das dinâmicas atuais. A mediação da

informação, articulada às narrativas da memória, consolida-se como espaço onde a pluralidade de vozes alcança legitimidade e expressão no âmbito público, democratizando o acesso aos sentidos coletivos.

Do ponto de vista prático-operacional, a imagem aponta que reconhecer a memória como dispositivo estratégico possibilita às instituições aprimorarem sua capacidade de retenção e circulação de conhecimento, evitando a perda de capital intelectual decorrente de descontinuidade funcional, aposentadorias ou rotatividade de profissionais.

A operacionalização desse processo ocorre pela articulação das dimensões da mediação, estética, dialógica, formativa, ética e política, as quais, quando integradas, gabaritam o processo de mediação da informação. Ao instituir uma dimensão dialógica cristalizada em uma cultura comunicacional igualmente dialógica, associada à dimensão estética da mediação da informação, constrói-se uma ambiência informacional favorável, capaz de potencializar as narrativas institucionalizadas em memória coletiva.

Em última análise, ao mediar as narrativas de memória sob essa ótica multidimensional, a organização promove a emancipação e o protagonismo do sujeito, dotando o indivíduo de autonomia crítica para utilizar esse capital simbólico e histórico como recurso para agir, inovar e transformar a realidade social.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As discussões desenvolvidas ao longo deste estudo evidenciaram que as narrativas de memória se constituem como processos simbólicos de mediação e, portanto, como práticas centrais na construção social do conhecimento e na preservação das identidades coletivas. Concluiu-se que a mediação da informação, longe de ser neutra, constitui uma instância de tradução dialógica em que se organizam e transmitem memórias, saberes e afetos.

Evidenciando que narrar e mediar são indissociáveis, o estudo posiciona as narrativas de memória como dispositivos que viabilizam a apropriação da informação. Como prática comunicacional dotada de intencionalidade, essa memória articula sujeitos e experiências para ressignificar trajetórias individuais e coletivas no contexto das organizações.

As dimensões da mediação analisadas, estética, dialógica, simbólica e ética, a transforma memórias e narrativas em fluxos informacionais formais, subsidiando a preservação do passado e sua articulação com o contexto organizacional presente. Em

conjunto, essas etapas demonstram que os conceitos discutidos respondem ao objetivo central da pesquisa, ao evidenciar como a mediação da informação, em suas diferentes dimensões, se articula às narrativas de memória nos contextos organizacionais.

Pode-se concluir que as organizações se configuram como espaços narrativos, nos quais a informação circula sob a forma de histórias que compõem e se atualizam continuamente por meio da MI e da MO, ambas reconstruídas a partir da interação entre sujeitos, contextos e práticas. A mediação da informação representa, assim, como princípio estruturante, dotado de potencial para mediar o fluxo de saberes e conferir visibilidade às vozes que integram o corpo social.

Quanto ao protagonismo, o mediador, por sua vez, é o sujeito que atua na fronteira entre o registro e a experiência, entre o documento e a voz, entre o lembrar e o esquecer. Sua função é atribuir significados e humanizar os processos informacionais, tornando-os relevantes para a comunidade a que servem.

O *storytelling*, como prática dialógica de mediação da informação, envolve interferências que posicionam todos os sujeitos como protagonistas das narrativas, independentemente de sua posição na hierarquia organizacional. Nesse processo, a mediação torna-se imprescindível tanto para quem conduz a prática do *storytelling* quanto para quem dela participa, ampliando de modo significativo a dimensão dialógica da mediação da informação ao integrar aspectos cognitivos, afetivos e comunicacionais na construção coletiva da narrativa.

Do ponto de vista epistemológico, este estudo reafirma a inserção da mediação da informação no paradigma social da CI, pois evidencia que a informação é sempre relacional e culturalmente mediada. As narrativas, por sua vez, são as formas pelas quais o conhecimento se inscreve na cultura e se perpetua na memória coletiva.

