

***Storytelling* como forma de preservação da memória institucional**

*Patricia Souza Santos de Rezende*¹

*Paulo Collaço*²

RESUMO: Tem como objetivo relatar que as narrativas podem ser utilizadas no resgate e construção da memória institucional. Utilizando-se do *storytelling* como ferramenta de acesso ao conhecimento gerado pelos membros de uma organização. O registro destes conhecimentos, através das narrativas, tem a capacidade de atingir um número maior de pessoas e além da contribuição da externalização do saber, fortalece a coletividade dentro de uma organização, pois estreita os laços da comunicação entre indivíduos e colabora com a construção da memória institucional.

PALAVRAS-CHAVE: Memória Institucional. Narrativas. *Storytelling*. Preservação.

ABSTRACT: It aims to report that the narratives can be used in the rescue and construction of institutional memory. Using storytelling as a

1 Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação pela Universidade Federal do Paraná - UFPR. Graduada em Biblioteconomia pela Universidade de Caxias do Sul - UCS. Conselheira Titular do Conselho Regional de Biblioteconomia do Paraná - CRB-9/PR. Servidora da Procuradoria-Geral do Estado do Paraná.

2 Especialista em Ciência Política: Poder e Establishment pelo Centro Universitário Internacional-UNINTER. Graduado em Biblioteconomia pelo Claretiano Centro Universitário. Graduado em História pelo Centro Universitário Internacional - UNINTER. Servidor da Procuradoria-Geral do Estado do Paraná.

tool to access the knowledge generated by members and an organization. The registration of this knowledge, through the narratives, has the capacity to reach a larger number of people and, in addition to the contribution of the externalization of knowledge, it strengthens the collectivity within an organization because it strengthens the bonds of communication between individuals and collaborates with the construction of memory institutional.

KEYWORDS: Institucional Memory. Narratives. *Storytelling*. Preservation.

1. INTRODUÇÃO

Através dos relatos do passado, conseguimos compreender feitos e fatos, documentá-los e disponibilizá-los. Desta maneira, compreendendo as distintas formas de análise de acontecimentos, passamos a constituir acervos e memórias capazes de se perpetuarem dentre aqueles que fazem ou fizeram parte de uma organização, seja ela governamental ou privada.

Para que a Instituição consiga manter viva a sua memória institucional é necessário resgatar, preservar, disponibilizar e disseminar todo conhecimento acumulado ao longo de sua existência, para que mais indivíduos possam usufruir de sua história e sua importância para com a sociedade. Construindo assim a memória coletiva através da memória individual, que, somadas, tornam-se memórias sociais. “O desenvolvimento da sociedade, na segunda metade do século XX fica clara a importância da memória social quando se observa a preocupação com a sua preservação”.³

3 RUEDA, V. M. S.; FREITAS, A.; VALLS, V. M. Memória institucional: uma revisão de literatura. **CRB8 Digital**. v. 4, n. 1, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/9723>. Acesso em: 11 mar. 2021.

Ainda neste sentido, Dodebei⁴

“A preservação da memória social é o tema em destaque na passagem do século XX para o século XXI. Ao longo do século vinte e, principalmente, após a segunda guerra mundial, a preocupação com a criação de registros de memória, quer fossem na literatura, nos monumentos ou nas comemorações, levou a sociedade a produzir um campo de discussão sobre o perigo de esquecer fatos históricos marcantes.”

Ao promover a preservação da memória institucional, as histórias vão se perpetuando a fim de não cair no esquecimento.

A oralidade é uma forma de manter viva a memória que, por vezes, pode ser esquecida. “É legítimo afirmar, então, que a narração é a concepção mediadora entre o tempo vivido e a memória que dele se (des)construiu”, Souza.⁵ O narrador busca no passado as lembranças de um livre tempo memorável, e essa reflexão exerce uma democratização do conhecimento.

2. CONHECIMENTO

Na primeira infância a criança imita e repete gestos e expressões dos adultos com quem convive, conforme Werneck,⁶ com a construção

4 DODEBEI, V. L.; GOUVEIA, I. Memória do futuro no ciberespaço: entre lembrar e esquecer. **DataGramZero**, v. 9, n. 5, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/6345>. Acesso em: 11 mar. 2021.

