

Universidade Federal de São Carlos
Centro de Educação e Ciências Humanas
Programa de Pós-Graduação em Ciência, Tecnologia e Sociedade

**Formulação de política de indexação para
coordenadorias de comunicação social em ambientes
universitários: indicadores de diretrizes para análise
e representação de assuntos**

Ardala Ponce Kochani

São Carlos – SP
2014

ARDALA PONCE KOCHANI

**Formulação de política de indexação para
coordenadorias de comunicação social em ambientes
universitários: indicadores de diretrizes para análise e
representação de assuntos**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência, Tecnologia e Sociedade, do Centro de Educação e Ciências Humanas, da Universidade Federal de São Carlos, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Mestre em Ciência, Tecnologia e Sociedade.

Orientadora: Profa. Dra. Vera Regina Casari Boccato

Co-orientadora: Dra. Milena Polsinelli Rubi

São Carlos – SP
2014

**Ficha catalográfica elaborada pelo DePT da
Biblioteca Comunitária da UFSCar**

K76fp

Kochani, Ardala Ponce.

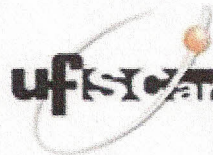
Formulação de política de indexação para coordenadorias de comunicação social em ambientes universitários : indicadores de diretrizes para análise e representação de assuntos / Ardala Ponce Kochani. -- São Carlos : UFSCar, 2014.

171 f.

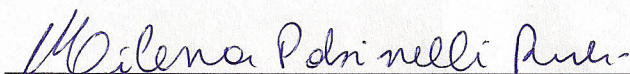
Dissertação (Mestrado) -- Universidade Federal de São Carlos, 2014.

1. Indexação. 2. Ciência, tecnologia e sociedade. 3. Tratamento temático de clippings. 4. Universidade Federal de São Carlos. Coordenadoria de Comunicação Social. 4. Protocolo verbal em grupo. I. Título.

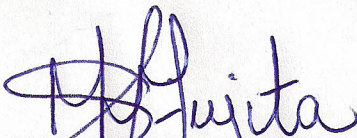
CDD: 025.48 (20^a)



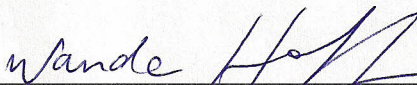
**BANCA EXAMINADORA DA DISSERTAÇÃO DE MESTRADO DE
ADARLA PONCE KOCHANI**



Profa. Dra. Milena Polsinelli Rubi
Coorientadora e Presidente
BSO-UFSCar/Sorocaba

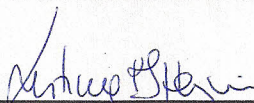


Profa. Dra. Marângela Spotti Lopes Fujita
Membro externo
PPGCI-UNESP/Marília



Profa. Dra. Wanda Ap. Machado Hoffmann
Membro interno
PPGCTS/UFSCar

Submetida a defesa pública em sessão realizada em: 07/02/2014.
Homologada na reunião ordinária da CPG do PPGCTS, realizada em



Profa. Dra. Maria Cristina Piumbato Innocentini Hayashi
Coordenadora do PPGCTS

Fomento: CAPES/DS

defesa de nº 90

Aos meus amados pais Cida Ponce e Marcos Kochany pelo constante incentivo.
Aos meus irmãos queridos Isabela e Marcielo pelo amor e compreensão.
Aos meus familiares que compartilharam comigo todos os desafios desta caminhada.
Aos meus amigos que torceram pela realização de mais uma etapa.

Professora Vera meus eternos agradecimentos!!

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por ser presente em cada instante da minha vida, me fazendo compreender, lutar e crescer, ter me dado coragem e paciência para enfrentar os momentos difíceis e por me conceder a realização de mais um sonho.

Meus eternos agradecimentos a minha professora, orientadora e amiga Profa. Dra. Vera Regina Casari Boccato (*in memoriam*) que me acompanhou desde a graduação e se tornou muito mais que uma orientadora. Uma mulher guerreira, admirável e honesta que me ensinou a lutar e a enfrentar os grandes desafios profissionais e pessoais que a vida nos apresenta. Agradeço também seu esposo Paulo Boccato pela paciência em entender as loucuras de uma principiante em Biblioteconomia. Meus eternos padrinhos.

Agradeço a minha Co-orientadora e eterna professora Dra. Milena Polsinelli Rubi pelas orientações, parceria, amizade e compreensão, pela segurança transmitida, pelo tempo dedicado e pelo carinho em compartilhar seus conhecimentos.

Agradeço a banca examinadora do meu Relatório de Qualificação e de Defesa, representada pelas Professoras Dra. Mariângela Spotti Lopes Fujita e Dra. Wanda Aparecida Machado Hoffmann pelas preciosas contribuições.

Agradeço a Universidade Federal de São Carlos, na qual fiz minha Graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação (2008-2011), um ambiente multidisciplinar dinâmico que promove a construção do conhecimento e desenvolve o pensamento críticos dos seus integrantes.

Agradeço ao Programa de Pós-Graduação em Ciência, Tecnologia e Sociedade (PPGCTS) pela oportunidade de realizar investigações científicas, objetivando a busca de respostas, melhorias e contribuições tanto para a academia como para a sociedade.

Agradeço a Coordenadoria de Comunicação Social da Universidade Federal de São Carlos (CCS/UFSCar) por permitir a realização desta pesquisa de mestrado e por abrir suas portas para conhecer um ambiente promissor para a atuação do profissional bibliotecário.

Agradeço aos sujeitos participantes, as Unidades de Comunicação Social das Universidades Federais Brasileiras e a Coordenadoria de Comunicação Social da Universidade Federal de São Carlos, que dedicaram o seu tempo para a realização da coleta de dados em prol desta pesquisa e da universidade.

Agradeço aos meus pais, Cida e Marcos, meu agradecimento eterno, pelo amor e carinho, pela preocupação e apoio diário, incentivo e confiança, pelos conselhos e compreensão. Sou grata aos meus maiores modelos de caráter, dignidade, humildade e superação.

Aos meus irmãos, Isabela e Marcielo, pela compreensão, amizade e otimismo mesmo nos momentos conturbados que passamos. Amo vocês!

Agradeço as famílias Ponce, Kochani, Facchini, Nassifi, Rossi, De Simoni, Garcia, entre tio(a)s, primo(a)s e avós, pela compreensão e dedicação, otimismo, incentivo e confiança depositados.

Agradeço aos meus amigos, os de perto e os de longe, por entenderem os meus momentos de ausência e que mesmo existindo a distância me incentivaram e oraram pelo término brilhante desta etapa.

Agradeço a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pelo apoio financeiro.

Enfim, desculpe-me se esqueci de alguém, mas agradeço a todos que contribuíram, direta ou indiretamente, para a realização deste trabalho.

Obrigada a todos por tornarem esta etapa tão especial!

“Nem olhos viram, nem ouvidos ouviram, nem jamais penetrou em coração humano o que Deus tem preparado para aqueles que o amam.”

(1 Coríntios 2:9)

“Para realizar um trabalho interdisciplinar, é necessário estabelecer tanto uma definição comum dos conceitos teóricos afins, quanto uma metodologia que dê conta dessa situação particular. Essa definição conceitual e metodológica é necessária para que se possam ultrapassar os limites impostos pela organização acadêmica que justapõe as disciplinas como entidades autônomas, distanciadas da vida real”.

Orrico (1999, p. 20)

Posso ter defeitos, viver ansioso e ficar irritado algumas vezes,
mas não esqueço de que minha vida é a maior empresa do mundo.

E que posso evitar que ela vá a falência.

Ser feliz é reconhecer que vale a pena viver apesar de todos os desafios,
incompreensões e períodos de crise.

Ser feliz é deixar de ser vítima dos problemas e
se tornar um autor da própria história.

É atravessar desertos fora de si, mas ser capaz de encontrar
um oásis no recôndito da sua alma.

É agradecer a Deus a cada manhã pelo milagre da vida.

Ser feliz é não ter medo dos próprios sentimentos.

É saber falar de si mesmo.

É ter coragem para ouvir um 'não'.

É ter segurança para receber uma crítica, mesmo que injusta.

Pedras no caminho?

Guardo todas, um dia vou construir um castelo...

(Fernando Pessoa)

KOCHANI, Ardala Ponce. **Formulação de política de indexação para coordenadorias de comunicação social em ambientes universitários: indicadores de diretrizes para análise e representação de assuntos.** 2014. 171f. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Ciência, Tecnologia e Sociedade). Universidade Federal de São Carlos, 2014.

RESUMO

A temática deste estudo é a política de indexação para Coordenadorias de Comunicação Social (CCSs) em ambientes universitários, com foco na indexação de *clippings*. Este tema fundamenta-se na caracterização interdisciplinar existente entre os campos Ciência, Tecnologia e Sociedade (CTS), Ciência da Informação (CI) e Ciências da Comunicação (CC) no contexto da área da Organização do Conhecimento ao combinar, compartilhar e criar mecanismos que aproximem a sociedade aos aspectos ligados à ciência e a tecnologia. No campo da Comunicação Social destaca-se a utilização dos *clippings*, instrumento este que muitas organizações se apropriam para selecionar notícias em diversos meios de comunicação sobre assuntos que as interessam. Para tanto, a proposta desta pesquisa é investigar a realidade organizacional e comunicacional CCS/UFSCar, como ponto de partida para estudos posteriores, tendo em vista o levantamento de diretrizes para o estabelecimento de uma política de indexação para CCSs a partir do contexto da Análise e Representação da Informação. Com essa proposição, esta pesquisa tem por objetivo geral contribuir para o estabelecimento de uma política de indexação que otimize o tratamento temático de *clippings*, na perspectiva das CCSs em ambientes universitários, no contexto sociocognitivo do profissional indexador de *clippings* e dos usuários que recuperam este produto informacional, a partir de fundamentos teóricos e metodológicos disponibilizados pela área da Organização do Conhecimento. A metodologia utilizada foi qualitativa para a pesquisa teórico-aplicada, com abordagem sociocognitiva, e deu-se a partir da aplicação de questionários e da aplicação de Protocolo Verbal em Grupo. As metodologias utilizadas foram: aplicação de questionários técnico-organizacionais e utilização da técnica do Protocolo Verbal em Grupo, envolvendo os participantes: diretores/responsáveis pelas CCSs das universidades federais brasileiras vinculadas à ANDIFES; diretor e indexador da CCS/UFSCar, bem como usuários que recuperam *clippings* no sistema utilizado pela unidade. O resultado obtido a partir da aplicação dos questionários foi a caracterização técnica-organizacional e sócio-histórica das CCSs das universidades federais brasileiras e da CCS/UFSCar. Citam-se alguns resultados obtidos a partir da aplicação do Protocolo Verbal na modalidade em Grupo: há a preocupação com os procedimentos adotados para a realização da indexação; não há uma representação satisfatória dos assuntos contidos nos *clippings* indexados; os participantes sugerem que os registros recuperados sejam arranjados e disponibilizados também por tipo de publicação; o reconhecimento por parte dos participantes em relação à função de preservação e memória institucional que o *clipping* exerce; inexistência e a necessidade de uma política de indexação e seu registro em um manual de indexação para a CCS/UFSCar. As considerações finais a partir dos resultados obtidos retratam que a interdisciplinaridade existente entre os campos CTS, CI e CC permite um cenário de colaboração de teorias, metodologias e práticas para o estabelecimento de uma política que envolva todo o processo do tratamento temático da informação e, conseqüentemente, qualidade tanto no armazenamento como na recuperação de documentos.

Palavras-chave: Política de indexação. Ciência, Tecnologia e Sociedade. Tratamento temático de *clippings*. Coordenadoria de comunicação social.

ABSTRACT

The theme of this study is the indexing policy for Coordination of Social Communication (CCSs) in university environments, focusing on indexing clippings. This theme is based on interdisciplinary characterization existing between Science, Technology and Society (STS), Information Science (CI) and Communication Sciences (CC) fields in the context of the area of Knowledge Organization to combine, share and create mechanisms that society closer to the aspects of science and technology. Regarding Social Communication highlights the use of clippings, many organizations and this instrument is appropriating to select news in various media on subjects that interest them. Therefore, the purpose of this research is to investigate the organizational and communicational reality CCS/UFSCar, as a starting point for further studies in order lifting guidelines for establishing a policy of indexing for CCSs from context and Analysis Representation of Information. With this proposition, this research has the objective to contribute to the establishment of a policy index that optimizes the thematic treatment of clippings from the perspective of CCSs in university environments in the context of social cognitive indexer professional clippings and users who retrieve this product informational, from theoretical and methodological foundations provided by the area of Knowledge Organization. The qualitative method was used for theoretical and applied research with socio-cognitive approach, and gave up from the questionnaires and the application of Verbal Protocol Group. The methods used were: application of technical and organizational questionnaires and using the technique of Verbal Protocol Group, involving participants: directors/responsible CCSs ANDIFES linked to the brazilian federal universities; director and indexer CCS/UFSCar as well as users who clippings recover the system used by the unit. The results obtained from the questionnaires was the technical-organizational and socio-historical characterization of CCSs from brazilian federal universities and CCS/UFSCar. Mention some results obtained from the application of Verbal Protocol Group in the form: there is a concern with the procedures used to perform the indexing, there is not a satisfactory representation of the matters contained in the indexed clippings; participants suggest that the retrieved records arranged and are also available by publication type, the recognition by participants in relation to the function of preservation and institutional memory that performs clipping, and no need for a policy of indexing and his record in a manual indexing for CCS/UFSCar. The final consideration from the results obtained that depict the existing interdisciplinary STS, CI and CC fields enables collaboration scenario of theories, methodologies and practices for establishing a policy that involves the entire process of thematic information processing and, consequently, quality in both storage and retrieval of.

Key-words: Indexing policy. Science, Technology and Society. Thematic treatment of clippings. Coordination of social communication.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Relação entre os objetivos e as seções desta pesquisa.....	19
Quadro 2 – Caracterização organizacional: exemplo de duas unidades informacionais distintas que partilham do mesmo contexto social, a universidade.....	35
Quadro 3 – Apresentação de algumas características peculiares das CCSs em ambiente universitário.....	37
Quadro 4 – Operações da Análise Documentária.....	44
Quadro 5 – Alguns fatores que interferem na qualidade da indexação.....	54
Quadro 6 – Elementos da política de indexação.....	57
Quadro 7 – Síntese dos resultados obtidos com a aplicação do questionário técnico-organizacional aplicado às CCSs/ANDIFES.....	73
Quadro 8 – Áreas de atuação da CCS/UFSCar, de acordo com o diretor de comunicações.....	75
Quadro 9 – A indexação de <i>clippings</i> na CCS/UFSCar <i>campi</i> São Carlos.....	76
Quadro 10 – Identificação dos sujeitos participantes do PVG realizado na CCS/UFSCar.....	81
Quadro 11 – Construção das categorias com base nos pressupostos teóricos, objetivos da pesquisa e nas declarações dos sujeitos participantes do PVG.....	81
Quadro 12 – Síntese dos resultados obtidos em cada categoria de análise, por meio da aplicação do PVG.....	101

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Entrada do prédio da CCS/UFSCar localizada no <i>campus</i> de São Carlos.....	38
Figura 2 – Estrutura organizacional da CCS/UFSCar localizada no <i>campus</i> de São Carlos.....	39

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ANDIFES	Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior
CC	Ciências da Comunicação
CCSs	Coordenadorias de Comunicação Social
CCS/UFSCar	Coordenadoria de Comunicação Social da Universidade Federal de São Carlos
CDD	Classificação Decimal de Dewey
CDU	Classificação Decimal Universal
CEP/UFSCar	Comitê de Ética em Pesquisa em seres Humanos da Universidade Federal de São Carlos
C&T	Ciência e Tecnologia
CI	Ciência da Informação
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CTS	Ciência, Tecnologia e Sociedade
DOD	<i>Department of Defense</i>
FENAJ	Federação Nacional dos Jornalistas Profissionais
IBCT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IBD	Instituto Brasileiro de Bibliografia
IIS	<i>Institute of Information Scientists</i>
KWIC	<i>Keyword in Context</i>
MIT	<i>Massachusetts Institute of Technology of the United States</i>
NASA	<i>National Aeronautics and Space Administration</i>
NLM	<i>National Library of Medicine</i>
OC	Organização do Conhecimento
ProEx/UFSCar	Pró-Reitoria de Extensão da Universidade Federal de São Carlos
PVG	Protocolo Verbal em Grupo
PVI	Protocolo Verbal em Individual
SACI	Sistema de Apoio a Comunicação Integrada
SRI	Sistemas de Recuperação de Informações
TTI	Tratamento Temático da Informação
UNISIST	<i>World Information System for Science and Technology</i>

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	14
2 AS COORDENADORIAS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL EM AMBIENTES UNIVERSITÁRIOS: UNIDADES ESPECIALIZADAS NA DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO JORNALÍSTICA.....	22
2.1 As Coordenadorias de Comunicação Social: apresentação e atuação no contexto universitário.....	26
2.1.1 Caracterização técnico-organizacional da CCS/UFSCar.....	38
3 DIRETRIZES PARA A CONSTRUÇÃO DE UMA POLÍTICA DE INDEXAÇÃO PARA COORDENADORIAS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL EM AMBIENTES UNIVERSITÁRIOS.....	41
3.1 Princípios da indexação: um panorama histórico da análise e representação de assuntos.....	49
3.2 Política de indexação: diretrizes para Coordenadorias de Comunicação Social em ambientes universitários.....	55
4 METODOLOGIA.....	61
4.1 Procedimentos da coleta de dados.....	63
4.1.1 Questionários técnico-organizacionais.....	64
4.1.2 Técnica introspectiva de coleta de dados do Protocolo Verbal.....	65
4.1.2.1 Protocolo Verbal em Grupo.....	68
5 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	70
5.1 Análise das respostas do questionário técnico-organizacional aplicado às CCSs/ANDIFES.....	71
5.2 Análise das respostas do questionário técnico-organizacional aplicado ao diretor e ao indexador de clippings colaboradores da CCS/UFSCar.....	75
5.3 Análise do Protocolo Verbal em Grupo realizado na CCS/UFSCar.....	81
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	105
7 SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS.....	110
REFERÊNCIAS.....	111
APÊNDICE A – Questionário técnico-organizacional.....	122
APÊNDICE B – Questionário técnico-organizacional aplicado com o diretor de comunicação CCS/UFSCar.....	123
APÊNDICE C – Questionário aplicado com o indexador CCS/UFSCar.....	124
APÊNDICE D – Transcrição da aplicação do protocolo verbal em grupo CCS/UFSCar.....	126
APÊNDICE E - Construção das categorias com base nos pressupostos teóricos, objetivos da pesquisa e nas declarações dos sujeitos participantes do PVG.....	150
ANEXO A – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos da UFSCar.....	155
ANEXO B – Texto utilizado para a coleta de dados com a aplicação do protocolo verbal na modalidade em grupo.....	158

1 INTRODUÇÃO

Ciência e Tecnologia (C&T) são termos que vêm interferindo de forma marcante nos caminhos trilhados pela sociedade desde meados do século XX. Tal temática tem provocado diferentes manifestações sociais e acadêmicas nas mais diversas áreas do conhecimento.

As guerras recentes, a possível devastação ambiental e disputas armamentistas desencadearam o crescimento científico, tecnológico e econômico, bem como instigou um olhar mais crítico sobre essas transformações no que diz respeito ao bem-estar social.

Assim, o movimento Ciência, Tecnologia e Sociedade (CTS) surgiu em meados do século XX durante Segunda Guerra Mundial, em países do hemisfério norte como Estados Unidos, Canadá, Espanha e Portugal, na busca central de criticar o papel do desenvolvimento da C&T nas questões sociais.

A pesquisadora Alves (2008, p. 14) apresenta em seu estudo que

O movimento CTS surge como uma forma de contestação à concepção herdada da ciência e tecnologia, conhecida como concepção clássica, ou seja, combate a idéia de ciência neutra, unitária, dedutível, separada de outras formas de conhecimento e como a única capaz de descrever o mundo.

Diante das palavras de Alves (2008, p. 14), entende-se que as Coordenadorias de Comunicação Social (CCSs) em ambientes universitários identificam-se com a abordagem do movimento CTS, visto que propõem atividades de intermediação da comunicação por meio de tecnologias jornalísticas entre a produção científica desenvolvidas por personagens universitários e a sociedade.

As CCSs estão inseridas em qualquer ramo da sociedade - seja ele político, religioso, cultural, empreendedor, educacional, acadêmico, científico, entre outros – realiza

um serviço especializado, coordenando as atividades de comunicação entre um assessorado e seus públicos e estabelecendo políticas e estratégias que englobem iniciativas nas áreas de jornalismo, relações públicas e publicidade e propaganda. (FARRARETTO E FARRARETTO, 2009, p. 12)

Para a mediação da informação, diversos produtos e serviços foram incorporados às atividades desenvolvidas diariamente pelas CCSs, sendo os principais:

os relises, os *press kits*, os *mailing lists*, os *house organs*, as fotografias, os vídeos, os programas de rádio ou de televisão, materiais de divulgação em *sites*, produção de impressos (folder, folheto, manuais e relatórios) e os *clippings*.

Em um ambiente universitário, as CCSs assumem importante compromisso de preservar as diretrizes de comunicação, elaborando estratégias de divulgação da produção acadêmica para a sociedade por meio da imprensa local, regional e nacional permitindo o acesso à informação.

Enfatizando a divulgação das informações e do conhecimento gerados na universidade para a sociedade, bem como a memória institucional, destaca-se nesta pesquisa o uso do *clipping* como ferramenta estratégica informacional para o registro diário de todas as informações que foram divulgadas sobre a instituição na mídia local, regional e nacional.

Neste contexto, identifica-se na área de Organização do Conhecimento (OC) um campo que disponibiliza teorias e metodologias apropriadas para as atividades de análise, representação e recuperação da informação desejada, a partir das vertentes do Tratamento da Informação, seja para o tratamento descritivo seja para tratamento temático.

Na visão das autoras Rubi e Fujita (2010, p. 121)

O tratamento descritivo refere-se propriamente à catalogação, ou seja, à representação descritiva da forma física do documento (autor, título, edição, casa editora, data, número de páginas etc.). Já, o tratamento temático, em bibliotecas, diz respeito ao assunto tratado no documento, ou seja, compreende a análise documentária como área teórica e metodológica que abrange as atividades de classificação, elaboração de resumos, indexação e catalogação de assunto, considerando as diferentes finalidades de recuperação da informação.

Diante do exposto, o foco desta pesquisa é o Tratamento Temático da Informação (TTI), mais especificamente o processo de indexação a partir dos fundamentos teóricos e metodológicos disponibilizados pela área da Análise e Representação da Informação ou Análise Documentária.

De acordo com os “Princípios de Indexação”, do *World Scientific Information Programme*¹ (Unisist, 1981, p.84), o processo de indexar é “[...] a ação de descrever e identificar um documento de acordo com seu assunto”. A Norma 12.676, publicada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT, 1992, p. 2) define a indexação

¹ *World Scientific Information Programme (Unisis)* é um programa internacional vinculado à United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Unesco).

como “Ato de identificar e descrever o conteúdo de um documento com termos representativos dos seus assuntos e que constituem uma linguagem de indexação”.

Neste contexto, entende-se que a prática da indexação permite uma conversa entre o produtor e o consumidor da informação. Para auxiliar e nortear o trabalho do profissional indexador e, conseqüentemente, garantir a qualidade na recuperação da informação pelo usuário do sistema, reconhece a importância de construir uma política de indexação, refletindo os objetivos e as características da unidade de informação, e registrá-la em um manual de indexação.

Concorda-se com as autoras Fujita, Rubi e Boccato (2009, p. 3) ao afirmarem que

A política de indexação torna-se importante porque visa à gestão da informação registrada de modo a dar visibilidade na recuperação, além de identificar condutas teóricas e práticas das equipes de tratamento da informação documentária envolvidas para definir um padrão de cultura organizacional coerente com a demanda da comunidade acadêmica interna e externa.

Compreende-se, ainda, que o caráter **interdisciplinar** dos estudos em Ciência, Tecnologia e Sociedade (CTS), da Ciência da Informação (CI) e das Ciências da Comunicação (CC) pode combinar e fornecer subsídios teóricos e metodológicos para a construção de uma política de indexação para CCSs que realizam o registro de *clippings*.

De acordo com os Hayashi, Hayashi e Furnival (2008) o campo de estudos em CTS caracteriza-se como um campo interdisciplinar ao combinar métodos e ferramentas de várias disciplinas para responder questões ligadas aos aspectos sociais da Ciência e Tecnologia (C&T).

Seguindo a mesma linha as autoras Leite e Ferraz (2011, p. 40) indicam que

O campo CTS, por se originar dos estudos da História da Ciência, Sociologia da Ciência e Filosofia da Ciência, possui caráter interdisciplinar e, no Brasil, abrange temáticas como, por exemplo: educação científica; estudos CTS; comunicação científica; mudança tecnológica e desenvolvimento sustentável; política científica e tecnológica; e gestão da inovação.

A autora Dal'Evedove (2010, p. 15) relata que

A Ciência da Informação caracteriza-se como uma ciência de cunho interdisciplinar ao dialogar com diferentes campos do conhecimento científico e abordar os estudos relacionados à produção, organização, representação e uso da informação, tendo como principal função produzir conhecimentos teórico-metodológicos que facilitem o acesso

e socialização da informação e do conhecimento em contextos de informação especializados na incorporação, sistematização, disseminação e recuperação da informação.

A CI, por sua vez, disponibiliza estudos teóricos e metodológicos da área da Análise e Representação para permitir e garantir a acessibilidade informacional e a disseminação do conhecimento científico produzido para a sociedade.

O autor Serra (2007) indica que os aspectos Epistemológico, Ontológico, Metodológico e Político do campo das CC fornecem subsídios sobre os fenômenos que envolvem a produção, o tratamento e os efeitos produzidos pela comunicação. E, ainda de acordo com esse autor, são esses aspectos que caracterizam as CC como um campo interdisciplinar.

Para o autor Melo (2003, p. 60) as CC é

um campo vocacionado para a interdisciplinaridade, na medida que seus objetos específicos são produtos cujo conteúdo está enraizado no território das demais disciplinas que constituem o universo científico

Diante do exposto, esta pesquisa tem por temática a política de indexação para CCSs em ambientes universitários, com foco na indexação de *clippings*. Este tema fundamenta-se na caracterização interdisciplinar existente tanto nos campo CTS, CI e CC quanto na área da Análise e Representação da Informação ao combinar, compartilhar e criar mecanismos que aproximem a sociedade aos aspectos ligados à ciência e a tecnologia.

O problema desta pesquisa fundamenta-se, portanto, em estudos realizados sobre política de indexação para CCSs em ambientes universitários (KOCHANI, 2011). Os resultados de tal estudo apontaram à inexistência de procedimentos pré-estabelecidos que norteiem o trabalho do profissional indexador de *clippings* que atuam na maioria das CCSs das universidades federais brasileiras. Indicaram também que tal inexistência implica tanto na qualidade do processo de indexação de *clippings* quanto na sua posterior recuperação por parte dos usuários.

Lança-se nesta pesquisa responder a seguinte questão: para obter melhorias, tanto na atividade de indexação quanto na recuperação da informação, é importante estabelecer uma sistemática proporcionada pela construção de uma política de indexação para CCSs em ambientes universitários?

A hipótese para esta questão é: a construção de uma política de indexação para CCSs, fundamentada nos objetivos e características peculiares da organização, refletirá na qualidade do processo de indexação de documentos, bem como sua posterior recuperação por parte dos usuários.

Assim, a proposta desta pesquisa é investigar a realidade organizacional e comunicacional da Coordenadoria de Comunicação Social da Universidade Federal de São Carlos (CCS/UFSCar), como ponto de partida para estudos posteriores, tendo em vista o levantamento de diretrizes para o estabelecimento de uma política de indexação para CCSs que realizam o registro de diversos documentos, destaque para o *clippings*, a partir do contexto da Análise e Representação da Informação.

Com essa proposição, esta pesquisa tem por objetivo geral contribuir para o estabelecimento de diretrizes na construção de uma política de indexação que otimize o tratamento temático de *clippings*, na perspectiva das CCSs em ambientes universitários, no contexto sociocognitivo do profissional indexador de *clippings* e dos usuários que recuperam este produto informacional, a partir de fundamentos teóricos e metodológicos da área da Análise e Representação da Informação.

