



Memória e Comunicação Institucional: a construção de relacionamentos com base em acervos¹

Profa. Dra. Cláudia Peixoto de Moura²

Acad. Alina Oliveira de Souza³

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS

Resumo do Trabalho:

O artigo objetiva compreender a comunicação institucional e o processo de Relações Públicas em construção, com base no trabalho desenvolvido em acervos identificados como espaços de documentação e memória. Envolve aspectos teóricos, fundamentados em bibliografia, e empíricos alicerçados em procedimentos metodológicos adotados como: pesquisa documental e técnica de questionário. Os programas de documentação e memória, existentes em instituições públicas e privadas situadas no Rio Grande do Sul, foram caracterizados mediante um mapeamento considerando: os acervos institucionais gaúchos, os programas e ações dirigidas à memória institucional, os documentos e materiais preservados pelas instituições, o tipo de produção e disponibilização dos acervos, as ações de comunicação institucional, os relacionamentos estabelecidos a partir dos acervos e o futuro dos programas pesquisados.

Palavras-chave: Comunicação Institucional; Relações Públicas; Memória; Acervos

* * *

Breves considerações iniciais:

A temática ainda é pouco explorada na área de Comunicação, considerando as práticas profissionais de Relações Públicas, Jornalismo, Publicidade e Propaganda. O estudo é interdisciplinar, na medida em que está fundamentado em conceitos oriundos de áreas afins. Envolve aspectos teóricos referentes aos tópicos Comunicação Institucional, Relações Públicas, Acervos, Memória. A pesquisa tem como finalidade mapear acervos institucionais, programas e ações dirigidas à memória institucional, documentos e materiais preservados pelas instituições, tipo de produção e disponibilização dos

¹ Trabalho apresentado no GP Relações Públicas e Comunicação Organizacional do X Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Professora de graduação e pós-graduação da Faculdade de Comunicação Social, da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – FAMECOS/PUCRS. Porto Alegre, RS, Brasil. E-mail: cpmoura@pucrs.br. O estudo está vinculado ao ‘Grupo de Pesquisa Ensino e Prática de Relações Públicas’ – GPEP, registrado na Plataforma do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq.

³ Aluna de graduação do Curso de Comunicação Social – habilitação em Relações Públicas, 4º nível, na FAMECOS / PUCRS. Bolsista de Iniciação Científica PIBIC/CNPq. Criou um *blog* para registrar os estágios e as contextualizações da pesquisa (<http://www.memoriainstitucional.blogspot.com>).



acervos, ações de comunicação institucional, relacionamentos estabelecidos a partir dos acervos e o futuro dos programas de documentação e memória das instituições pesquisadas. O estudo possibilita uma análise da construção de relacionamentos com os públicos mediante as referidas ações de comunicação. Assim, os objetivos da investigação são: a) compreender a comunicação institucional e o processo de Relações Públicas em construção com base no trabalho desenvolvido em acervos identificados como espaços de documentação e memória; b) mapear os programas de documentação e memória existentes em instituições situadas no Rio Grande do Sul, caracterizando e analisando suas ações de comunicação.

Para o desenvolvimento do estudo, até o momento foram adotados os seguintes procedimentos metodológicos, em caráter exploratório: Pesquisa Bibliográfica, Pesquisa Documental e Técnica de Questionário. Na pesquisa bibliográfica foram abordados aspectos teóricos, sendo adotado um fichamento das fontes consultadas como livros, artigos, revistas e publicações na internet, além de outros trabalhos acadêmicos relacionados ao estudo. Na pesquisa documental foram mapeados acervos, programas e ações dirigidas à memória institucional, existentes no Rio Grande do Sul, por meio de buscas na internet considerando: instituições entre as “100 Maiores do Rio Grande do Sul”⁴; universidades do Rio Grande do Sul; instituições públicas⁵ registradas no Cadastro Nacional de Museus; instituições registradas nos sites *Google* e *Hagah*, mediante busca com as expressões "Acervo Histórico", "Programas de Documentação e Memória", "Memória Empresarial", "Memoriais", "Museus", "Memória Institucional", "Memória Organizacional". Na técnica de questionário foram coletados aspectos práticos através da opinião dos responsáveis pelos acervos mapeados, referentes aos relacionamentos estabelecidos com os programas de documentação e memória das instituições pesquisadas. O instrumento foi fundamentado nas questões teóricas levantadas na pesquisa bibliográfica. Para a aplicação, realizou-se um contato telefônico com as instituições selecionadas, confirmando a manutenção de acervos e identificando a equipe (ou pessoa) responsável pelos espaços de documentação e memória. O instrumento foi enviado para os endereços eletrônicos informados, sendo que o prazo para a devolução de respostas foi de aproximadamente quinze dias úteis.