5 SOUZA, Robério Américo do Carmo. Narrativas orais como fontes para uma compreensão histórica da experiência vivida. **Revista Maracanan**, [S.l.], n. 17, pp. 118-129, jul. 2017. ISSN 2359-0092. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/maracanan/article/view/28212/21178>. Acesso em: 11 mar. 2021. DOI: <https://doi.org/10.12957/revmar.2017.28212>.

6 WERNECK, Vera Rudge. Sobre o processo de construção do conhecimento: o papel do ensino e da pesquisa. **Ensaio: aval. pol. públ. Educ.**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 51, pp. 173-196, junho 2006. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_art-

dessas primeiras interações vai se consolidando a capacidade de organizar o pensamento, transformando para si o aprendizado em conhecimento. Pedreira⁷ descreveu o ato de conhecer como “[...] o processo mental pelo qual o homem se informa do mundo exterior e a si mesmo”, isto é, ele se apropria de símbolos mentais (ideias, histórias) e passa a representá-los externamente.

“Graças a sua capacidade de comunicação simbólica, o homem é capaz de conhecer através de símbolos criados por outros indivíduos. Esse modo de conhecimento, embora pressuponha atividade de órgãos sensoriais, apresenta peculiaridades que justificam sua distinção”.

Werneck afirma que “o aprendizado, a construção do conhecimento, exige, portanto, um estado de atividade da parte do sujeito sem que isso signifique ausência de ensino, de transmissão social”, ou seja, todo conhecimento é cíclico e requer interação entre pessoas e o meio em que vive para que possa gerar ainda mais conhecimento.

Ramos; Ramos e Busnello,⁸ resumidamente, descreveram os conhecimentos existentes em: empírico, onde as crenças e opiniões se repetem quase que hereditariamente; teológico, onde a fé é a única fonte de informação e por vezes inquestionável; conhecimento científico, onde a aprimoração do conhecimento empírico é testado pela ciência tornando-se fruto de uma investigação; filosófico, onde o ser humano descobriu sua existência e os mistérios que o cercam, através dos diálogos contínuos; e também conhecimento tecnológico, que busca facilitar

text&pid=S0104-40362006000200003&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 11 mar. 2021.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-40362006000200003>.

7 PEDREIRA, José Luiz Bulhões. **Conhecimento, sociedade e direito**: introdução ao conceito de Direito. Rio de Janeiro: Renovar, 2009.

8 RAMOS, Paulo; RAMOS, Magda Maria; BUSNELLO, Saul José. **Manual prático de metodologia da pesquisa**: artigo, resenha, monografia, dissertação e tese. Blumenau: Acadêmica, 2003.

a vida das pessoas através da computação e de tecnologia.

Do ponto de vista da pesquisa, Nonaka e Takeuchi⁹ dividem o conhecimento entre tácito e explícito e exemplificam dizendo que “o conhecimento tácito é acumulativo ao longo da vida, depende das experiências pessoais, dos valores culturais e familiares, da educação formal e informal, entre outros”, enquanto o conhecimento explícito “[...] é tangível, comparilhável, que pode ser transformado [...]”.

Strauhs *et al.*¹⁰ definiram o conhecimento tácito como “[...] o conhecimento individual não gerenciável. Pode se tornar explícito, público, por meio de processos de conversão amplamente discutidos[...]”.

Nas instituições, a construção do conhecimento se dá nas interações entre os colaboradores/servidores, e, por sua vez, retorna à Instituição em forma de produtos, serviços etc., gerando um capital intelectual para a organização. Alvarenga Neto¹¹ diz que a Instituição deve aprender a mensurar e consolidar o capital intelectual da organização para “que a organização possa sempre utilizar a melhor informação e conhecimento disponível”. Manter esse conhecimento organizado facilita o acesso e possibilita a geração de novos conhecimentos e informações.

Capital intelectual é todo conhecimento intangível de uma organização, assim como as ferramentas utilizadas para explorar estes conhecimentos.