Conseqüentemente, os objetivos específicos são:

1. Apresentar algumas características peculiaridades das CCSs em ambientes universitários que permitem diferencia-las de outras unidades de informação;
2. Apresentar os aspectos teóricos sobre o Tratamento Temático da Informação na perspectiva da área da Organização do Conhecimento;
3. Apresentar e discutir sobre as diretrizes de política de indexação no contexto da análise e recuperação da informação diante dos fundamentos teóricos e metodológicos da área da Organização do Conhecimento;
4. Analisar os resultados obtidos com a aplicação do PVG com vistas ao fortalecimento e ao embasamento da formulação de política de indexação para CCSs em ambientes universitários que realizam o registro de diversos documentos, principalmente, o *clipping*.

Para operacionalização da pesquisa a metodologia utilizada teve natureza exploratória, com abordagem sociocognitiva a partir das perspectivas de diretores, profissionais da informação e usuários, visando conhecer as opiniões sobre o tratamento temático de *clippings* para o estabelecimento de diretrizes na construção de uma política de indexação para *clippings* em CCSs em ambientes universitários.

O universo desta pesquisa é composto por 54 CCSs das universidades federais brasileiras vinculadas à Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES²) que participaram da primeira coleta de dados e, pelo o diretor/responsável e profissional indexador de *clippings* atuantes na CCS/UFSCar, bem como dois usuários (um representando a comunidade interna e outro da comunidade externa da universidade) que recuperam os *clippings* disponibilizados pela unidade de informação, que participaram da segunda coleta de dados.

O desenvolvimento metodológico iniciou com levantamentos bibliográficos em diversas fontes bibliográficas de pesquisa impressas e eletrônicas a partir das temáticas: CTS, CI, CC, Interdisciplinaridade, Tratamento Temático da Informação, Política de Indexação, Unidades de Informação, CCSs, Sistemas de Recuperação da Informação, Produtos Informacionais, *Clippings*, Procedimentos de Coletas de Dados e Protocolo Verbal.

A segunda etapa metodológica desta pesquisa conta com a aplicação de dois instrumentos de coleta de dados: o questionário técnico-organizacional e a aplicação do Protocolo Verbal na modalidade em grupo.

Para melhor compreensão e visualização, adapta-se da dissertação de Dal'Evedove (2010) o Quadro 1, a seguir, o qual sistematiza o relacionamento entre: o problema, a proposição e os objetivos com cada seção construída nesta pesquisa.

Quadro 1 – Relação entre os objetivos e as seções desta pesquisa.

SISTEMATIZAÇÃO DA PESQUISA	
ESTRUTURA	DELIMITAÇÃO
Tema	A política de indexação para CCSs em ambientes universitários, com foco na indexação de <i>clippings</i> .
Problema	Fundamenta-se, portanto, em estudos realizados sobre política de indexação para CCSs em ambientes universitários (KOCHANI, 2011). Os resultados de tal estudo apontaram à inexistência de procedimentos pré-estabelecidos que norteiem o trabalho do profissional indexador de <i>clippings</i> que atuam na maioria das CCSs das universidades federais brasileiras. Indicaram também que tal inexistência implica tanto na qualidade do processo de indexação de <i>clippings</i> quanto na sua posterior recuperação por parte dos usuários.
Hipótese	A construção de uma política de indexação para CCSs, fundamentada nos objetivos e características peculiares da organização, refletirá na qualidade do processo de indexação de documentos, bem como sua posterior recuperação por parte dos usuários.

(continua)

² Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (Andifes): <http://www.andifes.org.br/>.

Quadro 1 – Relação entre os objetivos e as seções desta pesquisa. (continuação)

SISTEMATIZAÇÃO DA PESQUISA	
ESTRUTURA	DELIMITAÇÃO
Proposição	Investigar a realidade organizacional e comunicacional da Coordenadoria de Comunicação Social da Universidade Federal de São Carlos (CCS/UFSCar), como ponto de partida para estudos posteriores, tendo em vista o levantamento de diretrizes para o estabelecimento de uma política de indexação para CCSs que realizam o registro de diversos documentos, destaque para o <i>clippings</i> , a partir do contexto da Análise e Representação da Informação.
Objetivo Geral	Contribuir para o estabelecimento de diretrizes na construção de uma política de indexação que otimize o tratamento temático de <i>clippings</i> , na perspectiva das CCSs, no contexto sociocognitivo do profissional indexador de <i>clippings</i> e dos usuários que recuperam este produto informacional, a partir de fundamentos teóricos e metodológicos da área da Análise e Representação da Informação.
Objetivo Específico 1	Apresentar algumas características peculiaridades das CCSs que permitem diferencia-las de outras unidades de informação. SEÇÃO 2: AS COORDENADORIAS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL EM AMBIENTES UNIVERSITÁRIOS: UNIDADES ESPECIALIZADAS NA DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO JORNALÍSTICA
Objetivo Específico 2	Apresentar os aspectos teóricos sobre o Tratamento Temático da Informação na perspectiva da área da Organização do Conhecimento. SEÇÃO 3: DIRETRIZES PARA A CONSTRUÇÃO DE UMA POLÍTICA DE INDEXAÇÃO PARA COORDENADORIAS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL EM AMBIENTES UNIVERSITÁRIOS
Objetivo Específico 3	Apresentar e discutir sobre as diretrizes de política de indexação no contexto da análise e recuperação da informação diante dos fundamentos teóricos e metodológicos da área da Organização do Conhecimento. SEÇÃO 3: DIRETRIZES PARA A CONSTRUÇÃO DE UMA POLÍTICA DE INDEXAÇÃO PARA COORDENADORIAS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL EM AMBIENTES UNIVERSITÁRIOS
Objetivo Específico 4	Analisar os resultados obtidos com a aplicação do PVG com vistas ao fortalecimento e ao embasamento da formulação de política de indexação para CCSs em ambientes universitários que realizam o registro de diversos documentos, principalmente, o <i>clipping</i> . SEÇÃO 4: METODOLOGIA SEÇÃO 5: RESULTADOS E DISCUSSÃO SEÇÃO 7: CONSIDERAÇÕES FINAIS

Fonte: Adaptação de DAL'EVEDOVE (2010).

Adiantam-se, sumariamente as seções teóricas, metodológicas e de resultados que desenvolvidas em nossa pesquisa:

1 INTRODUÇÃO: apresenta-se o tema, o problema, a hipótese, a proposição, o objetivo geral, os objetivos específicos e a justificativa da presente pesquisa.

2 AS COORDENADORIAS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL EM AMBIENTES UNIVERSITÁRIOS: UNIDADES ESPECIALIZADAS NA DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO JORNALÍSTICA: apresenta-se alguns diferentes tipos de unidades de informação e suas principais características, destaque para as Coordenadorias de Comunicação Social (CCSs) em ambientes universitários, bem como seus principais produtos e serviços informacionais, focando a ferramenta estratégica informacional do *clipping* e, por fim, sobre os Sistemas de Recuperação de Informações (SRIs) que permitem a recuperação da informação.

3 DIRETRIZES PARA A CONSTRUÇÃO DE UMA POLÍTICA DE INDEXAÇÃO PARA COORDENADORIAS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL EM AMBIENTES UNIVERSITÁRIOS: exploram-se os fundamentos teóricos e metodológicos do Tratamento Temático da Informação às esferas da Organização do focando os princípios do processo de indexação, diretrizes para a construção de uma política de indexação e seu registro em um manual oficial institucional.

4 METODOLOGIA: descrevem-se os aspectos operacionais desta pesquisa, apresentando os procedimentos de coleta de dados, o universo de pesquisa e os instrumentos utilizados para a coleta: questionários e Protocolo Verbal em Grupo.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO: argumenta-se sobre os resultados alcançados a partir das coletas de dados realizadas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS: compartilha-se o que a esta pesquisa tem proporcionado, tanto para as pesquisadoras quanto para a ciência, por meio dos resultados alcançados.

7 SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS: apontamentos para futuras pesquisas e contribuições investigativas que possuem relação com esta temática.

Por conseguinte, serão apresentadas as referências utilizadas para embasamento teórico e argumentativo desta pesquisa.

Na próxima seção e posteriormente nas suas subseções, apresenta-se contribuições das bases teóricas da área do Tratamento Temático da Informação, na perspectiva da Organização do Conhecimento, para a democratização social da informação/conhecimento produzido.

2 AS COORDENADORIAS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL EM AMBIENTES UNIVERSITÁRIOS: UNIDADES ESPECIALIZADAS NA DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO JORNALÍSTICA

Nesta seção, recupera-se algumas definições referentes a diferentes tipos de unidades de informação e suas principais características, tendo como foco as Coordenadorias de Comunicação Social (CCSs) em ambientes universitários como unidades especializadas em coordenar as atividades de comunicação e a disseminação da informação jornalística para a sociedade. Disserta-se, também, sobre os produtos e serviços informacionais disponibilizados pelas CCSs em ambientes universitários, com destaque para a ferramenta estratégica informacional do *clipping* como importante instrumento na democratização científica e, por fim, sobre os Sistemas de Recuperação de Informações (SRIs) que permitem a organização e a recuperação de tais ferramentas por parte dos seus usuários.

Para Tarapanoff et al (2000, p. 92)

As unidades de informação (bibliotecas, centros e sistemas de informação e de documentação) foram e são, tradicionalmente, organizações sociais sem fins lucrativos, cuja característica como unidade de negócio é a prestação de serviços, para os indivíduos e a sociedade, de forma tangível (produtos impressos), ou intangível (prestação de serviços personalizados, pessoais).

Ainda os autores completam indicando que o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) define as unidades de informação como instituições que são voltadas para a aquisição, o processamento, o armazenamento e a disseminação da informação.

Nesse cenário e com base na literatura, apresenta-se a seguir algumas definições, funções e público-alvo dos diferentes tipos de unidades de informação.

As unidades de informação do tipo biblioteca durante muito tempo foram conhecidas como o local para acumulação do conhecimento registrado nos moldes impressos. Com o passar do tempo e com o desenvolvimento das tecnologias de informação os suportes para registros e disseminação do conhecimento foram se diversificando.

Becker (2009, p. 2) define a biblioteca como

os locais onde deve ser disponibilizado e, também, fomentado o acesso à informação. Considerando que as TIC's são ferramentas que reúnem, distribuem e compartilham informações através de variadas

formas (Messenger, telefones celulares, televisão, Internet, e-mail, grupos sociais, etc.), os ambientes das bibliotecas devem adequar-se a este novo cenário.

Assim, entende-se que a biblioteca é muito mais do que um depósito de livros, ela é realmente uma instituição que tem como objetivo facilitar a leitura, a pesquisa, o estudo e a preservação da memória social, cultural, política e econômica.

Cunha (1999, p. 258) faz um breve resumo sobre a evolução da biblioteca tradicional

A biblioteca tradicional é aquela onde a maioria dos itens do seu acervo é constituída de documentos em papel. Ela existe desde a invenção da escrita. É claro que, antes do advento da imprensa, em 1440, o seu acervo era formado por outros tipos de materiais (como o tablete de argila, o papiro e o pergaminho). Uma característica da biblioteca tradicional é que tanto a coleção como o seu catálogo utilizam o papel como suporte de registro da informação. Todavia, no final do século XIX, houve uma grande revolução na biblioteca com a introdução do catálogo em fichas e o abandono do catálogo sob a forma de livro.

Diante do exposto e com base na literatura, as unidades de informação do tipo biblioteca podem ser classificadas em categorias: acadêmicas (escolares, especializadas e universitárias) e públicas (nacionais, estaduais, municipais e itinerantes). Apresenta-se algumas definições, a seguir.

Campello et al (2011, p. 109) indica que as **bibliotecas escolares** são aquelas que atendem as seguintes condições

- a) funcionar em sala de uso exclusivo;
 - b) possuir coleção classificada;
 - c) possuir coleção catalogada;
 - d) fornecer serviço de consultas no local;
 - e) ter serviço de empréstimo domiciliar;
 - f) oferecer atividade de incentivo à leitura;
 - g) ter serviço de orientação à pesquisa;
 - h) contar com um funcionário responsável.
- (Grifo nosso.)

De acordo com o MANIFESTO IFLA/UNESCO (2002, p. 2), um dos principais objetivos da **biblioteca escolar** é “[...] oferecer oportunidades de vivências destinadas à produção e uso da informação voltada ao conhecimento, à compreensão, imaginação e ao entretenimento [...]”. Seguindo o mesmo pensamento, as autoras Mattos e Pinheiro (2006, p. 175) afirmam que

A biblioteca escolar deve preparar o aluno, desde cedo, não só para entender o significado da preservação e da valorização de espaços que

reúnam o conhecimento produzido pela humanidade, mas também para saber usar esse conhecimento. E é compartilhando o conhecimento que ela vai cumprir esse papel.

Segundo Cezarino (1978, p. 238), as **bibliotecas especializadas** são

unidades pertencentes a instituições governamentais, particulares ou associações formalmente organizadas com o objectivo de fornecer ao usuário a informação relevante de que ele necessita, em um campo específico ou assunto.

Nas definições a respeito das **bibliotecas universitárias**, Fujita (2005, p. 98) afirma que podem ser entendidas como “um sistema de informação que é parte de um sistema mais amplo, que poderia ser chamado sistema de informação acadêmico”. Essas unidades podem ser inseridas “em um contexto universitário cujos objetivos maiores são o desenvolvimento educacional, social, político e econômico da sociedade humana.” (FUJITA, 2005, p. 101). Assim, as bibliotecas universitárias devem ter sua função voltada não apenas ao fornecimento de informações, mas ao acesso à bibliografia, dispondo de infraestrutura necessária a esses serviços.

As **bibliotecas públicas** são definidas no MANIFESTO IFLA/UNESCO (1994, p. 1) como

o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os géneros. Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais correntes, como por exemplo minorias linguísticas, pessoas com deficiências, hospitalizadas ou reclusas.

Ainda no contexto das unidades de informação, os **arquivos** são instituições que recebem documentos, seja de maneira natural ou obrigatória, cuja função é acumular e prover as informações e o conhecimento registrado de uma pessoa ou entidade.

Tessitore (2003, p. 12) ressalta que o arquivo

é constituído por documentos seriados e, ao mesmo tempo, únicos; a totalidade desse conjunto, que espelha a trajetória da entidade ou pessoa que o gerou, é indivisível porque somente dentro desse conjunto cada documento adquire seu pleno significado.

As unidades de informação do tipo **museu** são órgãos colecionadores com finalidade de atividades recreativas, educativas, culturais e científicas; possui objetos

tridimensionais e documentos únicos, bem como referencia cada peça que compõe seu acervo (TESSITORE, 2003).

No cenário das unidades de informação do tipo **centros de documentação** a autora Tessitore (2003, p. 14) em sua obra “Como implantar centros de documentação” elabora um breve resumo sobre sua definição e suas características

O Centro de Documentação representa uma mescla das entidades anteriormente caracterizadas, sem se identificar com nenhuma delas. Reúne, por compra, doação ou permuta, documentos únicos ou múltiplos de origens diversas (sob a forma de originais ou cópias) e/ou referências sobre uma área específica da atividade humana. Esses documentos e referências podem ser tipificados como de arquivo, biblioteca e/ou museu. Tem como características:

- possuir documentos arquivísticos, bibliográficos e/ou museológicos, constituindo conjuntos orgânicos (fundos de arquivo) ou reunidos artificialmente, sob a forma de coleções, em torno de seu conteúdo;
- ser um órgão colecionador e/ou referenciador;
- ter acervo constituído por documentos únicos ou múltiplos, produzidos por diversas fontes geradoras;
- possuir como finalidade o oferecimento da informação cultural, científica ou social especializada;
- realizar o processamento técnico de seu acervo, segundo a natureza do material que custodia.

Partindo do princípio de que a unidade de informação pode ser toda e qualquer organização que lida com a informação e o conhecimento, disserta-se na subseção 2.1, a seguir, sobre as Coordenadorias de Comunicação Social (CCSs) em ambientes universitários apresentando suas funções, suas atividades, suas responsabilidades e sua infraestrutura.

2.1 As Coordenadorias de Comunicação Social: apresentação e atuação no contexto universitário

Diante dos estudos realizados pela autora Kochani (2011) em sua Iniciação Científica³, apoiada pelo Programa Unificado de Iniciação Científica da Universidade Federal de São Carlos (PUIC/UFSCar), as Coordenadorias de Comunicação Social (CCSs) possuem variação terminológica, tais como: Diretoria de Comunicação, Assessoria de Comunicação, Coordenadoria de Comunicação Social e Marketing Institucional, Secretaria de Comunicação e Divulgação, Assessoria de Comunicação, Núcleo de Comunicação Social, Diretoria de Divulgação e Comunicação Social, Agência de Comunicação, Agência de Notícias, Secretaria de Comunicação e Mídias, e entre outros.

No entanto, em linhas gerais, tal variação não interfere na principal preocupação das CCSs, a qual é aprimorar o fluxo da informação nas esferas das relações públicas, propaganda e *marketing*.

Revisitando a literatura acerca da história das CCSs, do que se tem notícia é que os primeiros escritórios de assessoria de imprensa emergiram dentro das organizações e dos gabinetes políticos após o fim da Segunda Guerra Mundial, em 1945. No entanto, inicialmente esses eram confundidos com os departamentos de relações públicas e propaganda e *marketing*, mas com a difusão das mídias e da televisão obtiveram autonomia e maior caráter jornalístico (LORENZON e MAWAKDIYE, 2006).

Os autores Farraretto e Farraretto (2009, p. 154) definem as CCSs como

Serviço de assessoria de comunicação social que realiza a intermediação da comunicação entre uma empresa, entidade ou pessoa física e os meios de comunicação, tendo como matéria-prima a informação e, como processo, sua divulgação de notícia, utilizando técnicas do jornalismo. Assim, entre outras atribuições, informa a imprensa sobre as atividades e opiniões do assessorado, elaborando textos para veículos de comunicação, organizando entrevistas coletivas, fazendo contatos que visam à participação do cliente em programas de rádio e televisão, ficando à disposição dos jornalistas etc. Além disso, planeja e executa diversas outras ações de comunicação, como a elaboração de periódicos dirigidos e de materiais de divulgação variados.

³ KOCHANI, A. P. **Política de indexação para sistemas automatizados de coordenadorias de comunicação social em ambientes universitários**. São Carlos, 2011. 75 p. Relatório de Iniciação Científica, PUIC, UFSCar.

De acordo com a literatura, as CCSs são compostas por três grandes áreas, a saber: o Jornalismo, as Relações Públicas e a Publicidade e Propaganda. Cada área possui funções e responsabilidades distintas, mas que trabalham em conjunto em prol do cumprimento da mediação informacional.

A área do **Jornalismo** tem a função de orientar seu assessorado em relação aos veículos de comunicação com o que pode ou não vir a ser notícia. Uma das suas responsabilidades fundamentais é **intermediar** as informações, em forma de notícia, entre seu assessorado e os veículos de comunicação.

De acordo com a demanda de comunicação, dentre as principais atividades desenvolvidas pela área do **Jornalismo** nas CCSs são:

- Relacionamento com o veículo de comunicação;
- Controle e arquivamento de informações divulgadas sobre o assessorado;
- Organização e constante atualização de uma relação de veículos de comunicação;
- Edição de periódicos destinados aos públicos: interno e externo;
- Elaboração de produtos jornalísticos, tais como: programas de rádio, fotografias, etc;
- Produção de impressos variados para facilitar a comunicação entre o assessorado e diversos públicos;
- Projeção de estratégias de comunicação.

A área destinada as **Relações Públicas** tem a responsabilidade de criar, planejar e executar tarefas que integrem os ambientes interno e externo do assessorado, bem como preocupar-se com a imagem do seu assessorado.

Farraretto e Farraretto (2009, p. 15) indicam que este setor

coordena desde festividades para funcionários ou envio de cumprimentos a eles por aniversários, casamentos ou datas especiais até atividade de cunho social, esportivo ou cultural, concursos, participação da organização em eventos, cerimonial, e protocolo, elaboração de peças institucionais em conjunto com os setores de assessoria de imprensa (AI) e publicidade e propaganda (PP) ou envio de mensagens (telegramas, ofícios, e-mails, convites) a pessoa ou entidade relacionadas com a instituição.

O setor de **Publicidade e Propaganda** tem a responsabilidade de criar e executar atividades de publicidade e propaganda escolhendo os veículos de comunicação mais adequados para a realização de tal tarefa. Ainda, faz a gestão

(planejamento e execução) de campanhas promocionais e estudos mercadológicos, bem como faz a comercialização de serviços e produtos do assessorado.

A literatura aponta que as CCSs podem ser estabelecidas em qualquer campo da sociedade – seja ele político, religioso, cultural, mercado, entre outros – que tenha a necessidade de disseminar informações. Os autores Farraretto e Farraretto (2009, p. 46-56) descrevem a atuação das CCSs em cinco grandes ramos da sociedade:

- **Assessoria de imprensa e capital (jornalismo empresarial):** atua em instituições industriais, comerciais, agropastoris e sindicais; sua principal função é a divulgação de informações de interesse público;
- **Assessoria de imprensa e trabalho (jornalismo de assessoramento sindical):** atua em sindicatos com a função de promover, por meio de discursos simples e usando panfletos e periódicos, o acesso democrático de informações com a ampla participação dos leitores;
- **Assessoria de imprensa e estado (jornalismo de assessoramento político);** atua nos setores políticos com a função de **não** sonegar informação tanto para os veículos de comunicação como para a sociedade em geral;
- **Assessoria de imprensa e cultural/entretenimento (jornalismo de assessoramento cultural):** atua no espaço destinado ao cinema, a música, ao teatro e a televisão com a função de escolher o melhor veículo de comunicação para a divulgação das informações sobre o assessorado, como por exemplo: a apresentação de um espetáculo, o trabalho de um músico, um evento cultural, cobertura de um evento esportivo, entre outros;
- **Assessoria de imprensa e terceiro setor (jornalismo de assessoramento a organizações não governamentais):** atua em empresas sem fins lucrativos, organizações não governamentais com a função de intermediar o fluxo de notícias entre as atividades desenvolvidas pelo seu assessorado e a divulgação nos veículos de comunicação.

Independentemente do ramo social das atividades desenvolvidas pelas CCSs, estas precisam de uma infra-estrutura básica para seu estabelecimento. Assim, Farraretto e Farraretto (2009) apresentam tal estrutura:

- **Espaço físico:** uma sala exclusiva para este setor;
- **Recursos materiais:** telefone, fax, computador, radiogravador, televisão, videocassete, parêlo de DVD, impressos padronizados (formulários, papeis e

envelopes timbrados), assinatura de jornais e revistas, material de referência e apoio e equipamento fotográfico;

- **Recursos humanos:** jornalistas, planejador gráfico, diagramador, *webdesigner*, ilustrador, fotógrafos, escutas e secretário.

As CCSs oferecem alguns produtos e serviços como ferramentas estratégicas que agregam valor à atividade fornecida ao assessorado. Neste contexto, faz-se oportuna a definição dos principais produtos informacionais que são disponibilizados a partir das atividades praticadas diariamente pelas CCSs:

- **Os relises:** são sugestões de pautas e outros elementos que abordam temas relacionados ao assessorado fazendo o **relacionamento** entre estes e os veículos de comunicação. Farraretto e Farraretto (2009, p. 157) definem essa ferramenta como:

Termo adaptado do vocábulo *release* (do inglês, significando “soltar, liberar”), que designa o material de divulgação produzido pela assessoria, escrito de forma jornalística, porém sem a pretensão de que seja aproveitado como texto pronto pela imprensa. O objetivo do relise é sugerir o assunto, estimulando a investigação. Não deve ser produzido indiscriminada ou banalmente em nenhuma condição. Para ser valorizado e, por consequência, aproveitado, deve conter uma notícia de real interesse. O relise pode ou ser utilizado por seus destinatários, e o assessor não deve, em hipótese alguma, pressionar o jornalista dos veículos de comunicação para que divulguem as informações enviadas.

- **Os *press kits*:** são sugestões de pautas e outros elementos que abordam a divulgação de determinadas atividades ligadas ao assessorado, tal ferramenta está ligada a tarefa de **relacionamento** entre o assessorado e os veículos de comunicação. Farraretto e Farraretto (2009, p. 156) definem essa ferramenta como o

Conjunto de textos, fotos, cópias de documentos e outros materiais de divulgação de determinadas atividades ligadas ao cliente. A assessoria de imprensa elabora o *press kit* como forma de facilitar e complementar o trabalho dos repórteres, pauteiros, chefes de reportagens ou editores, sendo distribuído, principalmente, por ocasião de entrevistas coletivas e outros eventos.

- **Os *mailing lists*:** lista organizada constantemente de veículos de comunicação contendo, no mínimo, nome, endereço e telefone dos diretores, editores, pauteiros, repórteres, colunistas entre outros contatos de interesse do assessorado, tal ferramenta está ligada a tarefa de **relacionamento** entre o assessorado e os veículos de comunicação. Farraretto e Farraretto (2009, p. 156) definem o *mailing list* como a

Relação de todas as informações possíveis sobre os veículos de comunicação que interessem a uma assessoria e aos seus clientes. Contém dados como o nome do veículo, endereço, número de telefone ou fax, e-mail, lista de diretores, proprietários, editores, repórteres, chefes de reportagem, pauteiros, setoristas e, eventualmente, datas de aniversário (dos veículos e profissionais). No caso de emissoras de rádio e televisão, a relação pode incluir datas, horários, peculiaridades, nomes dos produtores e apresentadores de cada programa. No setor destinado aos jornais e revistas, traz as editoras, seções e colunas especiais, com seus respectivos responsáveis. Em relação aos portais da internet, indica espaços que podem ser abastecidos com informações e respectivas formas de contato. Para que possa atender ao cliente com agilidade, a assessoria deve manter a *mailing list* sempre atualizada.

- **Os *house organs*:** são periódicos impressos ou eletrônicos, como boletins, revistas ou jornais, que são destinados aos públicos interno e externo, esta ferramenta faz o **relacionamento** entre o assessorado e seus públicos. Farraretto e Farraretto (2009, p. 155) definem este instrumento como:

É um veículo impresso ou eletrônico dirigido para públicos definidos (internos e/ou externos), que têm acesso a ele gratuitamente. O cliente pode utilizar o *house organ* para informar públicos específicos a respeito de suas atividades, promover o sentimento comunitário, educar e motivar funcionários, defender posicionamentos, etc.

- **Os *clippings*:** também conhecido como a realização de taxação, tem a função de **controlar e arquivar informações** sobre o assessorado que foram divulgados nos veículos de comunicação. Farraretto e Farraretto (2009, p. 157) definem este produto como:

Coletar e arquivar todo o material publicado sobre a instituição, ou que possa interessar a ela, são atividades que caracterizam a taxação, clipagem ou *clipping*. Além de manter o cliente informado, esse serviço do ponto de vista da assessoria, é uma forma de prestação de contas, porque mostra o resultado do trabalho da divulgação.

Perpassando pelas definições acerca dos principais produtos e serviços oferecidos pelas CCSs, destaca-se nesta presente pesquisa a utilização dos *clippings*, instrumento este que muitas organizações se apropriam para selecionar notícias em diversos meios de comunicação sobre assuntos que as interessem.

Para tanto, o *clipping* também é definido pelos autores Rabaça e Barbosa (2001, p. 138)

Serviço de apuração, coleção e fornecimento de recortes de jornais e revistas sobre determinado assunto, sobre as atividades de uma empresa ou instituição, sobre determinada pessoa etc. É realizado

geralmente pela área de comunicação (relações públicas, imprensa ou marketing institucional) da organização, pela agência de RP ou de publicidade que atende à empresa ou por uma agência especializada nesse tipo de serviço, conhecida como agência clipper. Diz-se tb. clippagem. 2. Recorte de jornal. 3. O conjunto de recortes fornecidos ao interessado e/ou arquivados.

De acordo com a Federação Nacional dos Jornalistas Profissionais (FENAJ) (2007) os principais tipos de *clippings* são:

- **Impressa, eletrônica e em tempo real:** conjunto de matérias divulgadas em diferentes tipos de periódicos e *sites* que abordam temas sobre o assessorado ou que de seu interesse;
- **Súmula:** resumos das principais notícias de interesse do assessorado publicadas em rádio ou televisão;
- **Sinopse:** resumos das principais notícias de interesse do assessorado publicadas em periódicos;
- **Análise:** interpretação crítica das notícias veiculadas nos meios de comunicação que abordam sobre o assessorado ou que são de seu interesse.

Os autores Lorenzon e Mawakdiye (2006, p. 51) indicam que

De modo geral, a elaboração do *clipping* é a primeira atividade na rotina de uma assessoria de imprensa. Já pela manhã, a equipe responsável pela leitura dos jornais deve se debruçar no recorte das notícias sobre a empresa e o mercado onde ela opera. A leitura deve ser ágil, o que pressupõe que a equipe já esteja familiarizada com editoras e secções onde tradicionalmente aparecem as matérias sobre a empresa.