⁴ Publicação na Revista Amanhã, de setembro de 2009.

⁵ Instituições públicas no sentido de organizações de trabalho. Por exemplo, “Memorial do Rio Grande do Sul” não se refere a uma organização de trabalho, e sim a uma unidade federativa. Já “Memorial do Tribunal de Contas do Estado” diz respeito a um grupo de pessoas que trabalham para um determinado fim (uma organização propriamente dita).



Outras técnicas serão utilizadas futuramente, como a entrevista por pauta para aprofundar os aspectos teóricos e práticos, considerando a opinião de especialistas das áreas da Comunicação e da História; e a análise de conteúdo para categorizar as informações resultantes, caracterizando as ações de comunicação e a construção de relacionamentos com os públicos. Isto porque o projeto está fundamentado na dimensão de Relações Públicas, que adota os relacionamentos e a comunicação institucional.

A interface entre História e Relações Públicas, proposta neste estudo, permite encaminhar as seguintes questões: como os acervos favorecem a construção de relacionamentos? qual o papel da memória para a Comunicação Institucional? A escolha do objeto de estudo incidiu sobre o processo de construção de relacionamentos com base em acervos, sendo estes observados nas práticas institucionais, tanto públicas como privadas, dentro do sistema organização-públicos⁶, identificado com a área de Relações Públicas. A pesquisa encontra-se em andamento, sendo seus resultados ainda parciais.

Alguns fundamentos:

As informações transformadas em conhecimento e os públicos reunidos em redes decorrem da aplicação das tecnologias de comunicação digital. Os processos de reconhecimento dos públicos são estabelecidos pela recuperação da memória e história empresarial. Estas são apresentadas, ou apagadas, ou preservadas dependendo das práticas exercidas por protagonistas, que podem esconder ou transformar ações empresariais. A incorporação de novas tecnologias digitais, na formação de redes de relacionamento com os públicos, é aplicada em ações que demonstram a abrangência de Relações Públicas, ampliando sua atuação e revelando perfis profissionais emergentes. As articulações entre disciplinas garantem uma contribuição teórica, sendo Relações Públicas e História um exemplo.

A configuração da história construída de um indivíduo, grupo, organização serve de alicerce para a memória da empresa que envolve experiências com seus públicos, caracterizando a história de seus relacionamentos. As lembranças do passado definem o sentimento de pertencimento observado no presente, por parte dos públicos. O uso da história e da memória em planejamentos de Relações Públicas e de Comunicação Organizacional está crescendo no Brasil, privilegiando processos internos em empresas

⁶ Segundo Roberto Porto Simões, a relação organização-públicos é o objeto material das Relações Públicas (1984, p.118).



e instituições. O armazenamento da documentação e das memórias ocorre em acervos com conteúdos e características diversas, incorporando vivências e experiências dos indivíduos, assim como outros elementos fundamentais para a imagem organizacional. A responsabilidade histórica nesse processo cabe ao profissional que recupera, organiza, comunica a memória da empresa para atender os objetivos do presente e favorecer o seu futuro.

Foi considerado como referência o estudo desenvolvido por Paulo Nassar⁷, que levantou casos de empresas que têm a história como marco referencial, através de projetos específicos. O autor realizou uma pesquisa de campo com uma amostra de 119 empresas atuantes no Brasil, para identificar conexões entre Relações Públicas e História Empresarial. Os resultados revelam a responsabilidade histórica no Brasil e Nassar encerra sua obra utilizando a metáfora de Jano, que apresenta uma face olhando o passado e outra vislumbrando o futuro. Esta representação proposta envolve tradição e inovação, cabendo aos programas de memória empresarial a mediação entre o passado e o futuro das organizações. A valorização das pessoas que integram as organizações é uma preocupação institucional e uma orientação para o seu caminho, no qual a História e as Relações Públicas têm um papel fundamental.

Assim como as questões temporais interferem diretamente na vida dos indivíduos, o que ocorre nas organizações não é diferente. Todas as suas ações presentes e futuras dependem de resultados de suas ações passadas (SIMÕES, 1984, p.41). Contudo, os dirigentes, preocupados com metas a curto prazo, nem sempre valorizam o passado inscrito no ambiente de trabalho. Conforme uma organização atravessa etapas, ela constrói um dos seus maiores patrimônios: sua História. Esta, uma vez consolidada, torna-se substância identitária e referência de credibilidade para diversos públicos.