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

10 STRAUHS, Fainara do Rocio; PIETROVSKI, Eliane Fernandes; SANTOS, Gilson Ditzel; CARVALHO, Hélio Gomes de; PIMENTA, Rosângela Borges; PENTEADO, Rosângela Stankowitz. **Gestão do conhecimento nas organizações.** Curitiba: Aymará Educação, 2012.

11 ALVARENGA NETO, Rivadávia Correa Drummond de. **Gestão do Conhecimento em Organizações: proposta de mapeamento cultural integrativo.** São Paulo: Saraiva, 2008.

3. MEMÓRIA INSTITUCIONAL, HISTÓRIA ORAL E *STORYTELLING*¹²

Podemos compreender memória como a construção ou reconstrução do passado através de fatos ou fragmentos que marcaram ou que foram significativos na vida de determinada pessoa, comunidade, instituição.

“Falar sobre a memória implica na possibilidade de abordagens históricas, psicológicas, filosóficas e de tantas outras áreas que já se debruçaram sobre esse tema devido as características e demandas de conhecimento da sociedade”.¹³

Também dividimos memória como pessoal, coletiva ou de arquivo. A memória de arquivo, segundo Ricoeur,¹⁴ é o momento do ingresso da escrita da operação historiográfica. Uma fonte (oral ou escrita) não exclui a outra, pelo contrário, elas se complementam. Não devemos confundir história com memória, pois a primeira utiliza a segunda como fonte para construção de seus registros e apresenta maior rigor.

Com o fim da década de 1960, houve um movimento por parte das instituições públicas e privadas, que passaram a valorizar a construção das Memórias Institucionais. Toda a trajetória e produção de documentação de uma organização são raízes para a preservação da sua história, e com o auxílio das tecnologias foram desenvolvidas ferramentas capazes de aprimorar toda construção deste movimento. Destacamos que o trabalho de resgate da memória institucional, através de depoimentos, é um método

12 *In*: https://pt.wikipedia.org/wiki/Narra%C3%A7%C3%A3o_de_hist%C3%B3rias, Acesso em: 11 mar. 2021.

13 RUEDA, V. M. S.; FREITAS, A.; VALLS, V. M. Memória institucional: uma revisão de literatura. **CRB8 Digital**. v. 4, n. 1, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/9723>. Acesso em: 11 mar. 2021.

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

de coleta de informações de instituições públicas e/ou privadas e requer acompanhamento de profissionais como Antropólogos, Jornalistas, Museólogos, Sociólogos, Professores especializados, Médicos, Advogados etc., além de Historiadores e Bibliotecários que, com técnicas de pesquisa, fazem com que a informação seja extraída, tratada, registrada e disponibilizada.

Nora¹⁵ reforça a ideia de memória como sendo:

“Um fenômeno sempre atual, um elo vivido no eterno presente; a história é uma representação do passado. Porque é afetiva e mágica, a memória não se acomoda a detalhes que a confortam: ela se alimenta de lembranças vagas, telescópicas, globais ou flutuantes, particulares ou simbólicas, sensível a todas as transferências, cenas, censuras ou projeções. A história, porque operação intelectual e laicizante, demanda análise e discursos críticos. A memória instala a lembrança no sagrado, a história a liberta e a torna sempre prosaica [...]”

Segundo Dunaway,¹⁶ o estabelecimento da oralidade como método de construção da história e memória ocorre em 1948, quando a *Columbia University*, seguida por *Berkeley* e a Universidade da Califórnia, criou um programa para documentar o passado de personalidades norte-americanas oriundas de grandes indústrias e instituições. Também ressalta que a primeira geração de historiadores orais profissionais foi liderada por *Allan*

15 NORA, Pierre. Entre memória e história: a problemática dos lugares. **Projeto História**. São Paulo: PUC, n. 10, pp. 7-28, dez. 1993.