Ainda na visão dos autores citados, o *clipping* na versão eletrônica deve ser uma espécie de “espelho” da sua versão impressa o que garante a credibilidade organizacional e diminui o risco de perda do conteúdo disponibilizado via *internet*. Além disso, a versão eletrônica requer atualização com a mesma periodicidade da versão impressa (LORENZON E MAWAKDIYE, 2006).

Continuando, os autores afirmam que

A versão eletrônica do *clipping* oferece a grande vantagem de possibilitar o fácil arquivamento das notícias mais importantes, em uma espécie de arquivo virtual. Este arquivo deve permitir o acesso de todos os interessados (LORENZON E MAWAKDIYE, 2006, p. 53).

Neste cenário, entende-se que as CCSs, ao oferecer produtos como ferramenta estratégica informacional, como o *clipping*, carecem de Sistemas de Recuperação de

Informação (SRIs) que permitam aos usuários procurar e recuperar tais produtos de maneira eficiente e eficaz. Dessa maneira, apresenta-se, a seguir, algumas definições, funcionalidades e componentes de um SRI.

Os SRIs foram desenvolvidos a partir da intensa e crescente quantidade do número de publicações, bem como para atender a necessidade informacional específica de usuários de diferentes tipos de unidades de informação.

Um SRI pode ser definido

como seqüências de símbolos para os quais são atribuídos significados; símbolos estes que podem ser codificados, interpretados e manipulados por programas de computador, e enviados através de redes e dispositivos de comunicação. (SOUZA, 2006, p. 163)

Sendo assim, um SRI é um conjunto de dados padronizados, armazenados em meio eletrônico, utilizados para localização e recuperação da informação. Tal ferramenta desempenha as funções de representação, armazenamento e recuperação da informação, conforme apresenta o autor Souza (2006, p. 163)

- Representação das informações contidas nos documentos, usualmente através dos processos de indexação e descrição dos documentos;
- Armazenamento e gestão física e/ou lógica desses documentos e de suas representações;
- Recuperação das informações representadas e dos próprios documentos armazenados, de forma a satisfazer as necessidades de informação dos usuários. Para isso é necessário que haja uma interface na qual os usuários possam descrever suas necessidades e questões, e através da qual possam também examinar os documentos atinentes recuperados e/ou suas representações.

Araújo (2012, p. 139) afirma que

Os sistemas de informação tratam da representação, do armazenamento, da organização e da localização dos itens de informação. Para organizar e comunicar a informação, eles utilizam linguagens documentárias, que estabelecem um importante elo entre os SRI e os usuários.

Lopes (2006) afirma que um SRI é composto por três pontos: pelo **documento** armazenado, pela **necessidade informacional** do usuário e pela **informação localizada ou recuperada**. Sendo assim, encontra-se na literatura, algumas das principais características de recuperação de um documento: autor, título, assunto. No entanto, alguns bancos de dados com mais complexidade permitem a localização da informação

a partir de outras características, bem como por uma série de combinação dos elementos acima citados.

A partir da literatura, identifica-se que a recuperação da informação é dividida em dois modelos: os clássicos e os estruturados. No primeiro modelo, cada documento armazenado é descrito por um conjunto de palavras-chave que representa seu assunto sistematicamente, este modelo utiliza a **indexação de documentos** (essa técnica será apresentada em uma subseção posteriormente). No segundo modelo, a recuperação de um documento pode ser feita de maneira mais específica, como por exemplo: a proximidade de palavras ou a estrutura do texto.

Ainda de acordo com a literatura, os SRIs baseados no modelo clássico podem usar três maneiras para realizar a recuperação da informação:

- **Modelo booleano:** baseado na teoria dos conjuntos, este modelo é bem simples ao utilizar os operadores booleanos *or*, *and* e *not* para estabelecer relações específicas de ocorrência com as palavras-chave que descrevem o assunto dos documentos;
- **Modelo vetorial:** este modelo não-binário, usualmente utilizado nas buscas da *internet*, determina o grau de similaridade entre os documentos de maneira a construir um *ranking* de relevância no momento da sua recuperação;
- **Modelo probabilístico:** este modelo supõe-se que exista um conjunto ideal de documentos que permite ao usuário refinar sua busca até localizar o documento desejado, ou seja, este consiste na constante interação entre os usuários e o sistema.

Cendón (2005, p. 62) considera que

as facilidades que os SRI automatizados oferecem para busca de informação [...] maior número de pontos de acesso que os SRI não--automatizados [...]. Além disso, permitem realizar pesquisas mais complexas, em que vários conceitos necessitam ser relacionados, pois pode-se combinar grande número de termos de busca [...], de maneiras que não seriam possíveis nos SRI impressos.

De acordo com a autora Cesarino (1985), os SRIs podem ser estudados a partir de dois aspectos específicos, mas que se complementam:

- **Como um conjunto de operações consecutivas;**
- **Como parte de um modelo de comunicação dentro de um contexto social-cultural-histórico;**

Ainda na visão da autora, os SRIs podem ser subdivididos e estudados da seguinte maneira:

1º) A seleção e aquisição de documentos

- 2º) A indexação, incluindo o processo de análise conceitual dos documentos e a tradução do resultado dessa análise para o vocabulário do sistema
- 3º) Organização e manutenção dos arquivos
- 4º) Estratégia de busca, que envolve o processo de análise conceitual das questões propostas pelo usuário e a sua tradução para a linguagem do sistema
- 5º) A interação do usuário x sistema de recuperação da informação (CESARINO, 1985, p. 161).

Assim, entende-se que os SRIs dinamizam as atividades de organização, representação e disseminação da informação em diferentes organizações da esfera social que têm como principal característica a democratização do conhecimento produzido. Sendo que a efetiva implantação de um SRI está intimamente ligada aos objetivos específicos de cada unidade informacional, bem como em atender as reais necessidades da comunidade usuária do sistema.

Com fins ilustrativos e em linhas gerais, apresenta-se no Quadro 2, a seguir, uma **caracterização organizacional** de duas unidades informacionais, as quais exemplificam duas realidades organizacionais com objetivos específicos distintos, mas que partilham do mesmo contexto social, ou seja, o ambiente universitário.

Cabe ressaltar que a Universidade é um ambiente dinâmico que promove a construção do conhecimento, sobre tudo, por meio da pesquisa. De acordo com a autora Fujita (2005, p. 99-100) a Universidade

é um organismo vivo, um agrupamento de pessoas em permanente interação com atividades específicas, cuja dinâmica utiliza e elabora documentos para registro e difusão do conhecimento em um processo cumulativo. Neste ambiente sabe-se que o principal insumo é o conhecimento e por isso a informação é uma das principais demandas de uma comunidade de pessoas que possuem conhecimento e o compartilham incessantemente para promover a geração de mais conhecimento a ser registrado e divulgado. [...] A Universidade, é portanto, o lugar onde o conhecimento é criado e comunicado.

Quadro 2 – Caracterização organizacional: exemplo de duas unidades informacionais distintas que partilham do mesmo contexto social, a universidade.

	BIBLIOTECA⁴	COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL⁵
Missão	“contribuir para o desenvolvimento científico, tecnológico e cultural de todo cidadão por meio do livre acesso ao seu espaço físico e virtual, do treinamento e formação, da participação em eventos e da constante oferta de novos produtos e serviços”.	“preservar as diretrizes de comunicação da Universidade, elaborando estratégias de divulgação que ampliem o alcance da UFSCar na mídia nacional e atendam às expectativas das comunidades interna e externa da Universidade”.
Visão	“ser uma referência nacional no apoio ao desenvolvimento científico, tecnológico e cultural de cada cidadão”.	“acompanhar a inovação tecnológica dos meios de comunicação em suas mais variadas esferas e atender às demandas emergentes de acesso à informação”.
Objetivos	<p>“Educativo: fornecer oportunidades de acesso e uso da informação a um maior número de estudantes, professores e dirigentes de todos os níveis do ensino formal e não formal, contribuindo para minimizar as desigualdades sociais e para democratizar a educação.</p> <p>Informacional: oferecer recursos informacionais, utilizando diversos suportes físicos, para atender às demandas das áreas educacional, científica, tecnológica e cultural; estabelecer canais de cooperação com unidades gerais e especializadas, através do acesso à redes e sistemas nacionais e internacionais de informação.</p> <p>Cultural: implantar atividades de animação e ação cultural visando formar o cidadão crítico da cultura, estimulando sua criatividade, reflexão, expressão e senso estético.</p>	“o compromisso da Universidade com a sociedade; o livre acesso ao conhecimento; política integrada de informação e comunicação; e a promoção e incentivo a inclusão da metodologia digital em todos os níveis da Instituição”.

(continua)

⁴ UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS. **Biblioteca Comunitária**: apresentação. Disponível em: <<http://www.bco.ufscar.br/a-bco/apresentacao>>. Acesso em: 08 out. 2013.

⁵ UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS. **Coordenadoria de Comunicação Social**. Disponível em: <<http://www.ccs.ufscar.br/relatorios/a-ccs>>. Acesso em: 08 out. 2013.

Quadro 2: Caracterização Organizacional: exemplo de duas unidades informacionais distintas que partilham do mesmo contexto social, a universidade. (continuação)

	BIBLIOTECA	COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL
Equipe	Bibliotecários, Técnicos Administrativos, Analistas de Tecnologia da Informação, Bolsistas e Estagiários de diversas áreas do conhecimento.	Jornalistas, Designer gráfico, Analistas de Tecnologia da Informação, Estagiários e Bolsistas de diversas áreas do conhecimento.
Produtos/ Serviços	<ul style="list-style-type: none"> - Consulta <i>online</i> ao acervo BCo; - Autoempréstimo; - Caixa de devolução de livros; - Espaço de Estudos BCo; - Guarda-Volumes; - Livros de consulta local; - Reprodução de documentos; - Visitas técnicas; - Comutação bibliográfica; - Correção de Teses e Dissertações; - Curso Acesso e Uso da Informação Científica e Tecnológica; - Empréstimos Entre Bibliotecas; - Ficha Catalográfica; - Normalização de Trabalhos Acadêmicos; - Renovação e Reservas; - Sugestão de títulos; - Normas ABNT <i>online</i> assinadas pela UFSCar; - Acesso à Bases de Dados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Consultas online do acervo CCS (<i>releases</i> e <i>clippings</i>); Produtos editados pela CCS: - <i>Releases</i>; - Notícias UFSCar; - <i>Clipping</i>; - Informando. Produtos Institucionais editados pela CCS: - Revista do Candidato; - Manual do Candidato; - Caderno do Calouro; - Agenda do Calouro; - Relatório de Gestão. Outros Produtos: - Revista da Universidade; - Plano de Desenvolvimento Institucional; - Catálogo da Pós-Graduação; - Catálogo das ACIEPES; - Univerciência.
Acervo	- livros, manuais, dicionários e enciclopédias, dissertações e teses e multimeios em CD's, Fitas de Vídeos e Disquetes.	- <i>Releases</i> , <i>clippings</i> , imagens.
Usuários/ Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Comunidade Universitária e Científica (Graduandos, Pós-Graduandos, Pesquisadores, Servidores, entre outros); - Comunidade de Ensino Fundamental e Médio; - Comunidade em Geral; - Grupos Especiais de Usuários. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunidade Universitária e Científica (Graduandos, Pós-Graduandos, Pesquisadores, Servidores, entre outros); - Comunidade em Geral;

Fonte: Elaborado pela autora.

Mediante o exposto no Quadro 2 e com base na literatura, foi possível construir o Quadro 3 com o objetivo de apresentar algumas características peculiares das CCSs

em ambientes universitários que permitem diferenciá-las de outras unidades de informação, como por exemplo, as Bibliotecas Universitárias.

Quadro 3 – Apresentação de algumas características peculiares das CCSs em ambientes universitários.

CARACTERÍSTICA PECULIAR	DESCRIÇÃO
Funções/Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - preservar a memória institucional da universidade; - gerenciar a imagem da instituição perante a sociedade; - elaborar instrumentos para a disseminação informacional institucional à sociedade; - garantir a sociedade o livre acesso ao conhecimento produzido na instituição; - registrar o que a mídia local, regional e nacional tem publicado sobre a universidade.
Mediação da informação	<ul style="list-style-type: none"> - Equipe (jornalistas, designer gráfico, analistas de tecnologia da informação, estagiários e bolsistas de diversas áreas do conhecimento); - Produtos e serviços.
Usuários	<ul style="list-style-type: none"> - Comunidade Universitária e Científica (Graduandos, Pós-Graduandos, Pesquisadores, Servidores, entre outros); - Comunidade em Geral.
Acervo diferenciado	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Releases, clippings, imagens.</i>

Fonte: Elaborado pela autora.

Diante de tais características, verifica-se que as CCSs em ambientes universitários assumem uma posição peculiar de unidade de informação pautadas no compromisso da preservação, do tratamento e da disseminação da informação com vistas às necessidades da instituição e, primordialmente, dos seus usuários.

Identifica-se, ainda, nessas unidades um cenário promissor para o desenvolvimento do trabalho do profissional bibliotecário, atuando como mediador entre a informação produzida na universidade e a sociedade.

No contexto das características peculiares das CCSs em ambientes universitários, será apresentada na subseção 2.1.1 uma breve caracterização técnico-organizacional da CCS/UFSCar, a qual faz parte do universo de pesquisa deste estudo.

2.1.1 Caracterização técnico-organizacional da CCS/UFSCar

A CCS/UFSCar foi criada no ano de 1988 para desenvolver as atividades de assessoria de imprensa, apoio multimídia para a área acadêmica, apoio à organização de eventos e cerimoniais e documentação. No entanto, sua estrutura não era formalizada e as atividades de divulgação sistematicamente processadas (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS, 2011).

Com a reorganização administrativa da UFSCar no ano de 1991, a Comunicação Social da universidade foi dividida em duas unidades distintas: a Coordenadoria de Comunicação Social (CCS), a qual ficou responsável em divulgar e comunicar iniciativas gerais da instituição e das áreas científicas e acadêmicas; e a Coordenadoria de Imprensa da Reitoria (CIR) responsável de divulgar e comunicar iniciativas da Reitoria. No ano posterior, as duas unidades foram unidas criando, assim, a Coordenadoria de Comunicação Social da UFSCar.

Atualmente, a CCS-UFSCar está vinculada à alta administração da universidade, isto é, à Reitoria da universidade. Além das atividades inerentes a assessoria de comunicação, atua com projetos de extensão e na recepção de estudantes de todos os cursos da instituição. A Figura 1 ilustra a entrada do prédio da CCS/UFSCar localizada no *campus* de São Carlos:

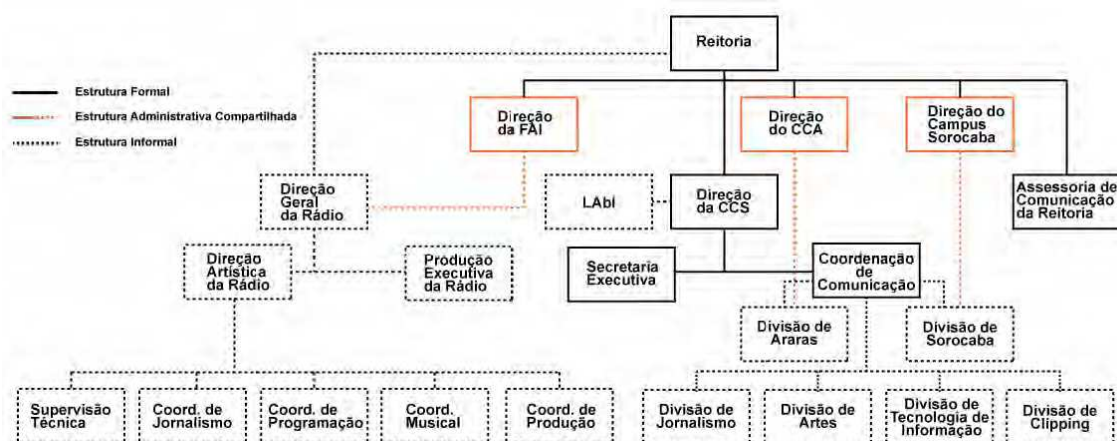
Figura 1 – Entrada do prédio da CCS/UFSCar localizada no *campus* de São Carlos.



Fonte: <http://programabluga.blogspot.com.br/2010/08/radio-ufscar.html>.

Com fins ilustrativos, a Figura 2 demonstra a estrutura organizacional da CCS/UFSCar localizada no *campus* de São Carlos.

Figura 2 – Estrutura organizacional da CCS/UFSCar localizada no *campus* de São Carlos.



Fonte: http://www.ccs.ufscar.br/relatorios/relatorio-anual-de-atividades-2011/at_download/file.

A CCS/UFSCar conta com a colaboração de uma equipe formada pelos profissionais: apoio administrativo, jornalistas, designer gráfico e estagiários e bolsistas de diversas áreas de conhecimento. Ainda, a CCS/UFSCar enquanto um ambiente colaborativo, mostra em sua interface um local interativo. Tendo em vista a sua inserção no ambiente universitário, ela oferece uma abertura para os departamentos realizarem suas atividades de pesquisas e extensão.

A CCS/UFSCar também elabora diversos produtos e serviços como meio de comunicação e divulgação de informações e do conhecimento produzidos na universidade para a comunidade interna e externa à universidade, sendo esses apresentados a seguir:

- **Releases:** textos enviados á imprensa (local, regional, nacional) sobre temas que interessem a sociedade de maneira geral e que poderão ser utilizados ou não pelo veículo de comunicação; tem como objetivo promover a transparência das atividades desenvolvidas pela universidade;
- **Notícias UFSCar:** informativo eletrônico veiculado diariamente nas listas de *e-mails* institucionais, reúne informações pertinentes para a comunicação interna da universidade;

- **Informando:** boletim impresso com veiculação quinzenal distribuído para a comunidade interna, o qual possui pautas relacionadas às atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas na universidade;
- **Clipping:** registro diário de todas as informações veiculadas nos meios de comunicação sobre a UFSCar, disponibilizado diariamente no *site* da CCS/UFSCar. O armazenamento e a disponibilização dos *clippings* são feitos por meio de um software de gestão de informações chamado de Sistema de Apoio à Comunicação Integrada (SACI). Este possui duas interfaces: de entrada de dados (de acesso regulamentado), a qual é destinada aos profissionais da informação (jornalistas, estagiários) que produzem e registram os materiais informativos no Sistema; de busca (de acesso livre à comunidade em geral), a qual está disponível para toda a comunidade interna e externa à universidade que desejam realizar a busca e a recuperação da informação jornalística inerentes à universidade.

Atualmente, as notícias relativas à UFSCar que passam pelo processo de clippagem e são disponibilizadas para a comunidade não passando por uma sistematização com vistas ao tratamento temático da informação. Assim, entende-se que a inexistência de tal prática interfere na qualidade tanto do tratamento quanto da recuperação desses documentos.

De posse das caracterizações referentes às CCSs em ambientes universitários e à CCS/UFSCar, traz-se para a pesquisa a importância do estabelecimento de políticas que ofereçam suporte às atividades desenvolvidas nestas unidades de informação, destaque para a política de indexação que permite a sistematização e a qualidade em todo o processo do tratamento documental.

Assim, apresenta-se a seguir na seção 3 os princípios do processo de indexação que permitirão compreender a importância do estabelecimento de uma política para tal atividade e registrá-la em um manual que permitam nortear o trabalho do profissional indexador refletindo na qualidade da recuperação da informação por parte dos usuários do sistema.

3 DIRETRIZES PARA A CONSTRUÇÃO DE UMA POLÍTICA DE INDEXAÇÃO PARA COORDENADORIAS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL EM AMBIENTES UNIVERSITÁRIOS

Apresenta-se nesta seção as bases teóricas do Tratamento Temático da Informação (TTI) na perspectiva da área da Organização do Conhecimento (OC). Disserta-se, também, a respeito dos princípios da indexação apresentando sua história, seus conceitos, seus aspectos teóricos e metodológicos e os principais autores que dedicaram seus estudos sobre este tema. Aponta-se, ainda, sobre a importância da construção de uma política de indexação como instrumento otimizador para o tratamento temático de *clippings*, bem como seu registro sistemático em um manual, sendo este um documento oficial organizacional.

Rubi (2008, p. 22) afirma que “O tratamento documentário é a etapa intermediária inserida em um conjunto de operações denominado ciclo documentário (ou cadeia documental)”, sendo assim, de acordo com a autora, esse ciclo comporta as seguintes operações: coleta, tratamento e difusão de informações. Cada operação realizada é pautada em políticas e procedimentos sistemática e previamente determinados.

As operações documentárias são caracterizadas segundo Rubi (2008, p. 22) da seguinte maneira

- coleta: compreende toda a operação de localização, seleção e aquisição de documentos convencionais e não-convencionais;
- tratamento: executa o processamento dos documentos coletados com relação, tanto ao suporte material quanto a seu conteúdo;
- difusão: é realizada por meio dos produtos e serviços do sistema de informação planejados de acordo com a demanda da comunidade usuária: levantamentos bibliográficos retrospectivos e atualizados, consultas bibliográficas, empréstimo de documentos, comutação documentária, entre outros.

O tratamento da informação, operação intermediária do ciclo documental, envolve duas etapas: o **tratamento descritivo** e o **tratamento temático** da informação, ambas visam à recuperação e localização documental. A primeira etapa refere-se à catalogação, ou seja, a representação física do material tratado, como a descrição da autoria, do título, da data da publicação, da numeração das páginas, entre outros aspectos físicos do material.

A segunda etapa, o TTI, diz respeito ao assunto que é abordado no documento, ou seja, a partir da análise documentária representa os assuntos dos documentos coletados. Assim, centra-se nesta pesquisa a atenção no TTI, enquanto espaço nuclear da área da Organização do Conhecimento, com vistas para mediação entre a produção e o uso da informação na democratização científica.

O TTI teve sua efervescência a partir da década de 1970, destaque para a obra de Anthony Charles Foskett, intitulada “*The subject approach to information*”, originalmente traduzida e publicada no Brasil no ano de 1969 pela A. A. Briquet de Lemos com o título “A abordagem temática da informação” (FOSKETT, 1973). Sua obra abordava os principais temas: as bibliotecas como instrumentos da preservação do conhecimento humano, catálogos bibliográficos, organizar para disseminar, comunicação, tecnologia da informação e classificação bibliográfica.

O desenvolvimento das atividades do TTI decorreu historicamente fundamentado em “reunir e organizar para achar” (SMIT, 1986, p. 12). A área de TTI se desenvolveu a partir de três linhas de abordagem: a norte-americana (*subject cataloguing*), a inglesa (*indexing*) e a francesa (*analyse documentaire*).

A primeira abordagem, nas palavras de Guimarães (2008, p. 82), direciona-se

diretamente para a atividade profissional em bibliotecas e sob forte influência da Escola de Chicago. Essa concepção decorreu diretamente dos princípios de catalogação alfabética de Cutter e da tradição de cabeçalhos de assunto da *Library of Congress*, cuja ênfase reside no catálogo enquanto produto do tratamento da informação em bibliotecas.

Esta linha de estudo teve e tem contribuições, no contexto internacional, dos pesquisadores: Cutter, Kaiser, Coates, Hope Olson e Sanford Berman, em âmbito nacional: destaque para os pesquisadores do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da UFMG⁶.

A segunda abordagem,

constrói-se a partir da ótica do *indexing*, abrangendo não apenas a realidade bibliotecária tradicional, mas inclusive os centros de documentação especializados e o universo editorial, na qual os índices, enquanto produtos do TTI, decorrem da utilização de linguagens de indexação, notadamente os tesouros, observando-se uma preocupação de natureza mais teórica acerca da construção de tais linguagens, em muito influenciada pelos trabalhos do *Classification Research Group*. (GUIMARÃES, 2008, p. 8)

⁶ UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação. Disponível em: <<http://ppgci.eci.ufmg.br/>>. Acesso em: 27 de abril de 2013.

Nesta linha, destaque para os esforços dos pensadores internacionais: Foskett, Austin, Farradane, Metcalfe, Aitchinson, Gilchrist e Lancaster. No Brasil os Programas de Pós-graduação em Ciência da Informação do IBICT⁷ e da UnB⁸, bem como o Grupo de Pesquisa Análise Documentária, cadastrado no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e liderado pela Profa. Dra. Mariângela Spotti Lopes Fujita, recebem especial destaque para o desenvolvimento nesta linha de pesquisa.

A terceira abordagem do TTI tem seu foco em “[...] procedimentos voltados para a identificação e seleção de conceitos para posterior representação e geração de produtos.” (GUIMARÃES, 2008, p. 83). Esta abordagem teve ligação com as áreas da Linguística e da Lógica por meio dos trabalhos dos autores: Coyaud e Gardin. No Brasil, merecem destaque os estudos sob essa ótica desenvolvidos pelo Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, na Escola de Comunicação e Artes, da USP⁹.

Em suma, o tratamento de um documento consiste na descrição do conteúdo para uma representação condensada do que está expresso no texto para acessibilidade temática abordada, bem como tenta garantir uma conversa entre o produtor e o consumidor da informação.

O TTI compreende a Análise Documentária como área teórica e metodológica que abrange as três operações: a análise, a síntese e a representação de conteúdos, as quais possibilitam as seguintes atividades: a classificação, elaboração de resumos, indexação e catalogação de assunto, com a finalidade da recuperação da informação.

Gardin (1981, p. 29) apresenta a Análise Documentária como “um conjunto de procedimentos efetivados com a finalidade de expressar o conteúdo de documentos científicos, sob formas destinadas a facilitar a recuperação”. Neste contexto, com base nos estudos de Kobashi (1994), apresenta-se o Quadro 4 a seguir, o qual descreve as operações que compõem a análise em questão.

⁷ INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação. Disponível em: <<http://www.ibict.br/capacitacao-e-ensino/pos-graduacao-em-ciencia-da-informacao>>. Acesso em: 27 de abril de 2013.

⁸ UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação. Disponível em: <<http://www.ppgcinf.fci.unb.br/>>. Acesso em: 27 de abril de 2013.

⁹ UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação. Disponível em: <http://www.pos.eca.usp.br/index.php?q=pt-br/ciencia_da_informacao/programa>. Acesso em: 27 de abril de 2013.

Quadro 4 – Operações da Análise Documentária.

OPERAÇÃO	DESCRIÇÃO
Análise	Leitura e segmentação do texto para identificação e seleção de conceitos;
Síntese	Construção do texto documentário com os conceitos selecionados constituindo o enunciado de assunto ou resumo;
Representação	Processo de condensação intensiva do texto original gerando os diferentes tipos de resumo como produtos documentários; linguagem documentária, ou seja, é representada com o uso de um código comutador.

Fonte: Elaborado pela autora.

Para realizar o tratamento temático (indexação, classificação e elaboração de resumos) de um documento se faz necessário considerar as características peculiares de cada unidade de informação.

Cabe ressaltar que para ampliar e melhorar a qualidade dos processos desenvolvidos por uma organização, o planejamento precede qualquer ação por ela praticada. Nesse sentido, o planejamento permite que vários planos sejam gerenciados simultaneamente e, conseqüentemente, possibilita o monitoramento do desempenho e avaliação de resultados parciais e finais.

Neste contexto, antes de abordar diretamente os temas: princípios da indexação, diretrizes para a construção de uma política de indexação e o uso de manuais de indexação, convém conceituar, de maneira sintética e geral, a importância de estabelecer uma política dentro do contexto organizacional e, conseqüentemente, o uso de manuais para seu registro.

Primeiramente, identifica-se que o planejamento prepara a organização para possíveis crises, reduzindo os riscos e aproveitando cada oportunidade de ação. Assim, o planejamento reduz custos, possibilita o monitoramento de ações e favorece a produtividade garantindo sua qualidade e segurança.

Neste contexto, concorda-se com a autora Almeida (2005, p. 6) ao afirmar que

As políticas ou diretrizes são planos gerais de ação, guias genéricos que definem linhas mestras, orientam a tomada de decisão e dão estabilidade a organização. [...] Em uma mesma organização, existem políticas nas diferentes instâncias e com abrangências e abordagens diversas. Por isso, precisam ser coerentes e integradas para serem eficazes, contribuindo, assim, para a consecução dos objetivos da organização.

Assim, o estabelecimento de um conjunto de política funciona como sustentação para qualquer processo decisório da organização. Pra Koontz et al (1987) as políticas

permitem à organização tomar decisões prévias evitando repetição e práticas inadequadas de ações e colabora na estruturação unificada dos procedimentos realizados pela organização para atingir seus objetivos.

