

VII Cinform

ASPECTOS GERENCIAIS DA ANÁLISE DOCUMENTÁRIA

GIOVANA DELIBERALI MAIMONE*
(bci.gdm@gmail.com)

A Ciência da Informação tem como um de seus objetivos primordiais organizar e representar informação através de processos de tratamento documentário com a finalidade de possibilitar o acesso a esses materiais por parte dos usuários. Assim, a gestão e a administração dessas informações são regidas através de normas que estabelecem condições para a prática padronizada do exame de documentos. Neste sentido a administração da informação tangencia com processos de gerência visto que conferem princípios e procedimentos a fim de conduzir ações que atendam de maneira eficaz e eficiente as necessidades informacionais dos clientes. Apresentam-se então as diretrizes que definem conceitos, processos e controle de qualidade da indexação e, como parte integrante desse processo figura a análise documentária colocando-se de maneira essencial já que utiliza linguagens especiais (ditas documentárias) para efetivar a transmissão de informações pertinentes aos usuários de qualquer nível social e cognitivo. A informação organizada adquire valor competitivo em ambientes organizacionais.

Palavras-chave: Ciência da Informação; Administração da Informação; Análise Documentária; Ambientes Organizacionais.

* Mestranda em Ciência da Informação, Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUC-Campinas).
Graduada em Biblioteconomia e Ciência da Informação, Universidade Federal de São Carlos (UFSCar).

INTRODUÇÃO

O aporte teórico da Administração em Ciência da Informação se dá à medida que hoje se entende a análise documentária como parte de um contexto organizacional que integra necessariamente processos gerenciais de unidades ou sistemas de informação. Sendo assim, o estudo dos fluxos informacionais que ocorrem dentro de uma organização, sua *tradução* e normalização são efetivados através da atuação do administrador - profissional da informação, que os gerencia, denunciando assim a fundamental importância da fidedignidade e rigidez com as quais este último exerce seu papel. Desta forma mostra-se de grande valia a padronização dos sistemas de informação que são dispostos através das normas.

A informação caracterizada como toda e qualquer imagem mental criada através de uma mensagem (transmitida por qualquer suporte – tv, rádio, livros etc) que venha a trazer algum acréscimo a um conhecimento prévio, possui função de objeto de um processo de transferência de conteúdo que envolve emissor e receptor, tornando possível uma modificação do estado de consciência de um indivíduo, ou da sociedade de modo geral. Cabe à Ciência da Informação torná-la objeto eficaz para seu reconhecimento e utilização.

Através da organização e representação do conhecimento procede a administração de informações de acordo com a norma - Métodos para análise de documentos: determinação de seus assuntos e seleção dos termos de indexação NBR 12676 - que estabelece condições para a prática normalizada do exame de documentos. Sendo assim, o processo de gerenciamento de informações se dá em todo e qualquer ambiente informacional, podendo ser aplicado ao ambiente organizacional onde esta informação se tornará competitiva. A convergência dos aspectos gerenciais se dá em Análise Documentária, área enfática do processo de tratamento de informações.

1 ADMINISTRAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Intrínseca ao fazer em Ciência da Informação a Administração de informações encontra-se intimamente ligada ao processo de produção de conhecimento, que envolve a capacidade receptiva dos usuários e que por sua vez exerce função primordial no auxílio à tomada de decisões de uma organização.

A percepção da importância do conhecimento nas atividades que uma organização deve realizar, bem como o fato de que se trata de uma habilidade inerentemente ligada a pessoas, faz parte do pensamento administrativo desde quando se iniciou a articulação desta área de estudo.
(SILVA, 2002, p. 142)

Através da figura 1 pode-se demonstrar a gestão da informação face ao contexto organizacional (de negócios) e externo.