16 DUNAWAY, David King. O Desenvolvimento da história oral nos Estados Unidos: a evolução rumo à interdisciplinaridade. **Revista Tempo e Argumento**, Florianópolis, v.10, n.24, pp. 523-544. jul./set. 2018. ISSN 2175-1803. Disponível em: <https://revistas.udesc.br/index.php/tempo/article/view/14336/9417>. Acesso em 22 fev. 2021. DOI: <https://doi.org/10.5965/2175180310242018115>.

*Nevins*¹⁷ e *Loius Starr*¹⁸. Destaca ainda que na década de 1980 os Museus passaram a incorporar em suas mostras materiais que se utilizam da oralidade, e as Bibliotecas passaram a estabelecer programas educacionais com escolas e centros comunitários, para coleta e produção de materiais orais.

No Brasil, o primeiro passo para estabelecer a oralidade como fonte de preservação da memória foi dado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV).

“[...] nos idos de 1970, criou um programa de História Oral ligado ao CPDOC, que tinha como objetivo obter depoimentos de líderes políticos que atuaram a partir da década de 1920. Assim, o caminho da construção da História Oral no Brasil não tem como não passar pelas experiências acumuladas pela FGV. A título de exemplo, sabe-se que, hoje, o acervo do CPDOC contém cerca de mil entrevistas, contabilizando mais de cinco mil horas de gravação”.¹⁹

A chamada “moderna história oral” possibilita que indivíduos explicitem suas experiências e através da oralidade, que precede os manuscritos, impressos e textos digitais.²⁰

17 Allan Nevins é considerado o pioneiro da formação de acervos de história oral nos Estados Unidos, começando nos anos 1940, na Universidade de Columbia. Fez sua primeira entrevista em 1948, tendo criado, logo em seguida, o Columbia Oral History Research Office, atual Columbia Center for Oral History (CCOH), que conta hoje com um dos maiores arquivos de entrevistas do mundo. (MAGALHÃES, 2020).

18 Louis Starr sucedeu Allan Nevins como diretor do Columbia Oral History Research Office após sua aposentadoria, em 1956. Historiador, foi também professor do Departamento de Jornalismo da Columbia University. (MAGALHÃES, 2020).

19 FIORUCCI, Rodolfo. História Oral, memória, história. **Revista História em Reflexão**, Dourados, v.4, n.8, jul./dez.2010. ISSN 1981-2434. Disponível em: <https://ojs.ufgd.edu.br/index.php/historiaemreflexao/article/view/952>. Acesso em: 25 fev. 2021.

20 BARROS, José D’Assunção. **A Fonte Histórica e seu lugar de produção**. Petrópolis: Vozes, 2020.

Já para Alberti²¹

“História oral é um método de pesquisa (histórica, antropológica, sociológica etc.) que privilegia a realização de entrevistas com pessoas que participaram de, ou testemunharam, acontecimentos, conjunturas, visões de mundo, como forma de se aproximar do objeto de estudo. Como consequência, o método da história oral produz fontes de consulta (as entrevistas) para outros estudos, podendo ser reunidas em um acervo aberto a pesquisadores. Trata-se de estudar acontecimentos históricos, instituições, grupos sociais, categorias profissionais etc., à luz de depoimentos de pessoas que deles participaram ou os testemunharam”.

Por mais abrangente que seja, a memória é seletiva²² e a história oral não busca exatidões, verdades históricas, dados incontestáveis, interessa a visão dada pela relação da fala no enunciado narrativo.²³

O relato oral vem ganhando importância e prestígio na produção historiográfica, pois a palavra falada é a base da comunicação humana e, em alguns lugares, a única forma de comunicação e transmissão do conhecimento. Através da oralidade os seres humanos se comunicam por meio da troca de palavras, compartilhando significados e, assim, externalizam as experiências vivenciadas.