Partindo do pressuposto que as políticas podem ser gerais e específicas, bem como, ser relacionadas a diversas áreas da organização, a autora Almeida (2005) indica algumas políticas que podem ser estabelecidas em uma unidade de informação: políticas de formação e desenvolvimento de coleções, políticas de conservação de acervo, políticas de seleção de pessoal, políticas de atendimento, políticas de publicações, etc. Acrescenta-se neste contexto, o estabelecimento de uma política de indexação para documentos, tal política será apresentada na subseção 3.2 a seguir.

Almeida (2005, p. 6) afirma que

Se as políticas são guias de raciocínio que orientam a tomada de decisão e a ação, as regras e os procedimentos são guias o fazer. Os procedimentos são instrumentos que estabelecem métodos rotineiros de execução de atividades e detalham a maneira exata pela qual uma atividade deve ser realizada e a sequência em que essas rotinas são realizadas.

Neste sentido, o registro da política em um manual sistematiza as ações a serem tomadas pela organização. Popper (1981, p. 2) assegura que

O manual deve espelhar sempre as diretrizes e normas mais convenientes à empresa e não esta que deve ater-se obstinadamente ao que rege o manual. [...] uma Manual só cumpre satisfatoriamente sua finalidade se está constantemente submetido à análise crítica e avaliação daqueles que são responsáveis por sua elaboração e daqueles que o utilizam.

Os manuais, de acordo com Lerner (1981) são elaborados com o objetivo de reunir as “comunicações normativas” formalizando seu uso, compreende, ainda, um agrupamento lógico e racional de todas as rotinas, procedimentos e normas de uma organização. Dessa maneira, entende-se que os manuais são importantes instrumentos para a orientação dos seus usuários e para otimizar os processos desenvolvidos na organização.

Nesta mesma visão, Araújo (1994, p. 144) afirma que “[...] o objetivo da manualização é permitir que a reunião de informações dispostas de forma sistemática, criteriosa e segmentada atue como instrumento facilitador do funcionamento da organização.”

Segundo Popper (1989), os manuais mais utilizados pelas organizações são:

- **Manual de instrução:** ele agrupa normas e instruções, de maneira sistemática, para desenvolver determinada função ou atividade;
- **Manual de organização:** apresenta de maneira sistemática as definições e responsabilidades de cada estrutura de uma organização, formaliza e destaca as principais atividades desenvolvidas pelos departamentos e, conseqüentemente, suas relações;
- **Manual de delegação de poderes:** descreve sistematicamente os cargos e suas respectivas responsabilidades desempenhados em uma organização;
- **Manual de formulários:** descreve de maneira completa a função dos formulários utilizados na empresa;
- **Manual didático:** descreve as técnicas que devem ser utilizadas no decorrer de cada atividade desenvolvida na instituição;
- **Manual do funcionário ou manual de integração:** descreve orientações para os colaboradores da organização quanto aos seus direitos e obrigações.

Chinelato Filho (1997, 87-88) expõe que independentemente do tipo de manual estabelecido

O manual deve ter características de clareza e simplicidade. O grau de concisão das instruções depende da necessidade de seu maior ou menor detalhamento. Aconselha-se ainda a sua permanente atualização para que não leve seus empregados a erros involuntários.

Portanto entende-se que os manuais devem conter uma linguagem clara e de fácil entendimento por parte dos seus usuários e como assinala o autor Popper (1989, p. 69), “ler as rotinas de um manual já é uma coisa enfadonha, e se estas forem extremamente extensas e complicadas, o indivíduo prefere pedir os necessários esclarecimentos a um colega em vez de ‘enfrentar’ o manual.”, essa atitude pode gerar proporcionar a continuidade de um possível erro.

Luporini e Pinto (1985) expõem que os manuais devem atender os seguintes requisitos básicos:

- Objetividade da redação;
- Satisfação das necessidades reais;
- Revisão permanente;
- Utilização racional;
- Diagramação adequada;
- Instruções sobre o uso.

Na visão de Araújo (1994, p. 190) “[...] o fundamental é elaborar um manual, aquele que vai ser, realmente, lido e utilizado em benefício dos funcionários da organização e da própria organização”. Portanto, entende-se que o estabelecimento de uma política e sua formalização em manuais proporcionará a obtenção de benefícios tanto para o colaborador como para a organização como um todo.

Compreende-se, portanto, que política de indexação, com vistas a uma decisão administrativa, dever ser absolutamente clara e ser devidamente registrada em um documento oficial da organização, sendo este o manual de indexação.

Assim, as autoras Rubi e Fujita (2003, p. 70) afirmam que

O manual de indexação de um sistema de informação constitui também sua documentação oficial, pelo fato de estar descrito em ordem lógica de etapas a serem seguidas para a análise de assuntos, por fornecer as regras, diretrizes e procedimentos para o trabalho do indexador e por conter os elementos constituintes da política de indexação adotada pelo sistema. Dessa maneira, é por meio dos manuais, principalmente, que a política de indexação do sistema poderá ser observada.

Rubi (2012, p. 174) apresenta que a construção do manual de indexação

deve integrar o rol de documentação oficial de uma biblioteca, estar descrito em ordem lógica de etapas a serem seguidas para a análise de assuntos, fornecer as regras, diretrizes e procedimentos para o trabalho do indexador e, principalmente, conter os elementos constituintes da política de indexação adotada por um sistema de informação. Portanto, o manual de indexação é um dos meios pelo qual a política de indexação de um sistema de informação poderá ser observada.

Ainda de acordo com a autora o manual deve ser um misto de três tipos de manuais:

- **Manual de operação ou procedimentos:** deve descrever detalhadamente e sistematicamente a atividade de indexação;
- **Manual de política:** deve apresentar as diretrizes sobre as políticas a serem seguidas pelo profissional no momento da prática da indexação;
- **Manual de organização:** deve servir como um acervo de experiências dos profissionais mais antigos servindo como um material-base para consulta dos funcionários mais novos para a prática da indexação.

Rubi e Fujita (2012, p. 220) destacam que

O Manual de Indexação deve ser elaborado em ordem lógica de etapas a serem seguidas para o tratamento temático da Informação,

fornecendo as regras, as diretrizes e os procedimentos para o trabalho do indexador e, principalmente, conter os elementos constituintes da política de indexação adotada pelo sistema de recuperação da informação.

Neste contexto e independentemente do tipo de organização e do documento indexado, as autoras Rubi e Fujita (2012) apresentam os principais pontos que um manual de indexação deve apresentar:

- Identificação da organização;
- Infraestrutura;
- Identificação da comunidade usuária;
- Conhecimento do perfil do usuário;
- Formação do indexador;
- Elementos da política de indexação;
- Cobertura de assuntos;
- Seleção de documentos;
- Tipos de materiais;
- Qualidades da indexação (especificidade, exaustividade, concordância e correção);
- Processo de indexação (análise de assunto, o processo de leitura documentária para análise de assunto, identificação de conceitos, seleção de conceitos e tradução dos conceitos);
- Escolha da linguagem;
- Sistema de recuperação da informação (capacidade de revocação e precisão do sistema, estratégia de busca, forma de saída e avaliação do sistema)

Etapa de avaliação da política de indexação.

Diante do que foi exposto referente ao estabelecimento de políticas e à utilização de manuais, disserta-se nas subseções a seguir sobre os princípios da indexação, seu estabelecimento como uma política e sua formalização em moldes de manuais utilizados em unidades de informação, especificamente em Coordenadorias de Comunicação Social em ambientes universitários.

3.1 Princípios da indexação: um panorama histórico da análise e representação de assuntos

No contexto do TTI, a prática da Indexação compreende na análise, síntese e representação do documento tratado. Com o aumento das publicações periódicas e da literatura técnico-científica, identificou-se a necessidade de criar mecanismo de organização e representação do conteúdo, assim, a prática da indexação teve um significativo crescimento.

De acordo com as autoras Silva e Fujita (2004), a evolução no processo do TTI abriu espaço para a área da Documentação ser oficializada como uma disciplina, a qual disponibiliza teorias, metodologias e práticas para operacionalizar e otimizar o processo do tratamento da informação.

A prática da indexação surgiu a partir da elaboração de índices como instrumentos para armazenar e recuperar a informação registrada em diversos suportes. Sua utilização data-se no Século II a.C. com a produção das tábuas de argila, nas quais foram encontradas resumos de livros antigos que os representavam e permitiam o acesso aos seus conteúdos.

Sobre a história da indexação, as autoras Silva e Fujita (2004, p. 138) afirmam que

Na Biblioteca da Alexandria, organizada pela classificação de Calímaco, seu catálogo era arranjado em ordem alfabética de autores e subordinados a assuntos mais gerais. Várias obras, principalmente as histórias e peças dos grandes dramaturgos na época, eram condensadas.

Ainda neste contexto histórico, no Século II, a publicação da obra *De Libris Propriis Liber* pelo estudioso Cláudio Galeno impulsionou a criação dos primeiros guias para a criação de índices de assunto. No período do Século V, a publicação da obra anônima *Apothegmata* marcou o início da construção de capítulos arranjados em tópicos, os quais permitiam a localização de suas partes (SILVA e FUJITA, 2004).

O Século VI foi marcado pela construção de catálogos de livros, nos mosteiros os copistas escreviam nas margens dos documentos algumas palavras ou parágrafos que descreviam o assunto abordado pelo documento, essa prática facilitar a localização do conteúdo abordado no documento, no entanto, cada copista aplicava uma técnica diferente para tal processo o que prejudicava a qualidade da indexação.

De acordo com a literatura, a consistência da atividade de indexação se deu pelo investimento dos estudiosos: Cruden, o qual indexou a Bíblia Inglesa no século XVII, e Johnson, que no século XVIII indexou a língua inglesa estabelecendo termos para a sua entrada.

Segundo Silva e Fujita (2004, p. 139-140)

Até o surgimento da imprensa, os índices eram a única forma de acesso aos livros encontrados nas bibliotecas dos mosteiros, a partir do registro dos livros. A partir de então, houve um significativo aumento da literatura que impulsionou o aparecimento de várias listas com diferentes finalidades.

A literatura registra que o aprimoramento da técnica indexação teve seu início com o aparecimento das publicações periódicas, sendo que no Século XIX encontra-se sua grande fase, pois neste período foram publicadas obras muito importantes que impulsionaram os estudos sobre o tema, destaque para: *An Alphabetical Index to Subjects Trated in the Review and other Periodicals* na Universidade de Yale e a criação do *Poole's Index* por Willian Fredrick Poole; Classificação Decimal por Melvil Dewey e o *Reader's Guide to Periodical Literature* por H. W. Wilson.

Outros estudiosos que merecem destaque na área da documentação são: Paul Otlet e Henri La Fontaine, os quais desenvolveram em 1892 o *Office International de Bibliographie* na cidade de Bruxelas. Ainda, Silva e Fujita (2004, p. 141) afirma que

Os principais instrumentos de organização documentária criados, foram os sistemas de classificação bibliográfica com destaque para Classificação Decimal Universal (CDU), os estudos para criação de sistemas de classificatórios realizados em 1929 e 1933 por H. G. Bliss e R. S. Ranganathan, a Classificação Decimal de Dewey (CDD), além dos repertórios e catálogos bibliográficos.

Na atualidade, a indexação é conhecida como o processo que compreende a organização e a representação de conceitos de um documento, permitindo assim sua posterior recuperação. No entanto, este conceito surgiu a partir da elaboração de índices, como já citado anteriormente.

Na literatura, o conceito de indexação é visto, sob a perspectiva teórica e metodológica, por duas correntes: a francesa e a inglesa. Em cada vertente, a indexação é caracterizada de maneira distinta, mas seu destino final é o mesmo o de otimizar o tratamento e a recuperação da informação.

Conforme apresenta Gardin (1981, p. 29), a corrente francesa adota a expressão “Análise Documentária” a conceituando como “[...] um conjunto de procedimentos

efetuados com a finalidade de expressar o conteúdo de documentos científicos, sob formas destinadas a facilitar a recuperação da informação”. Além do pesquisador Gardin, as autoras Silva e Fujita (2004, p. 136) indicam outros seguidores da linha francesa: “[...] Chaumier, Kobashi, Smit, Tálamo, Ginez de Lara, Cintra, Cunha, Guimarães, Fujita, Gil Leiva, Ruiz Perez, Pinto Molina, entre outros”. Esta linha dedica seus estudos para a geração de **produtos** documentários (índices, tabelas de classificação por assunto, entre outros).

Chaumier (1988, p. 63) afirma que a “Indexação é parte mais importante da análise documentária, conseqüentemente, é ela que condiciona o valor de um sistema documentário”. Ainda de acordo com o autor, o ato de indexar é caracterizado como a “[...] operação que consiste em descrever e caracterizar um documento, com o auxílio da representação dos conceitos nela contidos”.

Na visão da autora Kobashi (1996, p. 9) “Na indexação, procura-se obter um grau ainda maior de compactação do texto-base: do processo de segmentação resultam fragmentos que procuram caracterizá-lo por meio de palavras ou de sintagmas”. Seguindo a mesma linha, Pinto Molina (1993, 208) indica que a indexação “[...] é a técnica de caracterizar o conteúdo de um documento [...] retendo as ideias mais representativas para vinculá-las a termos de indexação adequados”.

Já a corrente inglesa foca seus estudos no **processo** da indexação. De acordo com Borko e Bernier (1978, p. 8), a indexação é “o processo de analisar o conteúdo informacional dos registros do conhecimento e sua expressão na linguagem do sistema de indexação”.

Os principais autores desta linha, de acordo com as autoras Silva e Fujita (2004, p. 137) são: “[...] Foskett, Lancaster, Campos, Van Slype, Farrow, entre outros”. Lancaster (2004, p. 1) afirma que “os processos de indexação identificam o assunto que trata o documento [...] e ela atua em dois momentos fundamentais: na leitura e na representação dos termos selecionados”. Para Van Slype (1991, citado por SILVA E FUJITA, 2004, p. 137) a indexação é “a operação que consiste em enumerar os conceitos sobre os quais trata um documento e representa-los por meio de uma linguagem combinatória: lista de descritores livres, listas de autoridades e os thesaurus de descritores”.

Com base na corrente teórica inglesa, Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) publicou em 1992 a tradução da primeira norma elaborada sobre a temática de

documentos elaborada pelo *World Information System for Science and Technology* (UNISIST).

De acordo com a publicação da ABNT 12676 (1992, p. 2), a operação de indexar “[...] é o ato de descrever o conteúdo de um documento com termos representativos dos seus assuntos e que constituem uma linguagem de indexação”.

Apesar das divergências teóricas existentes entre a corrente francesa e a inglesa, entende-se, portanto, que a indexação é um processo da Análise Documentária que identifica o conteúdo do documento e tem como principal objetivo a organização e a representação de conceitos de um documento, permitindo assim sua posterior recuperação.

Assim, concorda-se com o autor Esteban Navarro (1999, p. 70) ao afirmar detalhadamente que

A indexação consiste em um processo destinado a identificar e descrever ou caracterizar o conteúdo informativo de um documento mediante a seleção das matérias sobre as quais versa (indexação sintética) ou dos conceitos presentes (indexação analítica) para sua expressão da língua natural em sua reunião em índice, com o objetivo de permitir posterior recuperação dos documentos pertencentes a uma coleção documental ou conjunto de referências documentais como resposta a uma demanda acerca do tipo de informação que este contém.

Após uma exploração da literatura, Silva e Fujita (2004) identificaram três divisões teóricas e metodológicas no contexto da indexação: a indexação alfabética de assunto; a indexação coordenada e a indexação automática.

A indexação alfabética de assunto, também denominada de catalogação de assunto, está relacionada à construção de cabeçalhos de assuntos. Lancaster (2004, p. 6) expõe que esta prática é a descrição do conteúdo de um documento em um ou vários termos de indexação, os quais “[...] servem de pontos de acesso mediante os quais um item é localizado e recuperado [...]”.

Segundo Silva e Fujita (2004) os principais estudos teóricos neste ramo foram dedicados pelos autores: Cutter, Foskett, Kaiser, Ranganathan, Coates, Metcalfe, Lynch, Farradane, Craven, Austin, entre outros. A construção de cabeçalhos de assuntos que nortearam os estudos para a representação alfabética de assuntos.

A indexação coordenada “[...] caracteriza-se pela composição de assunto usada para representar o conteúdo informacional de um documento.” (SILVA e FUJITA, 2004, p. 145), nas palavras do autor Robredo (1986, p. 80) este ramo fundamenta-se

na suposição de que o conteúdo substancial de um documento e de uma pergunta podem ser representados com suficiente precisão e de maneira suficientemente completa mediante um certo número de descritores ou palavras-chave, explícita ou implicitamente contidos no documento ou na pergunta.

Ainda, a indexação coordenada pode ser dividida em pré e pós-coordenada, o momento da combinação de termos utilizados para representar o documento é o que as diferenciam, sendo que na primeira os termos são combinados na elaboração de índices e na segunda os termos são combinados formando o termo de busca para a recuperação do documento.

Na indexação automática, que teve seu início registrado pela produção do índice *Keyword in Context* (KWIC) desenvolvido por Luhn em 1958, a indexação é realizada por meio da rotação automática das palavras significativas dos títulos.

Segundo Silva e Fujita (2004, p. 145)

a indexação automatizada seria, portanto, aquela resultante do trabalho intelectual de um profissional para a checagem do valor dos termos atribuídos a um documento por um programa de computador.

Dentre as divergências entre os autores com vistas às etapas da indexação, Rubi (2008, p. 27) expõe em sua tese que todas são pautadas basicamente em três operações:

- análise: leitura e segmentação do texto para identificação e seleção de conceitos;
- síntese: construção do texto documentário com os conceitos selecionados. Está relacionada especificamente à elaboração de resumos;
- representação: por meio de linguagens documentárias.

Com base no capítulo elaborado pelas autoras Boccato e Rubi (2013), intitulado “Os desafios do bibliotecário no tratamento temático da informação: entre o ideal e o real no fazer cotidiano profissional”, destaca-se no Quadro 5 alguns fatores que interferem na qualidade da indexação:

Quadro 5 – Alguns fatores que interferem na qualidade da indexação.

FATORES	DESCRIÇÃO
Fatores ligados ao indexador	Conhecimento do assunto; ciência das necessidades dos usuários; experiência; capacidade e compreensão de leitura;
Fatores ligados ao documento	Conteúdo temático; complexidade; língua e linguagem;
Fatores ligados à Linguagem Documentária	Especificidade; ambigüidade ou imprecisão; qualidade do vocabulário de entradas; qualidade da estrutura; disponibilidade de instrumentos auxiliares;
Fatores ligados ao processo	Tipo de indexação; regras e instruções; produtividade exigida; exaustividade da indexação;
Fatores ambientais	Calefação/refrigeração; iluminação; ruído, entre outros.

Fonte: Elaborado pela autora.

Para este estudo, destaque para os “fatores ligados à linguagem documentária”, mais especificamente a disponibilidade de **instrumentos** que influenciam na qualidade da indexação. Assim, detalha-se na subseção 3.2 a seguir a importância do estabelecimento de uma **política de indexação** como uma decisão administrativa, bem como os principais elementos indicados para compor tal política para o tratamento temático de documentos.

3.2 Política de indexação: diretrizes para Coordenadorias de Comunicação Social em ambientes universitários

Antes de detalhar a importância do estabelecimento de uma política de indexação, bem como os elementos que podem a compor, faz-se necessário destacar

que qualquer objeto pode ser indexado, ou seja, reduzido a representações conceituais que facilitem seu armazenamento e recuperação em bases de dados. Se aceitarmos essa premissa, podemos indexar o texto impresso ou o digital, áudio (música, discurso ou som ambiente), imagem fixa (fotografia, cartaz, quadro, etc.), imagem em movimento (filme, spot de publicidade, etc.), obra de arte (escultura, cerâmica), arquitetura (ponte, fábrica, igreja, etc.) ou um produto industrial (selo). [...] Da mesma forma, podemos indexar parágrafos, títulos, resumos, artigos de revistas, livros, relatórios, sons de guerra, da floresta, comerciais de rádio e filmes. Além disso, em geral, o tamanho do objeto indexado não tem relação direta com o número de palavras-chave, assuntos ou descritores empregados em sua representação. (LEIVA e FUJITA, 2012, p. 65)

Neste contexto, destaque para particularidades sócio-organizacionais e comunicacionais das Coordenadorias de Comunicação Social (CCSs) em ambientes universitários que utilizam instrumentos da área de Comunicação para a seleção de informações pertinentes à instituição e disseminação para sua comunidade usuária, como por exemplo, o *clipping*.

De acordo com a autora Carneiro (1985, p. 221), a política de indexação

deve servir como um guia para tomada de decisões, deve levar em conta os seguintes fatores: características e objetivos da organização, determinantes do tipo de serviço a ser oferecido; identificação dos usuários, para atendimento de suas necessidades de informação e recursos humanos, materiais e financeiros, que delimitam o funcionamento de um sistema de recuperação de informações.

Rubi (2004, p. 20) completa a afirmação de Carneiro explicando que “[...] a política de indexação não deve ser vista como uma lista de procedimentos a serem seguidos, e sim uma filosofia que reflete os interesses e objetivos da biblioteca” e/ou unidade de informação.

Ainda na visão da autora Rubi (2009, p. 83-84)

A política de indexação deve ser compreendida como uma decisão administrativa que reflita os objetivos da biblioteca, identificando condutas teóricas e práticas das equipes envolvidas no tratamento da informação da biblioteca para definir um padrão de cultura organizacional coerente com a demanda da comunidade acadêmica interna e externa. Além disso, a política de indexação deve estar

descrita e registrada em manuais de indexação que possa ser constantemente avaliada e modificada, se preciso.

Na mesma linha, Fujita (2012, p. 17) afirma que

A política de indexação não deve ser vista como uma lista de procedimentos a serem seguidos, e sim um conjunto de decisões que esclareçam os interesses e objetivos de um sistema de informação e, particularmente, do sistema de recuperação da informação. A política decide não só sobre a consistência dos procedimentos de indexação em relação aos efeitos que se necessita obter na recuperação mas, principalmente, sobre a delimitação de cobertura temática em níveis qualitativos e quantitativos tendo em vista os domínios de assuntos e as demandas dos usuários.

Ainda de acordo com a autora,

A política de indexação pode ser determinada em um sistema de armazenagem e recuperação da informação pela seleção de tipos de documentos a serem indexados, procedimentos de análise e representação de assuntos, aspectos qualitativos da indexação como precisão, especificidade, exaustividade e revocação, instrumentos de controle de vocabulário tais como linguagens documentárias ou opção por trabalhar com linguagem natural, além da avaliação da indexação pela consistência e pela recuperação. Todos esses aspectos, entretanto, ganham significado quando aplicados ao contexto de um sistema de armazenagem e recuperação da informação que possui finalidades e objetivos e abriga condições em seu ambiente quanto à natureza da informação produzida e solicitada, bem como características da comunidade de usuários. (FUJITA, 2012, p. 22)

Ao estabelecer uma política de indexação Carneiro (1985, p. 222) indica que alguns requisitos devem ser observados

- a identificação da organização à qual estará vinculado o sistema de indexação;
- a identificação da clientela a que se destina o sistema;
- os recursos humanos, materiais e financeiros.

Kobashi (1994) destaca que a política de indexação está condicionada as características a seguir:

- Necessidades do usuário
- Instituição onde se desenvolve a política;
- Documento tratado;
- Recursos utilizados para a prática da indexação (humanos, físicos e financeiros);
- Produtos e serviços disponíveis na unidade de informação;
- Relação custo/desempenho para desenvolver a indexação.

Com base na obra Carneiro (1985), as autoras Rubi e Fujita (2003, p. 68), indicam alguns elementos que podem conter uma política de indexação, os quais serão apresentados no Quadro 6 a seguir:

Quadro 6 – Elementos da política de indexação.

ELEMENTOS	DESCRIÇÃO
“Cobertura de assuntos”	Cobertura de assuntos pelo sistema utilizado e possibilita identificar as áreas que necessitam de maior aprofundamento;
“Seleção e aquisição dos documentos-fonte”	Seleção dos documentos que serão inseridos no sistema, incluindo a extensão da cobertura de assunto e a qualidade dos documentos que serão inclusos no sistema;
“Processo de indexação”	Composto por etapas que influenciarão no processo de recuperação da informação, são elas: -“Nível de exaustividade”: Os documentos serão indexados com termo suficientes para abranger completamente o conteúdo, tornando o material tratado mais acessível e, conseqüentemente, atendendo a demanda dos usuários; - “Nível de especificidade”: A especificidade dos termos deve estar de acordo com o Vocabulário Controlado que o norteia, fazendo assim o uso de termos mais apropriados para a representação, ou seja, [...] “um tópico deve ser indexado sob o termo mais específico que o abranja completamente”. (LANCASTER, 2004, p. 34);
“Escolha da linguagem”	A escolha da linguagem de indexação influencia diretamente no desempenho do sistema de recuperação da informação, podendo optar tanto pela utilização de uma linguagem controlada quanto pela utilização de uma linguagem natural;
“Capacidade de revocação e precisão do sistema”	Eficiência e eficácia na recuperação de documentos relevantes e desejáveis pelo usuário;
“Estratégia de busca”	Deve-se decidir como será a busca dos documentos indexados, pelo próprio usuário o não (delegada ou não);
“Tempo de resposta do sistema”	Estabelecimento do tempo no processo de recuperação da informação, desde seu pedido até seu efetivo fornecimento de resposta;
“Forma de saída”	É o formato da apresentação do documento buscado, “Deve-se verificar qual a preferência do usuário quanto à apresentação dos resultados” (RUBI e FUJITA, 2003, p.69);
“Avaliação do sistema”	Destina a identificação da satisfação das efetivas necessidades dos usuários do sistema.

Fonte: Elaborado pela autora.

Rubi e Fujita (2003) destacam que a política de indexação participa de dois contextos que se complementam: “sociocognitivo do indexador” e o “físico de trabalho

do indexador e dos gerentes – o sistema de informação”. O primeiro contexto diz respeito aos procedimentos descritos no manual de indexação, a política de indexação, a linguagem documentária utilizada com vistas a recuperação da informação. O segundo refere-se ao contexto físico que permeia o indexador (ambiente, software, entre outros).

O uso das tecnologias de informação disponíveis atualmente e o reconhecimento de diferentes tipos de unidades de informação, como por exemplo, as CCSs, exigiram dos profissionais que elaboram as políticas de indexação a busca por elementos mais específicos que abrangessem essa nova realidade informacional.

Assim, com base nas obras de Foskett (1973) e de Guimarães (2000), a autora Rubi (2008) indica outros elementos que podem compor uma política de indexação:

- **Capacidade de consulta a esmo (*browsing*):** refletir a respeito da interface do sistema de busca utilizado pela organização;
- **Garantia literária (*literary warrant*):** garantia de o sistema apresentar o conteúdo indexado;
- **Formação do indexador:** atualização contínua do indexador referente aos assuntos dos documentos indexados.

Em sua Tese de Doutorado a autora Rubi (2008, p. 47) cita os autores Olson e Boll (2001), os quais indicam outros elementos para compor uma política de indexação:

- **Adequação:** tradução do assunto tratado no documento em termos adequados e pertinentes;
- **Exaustividade:** quantidade de conceitos que representarão o conteúdo do documento;
- **Especificidade:** tradução do conteúdo tratado para conceitos adequados. Condicionado por três fatores: “a especificidade e a revocação do vocabulário; a especificidade de sua aplicação e a especificidade do termo no contexto da indexação”;
- **Consistência:** tradução dos conceitos em termos consistentes, refletindo coerentemente o conteúdo do documento;

Fujita (2012, p. 78) expõe que a garantia da qualidade tanto do processo quanto da indexação é influenciada pelos elementos:

- **Exaustividade:** este indica a quantidade de descritores a serem utilizados para representar o conteúdo do documento indexado;

- **Consistência:** este se relaciona com a concordância na representação da informação por profissionais diferentes que realizam a indexação de um mesmo documento;
- **Especificidade:** este indica o grau de especificidade do descritor que será utilizado para representar o conteúdo do documento indexado, este elemento é influenciado tanto pela experiência do indexador quanto pelos descritores ou assuntos que compõem a linguagem de indexador utilizada pelo sistema;
- **Correção:** este se relaciona com a ausência de erros no processo de indexação, seja pela omissão seja pela inclusão indevida de um descritor para representar o documento;

No contexto dos SRIs, Lancaster (2004) indica que para garantir sua qualidade os profissionais devem atentar-se periodicamente para algumas tarefas:

- Mapear a exaustividade sobre um determinado assunto para evitar a duplicidade de termos;
- Realizar simulações de recuperação de documentos para determinados assuntos para identificar se há a recuperação precisa e relevante da informação;
- Estudar a qualidade dos resumos para recuperação precisa dos documentos;
- Medir a atualidade dos itens disponíveis para a recuperação.