Identifica-se uma lacuna expressiva no que tange à análise de como o protagonismo do mediador interfere especificamente nas práticas organizacionais. A literatura tende a privilegiar as práticas de gestão voltadas para a informação, deixando uma margem vasta a ser explorada no contexto das organizações, onde as disputas de poder e a construção de identidade são críticas. Portanto, esta pesquisa se constitui como uma provocação epistêmica dirigida ao campo da CI, ao sustentar que a consolidação científica da memória exige o preenchimento de lacunas sobre processos informacionais em contextos organizacionais complexos.

Reconhece-se que o aprofundamento dessa discussão requer investigações empíricas capazes de observar como os processos de mediação e memória se manifestam e se articulam em contextos organizacionais, contribuindo para a consolidação de um modelo simbólico-informacional de gestão da memória, no qual a mediação é compreendida como ação de interferência ativa na construção das narrativas.

FINANCIAMENTO

Recursos para pesquisa provenientes de bolsa da Fundação de Apoio à Pesquisa e à Inovação Tecnológica do Estado de Sergipe (FAPITEC/SE).

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (org.).

Mediação oral da informação e da leitura. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.

BATISTA, Carmem Lúcia. Mediação e apropriação da informação pública fiscal: educação para a cidadania. **Informação@Profissões**, Londrina, v. 5, n. 2, p. 181–205, jul./dez. 2016.

DOI: <https://doi.org/10.5433/2317-4390.2016v5n2p181>. Disponível em:

<https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/28320>. Acesso em: 21 maio 2026.

BOJE, David M. **Narrative methods for organizational and communication research**.

London: SAGE Publications, 2001.

BRANDÃO, Gleise; BORGES, Jussara. A mediação da informação: uma revisão conceitual.

Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 3-19, 2022.

Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br/download/245219>. Acesso em: 22 out. 2025.

CAVALCANTE, Lidia Eugenia; SALES, Odete Máyra Mesquita; GUERRA, Maria Aurea Montengro Albuquerque. Interseções entre memória institucional, representação da informação e gestão do conhecimento. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 30, e-137828, 2024.

DOI: <https://doi.org/10.1590/1808-5245.30.137828>. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/emquestao/a/SnzV6W8QsFQ7HDRrtBv6htr/>. Acesso em: 20 nov. 2025.

COGO, Rodrigo. **As narrativas da memória na estratégia da comunicação**. São Paulo:

ABERJE, 2016.

CORTES, Vanderléa Nóbrega Azevedo. **Estruturação da memória organizacional por meio da gestão do conhecimento: entre o tácito e o explícito**. 2019. 160 f. Dissertação (Mestrado em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, SE, 2019.

Disponível em:

https://ri.ufs.br/bitstream/riufs/12338/2/VANDERLEA_NOBREGA_AZEVEDO_CORTES.pdf.

Acesso em: 12 nov. 2025.

D'ALMEIDA, Nicole. **Les promesses de la communication**. Paris: Presses Universitaires de France, 2001.

FERNANDES, Jaciara Mayara Batista; VIEIRA, Lidianie Torres; CASTELHANO, Marcos Vitor Costa. Revisão narrativa enquanto metodologia científica significativa: reflexões técnicas-formativas. **Redes: Revista Educacional da Sucesso**, v. 3, n. 1, 2023. Disponível em: <https://www.editoraverde.org/porta/revistas/index.php/rec/article/view/223/340>. Acesso em: 17 nov. 2025.

FOUCAULT, Michel. **A arqueologia do saber**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense-Universitária, 1987.