Nas organizações é comum que o conhecimento implícito passe a ser ignorado ou até mesmo esquecido, pois este conhecimento encontra-se nas pessoas e não em produtos e manuais. Porém este capital intelectual, que muitas vezes não é externalizado, pode acarretar uma perda na

21 ALBERTI, V. **História oral: a experiência do CPDOC**. Rio de Janeiro: Contemporânea do Brasil, 1990.

22 BOSCHI, Caio César. **Por que estudar História?** São Paulo: Ática, 2007.

23 MEIHI, José Carlos Sebe B.; SEAWRIGHT, Leandro. **Memórias e narrativas: história oral aplicada**. São Paulo: Contexto, 2020.

guarda da memória institucional. Mas, para Souza,²⁴ as narrativas são ferramentas capacitadas para trazer à tona os conhecimentos dos indivíduos, e o autor ainda descreve as narrativas:

“Narrar é, portanto, representar o passado sob a percepção do narrador, ou seja, é reconstruir “o que se passou” graças à atualização que dele se faz no presente, na trama das recordações que se formam no momento mesmo da enunciação do relato. Falar em representação implica compreender que o que se faz é uma reconstrução do passado – objeto ausente – por meio da costura realizada pelos mecanismos da memória: lembrança e esquecimento. É por meio da trama tecida pela memória, que o sujeito se relaciona com o tempo passado e o atualiza no presente da narrativa que enuncia”.²⁵

São as histórias e o saber que fazem com que a instituição permaneça ativa, visto que as pessoas vêm e vão, e a instituição permanece. É importante que as histórias não sejam esquecidas. A “memória organizacional é incorporada em parte a arquivos tangíveis, em parte a coleções individuais e em parte a iniciativas coletivas que sustentam tais resgates [...]”²⁶

As histórias construídas nas instituições são carregadas de significações, pois nessas narrativas encontram-se as experiências próprias de seus narradores e experiências institucionais, formando uma construção seletiva dessa história.

Narrar e ouvir histórias são processos de socialização que desenvolvem a interação entre pessoas, constroem a identidade organizacional e deixam marcas indeléveis.

24 SOUZA, 2017.

25 Idem.

26 RAVASI, Davide. Identidade organizacional e memória. **ORGANICOM**. v.11, n.20. 2014. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139215>. Acesso em 23 fev. 2021. DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.2238593.organicom.2014.139215>.

O *storytelling*, termo em inglês com tradução livre para histórias contadas, é uma ferramenta de comunicação que pode ser utilizada, tanto pela iniciativa privada quanto pela Administração Pública, na obtenção de ouvir acontecimentos e fatos ocorridos no meio institucional. Sendo as narrativas o despertador das habilidades naturais do ser humano, que é a comunicação, visto que oralidade é sustentada pela escrita, imagens e toda mistura da linguagem articulada.

As narrativas consistem em expor acontecimentos vivenciados ou imaginários, conhecimentos, comunicar lições aprendidas entre outras situações que envolvem a disseminação do conhecimento organizacional, já que, segundo Gimenes,²⁷ as narrativas podem ser utilizadas para comunicar valores.

A ação humana (através das narrativas) é capaz de dar forma a uma imagem mental.

Nas organizações o *storytelling* foi entendido como

“[...] um recurso estratégico comunicacional, que amplia o diálogo, potencializa a interação entre os sujeitos e reforça a identidade coletiva do sujeito, sendo que esse tipo de comunicação possui distintas formas de gestão, no contexto das organizações. Pode ainda conduzir os sujeitos a olharem a organização através de uma comunicação filtrada, controlada e repleta de novas subjetivações”²⁸

27 GIMENES, Celso Huerta *et al.* Storytelling em organizações: uma ferramenta de gestão e liderança. **Revista Científica Hermes** - FIPEN, [S.l.], v. 3, jul. 2010. ISSN 2175-0556. Disponível em: <http://www.fipen.edu.br/hermes1/index.php/hermes1/article/view/34>. Acesso em: 24 fev. 2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.21710/rch.v3i0.34>.

28 MAGALHÃES, Anita Cristina Cardoso. *Storytelling* como recurso comunicacional estratégico: construindo a identidade e a imagem de uma organização. **ORGANICOM**. v.11, n.20. 2014. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139221>. Acesso em: 18 fev. 2021. DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.22382593.organicom.2014.139221>.