Diante do exposto, entende-se que os elementos de uma política de indexação devem ser construídos de acordo as características de cada organização e segundo Rubi (2004, p. 17)

a política de indexação, especificamente, é uma decisão administrativa indispensável a um sistema de recuperação da informação, pois somente depois de seu estabelecimento é que o sistema em questão poderá definir suas características principais.

Alem disso, as autoras Fujita, Rubi e Boccato (2009, p. 3) afirmam que

A política de indexação torna-se importante porque visa à gestão da informação registrada de modo a dar visibilidade na recuperação, além de identificar condutas teóricas e práticas das equipes de tratamento da informação documentária envolvidas para definir um padrão de cultura organizacional coerente com a demanda da comunidade acadêmica interna e externa. Nesse sentido, é procedente a observação quanto ao nível de influência da interação sociocognitiva dos profissionais com o contexto de tratamento da informação documentária na tarefa de indexação.

Neste contexto, Fujita (2012, p. 22) ressalta que

O registro da política de indexação em um manual é fundamental não só para a uniformidade de condutas, processos e normas, mas,

também, para garantir a avaliação futura com base no que está registrado.

A partir dos elementos indicados, ressalta-se que a política de indexação deve ser construída a partir das peculiaridades de cada instituição. Dessa maneira, o registro em manuais oficializa e sistematiza a atividade de indexação, bem como norteia o trabalho do profissional garantindo a qualidade de todo o processo do tratamento temático de documentos.

Diante do aporte teórico dissertado até o presente, aborda-se na seção subsequente a metodologia utilizada para o desenvolvimento desta pesquisa, apresentando detalhadamente os procedimentos adotados para a realização das coletas de dados, bem como os instrumentos utilizados para a tal realização.

4 METODOLOGIA

Explana-se nesta seção sobre a metodologia utilizada para o desenvolvimento desta pesquisa, elencando os procedimentos metodológicos da abordagem sociocognitiva, descrevendo os processos das coletas de dados com a aplicação dos instrumentos: o questionário técnico-organizacional e protocolo verbal em grupo, tendo em vista o objetivo específico de “analisar os resultados obtidos com a aplicação do PVG com vistas ao fortalecimento e ao embasamento da formulação de política de indexação para CCSs em ambientes universitários que realizam o registro de diversos documentos, principalmente, o *clipping*.”.

Esta pesquisa, de acordo com sua finalidade, é de caráter teórico-aplicado ao se debruçar em estudos disponíveis na área da Análise e Representação da Informação e indicar aplicação no processo de indexação de assuntos.

De acordo com os objetivos estabelecidos, esta pesquisa possui natureza exploratória e descritiva envolvendo os procedimentos de coletas de dados de ordem a compreender, descrever e aprimorar o processo de indexação de assuntos em sistemas de recuperação da informação de CCSs em ambientes universitários.

Esta pesquisa encontra-se articulada ao projeto de extensão “Organização e gestão da inovação em processos e produtos informacionais para a comunicação na UFSCar”, coordenado pela Profa. Dra. Vera Regina Casari Boccato, tendo sido submetido e aprovado pela Pró-Reitoria de Extensão da Universidade Federal de São Carlos (ProEx/UFSCar), no Edital 2010 de Apoio as Atividades de Extensão, no Programa de Divulgação Científica, Comunicação e Inclusão Social, com início das atividades em março de 2010.

Para o desenvolvimento dos pressupostos teóricos da literatura realizou levantamento bibliográfico em diversas fontes impressas e eletrônicas sobre as temáticas: Ciência, Tecnologia e Sociedade; Ciência da Informação; Ciências da Comunicação; Interdisciplinaridade; Tratamento Temático da Informação; Política de Indexação; Unidades de Informação; Coordenadorias de Comunicação Social; Sistemas de Recuperação da Informação; Produtos Informacionais; *Clippings*; Procedimentos de Coletas de Dados e Protocolo Verbal.

Ao passo que esta pesquisa tem caráter objetivo e subjetivo, optou-se pelas metodologias quantitativas e qualitativas por entender que “A primeira atua em níveis

da realidade, onde os dados se apresentam aos sentidos” e “A segunda trabalha com valores, crenças, representações, hábitos, atitudes e opiniões.” (MINAYO; SANCHES, 1993, p. 247).

De acordo com Boccato (2009, p. 83) a metodologia quantitativa é

aplicável em pesquisas descritivas que visam realizar o levantamento das características conhecidas de fenômenos, eventos e processos, com o intuito de estabelecer as relações existentes entre variáveis, bem como nas investigações que apresentam relações associativas de causalidades.

Ainda segundo a autora Boccato (2009, p. 83-84) a metodologia qualitativa

trabalha com o universo de interpretações, significados, crenças, valores e atitudes, apresentando estreitas relações com os fundamentos teórico-conceituais advindos do paradigma cognitivo da área de Ciência da Informação, demonstrando a mudança da visão fisicista para a cognitiva, sinalizando o desenvolvimento dos estudos de avaliação centrados no usuário.

Optou-se por utilizar na metodologia a abordagem sociocognitiva, a qual subsidia o diálogo entre distintas áreas do conhecimento e abrange os contextos sociais e culturais que influenciam os sujeitos participantes ao desenvolverem determinado processo.

Dessa maneira, esta pesquisa buscou caracterizar o contexto técnico-organizacional das CCSs pertencentes às universidades federais brasileiras vinculadas à ANDIFES¹⁰ e a CCS/UFSCar, bem como identificar indicadores de diretrizes para a construção de uma política de indexação para as CCSs em ambientes universitários que praticam o tratamento temático de documentos, com destaque para os *clippings*.

Esta pesquisa foi submetida para apreciação, tendo sido aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa em seres Humanos da Universidade Federal de São Carlos (CEP-UFSCar) na reunião do dia 26 de novembro de 2012, sob o parecer nº 153.603.

Ao se considerar a complexidade que envolve a aplicação, a transcrição e a análise dos dados coletados, desenvolveu-se as subseções a seguir para melhor esclarecer os procedimentos adotados nesta pesquisa.

¹⁰ Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES).

4.1 Procedimentos da coleta de dados

As subseções a seguir compõem a descrição detalhada dos procedimentos da coleta de dados adotados para o desenvolvimento da presente pesquisa, a saber: aplicação do questionário técnico-organizacional às CCSs das universidades brasileiras vinculadas à ANDIFES; questionário técnico-organizacional aplicado ao diretor de comunicação e ao profissional indexador de *clippings* CCS/UFSCar; aplicação do protocolo verbal em grupo.

4.1.1 Questionários técnico-organizacionais

A presente pesquisa contou com a elaboração de três questionários técnico-organizacionais, os quais serão detalhados a seguir:

O primeiro questionário técnico-organizacional (APÊNDICE A) foi enviado por *email* aos diretores de comunicação de 54 CCSs das universidades federais brasileiras vinculadas à ANDIFES, sendo composto por 12 questões entre abertas, fechadas e mistas. Este foi construído com base nas obras das autoras Rubi (2008), Boccato (2009) e Dal'Evedove (2010) e teve como principal objetivo de caracterizar o contexto técnico-organizacional das unidades citadas em relação ao registro, ao armazenamento, ao tratamento e à recuperação de documentos, destaque para os *clippings*.

O segundo questionário técnico-organizacional (APÊNDICE B) foi enviado por *email* ao diretor de comunicação da CCS/UFSCar, sendo composto por 15 questões entre abertas fechadas mistas. Este foi construído com base nas obras das autoras Rubi (2008), Boccato (2009) e Dal'Evedove (2010) e teve como principal objetivo caracterizar o contexto técnico-organizacional da unidade citada com vistas à realização do registro, armazenamento, tratamento e recuperação de *clippings*, bem como identificar a importância do tratamento temático desses documentos para a comunidade.

O terceiro questionário técnico-organizacional (APÊNDICE C) foi enviado por *email* ao profissional indexador de *clippings* da CCS/UFSCar, sendo composto por 16 questões entre abertas, fechadas e mistas. Este foi construído com base nas obras das autoras Rubi (2008), Boccato (2009) e Dal'Evedove (2010) e teve como objetivo identificar a utilização, as dificuldades e a importância da política de indexação para o tratamento temático de documentos.

4.1.2 Técnica introspectiva de coleta de dados do Protocolo Verbal

Faz-se necessária, inicialmente, a conceituação do que vem a ser a técnica introspectiva de coleta de dados Protocolo Verbal. Assim, a técnica introspectiva de coleta de dados denominada de Protocolo Verbal é caracterizada pela observação dos processos mentais verbalizados espontaneamente, ou seja,

é uma metodologia qualitativa de coleta de dados introspectivos que consiste na gravação da exteriorização verbal do pensamento de um ou mais indivíduos durante a realização de uma tarefa. O “Pensar alto” do sujeito é gravado e transcrito literalmente (RUBI; FUJITA, 2010, p. 138)

De acordo com estudos da autora Fujita (2009), a metodologia de Protocolo Verbal é usualmente aplicada às áreas da Psicologia Cognitiva e da Educação com a finalidade de observar e investigar processos mentais de representação e uso estratégico da informação.

Na aplicação da técnica do “Pensar alto” cabe destacar os estudos desenvolvidos pelos autores: Ericsson e Simon (1987), Nardi (1993; 1999), Fujita (1999; 2003; 2006; 2009), Rubi (2004), Gonçalves (2008), Boccatto (2009) e Dal`Evedove (2010). Os autores proporcionaram embasamento teórico-prático para o andamento da desta pesquisa.

Os moldes de coleta de dados dos autores Ericsson e Simon (1987), em coletar informações introspectivas na realização de qualquer tipo de tarefa, fundamentaram duas modalidades do Protocolo Verbal: Protocolo Verbal em Grupo (PVG) e Protocolo Verbal Interativo ou Individual (PVI).

Os estudos desenvolvidos por Nardi (1993; 1999) inovou com a adaptação da técnica do Protocolo Verbal na aplicação em grupos de pessoas envolvendo leituras colaborativas e inserção da pesquisadora participante na observação dos processos mentais.

Fujita (1999; 2003; 2006; 2009) foi a pioneira ao trazer essa técnica para a área da Ciência da Informação, mais especificamente para o contexto das Linguagens Documentárias. A autora aplicou a técnica para a observação dos procedimentos de leitura documentária de indexadores. Os diagnósticos permitiram identificar que os indexadores utilizavam estratégias metacognitivas de leitura.

Estudos desenvolvidos por Rubi (2004), demonstraram a aplicabilidade da metodologia do Protocolo Verbal na construção de políticas e manuais de indexação ao se ter acesso ao conhecimento externalizado do profissional no momento da indexação de documentos.

Ainda no contexto de políticas de indexação, a autora Gonçalves (2008) utilizou a técnica do Protocolo Verbal em Grupo para diagnosticar a percepção de usuários integrantes de grupos de pesquisa nas áreas de Ciências Biológicas, Exatas e Humanas com relação à indexação. O uso da técnica permitiu fazer um estudo da realidade do usuário em seus diferentes contextos.

A autora Boccato (2009) fez o uso da técnica para investigar avaliação do uso de linguagem documentária alfabética de catálogos coletivos em áreas científicas especializadas na perspectiva das bibliotecas universitárias e no contexto sociocognitivo de bibliotecários indexadores e usuários.

Dal'Evedove (2010) com o uso da técnica do Protocolo Verbal voltou-se para analisar ações cotidianas dos profissionais no fazer do processo de tratamento temático da informação, em contexto de bibliotecas universitárias pela perspectiva sociocultural.

Diante do arcabouço teórico disponibilizados pelos autores supracitados, entende-se que o uso da técnica introspectiva de coleta de dados do Protocolo Verbal permite a análise sociocognitiva por diferentes perspectivas e contextos.

Recuperando as definições e explicações acerca da técnica introspectiva de coleta de dados do Protocolo Verbal, Fujita (2009, p. 51) indica que

Essa técnica consiste em analisar todo processo de verbalização do participante enquanto realiza sua atividade, com o mínimo de interação com o pesquisador. Essa exteriorização é gravada e transcrita literalmente, produzindo protocolos verbais. Protocolos são, geralmente, definidos como relatos verbais dos processos mentais conscientes dos informantes.

Ainda conforme Fujita (2009) a técnica do Protocolo Verbal permite o acesso ao conhecimento processual do participante ao desenvolver certa atividade, fornecendo uma melhor reflexão por parte do pesquisador dos processos desenvolvidos pelo sujeito participante.

Com base nas obras dos autores Nardi (1999) e Ericsson e Simon (1987), a autora Rubi (2004, p. 38) indica que o Protocolo Verbal como evento social

fornece informações sobre passos de processamento individual, tais como verbalizações espontâneas, sequência de movimentos com os

olhos, exteriorizando seus processos mentais e mantendo as sequências das informações processadas.

Para a autora Boccato (2009, p. 133)

A técnica do protocolo verbal, visto pela abordagem sociocognitiva, tem como enfoque o sujeito no momento da realização de uma determinada atividade e sua cognição em relação ao seu contexto de produção. Referente ao bibliotecário indexador, o interesse é o tratamento temático da informação, especificamente a indexação e o uso que fará da linguagem documentária durante a representação da informação. Pela perspectiva do usuário, o enfoque é a recuperação da informação por assunto, por meio do uso da linguagem na busca de suas necessidades informacionais interagindo com seu meio ambiente.

A autora acredita que a aplicação da técnica do Protocolo Verbal permite considerar opiniões e observações dos sujeitos participantes na realização de uma atividade em diferentes contextos e das variáveis que os influenciam.

Ainda, sobre as diferentes perspectivas dos participantes e suas interações sociais que a técnica do Protocolo Verbal permite observar, a autora Dal'Evedove (2010, p. 157) considera que

os atos conscientes dos sujeitos tendem a contribuir solidamente para as explanações e interlocuções conscientes mediante interação social, posto que esta modalidade de Protocolo Verbal, vista pela abordagem sócio-cognitiva, aborda os sujeitos no momento de uma determinada atividade e seus processos cognitivos em relação ao contexto de produção.

Ao considerar diferentes perspectivas, a autora Rubi (2008, p. 29) apresenta que a técnica do Protocolo Verbal permite “[...] tanto o estudo na perspectiva cognitiva (protocolo verbal individual) quanto na perspectiva sociocognitiva (protocolo verbal em grupo)”.

Assim, para enriquecer os dados a serem analisados e explorados nesta pesquisa optou-se por utilizar a modalidade da técnica do Protocolo Verbal em Grupo (PVG), a qual será detalhada na subseção a seguir.

4.1.2.1 Protocolo Verbal em Grupo

A autora Nardi (1999) adaptou a técnica do Protocolo Verbal Individual (PVI), nos moldes de Ericsson e Simon (1987), para observação da cognição com grupos de pessoas, denominando-o de Protocolo Verbal em Grupo (PVG). Para as autoras Rubi e Fujita (2010, p. 138)

O protocolo verbal em grupo consiste na reunião de pessoas (sujeitos participantes e pesquisador) para a leitura de um texto e discussão de temas suscitados pelo mesmo. Nesse caso, o pesquisador interage como um dos sujeitos participantes com uma única função a mais, controlar o gravador.

Assim, subsidiados por Rubi (2004), detalha-se a seguir os procedimentos de coletas de dados para a aplicação do PVG:

I. Procedimentos anteriores à coleta de dados do PVG

- Definição do universo de pesquisa

Optou-se por estudar a CCS/UFSCar, campus São Carlos, partindo do pressuposto que, por realizarem o registro de *clippings*, fazem o trabalho de indexação desses itens. Assim, foi contatado o diretor de comunicações responsável e confirmado que realizam tal procedimento antes de disponibilizar para a comunidade interna e externa da universidade.

- Seleção dos indivíduos participantes

Foi contatado o diretor de comunicações, com o profissional indexador de *clippings*, um aluno de graduação da universidade (representante da comunidade interna) e um ex-aluno de graduação (representando a comunidade externa) informando sobre o desenvolvimento da presente pesquisa e sobre importância em tê-los como participantes e colaboradores.

- Seleção do material escolhido

Foi selecionado para a realização do PVG um trecho do texto “Política de indexação” (ANEXO B), intervalo entre as páginas 108-118 para evitar uma leitura extensa, publicado pela pesquisadora Milena Polsinelli Rubi como capítulo do livro

intitulado “Política de indexação”, lançado em 2012 pelos editores Isidoro Gil Leiva e Mariângela Spotti Lopes Fujita.

Referência

RUBI, M. P. Política de indexação. In: LEIVA, I. G.; FUJITA, M. S. L. (Eds.). **Política de indexação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Oficina Universitária, 2012. Cap. 3. p. 107-120.

- Definição da tarefa de pesquisa

Leitura do texto selecionado e posterior discussão desenvolvida pelos participantes. A pesquisadora atuou moderadamente junto aos participantes na discussão do texto. Ficou responsável pela organização do desenvolvimento da atividade, bem como, estimular contribuições individuais dos participantes.

II. Procedimentos durante a coleta de dados do PVG

- Gravação e discussão do texto pelo grupo participante

A pesquisadora distribuiu o texto aos participantes, a saber: diretor de comunicações, profissional indexador de *clippings*, aluno de graduação (comunidade interna) e ex-aluno de graduação (comunidade externa), solicitou que fosse feita uma leitura atenta e silenciosa. Toda a discussão foi gravada, com o auxílio de um aparelho de MP3, e posteriormente transcrita na íntegra.

III. Procedimentos após o término à coleta de dados do PVG

- Transcrição na íntegra dos dados coletados com identificação das falas individuais.

- Leitura detalhada dos dados coletados para a construção das categorias de análise

- Construção das categorias de análise

- Volta aos dados coletados para retirar trechos da discussão que exemplifique cada categoria

Ressalta-se que os nomes dos sujeitos utilizados nas transcrições são fictícios, a fim de manter o sigilo sobre a identidade dos participantes.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Prospectou-se, como objetivo geral desta pesquisa, investigar a realidade organizacional e comunicacional das CCSs em ambientes universitários e, a partir dos resultados obtidos, contribuir para o estabelecimento de diretrizes na construção de uma política de indexação que otimize o tratamento temático de *clippings*, na perspectiva dessas unidades de informação.

Nas subseções serão apresentados os resultados provenientes da aplicação do questionário técnico-organizacional aos diretores/responsáveis pelas CCSs das universidades federais brasileiras vinculadas ao ANDIFES (APÊNDICE A), ao diretor de comunicação (APÊNDICE B) e ao profissional indexador de *clippings* (APÊNDICE C) colaboradores da CCS/UFSCar, bem como análise do Protocolo em Grupo realizado com o diretor de comunicações responsável pela CCS/UFSCar, com o profissional indexador de *clippings*, um aluno de graduação da universidade (representante da comunidade interna) e um ex-aluno de graduação (representando a comunidade externa), com o objetivo de caracterizar o contexto histórico-técnico-organizacional das unidades citadas.

Para tanto, os dados coletados permitiram reunir um importante e relevante conjunto de informações que motivaram a análise reflexiva dos resultados obtidos, com vistas à verificação e validação dos objetivos propostos nesta pesquisa.

5.1 Análise das respostas do questionário técnico-organizacional aplicado às CCSs/ANDIFES

O convite para participar desta pesquisa foi enviado para cinquenta e quatro CCSs das universidades federais brasileiras vinculadas à ANDIFES aos *emails* dos diretores/responsáveis por estas unidades, cabe ressaltar que para cada envio foi respeitado o limite de um mês para o retorno do questionário respondido. O primeiro convite foi enviado no dia 08/08/2012, para este obteve-se retorno de dois questionários respondidos. O segundo convite foi enviado no dia 27/02/2013, para este obteve-se retorno de quatro questionários respondidos. O terceiro e último convite foi enviado no dia 01/09/2013, para este obteve-se o retorno de seis questionários respondidos. Totalizando doze questionários respondidos, representando 22% de participantes desta pesquisa.

Com relação ao *clipping*, todas as CCSs participantes realizam o registro desta ferramenta informacional revelando, assim, um ambiente promissor para a atuação do profissional bibliotecário, com vistas as atividades voltadas para a acessibilidade e democratização informacional (questão 2).

No que diz respeito à maneira de armazenamento dos *clippings*, 17% dos respondentes realizam de maneira impressa, 58% realizam de maneira digital e 25% realizam de ambas as maneiras o armazenamento. Os resultados obtidos refletem o crescente uso das tecnologias de informação para o armazenamento desses documentos. No entanto, no que se refere à recuperação dos *clippings* por parte dos usuários, 33% dos respondentes informam que recuperação dos *clippings* é automatizada e 67% é não-automatizada, indicando, assim, o aprimoramento inconstante e insuficiente dos Sistemas de Recuperação da Informação para CCSs se comparado ao crescente número de publicações disponíveis na sociedade contemporânea (questões 3 e 4).

Ainda em relação à recuperação dos *clippings*, os respondentes apontam que os alunos (graduação e pós-graduação) e os docentes são as categorias de usuários que mais fazem uso do sistema de recuperação. Assim, cabe ressaltar que a indexação dos documentos está condicionada, entre outros fatores, as reais necessidades da comunidade usuária (questão 6).

No que se referem às questões que focalizam a existência de algum tipo de manual, regras e/ou procedimentos pré-definidos pelas unidades no processo de

armazenamento dos *clippings*, observa-se que a maioria das CCSs participantes possuem algum tipo de procedimento pré-definido para tal atividade. No entanto, esses procedimentos estão definidos de maneira informal e não focam especificamente a atividade de indexação dos documentos, apenas norteiam os passos para o armazenamento dos *clippings* no sistema de recuperação (questões 7 e 8).

Na questão do uso de palavras-chave no armazenamento dos *clippings*, 83% dos respondentes não utilizam e 100% dos participantes não possuem uma lista de termos pré-estabelecidos para a extração de palavras-chave do conteúdo do documento armazenado. Com os resultados obtidos observa-se a pouca representação do assunto dos documentos o que interfere na acessibilidade informacional por parte dos usuários (questões 9 e 10).

Com relação a quem realiza o armazenamento dos *clippings* nas CCSs participantes, foram listados os seguintes profissionais: empresa contratada especializada em *clippings*, jornalistas, estagiários e bolsistas de diversas áreas do conhecimento (Jornalismo, Biblioteconomia e Ciência da Informação, Comunicação), bem como servidores técnico-administrativos da universidade. O resultado indica a relevante interação entre diversas áreas do conhecimento permitindo, assim, aos profissionais que atuam nessas unidades informacionais o diálogo e o compartilhamento de idéias (questão 11).

Na questão referente ao campo para recuperação dos *clippings* por parte dos usuários, independentemente da maneira de armazenamento (impresso, digital, impresso/digital) a recuperação desses documentos é feita majoritariamente por meio dos campos: data, título e autor. Com este resultado sugere-se outras possíveis formas de recuperação de documentos, como: assunto, local, tipo, veículo, entre outros, proporcionando aos usuários do sistema maior autonomia e flexibilidade na busca e na recuperação dos documentos (questão 12).

Para melhor visualização dos resultados obtidos com a aplicação do questionário técnico-organizacional aplicado às CCSs/ANDIFES, foi elaborado o Quadro 7 que apresenta a síntese dos resultados obtidos. As questões 1 e 5 não foram apresentada no Quadro 7, haja vista que referiam-se a identificação das coordenadorias participantes da pesquisa e ao sistema de automatizado para o armazenamento e recuperação de *clippings* respectivamente.

Quadro 7 – Síntese dos resultados obtidos com a aplicação do questionário técnico-organizacional aplicado às CCSs/ANDIFES.

QUESTÃO	RESULTADO	ANÁLISE
2) A Unidade realiza o registro de <i>clippings</i> ?	100% dos participantes realizam o registro	Ambiente promissor para a atuação do profissional bibliotecário
3) Como o <i>clipping</i> é armazenado?	17% de maneira impressa 58% de maneira digital 25% de maneira impressa e digital	Crescente uso das tecnologias de informação para o armazenamento desses documentos
4) A recuperação dos <i>clippings</i> é automatizada?	33% automatizada 67% não-automatizada	O aprimoramento inconstante e insuficiente dos SRIs para CCSs
6) Qual(is) as categoria(s) de usuários que utilizam os <i>clippings</i> ?	Alunos (graduação e pós-graduação) e docentes	Investigar as reais necessidades da comunidade usuária
7) Existe algum manual de orientação para o desenvolvimento do armazenamento dos <i>clippings</i> ?	A maioria possui, mas está registrado de maneira informal	Registrar de maneira formal e fazer parte da documentação administrativa da unidade
8) O armazenamento dos <i>clippings</i> é feito de acordo com procedimentos pré-definidos?	A maioria possui, mas está registrado de maneira informal	Registrar de maneira formal e fazer parte da documentação administrativa da unidade
9) No armazenamento dos <i>clippings</i> são utilizados palavras-chave?	100% dos participantes não utilizam	A não utilização interfere na qualidade tanto da representação quanto da recuperação de documentos
10) Possui uma lista de termos pré-estabelecidos para a extração de palavras-chave do conteúdo?	100% dos participantes não utilizam	A não utilização interfere na qualidade tanto da representação quanto da recuperação de documentos
11) Quem realiza o armazenamento dos <i>clippings</i> ?	Empresa contratada especializada em <i>clippings</i> , jornalistas, estagiários e bolsistas de diversas áreas do conhecimento (Jornalismo, Biblioteconomia e Ciência da Informação, Comunicação), bem como servidores técnico-administrativos da universidade.	Relevante interação entre diversas áreas do conhecimento

(continua)

Quadro 7 – Síntese dos resultados obtidos com a aplicação do questionário técnico-organizacional aplicado às CCSs/ANDIFES. (continuação)

QUESTÃO	RESULTADO	ANÁLISE
12) Indique, qual(is) o(s) campo(s) para a recuperação dos <i>clippings</i> :	Majoritariamente por meio dos campos: data, título e autor	Sugerem-se outras possíveis formas de recuperação de documentos, proporcionando aos usuários do sistema maior autonomia e flexibilidade na busca

Fonte: Adaptado de Santos (2012, p. 123).

Os dados obtidos até o momento atende as expectativas iniciais desta pesquisa em investigar a realidade organizacional e comunicacional das CCSs das universidades federais brasileiras vinculadas à ANDIFES. As análises possibilitaram observar que as unidades respondentes realizam o armazenamento dos *clippings*. Todavia, não possuem procedimentos pré-estabelecidos para otimizar, sistematizar e garantir a qualidade, tanto da indexação quanto da recuperação desses documentos.

5.2 Análise das respostas do questionário técnico-organizacional aplicado ao diretor e ao indexador de *clippings* colaboradores da CCS/UFSCar

Os dois questionários respondidos apresentam a caracterização técnica e organizacional da CCS/UFSCar *campi* São Carlos. O primeiro questionário técnico-organizacional, composto por quinze questões, foi respondido pelo diretor de comunicações e o segundo questionário técnico-organizacional, composto por dezesseis questões, foi respondido pelo profissional indexador de *clippings*.

Com as respostas do **primeiro questionário técnico-organizacional**, foi possível realizar a caracterização do contexto sócio-histórico e técnico-organizacional da unidade participante que será tecida a seguir:

A CCS/UFSCar está vinculada à alta administração da universidade, ou seja, o poder decisório da instituição está subordinadamente ligada à Reitoria da UFSCar (questão 1). No entanto, a administração da unidade é participativa e não realiza planejamento anual das suas atividades (questões 3 e 4).

No que se refere às áreas de atuação da CCS/UFSCar, o diretor de comunicações indicou que a unidade possui duas finalidades (questão 2), conforme descritas no Quadro 8 a seguir:

Quadro 8 – Áreas de atuação da CCS/UFSCar, de acordo com o a fala do Diretor de comunicações da CCS/UFSCar.