O presente se mistura às constantes metamorfoses, mas revela indícios dos fatos e das realizações anteriores. Vive-se uma época de obsessão arquivística, motivada pela ameaça da realidade efêmera. A construção dos acervos surge como uma alternativa para adaptar-se à necessidade de salvaguardar recordações. Eles constituem lugares para depositar o estoque material que, aos seres humanos, é impossível lembrar por completo, visto que a mente também tem os seus limites.

A Memória Institucional é caracterizada pelos programas de resgate histórico em organizações, que possibilitam o auto-conhecimento necessário para as tomadas de

⁷ NASSAR, Paulo. **Relações Públicas na construção da responsabilidade histórica e no resgate da memória institucional das organizações**. 2.ed. São Caetano do Sul/SP: Difusão Editora, 2008.



decisão, transmitem cultura, lições e valores. Saber o que a instituição⁸ sofreu e conquistou no decorrer dos anos, habilita os profissionais a agirem com mais racionalidade nos próximos desafios. Os programas ligados à Memória, por revelarem os percursos institucionais, delineiam-se como ferramentas oportunas para o alcance da transparência frente à sociedade. Além do mais, geram conhecimento, reforçam o sentimento de pertença dos funcionários, permitem que cada um participe com o seu depoimento e visualize a si mesmo como “protagonista fundamental das realizações, dos bens, dos serviços e da própria sustentação do empreendimento” (NASSAR, 2008, p.24).

Dessa maneira, uma responsabilidade histórica possibilita a construção de relacionamentos na medida em que protege a instituição dos efeitos da crise de confiança: as pessoas passam acreditar mais no que ela diz e faz. Memória pode ser vinculada à reputação, contar histórias é demonstrar uma abertura às interações. Por esta razão, o planejamento e o cuidado dos acervos (e demais programas do gênero) podem ser considerados uma estratégia de Comunicação Institucional. Trabalhar com a Memória Institucional não significa apenas abordar a história vivida pelos seus empreendedores e sua trajetória, mas honrar o esforço de todos que contribuíram (e ainda contribuem) para a continuidade da instituição. Memória e História não podem ficar presas ao passado, pois, em suas entrelinhas, insinuam sabedoria para o futuro. Como declarou Paul Thompson (1992, p.43): “O que se requer é uma história que leva à ação; não para confirmar, mas para mudar o mundo”.

A prática profissional de Relações Públicas demonstra como a interdisciplinaridade é essencial para mediar as relações entre a organização e os seus públicos. No caso dos programas de Memória Institucional, o pensamento polissêmico e sensível da equipe responsável é tão importante quanto o próprio trajeto da instituição, pois não adianta ter uma bela história se não houver habilidade suficiente para retratá-la. Relações Públicas adotam ferramentas midiáticas, com o objetivo de “buscar equilíbrio entre os interesses da organização e dos públicos a ela vinculados” (KUNSCH, 2003, p.14), uma vez que seu foco atual está na criação e manutenção dos relacionamentos. Fábio França (2006, p.6) explica que o “relacionamento indica sempre a reciprocidade, interdependência, troca e busca de vantagens comuns”, sendo uma atitude que beneficia a todos, e, por meio dela, alcança-se a credibilidade.

⁸ Nesta pesquisa utiliza-se, em primeiro plano, o termo “instituição”, porém serão encontradas palavras como “organização”, “empreendimento” e “empresa”, conforme o posicionamento de cada autor.



O relacionamento com os públicos implica ouvir demandas, monitorar tendências micro e macroambientais, dispor de canais interativos, colocar-se no lugar do outro. Para Margarida Kunsch, a pesquisa apresenta um panorama real e busca referências que embasam as ações de Relações Públicas. Roberto Porto Simões vê a funcionalidade de Relações Públicas nos mecanismos que monitorizam o conflito entre a organização e os seus públicos, sustenta-se na comunicação, visando o processo de interação, e realimenta-se pela informação. Podem-se guardar artefatos que cristalizem a história, todavia, esta apenas evolui com o moldar das mãos humanas. Inexiste história institucional feita só de peças, objetos. Em seus fatos e datas revelam-se pessoas sempre a tecer antigos e novos relacionamentos.