O *storytelling*/narrativas são componentes essenciais na construção de valores e identidades de uma organização pós-moderna que vivencia o cenário de compromisso com a sociedade, mas, principalmente, com o seu público interno, os quais se relacionaram em um deliberado tempo e espaço. Assim, as narrativas expressam as ideias e opiniões dos seus colaboradores e estão carregadas, além de vários significados, também da valorização do ser humano, que, quando externaliza os seus conhecimentos intangíveis, passa a trocar ideias e saberes que não possuem preço, mas que possuem valores insubstituíveis.

Pode-se considerar que o *storytelling* esteja carregado de afetividade nas suas narrativas e em razão disso a memória organizacional é construída pelas lembranças do passado e composta de uma infinidade de sentidos, motivo pelo qual há uma ligação inseparável entre memória e identidade organizacional, pois relaciona o passado e presente e, ainda, cria possibilidade de futuro.

As narrativas, portanto, são fundamentadas na confiança, respeito, humanismo e, conseqüentemente, são princípios que se relacionam diretamente com a identidade da instituição, reelaborando o passado e construindo cotidianamente a memória institucional.

O *storytelling* nas instituições é utilizado como um recurso capaz de estimular o diálogo e a interação entre seus integrantes, a fim de reavivar acontecimentos, fatos importantes que contribuíram com a evolução da instituição e, conseqüente, multiplicidade de vozes que carregam consigo o sentimento e a gratidão pela passagem e contribuição com a organização. Toda essa coleção de acontecimentos que o *storytelling*/narrativas pode agrupar é, sem dúvidas, uma forma de reforçar a coletividade entre os seus, pois torna o narrador parte importante da história institucional.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conhecimento adquirido pelo indivíduo durante sua existência advém da interação com outros por meio da comunicação e da linguagem visual ou escrita. Este conhecimento, que muitas vezes é internalizado, requer que seja externalizado a fim de torná-lo acessível aos outros componentes que o cercam.

A memória intrínseca tem importante papel para as instituições, um dos recursos estratégicos utilizados, em instituições que têm a intenção de preservar sua história e memória, é o *storytelling*, que, por meio de narrativas, promove a interação entre seus integrantes, expõe conhecimento, experiências vivenciadas, possibilita reformular problemas, reflete a relação do indivíduo com o tempo e a instituição na qual está inserido, pois trata-se de um relato testemunhal e que reconstrói o passado, atualiza o presente, reforça a coletividade e contribui com a preservação da história, memória e identidade institucional.

O *storytelling* permite estimular os interlocutores a valorizar a experiência temporal, o seu papel na história e significar seu lugar no mundo. As narrativas reedificam o passado através dos relatos de experiências e conhecimentos implícitos nos narradores, tornando essas coleções individuais de sabedorias em coleções coletivas e em memórias sociais.

REFERÊNCIAS

ALBERTI, V. **História oral**: a experiência do CPDOC. Rio de Janeiro: Contemporânea do Brasil, 1990.

ALVARENGA NETO, Rivadávia Correa Drummond. Aspectos teóricos, conjunturais e organizacionais. *In: Gestão do conhecimento em organizações*: proposta de mapeamento conceitual integrativo São Paulo: Saraiva.

BARROS, José D'Assunção. **A Fonte Histórica e seu lugar de produção**. Petrópolis: Vozes, 2020.

BOSCHI, Caio César. **Por que estudar História?** São Paulo: Ática, 2007.

DODEBEI, V. L.; GOUVEIA, I. Memória do futuro no ciberespaço: entre lembrar e esquecer. **DataGramZero**, v. 9, n. 5, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/6345>. Acesso em: 11 mar. 2021.

DUNAWAY, David King. O Desenvolvimento da história oral nos Estados Unidos: a evolução rumo à interdisciplinaridade. **Revista Tempo e Argumento**, Florianópolis, v.10, n.24, pp. 523-544. jul./set. 2018. ISSN 2175-1803. Disponível em: <https://revistas.udesc.br/index.php/tempo/article/view/14336/9417>. Acesso em: 22 fev. 2021. DOI: <https://doi.org/10.5965/2175180310242018115>.