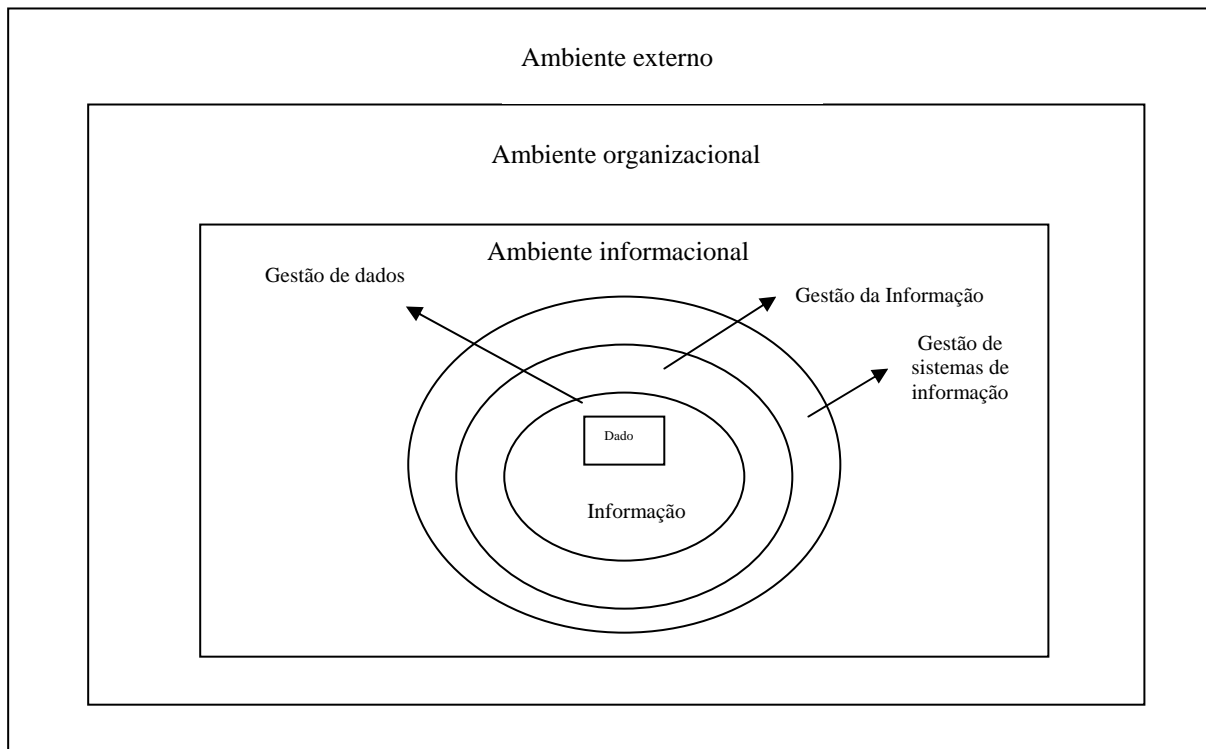


Figura 1: Ambientes da organização e a gestão informacional¹

Para obtenção de uma adequada gestão de informações e de seus fluxos é necessário que se tenha: a informação correta, de fácil acesso, segura e, a redução de tempo e custo. Com o intuito de assegurar essas características a Análise Documentária tem papel fundamental uma vez que pretende analisar, traduzir e representar o conteúdo dos documentos com a finalidade de auxiliar na recuperação de informações através das buscas. Esses procedimentos são possíveis com a atuação dos profissionais da informação, ou como chamados por Rezende (2002, p. 76), os “*agentes gestores de conhecimento*, como uma nova categoria de profissionais cujo papel é a administração do capital intelectual da empresa.”

2 ANÁLISE DOCUMENTÁRIA

O advento da “explosão bibliográfica” ocorrido após a 2^a Guerra Mundial (em meados do século XX) e o aumento exacerbado de documentos, como conseqüências da revolução industrial, acarretaram um número incontrolável de documentos lançados em grande escala no mercado. Sendo assim, o crescimento do conhecimento científico e tecnológico toma proporções universalizantes, trazendo problemas quanto ao armazenamento e recuperação dessas informações. A partir de então há o que se pode chamar de um crescimento contínuo

¹ Edição própria.

na criação de mecanismos de controle bibliográfico como a construção de linguagens próprias: as linguagens documentárias.

As maneiras “empíricas”, ou seja, conhecimento adquirido pela experiência de organizar um acervo, já não eram suficientes para suprir uma quantidade tão ampla e diversificada de materiais. Houve necessidade de desenvolver “sistemas” para melhor organizar e controlar as áreas do conhecimento. Assim surge a Análise Documentária, com fins de indexar e melhor organizar o universo documental que começava a se expandir naquele momento.

A Análise Documentária consiste de um conjunto de procedimentos de natureza analítico-sintética, envolvendo processos de análise do conteúdo temático dos documentos e sua síntese, por meio da condensação ou da representação em linguagens documentárias. De acordo com Cunha (1990, p. 59) “[...] é um conjunto de procedimentos efetuados com o fim de expressar o conteúdo de documentos sob formas destinadas a facilitar a recuperação da informação.”