Uma instituição precisa explicitar sua visão, missão, valores e filosofias; explicitar as mensagens preferenciais pelas quais quer ser reconhecida. Nesse contexto está a diferença entre o “ser” e o “parecer”. Em uma linguagem formal, significam identidade e imagem. A identidade consiste na verdadeira personalidade da instituição, tudo o que ela é, diz e faz. Segundo Machado (2007, p.48), “a identidade de uma organização é manifesta pelo nome, logomarca, slogan/lema, pessoas, produtos, serviços, instalações, folheteria, uniformes e demais peças que lhe dão visibilidade e que são por ela criadas e comunicadas a diversos públicos.” Os traços identitários estão desde o quadro funcional até os mínimos detalhes da arquitetura. Por imagem, entende-se a percepção que os públicos têm diante da instituição. É uma visão subjetiva, abstrata, que envolve o imaginário, a fé e a confiança das pessoas. Mário Rosa (2006) considera a imagem e reputação como determinantes para o sucesso no século XXI, logo, qualquer desequilíbrio neste âmbito prejudica a permanência institucional. Imagem não nasce pronta com a instituição, trata-se de um processo que requer o constante trabalho de relações-públicas e de comunicação.

Planejar a imagem e demais questões relativas à Comunicação Institucional “implica conhecer a organização e compartilhar os seus atributos e não uma simples divulgação de marcas.” (KUNSCH, 2003, p.166). Wilson da Costa Bueno questiona a separação entre a comunicação institucional e a mercadológica. Para ele, o julgamento da opinião pública é íntegro, não avalia a instituição só por suas ações sociais ou só por seus produtos. “A comunicação de uma empresa deve balizar-se por esta ação permanente, buscando integrar seus produtos (ou marcas) e a sua filosofia (ação ou responsabilidade social), de modo que elas caminhem em sintonia” (2005, p.107).



Enfim, a comunicação institucional precisa estar comprometida com a transparência e com o bem comum, mas, para que isso aconteça, a missão da instituição deve ser vivenciada por todos que dela fazem parte. Uma das formas para atingir tal objetivo está na cultura de contar a sua história.

Na história, como qualquer outra área científica, nada é definitivo, os pontos finais só são indícios para recomeços, para novas explorações. Segundo Jacques Le Goff (1996), os vários presentes que se sucedem questionam os trajetos anteriores, que interferem nos pensamentos e experiências atuais. “Toda a história é bem contemporânea, na medida em que o passado é apreendido no presente e responde, portanto, aos seus interesses.” (LE GOFF, 1996, p.51). Estuda-se o passado para compreender a atualidade e os possíveis futuros. Para Paul Thompson (1992, p.20): “Toda a história depende de sua funcionalidade social”. Através dela, as pessoas conhecem a si mesmas e aos outros, e tornam-se verdadeiras cidadãs ao passo que o conhecimento das origens contribui para as suas escolhas do destino individual e coletivo. As memórias determinam a personalidade do ser humano. Um mesmo fato poder ser lembrado de variadas maneiras, depende de quem o invoca. As memórias fazem das pessoas seres únicos, distintos, com olhares sob ângulos particulares.

Conforme Izquierdo (2002, p.6), em suas pesquisas no campo da memória, “o passado contém o acervo de dados, o único que possuímos, o tesouro que nos permite traçar linhas a partir dele, atravessando o efêmero presente em que vivemos, rumo ao futuro”. As lembranças diferem da realidade, carregam contingências, circunstâncias do então momento. Sempre há perdas, pois a memória é seletiva, como expõe Fernando Catroga: “Ela nunca poderá ser um mero registro, pois é uma representação afetiva, ou melhor, uma representificação” (2001, p.46). Ou como escreve Ecléa Bosi (1987, p.3): “A memória é um cabedal infinito do qual registramos um fragmento”. Sobre os tipos de memória, não existe um conceito único, devido a sua abrangência, sendo alvo de pesquisas tanto das ciências biológicas (Neurofisiologia, Etologia) quanto das Ciências Humanas (Antropologia, Sociologia e, sobretudo, História e Psicologia Social e estudos cognitivos).

Embora a memória envolva ângulos particulares, traços inscritos na mente, ela pode ser transmitida a outras gerações, reproduzida para sempre estimular questionamentos. E mesmo com o advento da escrita e dos mecanismos tecnológicos, os encontros face a face, o diálogo e os ritos são as formas mais adequadas à reprodução de



memórias individuais e coletivas (CONNERTON, 1993, p.5). Pierre Nora (1993) destaca o quanto se perde da memória espontânea em detrimento da memória materializada. Trata-se de uma prática totalmente arquivística, constituindo o que o autor chama de lugares de memória. Fausto Colombo (1991) colabora com a teoria de Nora, afirmando que, na sociedade contemporânea, o valor do objeto lembrado tem menos importância do que o ato de conservá-la. A ânsia de guardar algum indício existencial é mais intensa do que a própria recordação. Assim, nasce a necessidade de honrar a memória, porém, não mais em seu sentido coletivo.