FINALIDADE	DESCRIÇÃO
Finalidade Geral	“A CCS é responsável pela gestão dos processos de comunicação e fluxo de informações da UFSCar. Seu papel é preservar as diretrizes de Comunicação da Universidade, elaborando estratégias de divulgação que ampliem a inserção da Instituição da mídia nacional e atendam às expectativas de interação das comunidades interna e externa da Universidade”.
Finalidade específica	“Divulgação de eventos, oportunidades, atividades e do conhecimento produzido dentro da Universidade para a comunidade externa (elaboração/atualização diária de textos para <i>Release</i> , Portal e <i>Twitter</i>); Divulgação de eventos, oportunidades, cursos, editais para a comunidade interna, sempre relacionados às áreas de conhecimento da Instituição (elaboração diária de textos para o InfoRede, e Informando); Acompanhamento diário, por meio de <i>Clipping</i> , das inserções da UFSCar nas mídias local, regional e nacional; Atendimento à imprensa (local, regional e nacional) que busca por informações sobre a Universidade e o conhecimento produzido dentro da Instituição e por fontes que possam repercutir notícias e dados divulgados pela mídia; Elaboração de materiais institucionais como <i>folders</i> , cartazes revistas do candidato, revista da Universidade e outros materiais de divulgação”.

Fonte: Elaborado pela autora.

Com relação às competências para assumir a função de Diretor de Comunicações, o diretor afirmou que além das competências do jornalista/assessor de imprensa é necessário ter conhecimento nas áreas de Gestão de Pessoas, Gestão de Processos e Administração (questão 5).

No que se refere à atividade de indexação de *clippings*, o diretor afirmou que é realizada na unidade. Assim, foi elaborado o Quadro 9, a seguir, para melhor visualização e descrição de tal atividade desenvolvida na CCS/UFSCar (questões de 6 à 13).

Quadro 9 – A indexação de *clippings* na CCS/UFSCar *campi* São Carlos, de acordo com o a fala do Diretor de comunicações da CCS/UFSCar.

INDEXAÇÃO DE <i>CLIPPINGS</i>	DESCRIÇÃO
Como é armazenado	“De forma impressa e digital”
Quem realiza a indexação	“Estagiários de diversas áreas do conhecimento. Atualmente, são estagiários do curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação”
Quantos profissionais realizam a indexação	“Cinco, sendo três direcionados às matérias diárias (Um em cada campus - São Carlos, Araras e Sorocaba) e outros dois voltados às matérias antigas, que estão sendo digitalizadas”
A indexação é centralizada no campus de São Carlos	“Não. Temos estagiários de Jornalismo que fazem o mesmo processo em Araras e Sorocaba. Mas o trabalho deles é supervisionado em São Carlos”
Existe manual de indexação	“Não. Existe apenas um manual de procedimentos para a realizam diária do <i>clipping</i> ”
É importante para a disseminação e recuperação de <i>clippings</i> no Sistema de Apoio à Comunicação Integrada (SACI)	“Sim, sem dúvidas. Com a indexação dos <i>clippings</i> conseguimos disponibilizá-los para consulta, divulgá-los e registra-los em nosso sistema”
Categorias de usuário do SACI	“Graduação, Pós-graduação (mestrado, doutorado e especialização), Docentes, Servidores técnico-administrativos e Comunidade externa à universidade”

Fonte: Elaborado pela autora.

A partir da apresentação a cima, percebe-se que a CCS/UFSCar carece de uma política para a indexação de diversos documentos, bem como um manual de indexação para nortear o trabalho do profissional indexador. Apesar deste fato, é notável a

percepção do diretor em se ter uma política de indexação que garanta a qualidade tanto do processo quanto da recuperação dos *clippings* por parte dos usuários.

Em relação à formação em serviço do diretor de comunicações, o Diretor de comunicações da CCS/UFSCar afirma que é necessário “Conseguir capacitar melhor a equipe e obter mais conhecimento sobre outras áreas, além do Jornalismo”. Com a resposta observa-se que o diretor, além das suas atividades diárias, também está preocupado tanto com a sua formação continuada quanto a formação continuada da sua equipe (questão 14).

Quanto à importância de refletir sobre a atuação profissional durante a gestão da CCS, o Diretor de comunicações da CCS/UFSCar afirma que “Tal reflexão é importante em qualquer momento e diante de qualquer profissão/cargo, primeiro por permitir que o diretor consiga acompanhar sua evolução profissional e a sua contribuição ao setor, depois, por meio dessa reflexão, é possível ampliar atuações, buscar melhorias e preparar a equipe para novos desafios”. (questão 15).

Percebeu-se com a aplicação do primeiro questionário que o diretor de comunicações reconhece que a CCS/UFSCar é uma unidade de informação que permite a atuação de profissionais de diversas áreas do conhecimento, sendo que cabe a função de diretor de comunicação acrescer competências além da sua formação base para acompanhar e coordenar as atividades desenvolvidas na unidade.

Observa-se a partir das respostas do diretor de comunicações uma relevante importância direcionada ao estabelecimento de uma política de indexação e sua formalização em um manual institucional que torne possível a sistematização e padronização de tal atividade garantindo, assim, qualidade na disseminação e recuperação dos *clippings* armazenado na unidade.

Com as respostas do **segundo questionário técnico-organizacional**, foi possível realizar a caracterização do contexto técnico-perceptivo da prática de indexação de *clippings* por parte do profissional que realiza tal tarefa que será explanada a seguir:

No que se refere à formação acadêmica do profissional indexador de *clippings*, a CCS/UFSCar conta com a colaboração de uma estagiário graduando do curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação da própria universidade. Todavia, as atividades que envolvem o armazenamento de *clippings* não dispõem de um profissional formado no mesmo curso, ou seja, um Bibliotecário para a supervisão e orientação de

tal atividade. Com essa resposta, sugere-se a contratação de tal profissional para coordenar as atividades biblioteconômicas desenvolvidas na unidade (questões 1 e 2).

Com relação à identificação de conceitos e uso de leitura documentária na atividade de indexação de *clippings*, o profissional indexador informou que “Utiliza técnicas que foram ministradas na graduação, como o *scanning* e o *skimming*. Tal afirmação permite destacar a importância das disciplinas que abordam sobre o Tratamento Temático da Informação nos cursos superiores de Biblioteconomia e Ciência da Informação (questões 3 e 4).

No que se refere à algum tipo de capacitação para a realização da indexação de *clippings*, o profissional indicou que, além das aulas ministradas no curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação da UFSCar, ele participou de apenas um minicurso no ano de 2011 sobre o tema “indexação de *clippings*”, ministrado pela Profa. Dra. Vera Regina Casari Boccato, na própria CCS/UFSCar. Assim, observa-se que há certa carência em relação à capacitação continuada do profissional indexador para o desenvolvimento das suas atividades (questão 5).

Em relação às dúvidas mais frequentes e as dificuldades na realização do processo de indexação de *clippings*, o profissional afirma ter, principalmente, no momento da identificação de conceitos e palavras-chave que melhor representam o conteúdo abordado no documento indexado. Com a afirmação, cabe ressaltar que as palavras-chaves possibilitam a recuperação da informação e seu uso adequado favorece uma recuperação mais satisfatória aos usuários do sistema (questão 6 e 7).

Nas questões que abordam a utilização de manual de indexação, observa-se que o profissional faz uso apenas de um manual de procedimentos e o mesmo afirma que “As dificuldades na atividade de indexação de *clippings* seriam resolvidas com a utilização de um manual específico para o tratamento temático destes documentos”. Assim, sugere-se a construção de uma política de indexação para a CCS/UFSCar e, conseqüentemente, seu registro em um manual institucional a ser utilizado e constantemente avaliado pelos colaboradores da unidade e pelos usuários do sistema (questões 8 e 9).

Na questão sobre a utilização do Repertório Terminológico da CCS/UFSCar como linguagem documentária de assuntos de *clippings* durante o processo de indexação, o profissional afirmou não fazer uso desta ferramenta, apenas insere os *clippings* em categorias pré-definidas no sistema, como: eventos, greve, citação de docente e ex-docente, entre outros. Com a afirmação, indica-se que o uso e a escolha

adequada da linguagem documentária, independentemente da categoria de classificação do assunto pré-definida pelo sistema, contribui para o êxito da representação e da recuperação da informação documentária (questão 10).

Quando questionado sobre a definição de política de indexação, o profissional indexador de *clippings* entende que além de otimizar o seu trabalho “É o melhor caminho para trazer ao leitor o documento desejado no momento da pesquisa informacional”. Sendo assim, o profissional participante considera viável e importante o estabelecimento de uma política de indexação que garanta qualidade ao trabalho e à recuperação de documentos por parte dos usuários (questão 11).

A busca e a recuperação dos *clippings* indexados na CCS/UFSCar, como afirma o diretor de comunicações no primeiro questionário, é feita de maneira automatizada por meio do Sistema de Apoio à Comunicação Integrada (SACI), através de uma busca simples e de uma busca avançada que contém os campos: título, resumo, texto, palavras-chave, veículo, cidade e data. As categorias de usuários que utilizam os *clippings* são: graduação, pós-graduação (mestrado, doutorado e especialização), docentes, servidores técnico-administrativos e comunidade externa à universidade. (questões 12, 13 e 14).

Nos que se refere às competências importantes para o exercício da função de indexador de *clippings* na CCS, o profissional indexador afirma “Ser necessário ter conhecimento na atividade de indexação de documentos e que esse conhecimento só é possível ser desenvolvido através das técnicas aprendidas no curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação, além de se ter ética e responsabilidade aliadas ao seu trabalho”. E no contexto da formação profissional, o respondente considera que sua formação acadêmica capacitou-o plenamente para o exercício da indexação de *clippings* (questões 15 e 16).

Percebeu-se com a aplicação do segundo questionário que a formação acadêmica do profissional indexador de *clippings*, destaque para o curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação, e a sua capacitação continuada por meio de cursos sobre tratamento temático da informação é muito importante para o desempenho de tal atividade.

Constata-se, também, que no momento do tratamento temático dos *clippings*, fica clara a inexistência de procedimentos pré-estabelecidos que norteiem o trabalho do profissional indexador. Assim, entende-se que durante o tratamento da informação, a representação temática dos documentos indexados é tão importante quanto à descrição

sua física, pois é nessa etapa que as necessidades dos usuários que realizam a recuperação devem ser atendidas.

5.3 Análise do Protocolo Verbal em Grupo realizado na CCS/UFSCar

Referente ao PVG, a análise dos resultados obtidos foi feita por meio de oito categorias de análises estabelecidas. Nesta subseção serão discutidas as sete categorias de análise desta pesquisa, seguidas de suas respectivas caracterizações.

Os sujeitos participantes do PVG foram identificados conforme apresentado no Quadro 10 a seguir:

Quadro 10 – Identificação dos sujeitos participantes do PVG realizado na CCS/UFSCar.

CARGO/FUNÇÃO	IDENTIFICAÇÃO
Diretor responsável pela área administrativa da CCS/UFSCar	Gestor
Profissional indexador de <i>clippings</i>	Indexador
Usuário externo à UFSCar do Sistema SACI na recuperação de <i>clippings</i>	Usuário externo
Usuário interno à UFSCar do Sistema SACI na recuperação de <i>clippings</i>	Usuário interno

Fonte: Elaborado pela autora.

As categorias de análises foram estabelecidas e fundamentadas nos pressupostos teóricos, nos objetivos desta pesquisa e nas declarações emitidas pelos sujeitos participantes do PVG (APÊNDICE E), conforme será exemplificado no Quadro 11, a seguir e apresentada na íntegra no pós-textual desta pesquisa (APÊNDICE):

Quadro 11 - Construção das categorias com base nos pressupostos teóricos, objetivos da pesquisa e nas declarações dos sujeitos participantes do PVG.

DECLARAÇÃO DOS SUJEITOS PARTICIPANTES	REFERENCIAL TEÓRICO	OBJETIVO DA PESQUISA	CATEGORIA	CARACTERIZAÇÃO
01 Indexador [...] é o processo de palavras-chaves que vai da minha escolha o que eu acho que é mais específico para uma busca de algum leitor de fora [...].	ABNT/NBR 12676 (1992) Lancaster (2004) Rubi (2008; 2009) Rubi e Fujita (2006)	3 e 4	1. Procedimentos para a indexação	Descrição e caracterização de um documento com vistas a sua recuperação

Fonte: Elaborado pela autora.

Cabe ressaltar que a análise conjunta dos dados obtidos, por meio da aplicação do PVG, foi elaborada a partir das seguintes etapas:

- apresentação e caracterização das categorias de análise;
- síntese analítica exemplificando com as falas dos sujeitos participantes;
- discussão fundamentada nos pressupostos teóricos, com destaque para aspectos referentes às diretrizes para a construção de uma política de indexação para CCSs em ambientes universitários.

Dessa maneira, segue as categorias utilizadas para a análise dos dados:

1. Procedimentos para indexação
2. Linguagem de indexação
3. Capacidade de revocação e precisão do sistema
4. Avaliação do Sistema de Apoio à Comunicação Integrada (SACI)
5. Forma de apresentação e divulgação dos *clippings*
6. O *clipping* como ferramenta para a preservação e memória da universidade
7. Política de indexação e manual de política de indexação
8. Valorização e capacitação do profissional responsável pelo *clipping*

Conforme apresentado anteriormente, segue a caracterização, a síntese analítica e a discussão das respectivas categorias de análise desta pesquisa:

Categoria 1 – Procedimentos para a indexação

Esta categoria refere-se aos procedimentos para a realização da indexação, com base na análise de assunto, a partir da leitura documentária na identificação e seleção dos conceitos para a representação do documento indexado.
--

A análise sobre esta categoria apontou que há a preocupação com os procedimentos adotados para a realização da indexação com a finalidade de determinar os assuntos abordados no documento. Todavia, não há instrumentos norteadores para garantir qualidade da indexação de *clippings* e, conseqüentemente, recuperação desses documentos.

O profissional indexador relata que a seleção de conceitos está focada na necessidade dos usuários que realizam a busca dos *clippings* indexados. Além disso, o sistema utilizado possui um recurso de duplicação de *clippings*, o qual exige atenção

redobrada do profissional indexador no momento da seleção de conceitos para não ocorrer replicação de erros e dificultar a recuperação dos documentos por parte do usuário.

Observa-se, também, que o processo de indexação não é padronizado nos três *campi* da UFSCar. Os usuários manifestam preocupação com a fala do gestor ao indicar que as três unidades possuem realidades diferentes, seja quanto ao fluxo informacional, seja quanto aos recursos financeiros e humanos, que interferem diretamente na atividade de indexação.

Exemplos:

01 Indexador

[...] como aqui eu faço todos os assuntos sobre a UFSCar, obviamente eu não tenho noção de tudo, e a parte mais específica que vai diretamente a mim é o processo de palavras-chaves que vai da minha escolha o que eu acho que é mais específico para uma busca de algum leitor de fora [...]. Então, realmente, eu tento analisar o máximo possível do assunto e tentar colocar as palavras que as pessoas, os leitores que estão atrás do assunto, iriam buscar. Se eu errar uma vez dificilmente será corrigido porque a gente usa um sistema aqui ele duplica o *clipping*, o que seria isso: o *clipping* corresponde a alguns processos, como palavras-chaves, autores, assunto e tal; quando eu uso esse duplicar ele vai praticamente copiar esse *clipping* e só vai mudar alguns campos: o entrevistado, o autor, o jornal e a data, mas o específico da indexação: a palavra-chave, o resumo e o texto integral são os mesmos; então quando eu faço essa duplicação eu não modifico, principalmente, no caso da palavra-chave e da classificação porque já estava e eu acreditando que o primeiro *clipping* estava certo eu continuo e raramente eu mudo, algumas vezes eu mudo, é claro que quando eu vejo que não tem muito a ver, mas quando é o mesmo tema, mesmo evento eu não mudo eu dou uma duplicada para facilitar o trabalho, mas se estiver errado provavelmente os outros vão ser errado também.

08 Pesquisador

Então esse processo não é padronizado?

09 Indexador

Não.

13 Usuário externo

E acaba sendo uma atividade bem subjetiva, Araras faz de um jeito, Sorocaba de outro e aqui que tem um fluxo maior de trabalho, de necessidade, de demanda. Então, aqui a atividade está meio que mais ou menos organizada.

14 Gestor

Sem contar a quantidade, aqui a gente faz muito mais, Sorocaba nem tem jornal assinado, por exemplo.

15 Usuário externo

Outra realidade.

18 Gestor

É.

19 Usuário externo

Então são realidades diversas.

Esta categoria sustenta-se nos pressupostos teóricos do campo do tratamento temático da informação, mais especificamente à atividade de indexação para fins de recuperação da informação. Segundo a autora Rubi (2008) tal atividade é composta pelas três etapas básicas: análise, síntese e representação do documento.

Lancaster (2004) afirma que o ato de indexar é o processo de identificar o assunto que aborda o documento e representa-lo em termos ou palavras-chave que sirvam de pontos de acesso para a localização e recuperação do documento indexado.

Sobre esta temática, a ABNT/NBR 12676 (1992) orienta e auxilia os profissionais indexadores objetivando fixar “[...] as condições exigíveis para a prática normalizada do exame de documentos, da determinação de seus conteúdos e da seleção de termos de indexação”.

Neste contexto, as autoras Fujita e Rubi (2006, p. 117) apresentam em questionamentos um roteiro que ajudarão na análise de um documento

1. O assunto contém uma ação (podendo significar uma operação, um processo etc.)?
2. O documento possui em seu contexto um objeto sob efeito desta ação?
 - 2.1 O objeto identificado pode ser considerado como parte de uma totalidade?
 - 2.2 O objeto identificado possui características ou atributos particulares?
3. O documento possui um agente que praticou esta ação?
4. Para estudo do objeto ou implementação da ação, o documento cita e/ou descreve modos específicos, por exemplo: instrumentos especiais, técnicas, métodos, materiais e equipamentos?
5. A ação, objeto e agente são considerados no contexto de um lugar específico ou ambiente?
6. Considerando que a ação e o objeto identificam uma causa, qual é o efeito desta causa?

Os sujeitos participantes atribuem à atividade de indexação o “status” de subjetiva, isto é, a indexação aos olhos dos participantes não é praticada de maneira padronizada nas unidades os três *campi* da UFSCar, seja pelo fator ser humano, seja pelo fator infra-estrutura de cada unidade. Todavia, a autora Rubi (2009, p. 83) afirma que

Para que a subjetividade seja minimizada e os termos identificados sejam os que melhor representem o documento, a indexação decompõe-se em um passo a passo amplamente estudado e divulgado na literatura e em normas nacional e internacional.

Junta-se a isso uma política de indexação bem definida que irá nortear com diretrizes e critérios o trabalho do bibliotecário, reunidos em um manual de indexação.

Nota-se, ainda, que os sujeitos participantes consideram importante a sistematização e a padronização da indexação de *clippings*. Dessa maneira, acredita-se que a qualidade da análise de assunto dos *clippings* poderia ser ampliada por intermédio de instrumentos auxiliares da “Linguagem Documentária”, ou seja, o estabelecimento de uma política de indexação para a CCS/UFSCar.

Categoria 2 – Linguagem de indexação

Esta categoria refere-se à escolha que a unidade de informação deve fazer sobre a linguagem que será adotada pelo sistema de recuperação da informação. Consistente na linguagem adotada para representar o conteúdo dos documentos indexados.

Por meio da análise desta categoria, foi constatado não há uma representação satisfatória dos assuntos contidos nos *clippings* indexados. Os usuários mostraram-se “prejudicados” com tal situação.

Sobre esse fato, os usuários do sistema apresentaram dificuldade no momento da busca dos *clippings* indexados e apontaram como alternativa a utilização de linguagens documentárias, indicando a construção de um vocabulário controlado próprio da CCS/UFSCar.

Observou-se, também, que há uma preocupação com a padronização e o controle dos termos utilizados para representar adequadamente os assuntos dos *clippings* indexados com vistas aos interesses dos usuários do sistema de recuperação desses documentos.

Exemplos:

130 Usuário interno

[...] Então, eu me pergunto, eu sou estudante de Biblioteconomia então eu sabia mais ou menos como colocar as palavras, eu sabia que deveria ter um bibliotecário ali em suposição, mas eu não sei como outra pessoa se comportaria se não fosse da área, que dificuldade ela teria. Pra mim foi um pouco mais fácil, eu não achei exatamente o que eu queria, mas eu achei.

131 Gestor

Talvez em uma busca dessa você devesse jogar Fisioterapia porque aqui ela não faz congresso, ela faz pós, faz workshop, congresso você não iria achar.

132 Usuário externo

É e isso a gente já não sabe.

133 Usuário interno

Então já era uma coisa que eu não sabia direito, aí eu procurei revistas da área de biblioteconomia se tinha alguma coisa indexada, aí eu procurei biblioteconomia e achei. Então é também o jeito de você acabar se adequando ali, adequando seus termos.

202 Usuário interno

E vocês da CCS usam alguma ferramenta da Linguagem de indexação, como vocabulário controlado?

203 Indexador

Então, não tem um vocabulário controlado.

204 Usuário interno

Então, seria interessante se ter uma política para o vocabulário controlado.

De acordo com a literatura, as linguagens documentárias são ferramentas para a representação e para a recuperação na informação e afeta diretamente o desempenho dos sistemas de recuperação da informação.

Assim, Boccato (2009, p. 183) afirma que

a linguagem documentária é vista como um instrumento de representação das idéias expressas pelos autores, demonstrando a sua finalidade prática na promoção de resultados precisos e relevantes que atendam as necessidades de buscas dos usuários.

Para Cintra et al. (2002, p. 34), as linguagens documentárias atuam “[...] como instrumentos intermediários ou instrumentos de comutação, através dos quais se realiza a ‘tradução’ da síntese dos textos e das perguntas dos usuários [...]”.

Sobre esta temática, Moura et al. (2005, p. 57) afirma que as linguagens documentárias

atuam nos sistemas de informação para orientar o indexador sobre quais os melhores termos para a representação do assunto de um documento e para guiar os pesquisadores sobre o modo de escolher os termos indexados que representam no sistema o assunto. [...]. Têm ainda como função recuperar documentos com conteúdo semelhante, recuperar documentos relevantes sobre um assunto específico, recuperar documentos por grandes áreas de assunto, [...] auxiliar na escolha do termo adequado para a estratégia de busca, representar o

assunto de maneira consistente permitindo a compatibilidade e o diálogo entre a linguagem do autor, do indexador e a do pesquisador.

Diante do exposto, acredita-se que a linguagem documentária desempenha um papel fundamental no contexto dos sistemas de recuperação da informação automatizados, atuando como ferramenta intermediária entre o conteúdo indexado e a questão de busca formulada pelos usuários.

Essa constatação é reforçada pelas palavras da autora Boccato (2009), ao dissertar sobre as funções desempenhadas pelas linguagens documentárias caracterizada pelo conteúdo e pelo uso:

A função de conteúdo refere-se aos conceitos identificados e selecionados no momento da análise de assunto para a representação do conteúdo documentário. Essa representação será realizada pela correspondência entre os conceitos selecionados e a linguagem documentária adotada pelo sistema, para fins de recuperação dos assuntos de interesse do usuário (função de uso).

Os sujeitos participantes mostram-se “insatisfeitos” com a escolha inadequada da linguagem utilizada pelo sistema de recuperação utilizado pela CCS/UFSCar, ou seja, ao ver dos participantes o não controle dos termos utilizados para traduzir os assuntos abordados nos documentos indexados interfere na qualidade da recuperação dos *clippings*. No entanto, Carneiro (1985) indica que apesar da linguagem controlada tornar a operação de indexação mais lenta, reduz esforços aos usuários no momento da recuperação da informação.

Dessa maneira, acredita-se que o uso da linguagem controlada permite uma maior consistência no processo de indexação e facilita a estratégia de busca por parte dos usuários do sistema.

Categoria 3 – Capacidade de revocação e precisão do sistema

Esta categoria refere-se à capacidade do sistema de recuperação da informação em garantir a relação entre a quantidade e a qualidade dos documentos recuperados com vistas à questão de busca do usuário.

Através da análise desta categoria, identificou-se que a tendência de recuperação de *clippings* no SACI é de uma alta revocação e de uma baixa precisão. Os usuários internos e externos mostram-se insatisfeitos com a baixa capacidade do sistema em recuperar documentos relevantes.

Os usuários demonstram insatisfação em não identificar, exatamente, o que o *clipping* indexado na CCS/UFSCar abrange e em terem que adaptar suas expressões de busca para recuperar o que realmente é desejado. No entanto, os participantes afirmam que os resultados apresentados pelo sistema não apresentam duplicação dos *clippings* indexados.

Identificou-se, ainda, que gestor preocupa-se com a recuperação relevante dos *clippings* indexados independentemente do grau de conhecimento dos usuários do SACI em elaborar expressões de busca satisfatórias ao sistema.

Exemplos:

128 Usuário interno

Então, aí eu me perguntei o que eu gostaria de pesquisar, neh como estudante como pesquisadora eu queria ver congressos, mas aí eu coloquei nomes de congressos e não achei, aí eu coloquei congressos de todas a áreas e nada, aí eu coloquei congressos de fisioterapia, tentei combinar alguns termos, aí achei alguma coisa, mas não era também exatamente o que eu queria [...].

133 Usuário interno

[...] aí eu procurei revistas da área de biblioteconomia se tinha alguma coisa indexada, aí eu procurei biblioteconomia e achei. Então é também o jeito de você acabar se adequando ali, adequando seus termos [...].

185 Gestor

Eu acho que independentemente do grau de instrução ou grau de evolução e de envolvimento do usuário com o tema, eu acho que o ideal é jogar a palavra como uma busca rápida, por exemplo, fisioterapia aí vem tudo de fisioterapia, ali no meio vai ter concurso, curso de extensão, pós-graduação, evento, tudo ali só que eu acho que a busca teria que ser inteligente e recuperar primeiro tudo o que é fisioterapia que vem de destaque e depois vem o que é secundário, mas a busca mistura, quando você busca vem tudo misturado.

186 Pesquisador

Aí podemos citar dois elementos importantes: a exaustividade e a especificidade?

187 Usuário externo

Sim, vem muita coisa, porém o que geralmente vem não é relevante.

199 Pesquisador

E você recebeu como resposta muito *clippings* duplicados?

200 Usuário interno

Não a resposta foi muito boa, rápida, não teve muito duplicado, muita coisa que eu procurei eu não achei, mas não tinha nenhum *clipping* repetido, estava tudo certinho [...].

Apóia-se nesta categoria a citação da autora Rubi (2012, p. 176) ao afirmar que

A decisão política a respeito da capacidade de revocação e precisão do sistema de recuperação da informação está fortemente ligada a questões de especificidade e exaustividade.

Desse modo, entende-se que a capacidade de revocação e precisão do sistema de recuperação de informações utilizado estão condicionadas às questões ligadas aos níveis de especificidade e exaustividade na análise de assunto realizado pelo profissional indexador durante o processo de indexação.

O nível de especificidade baseia-se no princípio da “entrada específica”, no qual “esclarece que os assuntos devem dar entrada pelo termo mais específico e não pela classe a que está subordinado.” (RUBI; FUJITA, 2010, p. 134). Assim, entende-se que o grau de especificidade dependerá das necessidades dos usuários do sistema de recuperação de informações.

De acordo com Lancaster (2004, p. 27) “A indexação exaustiva implica o emprego de termos em número suficiente para abranger o conteúdo temático do documento de modo bastante completo”.

Assim, Fujita (2012, p. 27-28) expõe que

a exaustividade e especificidade são opções de julgamento do indexador (sob influência da política de indexação estabelecida pelo sistema de informação), acionadas por processo cognitivo, durante representação de conteúdos documentários com termos de indexação que terão efeito direto na recuperação causando precisão e revocação.

Dessa maneira, sugere-se que haja um equilíbrio entre o número de termos utilizados e o grau de especificidades na representação do conteúdo temático do documento indexado. Moderando, assim, a revocação e garantindo a precisão do sistema de recuperação.

Categoria 4 – Avaliação do Sistema de Apoio à Comunicação Integrada (SACI)

Esta categoria refere-se à avaliação da interface de busca e ao desempenho do sistema de recuperação da informação utilizado pela CCS/UFSCar para indexar *clippings*.

Por meio desta categoria, constatou que os usuários consideram que a interface de busca não é explicativa e apontam à existência de catálogos disponibilizados na *internet* que como referência para seu aprimoramento.

Os usuários, interno e externo, sugerem a inclusão, na interface de busca, de mecanismos que orientem a pesquisa dos documentos indexados, como por exemplo, manuais de procedimentos relatando passo a passo a formulação da expressão de busca e a explicação de como utilizar cada campo disponível na interface.

O gestor relata que o SACI já foi aprimorado ao incluir o campo de busca avançada que permite mais opções para a recuperação dos *clippings* indexados. Todavia, o gestor afirma que o sistema utilizado ainda precisa de outros aprimoramentos, como por exemplo, aparecer na interface que os usuários acessam alguns campos que são preenchidos pelo profissional indexador na interface restrita.