Prosseguindo nesta assertiva tem-se que as linguagens documentárias foram elaboradas como o próprio nome sugere, para melhor organizar os documentos de uma determinada área do conhecimento a partir do conteúdo intrínseco desses materiais, pois como afirma Cintra (2002, p. 33) “Essas linguagens são, pois, construídas para indexação, armazenamento e recuperação da informação e corresponde a sistemas de símbolos destinados a “traduzir” os conteúdos dos documentos.” As Linguagens Documentárias possuem um *status* muito particular: por meio delas pode-se representar de maneira sintética, as informações materializadas nos textos e, uma característica também muito importante é que elas facilitam o processo comunicativo, visto que são sistemas simbólicos instituídos, tornando possível a comunicação usuário-sistema.

As linguagens utilizadas para efetivar a ligação entre as informações e os usuários são consideradas elementos de extrema importância, pois são elas que convertem, ou seja, *traduzem* a linguagem do texto (chamada de natural) em linguagem preferida do sistema (chamada de documentária). Segundo Lancaster (1993, p. 200) A Linguagem Natural é a linguagem utilizada habitualmente na escrita e na fala. No contexto da recuperação da informação, a expressão normalmente se refere às palavras que ocorrem em textos impressos e, por isso, considera-se como seu sinônimo a expressão texto livre. Já a linguagem documentária é caracterizada essencialmente por representar o conteúdo documentário em conceitos e termos especializados. Assim, “a tradução da informação supõe a criação de instrumentos para normalizar e homogeneizá-las: estão irremediavelmente associadas a operações lógico-semânticas” (SMIT, 1987, p. 7).

Porém para a efetivação desses procedimentos utiliza-se a norma “Métodos para análise de documentos: determinação de seus assuntos e seleção dos termos de indexação NBR 12676” que padronizam atividades de análise dos conteúdos dos documentos e que fazem parte do gerenciamento de unidades ou sistemas de informação. Dessa maneira, os procedimentos que envolvem intermediariamente a Análise Documentária, tangenciam com aspectos administrativos uma vez que fazem parte da “gestão” de informações.

3 NBR 12676 – MÉTODOS PARA ANÁLISE DE DOCUMENTOS: DETERMINAÇÃO DE SEUS ASSUNTOS E SELEÇÃO DE TERMOS DE INDEXAÇÃO

O objetivo da norma é fixar as condições exigíveis para a prática normalizada do exame de documentos, a determinação de seus assuntos e a seleção de termos de indexação. É dirigida para sistemas de indexação nos quais os assuntos dos documentos são expressos de forma resumida, e os conceitos são registrados através dos termos de uma linguagem de indexação. Aplica-se especialmente a serviços de indexação independentes e a serviços de indexação em rede. São requisitos dessa norma as definições dos seguintes termos: documento, conceito, assunto, indexação, termo preferido, termo não-preferido e índice de assuntos.

A norma estabelece ainda os três estágios da indexação:

1. Exame do documento que consiste em fazer uma leitura técnica² do documento.
2. Identificação dos conceitos, ou seja, após examinar o documento, o indexador deve adotar uma abordagem sistemática para identificar aqueles conceitos que são elementos essenciais na descrição de assunto.
3. Tradução desses conceitos: ao expressar os conceitos por termos de indexação, o indexador deve observar as seguintes práticas:
 - Usar descritores cabíveis já existentes na linguagem de indexação utilizada;
 - Para os termos que representam novos conceitos, deve-se verificar sua precisão e aceitabilidade em instrumentos de referência tais como: dicionários e enciclopédias de autoridade reconhecida nas suas especialidades, tesouros e tabelas de classificação.

Por fim, o controle de qualidade da indexação é abordado reconhecendo que a mesma depende de fatores relativos a:

- Consistência dos termos atribuídos na indexação;

² Leitura técnica – leitura de “partes” do documento que são consideradas importantes e que garantam que nenhuma informação foi negligenciada. Essas partes correspondem a: título e subtítulo; resumo, se houver; sumário; introdução; ilustrações, diagramas, tabelas e seus títulos explicativos; palavras em destaque e referências bibliográficas.

- Qualidades do indexador;
- Qualidade dos instrumentos de indexação.