Nora (1993, p.9) faz distinção entre a memória e a história. A memória é vida, sempre carregada por grupos vivos, alvo da lembrança e do esquecimento, sem se dar conta de suas imperfeições, de seus espaços vagos, podendo ser deixada de lado em um dado instante e, em outro, ser ativada com desejo, saudade, sofreguidão. Ela entra no compasso das emoções do invocador e é sempre atual por mais que volte ao tempo, como se não houvesse uma distância entre o presente e o passado. A memória pertence a um grupo que ela une, ao passo que a história tem vocação para o universal. A história é a reconstrução sempre problemática e incompleta do que já não existe mais. Procura a racionalidade, não se confunde com o hoje, demanda análise, discurso crítico e consciência de que seu ofício é investigar cientificamente o passado. A memória é objeto da história, uma não vive sem a outra.

Embora estudiosos de diferentes campos de atuação explorem a problemática da memória, o tema Memória Institucional é relativamente novo, sobretudo no cenário brasileiro. A Memória Institucional possibilita uma atenção para os significados sócio-culturais, para a dimensão simbólica, para o desenvolvimento de projetos de documentação e memória, com ações de comunicação, marketing e relações institucionais. O cultivo ao passado tanto beneficia a reputação da instituição quanto serve de referência e estímulo aos funcionários. Quando muitas mudanças se sucedem, a identidade passa a ser questionada, e somente a história consegue juntar os fatos, os nomes, os sujeitos, os traços típicos de uma instituição.

Desde 1999, a Associação Brasileira de Comunicação Organizacional (ABERJE), nas figuras de Paulo Nassar e Maria Elizabeth Totini, dedica-se à promoção e à discussão de projetos e ações no âmbito de resgate histórico, tendo organizado encontros internacionais em 1999, 2000, 2001 e 2003. Em 2004, lançou o livro “Memória de Empresa – História e Comunicação de mãos dadas a construir o futuro das



organizações” a fim de publicar as reflexões obtidas até então. Quase sempre é tarefa árdua juntar os materiais pois os artefatos têm valor simbólico. “Se a memória na empresa for entendida como ferramenta de comunicação, como grande catalisador no apoio aos negócios, como fator essencial da coesão do grupo e como elemento de responsabilidade social e histórica, então poderemos afirmar que esta empresa, de fato, é capaz de transformar em conhecimento útil a história e a experiência acumulada em sua trajetória” (WORCMAN, 2004, p.23-24). Os programas de documentação e memória potencializam atributos, porém, precisam ser norteados por profissionais que saibam reconhecê-los, comunicá-los e pensá-los numa perspectiva a longo prazo.

Como toda a memória é seletiva, uma instituição precisa escolher determinados fatos para evidenciar, ou seja, são as histórias escolhidas como relevantes que apresentam a organização à sociedade. Toda a escolha é orientada por critérios, que refletem valores. Realçar a história dos trabalhadores, por meio de depoimentos, demonstra caráter comprometido com a participação, com o coletivo. Expor troféus de seus líderes demonstra uma face mais centralizada, sem espaço para outras vozes. “A história é que constrói, a cada dia, a percepção que os consumidores e os funcionários têm das marcas, dos produtos e dos serviços” (NASSAR, 2004, p.21). Um dos pontos fortes dos programas de documentação e memória é fazer com que os trabalhadores e a comunidade se sintam parte da construção e evolução daquele empreendimento.

Os programas podem se refletir em relacionamentos mais duradouros e intensos devido à confiança que se instala no ambiente de trabalho, que ultrapassa os muros das dependências e legitima as instituições. Relacionamentos solidificam-se com a confiança, a confiança cresce em virtude do conhecimento que se tem da outra parte, o conhecimento, por sua vez, está atrelado à investigação histórica. Apesar das dificuldades em manter os programas de Memória Institucional, há vantagens em investir nesse tipo de iniciativa. Para Gunter Axt⁹, é aproveitar de forma sensata os recursos facilitados pelas políticas públicas de incentivo à cultura para “a restauração do acervo de um museu, a organização de um arquivo, a publicação de livros com densidade de conteúdo ou o abastecimento de bibliotecas públicas” (AXT, 2004, p.4).