Exemplos:

128 Usuário interno

[...] eu não achei uma política ali dentro assim você usuário pesquise de tal maneira.

129 Usuário externo

Orientações neh.

130 Usuário interno

Sim, o que geralmente tem em outros, eu vejo isso na Bireme, eu vejo isso no Scielo, eles orientam como fazer a pesquisa.

133 Usuário interno

[...] Mas seria legal se a gente tivesse esse conhecimento de como fazer a busca.

134 Usuário externo

Teria que ter essa orientação, facilita muito para o usuário, porque nós somos da área e então tem essa facilidade, mas um usuário que não tem essa vivência a gente enxerga que ele tem essa dificuldade. Então, orientações, manuais de procedimentos, a busca é assim, os matérias são indexados assim e assim, se você quer achar tal não pesquise por tal palavra pesquise por outra, essas orientações desses procedimentos vai ajudar e muito os usuários tanto interno quanto externo.

136 Usuário interno

Acho que se a interface for explicativa facilita, porque você não sabe quem é seu usuário.

139 Usuário interno

[...] se a interface fosse explicativa tanto para um quanto pro outro, o que seria para você gestor serviria pra gente usuário, facilitaria o trabalho de vocês, as pessoas não iriam buscar coisas tão estúpidas às vezes, mas ela não teria um procedimento tão escasso, ela já teria esse respeito essa educação previa pra estar usando o sistema.

176 Gestor

[...] Porque foi aprimorado, antes não tinha aquela etapa da busca avançada era só uma busca simples. Só que eu acho que teria que aprimorar para o usuário aparecendo os campos que o indexador preenche e que já estão lá. Então, por exemplo, eu quero a

classificação de eventos acadêmicos aí você usuário vai clicar em eventos acadêmicos, vai em opção eventos e o sistemas te dá: eventos acadêmicos, eventos esportivos entre outros. Porque isso o indexador já faz seria só expor esses temas para os usuários, cruzar a interface com o site.

Sobre a temática aborda nesta categoria, a autora Rubi (2012, p. 181) sugere e descreve o elemento “Capacidade de consulta a esmo (*browsing*)” para compor uma política de indexação:

Este aspecto diz respeito à interface de busca dos sistemas utilizados para a recuperação da informação, principalmente sobre a estrutura temática que os organiza.

Uma decisão política seria permitir a visualização da linguagem adotada pelo sistema de recuperação da informação pelo usuário no momento da busca. Dessa forma, o usuário poderia conhecer a estrutura hierárquica do assunto que procura, podendo ir do mais genérico ao mais específico, garantindo melhor relevância nos resultados de sua pesquisa.

Outro elemento indicado pela autora refere-se à “Estratégia de busca”

Este tópico deve ser pensado dentro de uma política de indexação de forma a definir se a busca no sistema será feita pelo bibliotecário ou pelo próprio usuário. A forma como o usuário fará a busca (se ele mesmo ou um bibliotecário) está muito relacionada com a forma de organização das informações no sistema de recuperação da informação, conforme visto na categoria anterior.

Uma forma de auxiliar o usuário (e o bibliotecário) no momento da recuperação da informação é a disponibilização da linguagem para que o usuário faça a consulta, verifique as opções do sistema de recuperação da informação e decida pelo termo que melhor represente sua necessidade de busca. (RUBI, 2012, p. 181-182)

Diante do exposto, observa-se que o SACI ainda necessita de atualizações e adaptações e com base nas opiniões dos sujeitos participantes algumas soluções foram sugeridas para a melhoria do sistema.

Em relação à estrutura, verifica-se que o sistema não oferece ao usuário a opção de visualizar e acessar sua estrutura de organização, bem como alguns campos de preenchimento de acesso restrito ao profissional indexador.

Assim, concorda-se com a exposição da autora Boccato (2009, p. 124) ao afirmar que “A avaliação permite a verificação do desenvolvimento e dos resultados de atividades e instrumentos para aprimoramentos e, muitas vezes, reestruturações parciais ou totais”. Além disso, devem ser pensadas maneiras de avaliação com a possibilidade de adaptação de acordo com as opiniões dos usuários, profissional indexador e gestor.

Categoria 5 – Forma de apresentação e divulgação dos *clippings*

Esta categoria refere-se ao formato de apresentação e divulgação dos *clippings* aos usuários da interface de busca disponibilizada pelo SACI.

Através da análise desta categoria, identificou-se a insatisfação por parte dos usuários que realizam a busca dos *clippings* com relação à incerteza dos assuntos indexados e dos tipos de documentos disponibilizado para a comunidade usuária.

Os participantes sugerem que os registros recuperados sejam arranjados e disponibilizados também por tipo de publicação, isto é, matéria, reportagem, nota, artigo, etc. Além disso, sugerem que na interface de busca seja disponibilizada uma lista mostrando os tipos de documentos que são passíveis de recuperação pelo sistema, permitindo conhecer o que é indexado poupando o tempo dos usuários do sistema.

O indexador relata que a regra geral para indexar um *clippings* é o documento conter o nome “UFSCar”, o que deixa o *clipping* muito abrangente o que dificulta sua apresentação e divulgação para a comunidade usuária. Sobre a apresentação dos resultados por assunto, os usuários manifestam insatisfação sobre o sistema não esclarecer o que o *clipping* abrangre.

Exemplos:

125 Usuário interno

A minha primeira preocupação foi: eu não sabia o era indexado, não sabia o que estava ali.

126 Usuário externo

Eu tive também, não está claro.

139 Usuário interno

[...] mostrar o que o *clipping* engloba, por exemplo, prazer você entrou no *clipping* daqui da CCS e nós indexamos isso mostrando uma lista, aí a pessoa vai falar ok eles não indexam o mapa do Brasil, também seria legal saber o que tem ali, o que engloba o *clipping* da CCS, com que ele trabalha.

160 Indexador

Saiu uma notícia da medicina e de matemática que aparece o nome UFSCar tem que clipar.

161 Gestor

E não tem distinção de matéria, reportagem, nota, artigo, edital.

198 Usuário interno

Realmente minha maior dificuldade foi porque eu não sabia o que o *clipping* abrangia [...].

Sobre a temática abordada nesta categoria, a autora Carneiro (1985) afirma que o formato de apresentação dos resultados recuperados em um sistema é um relevante fator a ser considerado. Tal fator exerce importante influência sobre a satisfação do usuário e sobre o desempenho do sistema que a autora sugere-o para compor os elementos básicos na construção de uma política de indexação.

Com base na obra da autora citada, Rubi e Fujita (2003, p. 69) apresentam o elemento “Forma de saída” descrevendo que este

é o formato em que os resultados da busca são apresentados. Tem grande influência sobre a tolerância do usuário quanto à precisão dos resultados. Deve-se verificar qual a preferência do usuário quanto à apresentação dos resultados.

Com a declaração das autoras, nota-se que o formato de apresentação e divulgação dos resultados de busca é fortemente influenciado pelas reais necessidades de busca dos usuários do sistema. Assim, sugere um estudo mais profundo para identificar a necessidade informacional dos usuários que recuperam os *clippings* no SACI.

Além disso, para melhoria na recepção pelos usuários dos resultados de busca, apresenta-se como sugestão a separação dos *clippings* indexados de acordo com sua tipologia (matéria, artigo, nota, reportagem, etc.) e disponibilizar na interface de busca no SACI o campo “tipo” proporcionando mais uma possibilidade de visualizar os resultados apresentados pelo sistema.

Categoria 6 – O *clipping* como ferramenta para a preservação e memória da universidade

Esta categoria refere-se ao uso do *clipping* como ferramenta estratégica para a preservação e memória da UFSCar.

A partir das falas do gestor e dos usuários, internos e externos, identificou-se que o *clipping* além de ser um instrumento que muitas organizações se apropriam para selecionar notícias em diversos meios de comunicação sobre assuntos que as

interessem, ele é uma ferramenta estratégica para a preservação e memória da instituição.

O gestor relata que antes do SACI ter sido implantado na CCS/UFSCar como sistema automatizado de recuperação da informação, o *clipping* era feito manualmente e registrado de maneira impressa. No entanto, não havia sistematização e padronização no registro dos *clippings* dificultando, assim, a recuperação desses documentos por parte dos usuários.

Os sujeitos participantes realçam a importância do registro do *clipping*, impresso e digital, na preservação e memória da UFSCar. Neste contexto, os usuários demonstram preocupação quanto a não recuperação autônoma desses documentos e a possível perda da memória institucional pela organização inadequada.

Exemplos:

51 Gestor

[...] digitalizam esses *clippings* aí, impressos e antigos, que já foram feitos muito tempo antes do SACI existir, que antes era feito no papel e agora o SACI existe e faz direto no SACI [...].

58 Gestor

[...] a gente também tem no *clipping* uma outra função que é registrar tudo aquilo que sai da universidade na mídia.

59 Usuário externo

Então o histórico da instituição midiática.

62 Gestor

Por que eu tenho que registrar o *clipping*, ele tem uma função pra gente aqui dentro da CCS hoje o principal da gente conseguir acompanhar tudo aquilo que a mídia tem divulgado da universidade, sobre a universidade, porque a UFSCar tem uma preocupação como uma universidade nova, de quarenta anos perto de outras que são centenárias, de saber o que é que a mídia tem publicado sobre o que a gente faz aqui, ela só publica as crises dos alunos da medicina, por exemplo, ou não ela publica as minhas pesquisas, os meus congressos, os nosso eventos [...].

63 Usuário externo

[...] tem várias atribuições dentre elas, pelo que eu estou percebendo também, a preservação e o registro da memória institucional [...].

100 Usuário interno

E se a CCS é responsável um fator que eu acho muito forte é a memória, que está guardando a memória da UFSCar, para um pesquisador nossa, se eu quero fazer uma pesquisa aonde eu vou consultar, vou vir aqui.

101 Gestor

A memória está aqui impressa, mas então você vai vir e vai ficar perdida porque você não sabe procurar, você vai precisar pelo menos saber o ano que aconteceu senão você não vai saber procurar, não vai conseguir descobrir isso aí.

102 Usuária externa

Eu como usuária não conseguiria sozinha, eu não acharia.

102 Gestor

Não. E aí está a história da universidade. Ela foi clipada sem uma política de indexação, mas ela foi clipada, o registro está aí.

106 Gestor

[...] então a gente não queria perder porque isso é memória pura da universidade [...].

Referente à função de preservação e memória institucional que o *clipping* possui, pôde-se fazer um paralelo com as Hemerotecas. De acordo com Santos (2010, p. 6) as Hemerotecas “[...] trabalham de formas diferenciadas o tratamento de jornais e/ou revistas, mas com o objetivo principal de preservação das informações”.

Segundo Oliveira (2005, p. 8)

as hemerotecas, de modo geral, não têm sempre a mesma estrutura, mas existem algumas características comuns a elas, como o tipo do material (jornais, revistas e/ou recortes dos mesmos). Sua organização comumente é feita por título e assunto, bem como seu armazenamento. Sua função se destina à conservação das informações publicadas periodicamente sobre um determinado assunto, possibilitando, assim, o resgate e acesso ao produto informacional que foi disponibilizado anos atrás.

Sobre as concepções de preservação e resgate informacional, as Hemerotecas atuam com o

registro da história, possibilitando ao pesquisador relacionar o passado com o presente, buscando as origens dos fatos e a refletir sobre as conseqüências daquilo que ocorre dia após dia, em uma projeção da história para o futuro. (OLIVEIRA, 2005, p. 8).

Convém ressaltar que tanto o acervo de *clippings* quanto as Hemerotecas estão indissociavelmente vinculadas ao estabelecimento de mecanismos que viabilizem o tratamento temático da informação para a recuperação.

Neste contexto, concorda-se com a autora Rubi (2004, p. 20) ao afirmar que

os sistemas de informação são compostos por partes interligadas (inserção de documentos, classificação, catalogação, indexação etc.) com o objetivo comum de disponibilizar a informação da melhor maneira possível.

Assim, sugere-se à CCS/UFSCar o estabelecimento de uma política de indexação para nortear, sistematizar e padronizar o trabalho do profissional indexador e, por conseguinte, garantir qualidade à recuperação do registro da memória institucional por parte dos usuários do sistema.

Categoria 7 – Política de indexação e manual de política de indexação

Esta categoria refere-se à política de tratamento da informação documentária e ao manual de política de indexação norteador de tais procedimentos.

Com a análise desta categoria, verificou-se a inexistência e a necessidade de uma política de indexação e seu registro em um manual de indexação para a CCS/UFSCar, com o objetivo de orientar o profissional indexador quanto aos procedimentos do tratamento da informação documentária e garantir qualidade a recuperação dos *clippings* indexados por parte dos usuários.

O indexador relata que os bolsistas e estagiários da CCS/UFSCar desenvolveram um “manual de procedimentos” para a inclusão de *clippings* no SACI. No entanto, não há uma política específica para sistematizar e padronizar a leitura documentária e, conseqüentemente, a análise de assunto para a unidade.

Sobre a importância da construção de uma política de indexação e seu registro em um manual como documento oficial da instituição, verificou-se que os participantes têm conhecimento da política de indexação ser um instrumento norteador para o trabalho do profissional indexador. Além disso, afirmam que tal política tem como objetivos dinamizar e racionalizar o processo de indexação, bem como deixar mais homogêneo o trabalho do profissional indexador.

Exemplos:

01 Indexador

[...] Então, eu tento ter o maior cuidado possível e ainda aqui não tem uma política específica, tem um manual que foi feito por bolsistas e estagiários, mas não sei se ele tem o aval de ser uma política segura, acho que deveria ter uma consideração de bibliotecários e especialistas, não só de estudantes e bolsistas.

57 Usuário externo

[...] de pensar que se for criada, instituída uma política de indexação olha quantas coisas têm que ser envolvidas, mas no sentido de dinamizar, racionalizar essa atividade, tornar mais objetiva e menos subjetiva [...] enxergar a necessidade de instituir uma política de indexação e analisar o que é necessário para a instituição dessa política [...] pra se criar

uma política a gente tem que ter então a identificação da organização, tem que ver esse contexto, tem que saber também o cliente, o usuário, quem é que é meu usuário interno e externo, quais as necessidades deles, os meus usuários eles procuram mais informações via *web*, eletrônica, por que se eles procuram mais essa demanda não tem o porque eu focar tanto nesse momento no impresso [...].

83 Usuário externo

[...] a elaboração de uma política de indexação ela deve ser uma ação desenvolvida no âmbito então da administração, numa esfera maior, e tem que ser representada por uma “filosofia” que reflita seus objetivos e sirva de guia para os Bibliotecários. Então é algo que tem que ser assim muito bem trabalhada, acho que esses manuais que o pessoal que passa por aqui vai fazendo servirão de base para a elaboração dessa política e a experiência vivência do pessoal e a política, então, ela tem que ser enxergada como algo maior, como uma filosofia que reflete também os objetivos institucionais que tudo isso vai deixar o trabalho do bibliotecário ou de qualquer outra pessoa que faça mais dinâmico e menos subjetivo.

210 Pesquisador

Para finalizar, vocês entendem a importância de se construir uma política de indexação e sistematizar o trabalho do indexador?

211 Usuário externo

Bom, eu falando como usuária e a partir da leitura do texto, eu entendo que é importante a implantação dessa política e ser construída conforme as condições institucionais e ela tem que ser pautada, então, na instituição, nessa diversidade, nessa abrangência grande da UFSCar, nos profissionais que ali trabalham, ou seja, instituição, contexto, profissionais, recursos nas condições que a instituição oferece e no usuário. Ao meu ver simplório, rapidamente, se tiver um trabalho com essa tríade e instituição que tem essa necessidade, tem essa realidade, é muito amplo e não dá para ter um vocabulário controlado, é a realizada da CCS e do *clipping*, os profissionais, a equipe, o bibliotecário ligado à outros profissionais que vão trabalhar em conjunto e quem está lá na ponta, pesquisando com a demanda informacional, com a necessidade, o usuário. Então, se trabalhar com esses três elementos eu acho que a política só vem a somar e melhorar a cada dia o trabalho da CCS.

212 Gestor

[...] Concordo com o usuário externo, acho que a política é fundamental para a gente, para conseguir dar uma diretriz única e específica, até porque hoje a gente tem um quadro que se reveza, no mínimo, de dois em dois anos, isso quando o estagiário fica senão é de menos tempo, então tendo uma política ela vai conseguir deixar o trabalho mais homogêneo, mais igual para aquele que vai pesquisar lá na outra ponta, o usuário.

Em relação à importância da construção de uma política de indexação, as autoras Fujita, Rubi e Boccato (2009, p. 3) apresentam que

A política de indexação torna-se importante porque visa à gestão da informação registrada de modo a dar visibilidade na recuperação, além de identificar condutas teóricas e práticas das equipes de tratamento da informação documentária envolvidas para definir um padrão de cultura organizacional coerente com a demanda da comunidade acadêmica interna e externa. Nesse sentido, é procedente a observação

quanto ao nível de influência da interação sociocognitiva dos profissionais com o contexto de tratamento da informação documentária na tarefa de indexação.

Ainda sobre a temática, Bocatto (2009, p. 148) afirma que

A importância de tal política é obter, a partir da Gestão da informação registrada, a visibilidade na recuperação da informação, bem como identificar condutas teóricas e práticas das equipes de tratamento da informação documentária envolvidas para definir um padrão de cultura organizacional coerente com a demanda da comunidade acadêmica interna e externa.

Neste contexto, acredita-se que a política de indexação permite a qualidade do trabalho do indexador e, conseqüentemente, a recuperação dos *clippings* por parte dos usuários do sistema. Além disso, a política de indexação não deve ser vista como uma lista de procedimentos a ser estabelecidos e executados, e sim refletir os objetivos e características peculiares da CCS/UFSCar.

Assim, Fujita (2012, p. 17) expõe que a política de indexação

decide não só sobre a consistência dos procedimentos de indexação em relação aos efeitos que se necessita obter na recuperação mas, principalmente, sobre a delimitação de cobertura temática em níveis qualitativos e quantitativos tendo em vista os domínios de assuntos e as demandas dos usuários.

Em relação ao manual de indexação, concorda-se com a autora Fujita (2012, p. 22) ao afirmar que

O registro da política de indexação em um manual é fundamental não só para a uniformidade de condutas, processos e normas, mas, também, para garantir a avaliação futura com base no que está registrado.

Nessa perspectiva, sugere-se à CCS/UFSCar o estabelecimento de uma política de indexação e seu registro em um manual que reflita seus objetivos institucionais que, por conseguinte, ofereça subsídios para o trabalho do profissional indexador e satisfaça as necessidades informacionais dos usuários que recuperam os *clippings*.

Categoria 8 – Valorização e capacitação do profissional responsável pelo *clipping*

Esta categoria refere-se à valorização do trabalho do profissional indexador e sua formação para a realização do tratamento temático dos *clippings*.

Por meio desta categoria, constatou-se a inexistência de um bibliotecário para supervisionar as atividades desenvolvidas por bolsistas e estagiários na CCS/UFSCar. Todavia, notas-se, por meio das falas dos sujeitos participantes, a necessidade de se contratar tal profissional e mantê-lo em constante atualização profissional através de cursos de capacitação.

O gestor relata que as dificuldades apresentadas pelos estagiários e bolsistas seriam minimizadas com contratação de um ou mais bibliotecários. Além disso, o gestor afirma que por ser formado em Jornalismo não tem o conhecimento específico que a área da Biblioteconomia disponibiliza para a indexação dos *clippings*.

Em relação à formação e a capacitação continuada do profissional indexador, os sujeitos participantes sugerem a contratação de pelo menos um bibliotecário para a supervisão das atividades desenvolvidas da CCS/UFSCar, bem como sugerem treinamentos contínuos, principalmente, no que se refere à indexação de documentos.

Exemplos:

49 Gestor

[...] Então, eu acho que a CCS de um tempo pra cá, aliás de um bom tempo pra cá, e já conversei várias vezes, a gente precisava ter um bibliotecário primeiro porque o trabalho do indexador que é da área de Biblioteconomia não tem supervisão de um bibliotecário e que deveria ter [...].

57 Usuário externo

[...] a CCS precisa de profissionais para trabalhar nessa área de atuação, nessa parte de indexação, tem o estagiário, mas seria ótimo e interessante que tivesse o bibliotecário ou os bibliotecários e mais os estagiários e ainda que bibliotecário que ele tivesse uma capacitação continuada na indexação, por que também não é porque é bibliotecário que ele vai ser expert na indexação, então ele tem que ter também esse suporte dentro dessa realidade grande é a UFSCar [...].

84 Gestor

falta aqui pra gente hoje pra gente conseguir construir isso é não termos profissionais na área pra pensar nisso, por que por exemplo, eu sou jornalista, eu sou diretora da CCS eu entendo pouquíssimo da área, mas eu sei que eu preciso do resultado dessa área pra avaliar o andamento geral da CCS. As pessoas entendem CCS como Assessoria de Imprensa ponto final é isso e agente vai um pouco além, a gente faz assessoria de comunicação que é algo bem mais ampliado. E aí eu entendo, mas eu não sei o meio o

tramite o que tem que se pensar o que tem que se filosofar pra chegar nessa política, precisa de uma pessoa da área.

149 Pesquisador

Se você tivesse mais capacitações sobre indexação melhoraria?

150 Indexador

Facilitaria muito, ajuda muito, porque neste momento a gente lembra de algo que a gente não sabe, alguma dúvida aí já pergunta e já vem informação nova que vai ajudar ou não, tem que ter claro, não só no *clipping*, mas em tudo. Facilitaria muito se tivesse mais capacitações.

151 Usuário interno

Um bibliotecário supervisor formado e especialista na área seria excelente também.

152 Gestor

Sim. Até porque ele conseguiria levantar qual a necessidade que o estagiário está precisando. Por que, por exemplo, eu sou da área de jornalismo, eu sei que minha equipe de jornalismo tem problemas em fazer jornalismo científico e aí eu consegui uma oficina de jornalismo científico pra eles, porque é uma dificuldade que eu sei que eles têm porque eu sou da área e eu vejo um texto e vejo a dificuldade que ele tem em fazer. Noção essa que eu não tenho da área do indexador, porque ele vem todo dia aqui senta e faz e sai o *clipping* e pronto, é por ignorância, eu não sou dessa área, eu não sei, mas ele deve ter um monte de dificuldade e eu não sei porque eu não sou da área dele e ao contrário também aconteceria.

Referente à temática abordada nesta categoria, a autora Fujita (2012, p. 187) afirma “A formação profissional inicial, continuada e de capacitação em serviço proverá ao indexador conhecimentos específicos sobre tratamento da informação”. Neste contexto, visualizam-se como vantagens: a adequação dos procedimentos adotados para o tratamento documentário, a facilidade no manuseio das novas tecnologias de informação e o conhecimento das ferramentas próprias para estudos dos usuários do sistema.

Para as autoras Rubi, Fujita e Boccato (2012, p. 221)

O indexador deverá ter conhecimentos das áreas de assuntos tratados, da linguagem de indexação adotada pelo sistema e das necessidades informacionais dos usuários, bom nível de concentração e capacidade e compreensão de leitura.

Ainda, as autoras afirmam que “O indexador deve participar em programas de capacitação ofertados pela biblioteca/instituição sobre indexação e sobre temas correlatos a esse processo” (RUBI, FUJITA e BOCCATO, 2012, p. 222).

Em relação à valorização do profissional bibliotecário, verificou-se que os sujeitos participantes reconhecem o fundamental papel do bibliotecário na construção,

atualização e manutenção das atividades desenvolvidas no contexto do Tratamento da Informação.

Assim, sugere-se à CCS/UFSCar a contratação de um Bibliotecário para a supervisão das atividades biblioteconômicas desenvolvidas na unidade, bem como a disponibilidade de treinamentos contínuos que abrangem as temáticas do tratamento temático da informação.

Com a análise dos relatos provenientes da aplicação do PVG, acredita-se que muito há por fazer em relação ao tratamento temático de *clippings* realizado na CCS/UFSCar. Foi satisfatório identificar que os sujeitos participantes (gestor, indexador, usuário interno e usuário externo) reconhecem a importância do estabelecimento de uma política de indexação, bem como valorizam o trabalho do profissional bibliotecário.

Para uma melhor visualização dos resultados obtidos com a aplicação do PVG, foi elaborado o Quadro 12 que apresenta a síntese dos resultados obtidos em cada categoria de análise, por meio da aplicação do PVG.

Quadro 12 – Síntese dos resultados obtidos em cada categoria de análise, por meio da aplicação do PVG.

CATEGORIAS DE ANÁLISE	RESULTADOS
1. Procedimentos para indexação	<ul style="list-style-type: none"> • há a preocupação com os procedimentos adotados para a realização da indexação; • não há instrumentos norteadores para garantir qualidade tanto da indexação quanto da recuperação de <i>clippings</i>; • a seleção de conceitos está focada na necessidade dos usuários; • o processo de indexação não é padronizado nos três <i>campi</i> da UFSCar; • há preocupação com a sistematização e a padronização da indexação de <i>clippings</i>.

(continua)

Quadro 12 - Síntese dos resultados obtidos em cada categoria de análise, por meio da aplicação do PVG. (continuação)

CATEGORIAS DE ANÁLISE	RESULTADOS
2. Linguagem de indexação	<ul style="list-style-type: none"> • não há uma representação satisfatória dos assuntos contidos nos <i>clippings</i> indexados; • os usuários do sistema apresentaram dificuldade no momento da busca dos <i>clippings</i> indexados; • há uma preocupação com a padronização e o controle dos termos utilizados para representar adequadamente os assuntos dos <i>clippings</i> indexados; • os sujeitos participantes mostram-se “insatisfeitos” com a escolha inadequada da linguagem utilizada pelo sistema de recuperação utilizado pela CCS/UFSCar.
3. Capacidade de revocação e precisão do sistema	<ul style="list-style-type: none"> • a tendência de recuperação de <i>clippings</i> no SACI é de uma alta revocação e de uma baixa precisão; • insatisfação com a baixa capacidade do sistema em recuperar documentos relevantes; • insatisfação em não identificar, exatamente, o que o <i>clipping</i> indexado na CCS/UFSCar abrange; • satisfação com os resultados apresentados pelo sistema em não apresentar duplicidade; • há uma preocupação com a recuperação relevante dos <i>clippings</i>.
4. Avaliação do Sistema de Apoio à Comunicação Integrada (SACI)	<ul style="list-style-type: none"> • a interface de busca não é explicativa; • os usuários sugerem a inclusão, na interface de busca, de mecanismos que orientem a pesquisa; • o sistema utilizado ainda precisa de outros aprimoramentos; • o sistema não oferece ao usuário a opção de visualizar e acessar sua estrutura de organização; • os usuários não visualizam alguns campos de preenchimento de acesso restrito ao profissional indexador.
5. Forma de apresentação e divulgação dos <i>clippings</i>	<ul style="list-style-type: none"> • a insatisfação por parte dos usuários relação à incerteza dos assuntos indexados e dos tipos de documentos disponibilizado para a comunidade usuária; • os participantes sugerem que os registros recuperados sejam arranjados e disponibilizados também por tipo de publicação; • a regra geral para indexar um <i>clippings</i> é o documento conter o nome “UFSCar”, o que deixa o <i>clipping</i> muito abrangente e dificulta sua apresentação e divulgação para a comunidade usuária.

(continua)

Quadro 12 - Síntese dos resultados obtidos em cada categoria de análise, por meio da aplicação do PVG. (continuação)

CATEGORIAS DE ANÁLISE	RESULTADOS
6. O <i>clipping</i> como ferramenta para a preservação e memória da universidade	<ul style="list-style-type: none"> • o reconhecimento por parte dos participantes em relação à função de preservação e memória institucional que o <i>clipping</i> exerce; • o <i>clipping</i> era feito manualmente e registrado de maneira impressa antes da implantação do SACI; • há uma preocupação com a não recuperação autônoma dos <i>clippings</i> impressos.
7. Política de indexação e manual de política de indexação	<ul style="list-style-type: none"> • inexistência e a necessidade de uma política de indexação e seu registro em um manual de indexação para a CCS/UFSCar; • há um manual de procedimentos, mas não um manual de indexação; • há o conhecimento da importância da construção de uma política de indexação.
8. Valorização e capacitação do profissional responsável pelo <i>clipping</i>	<ul style="list-style-type: none"> • inexistência de um bibliotecário para supervisionar as atividades desenvolvidas por bolsistas e estagiários na CCS/UFSCar; • nota-se que há a necessidade de contratar um bibliotecário; • há preocupação com treinamentos contínuos, principalmente, no que se refere à indexação de documentos; • há valorização do papel do bibliotecário a ser desenvolvido na CCS/UFSCar.