FIORUCCI, Rodolfo. História Oral, memória, história. **Revista História em Reflexão**, Dourados, v.4, n.8, jul./dez.2010. ISSN 1981-2434. Disponível em: <https://ojs.ufgd.edu.br/index.php/historiaemreflexao/article/view/952>. Acesso em: 25 fev. 2021.

GIMENES, Celso Huerta *et al.* Storytelling em organizações: uma ferramenta de gestão e liderança. **Revista Científica Hermes - FIPEN**, [S.l.], v. 3, jul. 2010. ISSN 2175-0556. Disponível em: <http://www.fipen.edu.br/hermes1/index.php/hermes1/article/view/34>. Acesso em: 24 fev. 2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.21710/rch.v3i0.34>.

MAGALHÃES, Anita Cristina Cardoso. *Storytelling* como recurso comunicacional estratégico: construindo a identidade e a imagem de uma organização. **ORGANICOM**. v.11, n.20. 2014. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139221>. Acesso em: 18 fev. 2021. DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.22382593.organicom.2014.139221>.

MAGALHÃES, Valéria Barbosa de. Entrevista com Ronald Grelle: considerações sobre a história oral. **TOPOI**. v.21, n.45. set. 2020. Aceso em 18 fev. 2021. DOI: <https://doi.org/10.1590/2237-101x02104501>

MEIHI, José Carlos Sebe B.; SEAWRIGHT, Leandro. **Memórias e narrativas: história oral aplicada**. São Paulo: Contexto, 2020.

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, pp. 7-28, dez. 1993.

PEDREIRA, José Luiz Bulhões. **Conhecimento, sociedade e direito: introdução ao conceito de Direito**. Rio de Janeiro: Renovar, 2009.

RAMOS, Paulo; RAMOS, Magda Maria; BUSNELLO, Saul José. **Manual prático de metodologia de pesquisa: artigo, resenha, projeto, TCC, monografia, dissertação e tese**. Blumenau: Acadêmica, 2003.

RAVASI, Davide. Identidade organizacional e memória. **ORGANICOM**. v.11, n.20. 2014. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139215>. Acesso em: 23 fev. 2021. DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.2238593.organicom.2014.139215>.

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

RUEDA, V. M. S.; FREITAS, A.; VALLS, V. M. Memória institucional: uma revisão de literatura. **CRB8 Digital**. v. 4, n. 1, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/9723>. Acesso em: 11 mar. 2021.

SCHLESINGER, Cristina Costa Barros; REIS, Dálcio Roberto dos; SILVA, Helena de Fátima Nunes; CARVALHO, Hélio Gomes de; SUS, Jane Alves Lopes de; FERRARI, João Vicente; SKROBOT, Luiz Claudio; XAVIER, Suzete Arend de Paula. **Gestão do Conhecimento na Administração Pública**. Curitiba: Instituto Municipal de Administração Pública, 2008.

SOUZA, Robério Américo do Carmo. Narrativas orais como fontes para uma compreensão histórica da experiência vivida. **Revista Maracanan**, [S.l.], n. 17, pp. 118-129, jul. 2017. ISSN 2359-0092. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/maracanan/article/view/28212/21178>. Acesso em: 11 mar. 2021. DOI: <https://doi.org/10.12957/revmar.2017.28212>.

STRAUHS, Fainara do Rocio; PIETROVSKI, Eliane Fernandes; SANTOS, Gilson Ditzel; CARVALHO, Hélio Gomes de; PIMENTA, Rosângela Borges; PENTEADO, Rosângela Stankowitz. **Gestão do conhecimento nas organizações**. Curitiba: Aymarã Educação, 2012.

WERNECK, Vera Rudge. Sobre o processo de construção do conhecimento: o papel do ensino e da pesquisa. **Ensaio: aval. pol. públ. Educ**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 51, pp. 173-196, junho 2006. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40362006000200003-&lng=en&nrmiso. Acesso em: 11 mar. 2021. DOI: [http://dx.doi.org/10.1590/S0104\(EspaçoReservado1\)-40362006000200003](http://dx.doi.org/10.1590/S0104(EspaçoReservado1)-40362006000200003).