Entretanto, nem todos os projetos são exemplares. Gagete e Totini (2004, p.117) afirmam que, no Brasil, há muitas distorções de seus princípios particulares por não se

⁹ Historiador especialista em Memória Institucional, com ensaio intitulado “Memória, cidadania e os novos campos do historiador” publicado em julho de 2004, na revista (eletrônica) **História Hoje**, da Associação Nacional de História.



“valerem de metodologia da análise da ciência, seja quanto à multiplicidade de fontes de pesquisa, seja quanto ao seu compromisso com a legitimidade”, tais como memoriais que inventam situações heróicas. Então, a criação, execução e manutenção dos acervos necessitam de planejamento para constituição de um diferencial devido a trajetórias institucionais únicas, que tocam emocionalmente os públicos. “Em um mundo em que tudo é rapidamente banalizado pela massificação, pela utilização cotidiana, pelo excesso de exposição, uma diferenciação que nasce pela história de uma organização junto às pessoas e, também dessas pessoas com a organização, é um atributo que poucos têm” (NASSAR, 2008, p.186).

Resultados Empíricos:

O mapeamento de acervos identificados como espaços de documentação e memória possibilitou um primeiro olhar sobre a situação da Memória Institucional no Rio Grande do Sul. Raras empresas privadas mantêm projetos desta natureza, mas várias instituições públicas estão comprometidas com acervos. Quanto às universidades, a maioria abriga acervos históricos, porém, em alguns casos, não se referem à história da instituição, e sim de pessoas, fatos e descobertas importantes para aquelas localidades (estas não foram incluídas na pesquisa). O número de instituições gaúchas com acervos está indicado de acordo com os critérios de busca:

- Instituições privadas ou de capital misto, descritas na publicação "100 maiores do RS": **11**
- Universidades do Rio Grande do Sul: **11**
- Instituições públicas do RS no site do Cadastro Nacional de Museus Brasileiros: **5**
- Instituições do RS nos sites de busca "Google" e "Hagah": **6**

Após o envio de questionários, via e-mail, para as 33 instituições que possuem acervos históricos ou programas desta natureza, mais da metade respondeu totalizando 23 instituições, dentro de um período de seis semanas. Inicialmente, as respostas foram registradas e a análise assumiu um viés quantitativo. Em um segundo momento, ocorrerá uma análise de conteúdo, com abordagem qualitativa, estabelecendo as características dos relacionamentos construídos com base em acervos. As respostas mais frequentes das 23 instituições às perguntas do questionário foram:

- 1) Ano de adoção dos Programas de Documentação e Memória:** 13 instituições adotaram entre 1999 e 2009 e as outras 10 implantaram antes de 1998.
- 2) Públicos para os quais os acervos históricos são abertos (possibilidade de marcar mais de uma alternativa):** 16 instituições têm acervos direcionados para o



público externo, ou seja, são abertos normalmente para todas as pessoas e não somente para públicos específicos, delimitados. O restante apresenta outras situações.

3) Localização dos acervos históricos dos programas de Memória: todas as 23 instituições respondentes têm os acervos históricos localizados nas suas dependências.

4) Itens presentes nos programas de Memória Institucional (possibilidade de marcar mais de uma alternativa):

Fotografias: presentes em todos os 23 programas.
Documentação impressa relativa à história de fundadores, dirigentes ou outras personalidades ligadas à trajetória da instituição (coleções diversas): presentes em 22 programas.
Documentação impressa que reflete aspectos importantes da trajetória do empreendimento, desde a sua criação até a atualidade (campanhas, jornais internos, <i>clippings</i> , etc): presentes em 21 programas.
Objetos referentes à história do setor no qual a instituição atua: presentes em 20 programas.
Referências informativas documentais ou virtuais relacionadas ao assunto do acervo: presentes em 20 programas.
Depoimentos: presentes em 20 programas.
Vídeos: presentes em 18 programas.
Objetos significativos (troféus, certificados, equipamentos, mobiliário, etc.): presentes em 17 programas.
Documentação digital que reflete aspectos importantes da trajetória do empreendimento, desde a sua criação até a atualidade (campanhas, jornais internos, <i>clippings</i> , etc): presentes em 15 programas.
Documentação digital relativa à história de fundadores, dirigentes ou outras personalidades ligadas à trajetória da instituição (coleções diversas): presentes em 11 programas.
Outros materiais presentes em 6 programas: produtos de memória para a Web com conceito de interatividade, documentação arqueológica, produção artística, memória oral, livros e periódicos, processos trabalhistas.

5) Composição da equipe responsável pelo desenvolvimento das estratégias de Memória Institucional (possibilidade de marcar mais de uma alternativa): 18 instituições têm, entre a equipe responsável, funcionários que fazem parte do quadro da empresa.