GIROUX, Nicole; MARROQUIN, Lissette. L'approche narrative des organisations. **Revue Française de Gestion**, n. 159, p. 15-42, 2005. Disponível em: <https://shs.cairn.info/revue-francaise-de-gestion-2005-6-page-15?lang=fr&tab=resume>. Acesso em: 20 nov. 2025.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, maio/ago. 2014. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994/19090>. Acesso em: 15 nov. 2025.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação da informação e suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política: um fundamento da Ciência da Informação em favor do protagonismo social. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 30, n. 4, p. 1-23, out./dez. 2020. DOI: <https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4783.2020v30n4.57047>. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/57047>. Acesso em: 20 nov. 2025.

HALBWACHS, Maurice. **A memória coletiva**. São Paulo: Centauro, 2003.

HAN, Byung-chul. **A crise da narração**. São Paulo: Editora Vozes, 2023.

LE GOFF, Jacques. **História e memória**. Campinas: Editora da Unicamp, 1990.

MASSONI, Luis Fernando; MORIGI, Valdir. Informação, memória e cultura na construção de narrativas sociais. **Biblios**, n. 85, p. 115-127, 2022. DOI: <https://doi.org/10.5195/biblios.2022.1001>. Disponível em: <https://biblios.pitt.edu/ojs/biblios/article/view/1001/444>. Acesso em: 30 out. 2025.

NORA, Pierre. Entre memória e história: a problemática dos lugares. **Revista Projeto História**, São Paulo, n. 10, p. 7-28, dez. 1993. Disponível em: <http://revistas.pucsp.br/index.php/revph/article/viewFile/12101/8763>. Acesso: 2 abr. 2025.

NUNES, Bianca da Silva; MELLO, Ricardo Coutinho. Lugares de memória institucionais: um estudo nos documentos arquivísticos presentes em memoriais institucionais. *In*: SEMINÁRIO

HISPANO-BRASILEIRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E SOCIEDADE, 12., 2023, Salvador. **Anais [...]** Salvador: UFBA, 2023. Disponível em: <https://arquivistica.fci.unb.br/wp-content/uploads/tainacan-items/476350/1026855/Lugares-de-memoria-institucionais-um-estudo-nos-documentos-arquivisticos-presentes-em-memoriais-institucionais.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2025.

OLIVEIRA, Eliane Braga de. **O conceito de memória na ciência da informação no Brasil**: uma análise da produção científica dos programas de pós-graduação. Brasília, 2010. 194 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, 2010. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/7466/1/2010_ElianeBragaOliveira.pdf. Acesso em: 19 ago. 2026.

PACHECO, Cíntia Gomes; CALDERA, Orledys María de Jesús López; ULIAN, Simone Maria Gonçalves de Oliveira. As dimensões da mediação da informação e das competências em informação na construção do protagonismo social. *In*: ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO, 4., 2022. **Anais [...]** UEL; UNESP; UFPA, 2022. Disponível em: <https://rbdd.febab.org.br/rbdd/article/view/1828>. Acesso em: 30 out. 2025.

RIBEIRO, Leila; DODEBEI, Vera; ORRICO, Evelyn; DOYLE, Andréa. **Os sentidos da memória**. Florianópolis, SC: Rocha, 2025.

RICOEUR, Paul. **A memória, a história, o esquecimento**. São Paulo: Editora da Unicamp, 2007.

ROTHER, Edna Terezinha. Revisão sistemática X revisão narrativa. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 20, n. 2, jun. 2007. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0103-21002007000200001>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ape/a/z7zZ4Z4GwYV6FR7S9FHTByr/?lang=pt>. Acesso em: 20 nov. 2025.

SANTOS NETO, João Arlindo dos. **O estado da arte da mediação da informação**: uma análise histórica da constituição e desenvolvimento dos conceitos. 2019. 460 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2019. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/181525>. Acesso em: 20 nov. 2025.

SANTOS, Juliana Cardoso dos. **Memória organizacional**: em foco o valor da informação como negócio/commodity. 2019. 223 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, SP, 2019. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/183566>. Acesso em: 20 out. 2025.