Com essas regras estipuladas, o processo de indexação que inclui o de análise documentária oferece melhores condições para que o profissional da informação execute de maneira adequada o papel que lhe confere. A identificação, seleção e tradução de termos efetuados de acordo com as necessidades dos usuários das organizações promete resultados mais pertinentes, pois utiliza de princípios, normas e procedimentos, os quais intentam melhorar o desempenho na recuperação de informações a fim de possibilitar acesso mais rápido ao documento desejado.

3.1 OTIMIZAÇÃO DO USO DA INFORMAÇÃO

A aplicação correta das regras acima citadas e a representação do conhecimento calcada na análise documentária tendem a aumentar a eficiência no uso das informações e melhorar a comunicação dos fluxos informacionais, refletindo diretamente na competitividade e superior desempenho frente às outras instituições e/ou concorrentes.

O desempenho de uma organização é reflexo do desempenho de sua administração, e quando se emprega a informação tratada através dos processos documentários têm-se valorizado seus negócios, pois a mesma auxilia na geração do conhecimento tanto interno como externo. Nessa perspectiva, o fornecimento de informações relevantes auxiliam na tomada de decisões e essas, por sua vez, reproduzem a execução da tarefa que podem gerar uma nova situação. O fornecimento de informações pertinentes geram conhecimento para tomada de decisão, isso implica que o sistema de informações opera adequadamente. Se dessa execução (ação) decorrer uma nova situação que exija novas informações, haverá necessidade de recorrer novamente a esse sistema, que possibilitará acesso a outras informações relevantes. Assim, “gerenciar de maneira inteligente as informações obtidas e o conseqüente conhecimento gerado e incorporado pela empresa a partir de seus processos de inovação passa a ser diferencial estratégico”. (REZENDE, 2002, p. 75)

Decorre dessa situação a importância de um sistema de informação preciso e normalizado de acordo com a norma de indexação para o oferecimento de informações satisfatórias, pois promovem a geração de conhecimento, ingrediente indispensável para o sucesso empresarial daqui por diante, pois

Na sociedade atual e futura, o conhecimento cada vez mais assume um papel central. Os recursos econômicos básicos passam a contar, além do capital, dos recursos naturais e da mão-de-obra, com o aporte dos

conhecimentos necessários aos processos produtivos e de negócios.
(SILVA, 2002, p. 143)

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do exposto apresentado demonstra-se o envolvimento da área de Administração, no que se refere aos seus aspectos gerenciais embutidos no trato da informação (análise documentária), campo da Ciência da Informação.

A normalização do tratamento informacional e a adequada administração dos sistemas de informação tomam proporções elevadas no que se refere à geração do conhecimento e a precisão de informações disponibilizadas para os usuários (clientes) de uma unidade informacional esteja ela inserida em qualquer ambiente – escolar infantil, universitário, especializado, empresarial, entre outros. Sendo assim, em contexto organizacional, a informação tratada torna-se competitiva e adquire valor de modo a fornecer aos seus funcionários (empresários - pesquisadores) melhores condições para tomada de decisão e melhor desempenho da organização.

Fundamentam-se os aspectos gerenciais da análise documentária através da utilização da NBR 12676 – Métodos para análise de documentos: determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 12676: Métodos para análise de documentos – Determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação. Rio de Janeiro, 1992.

CINTRA, A. M. M. et al. Para entender as linguagens documentárias 2. ed. rev. e ampl. . São Paulo: Polis, 2002. 92 p.

CUNHA, Isabel Maria Ribeiro Ferin. Do mito à análise documentária. São Paulo: EdUSP, 1990. 163 p. – (Teses, v. 11)

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. Conhecimento empresarial. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

KOBASHI, Nair Yumiko. A elaboração de informações documentárias: em busca de uma metodologia. São Paulo: ECA/USP, 1994. 195 p. (Tese de doutorado).

LANCASTER, F. W. Indexação e resumos: teoria e prática. Trad. De Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1993. 343 p.

REZENDE, Yara. Informação para negócios: os novos agentes do conhecimento e a gestão do capital intelectual. Ci. Inf., Ago 2002, vol.31, no.2, p.120-128.

SILVA, Sergio Luis da. Informação e competitividade: a contextualização da gestão do conhecimento nos processos organizacionais. Ci. Inf., Ago 2002, vol.31, no.2, p.142-151.

SMIT, Johanna W. Análise documentária: a análise da síntese. Brasília: IBICT, 1987. 133 p.