6) Formação acadêmica destes profissionais (possibilidade de marcar mais de uma alternativa): os profissionais graduados em História estão presentes em 22 programas de Memória Institucional. Relações Públicas aparecem em 5 programas.

7) Critérios de seleção dos materiais para a formação dos acervos institucionais (dissertativa): as expressões mais registradas foram “Não é preciso descartar nada” (para 6 instituições), “relevância histórica” (para 6 instituições), “relação com a história da instituição” (para 5 instituições), entre outras com menor incidência.



8) Referências teóricas que guiam a prática relativa aos programas de Memória Institucional (dissertativa): as indicações mais registradas foram Heloísa Bellotto (6 citações), Viviane Tessitore (3 citações), Mário Chagas (3 citações), entre várias outras com apenas uma incidência.

9) Objetivos das instituições para investir nos programas de Memória Institucional (possibilidade de marcar mais de uma alternativa): 21 instituições marcaram, entre os objetivos, o de “fortalecer a cultura e a identidade institucional”. Outros objetivos foram observados com menor incidência.

10) Responsáveis pelo planejamento dos programas de Memória Institucional (cada instituição marcou só uma alternativa): 13 instituições têm os programas de Memória Institucional planejados pelo departamento específico, porém, com estratégias articuladas à alta gestão. As outras 10 instituições apresentam situações distintas.

11) Função do planejamento dos programas de Memória Institucional (possibilidade de marcar mais de uma alternativa): 19 instituições marcaram “um projeto institucional a longo prazo”.

12) Planos de investimento em novos programas de resgate histórico: 8 instituições não têm planos e 6 pretendem manter o arquivo em constante atualização.

13) Dificuldades encontradas na aplicação dos programas de Memória Institucional (possibilidade de marcar mais de uma alternativa): 12 instituições marcaram “falta de espaço para manter os acervos” entre as suas dificuldades; e 12 marcaram “documentos dispersos, difíceis de serem resgatados”. Outras dificuldades foram apresentadas com menor incidência.

14) Reflexos dos programas de Memória Institucional nos relacionamentos da instituição (possibilidade de marcar mais de uma alternativa): 16 instituições marcaram que os programas “proporcionam benefícios para a população da região e até do país”; e 12 marcaram que os programas “contribuem para um melhor relacionamento entre os funcionários e as partes dirigentes da instituição”. Outras situações foram apresentadas com menor incidência, sendo que 3 instituições marcaram que os programas “não se refletem nos relacionamentos, pois poucas pessoas se interessam pela história da instituição”.

15) Contribuições da Memória Institucional para melhores relacionamentos, posicionamentos e atitudes no âmbito interno da instituição (dissertativa): várias expressões foram registradas indicando uma possibilidade de estímulo, valorização,



participação, identificação, fortalecimento, pertencimento, resgate, conhecimento, reflexão, motivação, formação, comprometimento, envolvimento, recuperação, reafirmação.

Benefícios da Memória Institucional para a população da região e até do país (dissertativa): várias expressões foram registradas indicando uma possibilidade de divulgação, compreensão, incentivo, pertencimento, transmissão, educação, aproximação, documentação, transparência, participação, reconhecimento.

Relação entre a Memória Institucional e a imagem da organização (dissertativa): várias expressões foram registradas indicando uma possibilidade de evidências, reforço, confiança, transparência, elo, respeito, expressão, retrato, fidelização, relacionamento, comunicação, identidade, registro, transmissão, conhecimento, personalidade, renovação, credibilidade, investigação, sentido.

Breves considerações finais:

A Comunicação Institucional e o processo de Relações Públicas com base no trabalho desenvolvido em acervos compreendem o fortalecimento da identidade e da cultura organizacional. Além disso, os acervos propiciam uma melhor visibilidade da trajetória da instituição para os públicos, auxiliando-a no compromisso com a transparência frente à sociedade. O processo de Relações Públicas está presente nas instituições gaúchas que possuem acervos históricos, sendo desenvolvido por profissionais de outras formações acadêmicas que compõem a equipe responsável pelas estratégias de Memória Institucional. Os dados da pesquisa revelam que historiadores ocupam esta posição, envolvendo-se com programas de documentação e memória. Ainda há um longo caminho a percorrer até que profissionais de Relações Públicas assumam tais projetos.

