

Um modelo baseado em ontologias para representação da memória organizacional

ALMEIDA, Maurício Barcellos. *Um modelo baseado em ontologias para representação da memória organizacional*. 2006. 345f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) Escola de Ciência da Informação, UFMG, Belo Horizonte.

As organizações atuais estão inseridas em um ambiente turbulento, caracterizado pela alta competitividade, pela integração dos mercados e pela redução do ciclo de vida de produtos. Nesse ambiente, a informação e o conhecimento se tornaram essenciais para o desempenho das empresas. Têm surgido, assim, discussões sobre a forma como as organizações podem preservar o conhecimento que detêm para utilização futura, através de estruturas de retenção do conhecimento que buscam reproduzir as características da memória humana. O presente trabalho se insere nesse contexto e tem como objeto o estudo dos problemas advindos da prática de reter conhecimento no ambiente corporativo, e de manipular os mecanismos subjacentes à memória das organizações. A noção de memória tem sido utilizada por diversos autores, que citam o termo *memória organizacional* utilizando-o como uma metáfora para explicar fenômenos verificados no ciclo de vida das organizações. A presente pesquisa busca enriquecer a discussão sobre a memória das organizações. Para tal, desenvolve-se um modelo baseado em processos humanos e em processos tecnológicos para representar a memória organizacional e, em seguida, verifica-se em campo se tal modelo é válido. Do ponto de vista dos processos humanos, o modelo considera a necessidade de uma *linguagem organizacional* uniforme, a partir da qual o conhecimento individual se torna conhecimento organizacional, o qual pode ser preservado no ambiente corporativo. Do ponto de vista dos processos tecnológicos, o modelo considera a concepção do *componente de representação do conhecimento* de uma arquitetura denominada SMO *Sistema de Memória Organizacional*. Tal componente corresponde a uma *ontologia*, estrutura que, além de representar a memória da organização, possibilita a criação e a manutenção de uma linguagem organizacional uniforme. Concebe-se uma *ontologia representativa da memória organizacional*, alimentada no ambiente de trabalho de uma organização real (CEMIG), no qual o conhecimento apreendido é formalizado e armazenado. Além disso, desenvolve-se um *protótipo de um aplicativo* que proporciona a apresentação do conhecimento preservado na memória da organização. A validação do modelo é realizada sobre a ontologia, a partir do protótipo.