SANTOS, Juliana Cardoso dos; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Memória institucional e memória organizacional: faces de uma mesma moeda. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 26, n. 3, p. 208-235, set. 2021. DOI: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/4315>. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/36235>. Acesso em: 15 ago. 2025.

SANTOS, Larissa Conceição dos. **Abordagem narrativa da comunicação organizacional:** história e narrativa em foco nas organizações. 2. ed. São Paulo: Ria Editorial, 2024.

SARLO, Beatriz. **Tempo passado:** cultura da memória e guinada subjetiva. São Paulo: Companhia das Letras; Belo Horizonte: UFMG, 2007.

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. DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v6i1p93-108>. Disponível em: <https://revistas.usp.br/incid/article/download/89731/96288/168031>. Acesso em: 12 nov. 2025.

THIESEN, Icléia Magalhães Costa. **Memória institucional:** a construção conceitual numa abordagem teórico-metodológica. 1997. 161 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 1997. Disponível em: <https://ridi.ibict.br/server/api/core/bitstreams/5d004e85-bc2e-45eb-96b7-de508baa703b/content>. Acesso em: 20 nov. 2025.

THIESEN, Icléia. **Memória institucional.** João Pessoa, PB: Editora da UFPB, 2013.

THIESEN, Icléia. Memória institucional: elementos constitutivos de sua (re)configuração. *In:* ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2023, Aracaju. **Anais [...]**, Aracaju, SE: ENANCIB, 2023. Disponível em: <https://enancib.ancib.org/enancib/en/article/download/1558/1605/9303>. Acesso em: 15 nov. 2025.

TINÔCO, Erika Cruz da Silva; ASSIS, Tainá Batista de; SILVA, Rayanne Thaynara Souza e Silva. Preservação da memória institucional: o caso do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). *In:* SEMINÁRIO HISPANO-BRASILEIRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E SOCIEDADE, 12., 2023, Salvador. **Anais [...]** Salvador: UFBA, 2023. Disponível em: <https://revbaianaenferm.ufba.br/index.php/RFD/article/view/65114/36374>. Acesso em: 12 ago. 2025.

VIGNOLI, Richele Grengé. A informação líquida: um conceito para reflexão na Ciência da Informação. **TransInformação**, Campinas, v. 37, e2514017, 2025. DOI: <https://doi.org/10.1590/2318-0889202537e2514017>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/JCwPBPn79V7KwKMwrxR9XMb/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 20 nov. 2025.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. **Competência em informação:** conceito, contexto histórico e olhares para a Ciência da Informação. Florianópolis: Editora da UFSC, 2020. *E-book*. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/212553>. Acesso em: 20 abr. 2026.

VYGOTSKY, Lev Semyonovich. **Pensamento e linguagem.** São Paulo: Martins Fontes, 1987.

Declaração de Contribuição dos Autores

Vanderléa Nóbrega Azevedo Cortes: Conceptualização – Curadoria dos Dados – Análise Formal – Investigação – Metodologia – Supervisão – Validação – Visualização – Escrita (rascunho original) – Escrita (análise e edição).

Valéria Aparecida Bari: Conceptualização – Curadoria dos Dados – Análise Formal – Investigação – Validação – Visualização – Escrita (análise e edição).

Shirley dos Santos Ferreira – Curadoria dos Dados – Análise Formal – Investigação – Metodologia – Software – Validação – Visualização – Escrita - Análise e edição.

Como citar o artigo:

CORTES, Vanderléa Nóbrega Azevedo; BARI, Valéria Aparecida; FERREIRA, Shirley dos Santos. Entre vozes e saberes: a dimensão da mediação da informação nas narrativas da memória em ambientes organizacionais. **Revista Informação na Sociedade Contemporânea**, Natal, RN, v. 10, p. e43047, 2026. DOI: <https://doi.org/10.21680/2447-0198.2026v10n1ID43047>.

Editora de seção

Dra. Raimunda Fernanda dos Santos  