Os acervos históricos são abertos para os públicos externos, localizam-se na própria instituição, apresentam itens variados, fazem parte de um projeto institucional a longo prazo, mas possuem dificuldades para sua manutenção. Seus benefícios estão voltados para a população da região e até do país, seguidos pelo melhor relacionamento entre os funcionários e as partes dirigentes da instituição. As instituições têm planos para investir em novas iniciativas afins, sendo observadas várias possibilidades, perspectivas e opiniões sobre os reflexos destes programas na construção de relacionamentos. Grande parte dos questionados ressalta a capacidade dessas práticas



estimulem o sentimento de pertencimento e o protagonismo dos funcionários, além de transmitir valores como responsabilidade social, ética, cidadania, humanitarismo, incremento à democracia. Quanto às vantagens proporcionadas à imagem, foram enumerados aspectos como confiança e credibilidade. Portanto, nota-se que a Memória Institucional (mesmo ainda não realizando todos os seus preceitos na prática) é reconhecida por muitos devido ao seu potencial de agregar valor aos negócios, aos relacionamentos e à reputação das instituições.

Referências Bibliográficas:

AMANHÃ: economia e negócios. 100 Maiores do Rio Grande do Sul. **Amanhã**. Porto Alegre, 22, n. 257. p.176-178, setembro 2009.

AXT, Gunter. Memória, cidadania e os novos campos do historiador. **História Hoje**. www.anpuh.uepg.br, v.1, n.4, p.3, 2004. Disponível em: <http://www.anpuh.org/revistahistoria/view?ID_REVISTA_HISTORIA=5>. Acesso em: 22 set. 2009.

BOSI, Ecléa. **Memória e Sociedade – lembranças de velhos**. 2.ed. São Paulo: T. A. Queiroz/EDUSP, 1987.

BUENO, Wilson da Costa. Comunicação Institucional ou Mercadológica? Traga-me as duas, por favor. In:_____. **Comunicação empresarial no Brasil, uma leitura crítica**. São Paulo: All Print Editora, 2005.

CADASTRO NACIONAL DE MUSEUS. Disponível em: <http://museus.ibram.gov.br/sbm/cnm_conhecaomuseus.htm>. Acesso em: 12 de nov. de 2009.

CATROGA, Fernando. Memória e História. In: PESAVENTO, Sandra Jatahy (org.). **Fronteiras do Milênio**. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 2001.

COLOMBO, Fausto. **Os arquivos Imperfeitos: memória social e cultura eletrônica**. São Paulo: Perspectiva, 1991.

CONNERTON, Paul. **Como as sociedades recordam**. Oeiras, Portugal: Celta Editora, 1993.

FRANÇA, Fábio. Relações Públicas no século XXI: Relacionamento com pessoas. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org.). **Obtendo resultados em Relações Públicas**. 2.ed.rev. São Paulo: Pioneira, 2006.



GAGETE, Élide, TOTINI, Beth. Memória empresarial, uma análise de sua evolução. In: NASSAR, Paulo (org.). **Memória de empresa: história e comunicação de mãos dadas, a construir o futuro das organizações**. São Paulo, Aberje, 2004.

IZQUIERDO, Ivan. **Memória**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de Relações Públicas na comunicação integrada**. 4.ed.rev.atual. e ampl. São Paulo: Summus Editorial, 2003.

LE GOFF, Jacques. **História e Memória**. 4.ed. Campinas/SP: Editora da UNICAMP, 1996.

MACHADO, Neka. Identidade e Imagem: elementos formadores da reputação. In: DORNELES, Souvenir Maria Graczyk (org.). **Relações Públicas: Quem sabe, faz e explica**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2007.

NASSAR, Paulo (org.) **Memória de empresa: história e comunicação de mãos dadas, a construir o futuro das organizações**. São Paulo, Aberje, 2004.

_____. **Relações Públicas na construção da responsabilidade histórica e no resgate da memória institucional nas organizações**. 2.ed. São Caetano do Sul/SP: Difusão Editora, 2008.

NORA, Pierre. Entre Memória e História: a problemática dos lugares. In: **Projeto História**. São Paulo: PUC, n.10, p.07-28, dezembro de 1993.

ROSA, Mário. **A reputação na velocidade do pensamento – Imagem e ética na era digital**. São Paulo: Geração Editorial, 2006.

SIMÕES, Roberto Porto. **Relações Públicas: Função Política**. Novo Hamburgo/RS: Feevale, 1984.

THOMPSON, Paul. **A voz do passado: história oral**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.

WORCMAN, Karen. Memória do futuro: um desafio. In: NASSAR, Paulo (org.) **Memória de empresa: história e comunicação de mãos dadas, a construir o futuro das organizações**. São Paulo, Aberje, 2004.