Fonte: Adaptado de Boccato (2009, p. 222-224).

Cabe ressaltar que os sujeitos participantes manifestaram interesse em participar desta pesquisa e, ainda, em contribuir para o levantamento de elementos de uma política de indexação que operacionalize o trabalho do indexador e permita gerar qualidade tanto para a atividade de indexação quanto para a recuperação dos documentos por parte dos usuários do sistema.

A partir do Quadro 12 foi possível visualizar os resultados das análises do PVG, bem como identificar os principais indicadores de diretrizes que fortalecerão e

oferecerão suporte para a construção de uma política de indexação para CCSs em ambiente universitário, conforme apresentado a seguir:

- Escolha da Linguagem de Indexação;
- Processo de Indexação;
- Capacidade de Revocação e Precisão do Sistema;
- Formato de apresentação;
- Função do documento indexado;
- Avaliação do Sistema;
- Formação do indexador.

De posse dos resultados e discussões acerca desta pesquisa, apresentam-se na próxima seção as considerações referentes à pesquisa realizada, abordando os apontamentos e discussões finais acerca da temática abordada.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apresentam-se nesta seção as considerações com relação à pesquisa realizada, tendo como base os pressupostos teóricos e a metodologia utilizada, sendo esta quantitativa/qualitativa sociocognitiva com a aplicação dos instrumentos de coleta de dados: os questionários técnico-organizacionais e protocolo verbal em grupo.

Cabe ressaltar que a metodologia utilizada permitiu-se compreender alguns aspectos referentes aos temas: Ciência, Tecnologia e Sociedade; Ciência da Informação; Ciências da Comunicação; Interdisciplinaridade; Tratamento Temático da Informação; Política de Indexação; Unidades de Informação; Coordenadorias de Comunicação Social; Sistemas de Recuperação da Informação; Produtos Informacionais; *Clippings*; Procedimentos de Coletas de Dados e Protocolo Verbal, bem como identificar e caracterizar o contexto sócio-histórico-técnico-organizacional tanto das CCSs/ANDIFES como da CCS/UFSCar.

Esta pesquisa traz como proposição investigar a realidade organizacional e comunicacional da CCS/UFSCar, como ponto de partida para estudos posteriores, tendo em vista o levantamento de indicadores de diretrizes para o estabelecimento de uma política de indexação para CCSs que realizam o registro de diversos documentos, destaque para o *clippings*, a partir do contexto da Análise e Representação da Informação.

Compete resgatar, também, os objetivos gerais e específicos estabelecidos nesta pesquisa, sendo como objetivo geral contribuir para o estabelecimento de diretrizes na construção de uma política de indexação que otimize o tratamento temático de *clippings*, na perspectiva das CCSs em ambientes universitários, no contexto sociocognitivo do profissional indexador de *clippings* e dos usuários que recuperam este produto informacional, a partir de fundamentos teóricos e metodológicos da área da Análise e Representação da Informação.

São objetivos específicos: apresentar algumas características peculiaridades das CCSs em ambientes universitários que permitem diferencia-las de outras unidades de informação; apresentar os aspectos teóricos sobre o Tratamento Temático da Informação na perspectiva da área da Organização do Conhecimento; apresentar e discutir sobre as diretrizes de política de indexação no contexto da análise e recuperação da informação diante dos fundamentos teóricos e metodológicos da área da Organização

do Conhecimento; apresentar e discutir sobre as diretrizes de política de indexação para CCSs em ambientes universitários que realizam o registro de diversos documentos, principalmente, o *clipping*.

Como resgatado na literatura, a história da atividade científica foi marcada pela constante tentativa de explicar racionalmente e metodicamente os fatos ocorridos na sociedade. No entanto, o movimento das chamadas “Ciências Sociais” permitiu aos seus seguidores uma nova maneira da observação do comportamento humano.

Esta nova visão, conforme apresenta os autores: Japiassu (1976), Orrico (1999), Leis (2005), Januário (2010) e Dal’Evedove (2010), está fundamentada nas relações interdisciplinares das ciências e não na atuação especialista e fechada das práticas científicas.

Além disso, a interdisciplinaridade científica não deve ser identificada como uma simples troca de métodos, teorias e práticas, mas como uma colaboração mútua de campos científicos ao agregar conhecimento para cada campo (JAPIASSU, 1976). É neste cenário de cooperação de metodologias e teorias que emergem novos campos de conhecimento, tais como: o movimento CTS, a CI e a CC.

Partindo das especificações e definições dos campos CTS, CI e CC, percebe-se que há uma relação histórica, interdisciplinar e de estudos entre os campos. Ainda, identifica-se a grande importância da área de Organização do Conhecimento, ao disponibilizar teorias e metodologias, a qual permite aos campos desenvolver estudos relacionados à construção, à comunicação, ao armazenamento e à disseminação da informação.

No âmbito do Tratamento Temático da Informação, segundo Rubi (2008), as operações documentárias (coleta, tratamento e difusão) são vistas como um ciclo pautado em políticas e procedimentos previamente determinados e fundamentados nos objetivos e características de cada unidade de informação.

No contexto das unidades de informação, destacam-se as CCSs, pois apropriam-se de mecanismos para mediação da informação, prova disso é a utilização dos *clippings* para selecionar notícias publicadas pela imprensa local, regional e nacional de interesse da instituição e disseminar para a sociedade.

Essa característica das coordenadorias faz com que elas assumam uma posição de unidades de informação pautadas no compromisso da preservação, do tratamento e disseminação da informação com vistas às necessidades da instituição e, primordialmente, dos seus usuários.

Ainda neste contexto, as CCSs utilizam dentre outros mecanismos os SRIs para realizar a mediação da informação, sendo esses um conjunto de dados padronizados e sistematizados em meio eletrônico com a finalidade de armazenar, representar e disponibilizar informações de acordo com as necessidades dos seus usuários.

Diante dos pressupostos teóricos, entende-se que tanto na construção dos SRIs como em sistemas manuais de mediação da informação é fundamental estabelecer uma política que dê suporte às atividades desenvolvidas pelo sistema. Entende-se, também, que durante o tratamento da informação a representação temática dos documentos dos materiais indexados é tão importante quanto à descrição física, pois é nessa etapa que as necessidades dos usuários que realizam a recuperação devem ser atendidas.

Assim, destaca-se o estabelecimento de uma política de indexação que proporcione a sistematização, a padronização e a qualidade em todo o processo do tratamento temático dos documentos armazenados e disponibilizados pelos sistemas.

Autores como Carneiro (1985), Kobashi (1994), Rubi (2004), Rubi e Fujita (2003), Fujita (2012), indicam que a política de indexação reflete tanto no trabalho do profissional indexador quando na recuperação da informação, completam expondo que tal política serve como base para as tomadas de decisão, garantindo os interesses institucionais e de seus usuários. Ainda, segundo os autores, a política de indexação deve ser registrada por um documento administrativo oficial, sendo este um manual de indexação, o qual norteará e garantirá a qualidade tanto da indexação como da recuperação dos documentos.

Na perspectiva do estabelecimento de uma política de indexação para CCSs em ambientes universitários a partir do contexto da Análise e Representação da Informação, num primeiro momento, realizou-se a análise organizacional e comunicacional, por meio da aplicação do questionário técnico-organizacional aos diretores/responsáveis pelas CCSs das universidades federais brasileiras vinculadas à ANDIFES

Com a análise notou-se que as unidades realizam o registro, o armazenamento e a disseminação de documentos, destaque para os *clippings*. Todavia, há a ausência de uma política e de um guia para sistematizar, padronizar e garantir a qualidade do tratamento temático dos documentos. Assim, sugere-se às unidades o desenvolvimento de uma política e seu registro em um manual de indexação a partir das características peculiares de cada unidade de informação.

Num segundo momento, realizou a caracterização do contexto sócio-histórico e técnico-organizacional da CCS/UFSCar, por meio da aplicação do questionário técnico-

organizacional ao diretor de comunicações da unidade. Com a análise, identificou-se que a unidade carece de uma política específica para o tratamento temático dos documentos indexados na unidade. No entanto, notou-se que o diretor reconhece a importância de se ter uma política de indexação para guiar o trabalho do indexador e garantir a qualidade na recuperação dos documentos por parte dos usuários.

Num terceiro momento, realizou a caracterização do contexto técnico-perceptivo da prática de indexação de *clippings* da CCS/UFSCar, por meio da aplicação do questionário técnico-organizacional ao profissional indexador de *clippings*. Com a análise, constatou-se que a formação acadêmica e, ainda, a capacitação continuada do profissional indexador influencia no desempenho e na qualidade das atividades biblioteconômicas desenvolvidas pelo mesmo.

Identificou-se, também, que no momento do tratamento temático dos *clippings*, fica clara a inexistência de procedimentos pré-estabelecidos que norteiem o trabalho do profissional indexador. Assim, sugere-se a construção de uma política de indexação e seu registro em um manual oficial administrativo para garantir a qualidade de todo o processo de indexação de documentos.

Num quarto e último momento, realizou-se a caracterização da realidade organizacional e comunicacional da CCS/UFSCar, por meio da aplicação da técnica introspectiva de coleta de dados PVG. A transcrição literal das falas dos sujeitos participantes somada aos objetivos desta pesquisa e aos pressupostos teóricos permitiu o estabelecimento de oito categorias de análises.

Com a análise das oito categorias, identificou-se que os sujeitos participantes reconhecem a importância do estabelecimento de uma política de indexação, bem como valorizam o trabalho do profissional bibliotecário. Nota-se, ainda, que a CCS/UFSCar não possui uma política e um manual de indexação. No entanto, os sujeitos participantes reconhecem a importância do seu estabelecimento na unidade.

A despeito do que foi desenvolvido nesta pesquisa, por meio do levantamento teórico e da aplicação dos questionários técnico-organizacional, conseguiu-se visualizar e compreender algumas características que permeiam a indexação de *clippings*, bem como algumas características peculiares das CCSs em ambientes universitários que as qualificam como unidades de informação.

Cabe ressaltar que é além do *clipping*, as CCS oferecem outros produtos como: os relises, os *press kits*, os *mailing lists*, os *house organs*, as fotografias, os vídeos, os programas de rádio ou de televisão, materiais de divulgação em *sites*, produção de

impressos (folder, folheto, manuais e relatórios), que precisam de uma política de indexação.

Assim, a metodologia utilizada para a construção de uma política de indexação para *clippings*, apesar de ser uma metodologia específica, é muito representativa e pode ser aplicada em outros produtos ofertados pelas CCSs, sendo que a construção de uma política de indexação para todos os produtos oferecerá e permitirá inovação no processo de tratamento dos documentos e rapidez no atendimento ao usuário.

7 SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

A pesquisa propiciou o alcance do objetivo central deste estudo, de forma que as CCSs em ambientes universitários foram inseridas em contexto científico-acadêmico, por meio da publicação de artigo e trabalhos apresentados em eventos. Este fato abriu caminhos para pesquisas futuras que poderão contribuir com atividades desenvolvidas na CCS/UFSCar e com as CCSs em ambientes universitários.

Assim, ao finalizar esta pesquisa sugerem-se pontos para trabalhos futuros, tais como:

- Ampliação na caracterização técnico-organizacional das CCSs em ambientes universitários, tendo em vista que nesta pesquisa foram analisadas apenas algumas atividades biblioteconômicas desenvolvidas nas unidades;
- Estudos investigativos dos perfis dos usuários destas coordenadorias, com vistas as reais necessidades informais de tal clientela;
- Pesquisas ampliadas sobre o Tratamento Temático da Informação na CCSs em ambientes universitários, permitindo a construção de uma política de indexação para estas unidades de informação.

Encerra-se esta pesquisa com a certeza de que as CCSs foram destacadas como um campo promissor de atuação para os profissionais bibliotecários, bem como para pesquisas futuras inseridas no contexto da Ciência da Informação.

REFERÊNCIAS

- AIRBOIT, A. E. A institucionalização da Ciência da Informação no Brasil sob a ótica da evolução quantitativa dos cursos de graduação na área. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 21, n. 1, p.145-158, jan./abr. 2011. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9584.pdf>>. Acesso em: 19 mar. 2013.
- ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2 ed. ver. e ampl. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.144 p.
- ALVES, A. Ciências da Comunicação, Área Interdisciplinar. **Revista Comunicação e Sociedade**, Braga, v. 12, p. 5-18, 1999. Disponível em: <<http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/7961>>. Acesso em: 22 fev. 2013.
- ALVES, A. P. M. O viés CTS e a comunicação científica: apontamentos para o caso dos periódicos científicos eletrônicos. In: HOFFMANN, W. A. M. (Org.); MIOTELLO, V. (Org.). **Percepções multidisciplinares em Ciência, Tecnologia e Sociedade**. São Carlos: Pedro & João Editores, 2008. 297 p.
- ARAÚJO, L. C. G. de. **Organização e métodos: integrando comportamento, estrutura, tecnologia e estratégia**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.
- ARAUJO, V. M. A. P. de. Sistemas de recuperação da informação: uma discussão a partir de parâmetros enunciativos. **Transinformação**, Campinas, v. 24, n. 2, p. 137-143, 2012. Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/771>>. Acesso em: 23 fev. 2013.
- ABNT. 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. Disponível em: <<http://www.moodle.ufscar.br/mod/resource/view.php?id=30425>>. Acesso em: 15 out. 2012.
- AULER, D.; BAZZO, W. A. Reflexões para implementação do movimento CTS no contexto educacional brasileiro. **Ciência e Educação**, v.7, n.1, p. 1-13, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ciedu/v7n1/01.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2013.
- BAZZO, W. A.; LINSINGEN, I.; PEREIRA, L. T. V. (Eds.). **Introdução aos estudos CTS (Ciência, Tecnologia e Sociedade)**. Madrid: OEI, 2003.
- BECKER, C. da R. F. bibliotecas geridas como organizações: os benefícios para a sociedade da informação. In: XVII CONGRESSO DE LEITURA DO BRASIL, 2009. **Anais...** COLE: Campinas, 2009. Disponível em: <http://alb.com.br/arquivo-morto/edicoes_anteriores/anais17/txtcompletos/sem01/COLE_2203.pdf>. Acesso em: 21 set. 2012.
- BARITÉ, M. Referenciales teóricos vigentes en el área de tratamiento temático de la información y su expresión metodológica. In: II ENCONTRO DE DIREGENTES DOS

CURSOS SUPERIORES DE BIBLIOTECONOMIA DOS PAÍSES DO MERCOSUL, 27-29 nov. 1997, Buenos Aires. **Relatório técnico...** Porto Alegre: ABEED, 1998. p. 7.

BARITÉ, M. Organización del conocimiento: un nuevo marco teórico-conceptual em Bibliotecología y Documentación. In: CARRARA, K. (org.). **Educação, universidade e pesquisa**. Marília: Unesp-Marília-Publicações; São Paulo: FAPESP, 2001. p.35-60.

BELTRÃO, L.; QUIRINO, N. de O. **Subsídios para uma teoria da comunicação de massa**. 2. ed. São Paulo: Summus, 1986.

BOCCATO, V. R. C. **Avaliação do uso de linguagem documentária em catálogos coletivos de bibliotecas universitárias**: um estudo sociocognitivo com protocolo verbal. 2009. 301 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009.

BOCCATO, V. R. C.; RUBI, M. P. Os desafios do bibliotecário no tratamento temático da informação: entre o ideal e o real no fazer cotidiano profissional. In: CASTRO FILHO, C. M. (Org.). **Olhares sobre o profissional da ciência da informação**. São Paulo: Todas as Musas, 2013. p. 75-101.

BORKO, H.; BERNIER, C. **Indexing concepts and methods**. Nova York: Academic Press, 1978.

CAMPOS, L. F. de B.; VENÂNCIO, L. S. O objeto de estudo da ciência da informação: a morte do indivíduo. **Revista Informação e Informação**, Londrina, v. 11, n. 1, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1720>>. Acesso em: 30 mar. 2013

CAPELLO, B. S. et al. Parâmetros para bibliotecas escolares brasileiras: fundamentos de sua elaboração1. **Revista Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 21, n. 2, p. 105-120, 2011. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/1045>>. Acesso em: 30 mar. 2013

CARDOSO, O. N. P. Recuperação de informação. In: SEMANA DE CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO. Lavras, 2000. **Anais...** Lavras: UFLA, 2000.

CARNEIRO, M. V. Diretrizes para uma política de indexação. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 221-241, set. 1985. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002649&dd1=5dba2>>. Acesso em: 22 mar. 2013.

CENDÓN, B.V. Sistemas e redes de informação. In: OLIVEIRA, M. (Coord.). **Ciência da informação e biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: UFMG, 2005. p. 45-75.

CESARINO, M. A. da N. Sistemas de recuperação da informação. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 157-168, 1985. Disponível em:

<<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009051&dd1=74f4c>>. Acesso em: 30 mar. 2013.

CEZARINO, M. A. da N. Bibliotecas especializadas, centros de documentação, centros de análise da informação: apenas uma questão de terminologia? **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.7, n. 2, p. 218-241. set. 1978.

Disponível em:

<<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000010060&dd1=49428>>. Acesso em: 19 mar. 2013.

CHAUMIER, J. Indexação: conceito, etapas e instrumentos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 21, n. 1/2, p. 63-70, 1988. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000011407&dd1=6442e>>.

Acesso em: 23 abr. 2013.

CHIAVENATO, I. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 7. ed. rev. e atual. São Paulo: Manole, 2009.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 8. ed. Rio de Janeiro: Campus; Elsevier, 2011. 603 p.

CHINELATO FILHO, J. **O & M integrado à informática**. 7. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1997.

CUNHA, M. M. B. da. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Revista Ciência da Informação**, Campinas, v. 28, n. 3, p. 257-268, 1999. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/ci/v28n3/v28n3a3.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2013.

DAL'EVEDOVE, P. R. **A perspectiva sociocognitiva no tratamento temático da informação em bibliotecas universitárias: aspectos inerentes a percepção profissional**. 2010, 300 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, 2010.

DAHLBERG, I. Knowledge organization: its scopes and possibilities. **Knowledge organization**, Frankfurt, n. 20, p. 211-222, 1993.

DIAS, E. W. Biblioteconomia e Ciência da informação: natureza e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 5, n. especial, p. 67-80, jan/jun, 2000. Disponível em:

<<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000006627&dd1=a6b27>>. Acesso em: 10 de abr. 2013.

ERICSSON, K. A.; SIMON, H. A. Verbal reports on thinking. In: FAERCH, C.; KASPER, G. (Eds.) **Introspection in second language research**. Clevedon: Multilingual Matters, 1987. p. 24-53.

ESTEBAN NAVARRO, M. A. El marco disciplinar de los lenguajes documentales: la organización del conocimiento y las ciencias sociales. **Scire, Zaragoza**, v. 2, n. 1, jan./ jun., 1996, p. 93-107. Disponível em:

<<http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1051>>. Acesso em: 10 fev. 2013.

ESTEBAN NAVARRO, M. A. Elementos, actividades y critérios para la identificación, comprensión y selección de conceptos em la indización analítica. In: GARCIA MARCO, F. J. G. M. **Organización del conocimiento em sistemas de información y documentación**. Zaragoza: Capítulo Español de la ISKO. Universidad Carlos III de Madrid, 1999, v.3, p. 69-93.

FARRARETTO, E. K.; FARRARETTO, L. A. **Assessoria de imprensa: teoria e pratica**. São Paulo: Summus, 2009. 157 p.

FEDERAÇÃO NACIONAL DOS JORNALISTAS PROFISSIONAIS. **Manual de assessoria de comunicação**. 4 ed. Brasília: FENAJ, 2007, 45 p.

FERIN, I. **Comunicação e culturas do quotidiano**. Portugal: Quimera, 2002.

FERRARI, M. A. Relações públicas e a sua função estratégica. In: XXVI CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 2003. **Anais... INTERCOM**: Belo Horizonte, 2003.

FERREIRA, M. L. A.; SOUZA, C. G. O enfoque CTS no ensino de engenharia: um estudo de caso no CEFET-RJ. In: XL CONGRESSO DE EDUCAÇÃO EM ENGENHARIA, 2012, Belém (PA). **Anais...** Brasília: ABENGE, v. 1, p. 1-10, 2012. Disponível em: <<http://www.abenge.org.br/CobengeAnteriores/2012/artigos/103709.pdf>>. Acesso em: 19 mar. 2013.

FOSKET, A. C. **A abordagem temática da informação**. São Paulo: Plígono, 1973.

FUJITA, M. S. L. A leitura do indexador: estudo de observação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 4, n. 1, p. 101-116. jan./jul. 1999. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/597/366>>. Acesso em: 19 mar. 2013.

FUJITA, M. S. L. **A leitura documentária do indexador: aspectos cognitivos e lingüísticos influentes na formação do leitor profissional**. 2003. 321f. Tese (Livre-Docência em Análise Documentária e Linguagens Documentárias Alfabéticas) - Faculdade de Filosofia e Ciências, UNESP.

FUJITA, M. S. L. Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da UNESP. **Revista Informação e informação**, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 97-112, 2005. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000003605&dd1=aeac>>. Acesso em: 30 mar. 2013.

FUJITA, M. S. L.; RUBI, M. P. Um modelo de leitura documentária para a indexação de artigos científicos: princípios de elaboração e uso para a formação de indexadores. **Datagram zero**, Rio de Janeiro, v.7, n.3, p.1-18, 2006a. Disponível em: <<http://www.dgz.org.br>>. Acesso em: 12 dez. 2008.

FUJITA, M. S. L. A política de indexação para a representação e recuperação da informação. In: LEIVA, I. G.; FUJITA, M. S. L. (Eds.). **Política de indexação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Oficina Universitária, 2012. p. 17-28.

FUJITA, M. S. L.; RUBI, M. P.; BOCCATO, V. R. C. As diferentes perspectivas teóricas e metodológicas sobre indexação e catalogação de assuntos. In: FUJITA, M. S. L. (Org.) **A indexação de livros: a percepção de catalogadores e usuários de bibliotecas universitárias**. Um estudo de observação do contexto sociocognitivo com protocolos verbais. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. Cap. 6, p. 119-136. Disponível em: <http://www.culturaacademica.com.br/titulo_view.asp?ID=56f>. Acesso em: 29 out. 2012.

FUJITA, M. S. L.; RUBI, M. P.; BOCCATO, V. R. C. O contexto sociocognitivo do catalogador em bibliotecas universitárias: perspectivas para uma política de tratamento da informação documentária. **Datagramazero**, Rio de Janeiro, v. 10, p. 1-24, 2009. Disponível em: <http://www.datagramazero.org.br/abr09/Art_06.htm>. Acesso em: 29 out. 2012.

GARCIA MARCO, F. J. Organización del conocimiento en sistemas de información y documentación 1. **Actas del I Encuentro de ISKO-España**, 1993, Madrid. Zaragoza: Librería General, 1995. p. 7-25.

GARDIN, J. C. et al. **La logique du plausible: essays de pistemologie pratique**. Paris: Maison de Sciences de L'Homme, 1981.,

GOMES, H. F. A interligação entre Comunicação e Informação. **Revista Data Grama Zero**, Rio de Janeiro, v. 11. n. 3, 2010. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/jun10/Art_03.htm>. Acesso em: 30 mar. 2013.

GONÇALVES, M. C. **A indexação em catálogos on-line de bibliotecas universitárias na percepção de usuários integrantes de grupos de pesquisa: uma contribuição ao desenvolvimento de política de indexação na rede de bibliotecas da Unesp**. Marília, 2008. 140f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista.

GUIMARÃES, J. A. C. Perspectivas de ensino e pesquisa em organização do conhecimento em cursos de Biblioteconomia: uma reflexão. In: CARRARA, K. (Org.). **Educação, universidade e pesquisa**. Marília: Unesp-Marília-Publicações; São Paulo: FAPESP, 2001. p. 61-74.

GUIMARÃES, J. A. C. A análise documentária no âmbito do tratamento da informação: elementos históricos e conceituais. In: RODRIGUES, J.M.; LOPES, I.L. (Org.) **Organização e representação do conhecimento na perspectiva da ciência da informação**. Brasília: Thesaurus, 2003. (Estudos avançados em ciência da informação; 2). p. 100-117.

GUIMARÃES, J. A. C. A dimensão teórica do tratamento temático da informação e suas interlocuções com o universo científico da International Society for Knowledge Organization (ISKO). **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, vol. 1, n. 1, 2008. Disponível em:

<<http://seer.bce.unb.br/index.php/RICI/article/viewArticle/2761>>. Acesso em: 30 mar. 2013.

GUINCHAT, C.; MENO, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2.ed. rev. aum. Brasília: IBICT; CNPq, 1994. 540 p.

HAYASHI, M. C. P. I.; HAYASHI, C. R. M.; FURNIVAL, A. C. M. Ciência, tecnologia e sociedade: apontamentos preliminares sobre a constituição do campo no Brasil. In: Cidoval Moraes de Sousa (Org.); Maria Cristina Piombato Innocentini Hayashi (Org.). **Ciência, tecnologia e sociedade: enfoques teóricos e aplicados**. São Carlos: Pedro e João Editores, 2008. 296 p. ISBN 978-85-99803-49-3.

HENRY, J.; BORGES, M. L. X. de A. (Trad.). A revolução científica e as origens da ciência moderna. Rio de Janeiro, Jorge Zahar Editora, 1998.

HJORLAND, B. Fundamentals of knowledge organization. **Knowledge Organization**, v. 30, n. 2, p. 87-111, 2003.

HJORLAND, B. Domain analysis: a socio-cognitive orientation for Information Science research. **Bulletin of the American Society for Information Science and Technology**, v. 30, n. 3, fev./mar. 2004. Disponível em: <<http://www.asis.org/Bulletin/February/hjorland.html>>. Acesso em: 25 fev. 2013.

JANUÁRIO, S. B. B. A relação interdisciplinar entre a ciência da informação e a ciência da comunicação: o estudo da informação e do conhecimento na biblioteconomia e no jornalismo. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 7, n. 2, p. 151-165, jan./jun. 2010. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=244>>. Acesso em: 16 ago. 2010.

JANTSCH, E. Vers l'interdisciplinarité et la transdisciplinarité dans l'enseignement et l'innovation. In: OCDE. **L'interdisciplinarité**. Paris, 1972. p. 98-125.

JAPIASSU, H. **Interdisciplinaridade e patologia do saber**. Rio de Janeiro: Imago, 1976. 220 p.

KOBASHI, N. Y. **A elaboração de informações documentárias: em busca de uma metodologia**. 1994. 195f. Tese (Doutorado em Ciência da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, 1994.

KOBASHI, N. Y. Análise documentária e representação da informação. **Informare**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 5-27, 1996. Disponível em: <<http://ibict.phlnet.com.br/anexos/kobashiv2n2.pdf>>. Acesso em: 25 abr. 2013.

KOBASHI, N. Y.; TÁLAMO, M. de F. G. M. Informação: fenômeno e objeto de estudo da sociedade contemporânea. **Transinformação**, Campinas, n. 15, Edição Especial, p. 17-21, set./dez. 2003. Disponível em: <<http://revistas.puccampinas.edu.br/transinfo/include/getdoc.php?id=139&article=43&mode=pdf&OJSSID=267f6a699069aaff80f69d7e2293d224>>. Acesso em: 17 ago. 2012.

- KOCHANI, A. P. **Política de indexação para sistemas automatizados de coordenadorias de comunicação social em ambientes universitários**. São Carlos, 2011. 75 p. Relatório de Iniciação Científica, PUIC, UFSCar.
- KOONTZ, H.; O'DONNELL, C.; WEIHRICH, H. **Administração: organização, planejamento e controle**. 14 ed. São Paulo: Pioneira, 1987.
- LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos: teoria e prática**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.
- LE COADIC, Yves- François. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.
- LEIS, H. R. Sobre o conceito de interdisciplinaridade. **Cadernos de pesquisa interdisciplinar em ciências humanas**, Florianópolis, n. 73, 2005. Disponível em: <<http://ppgich.ufsc.br/files/2009/12/TextoCaderno73.pdf>>. Acesso em: 22 mar. 2013.
- LEITE, A. C. de O.; FERRAZ, M. C. C. Educação CTS: reflexões sobre os conteúdos curriculares e as metodologias de ensino e aprendizagem. In: Wanda Aparecida Machado Hoffmann (Org.). **Ciência, tecnologia e sociedade: desafios da construção do conhecimento**. São Carlos: EdUFSCar, 2011. 313 p. ISBN 978-85-7600-232-1.
- LEIVA, I. G. Aspectos conceituais da indexação. In: LEIVA, I. G.; FUJITA, M. S. L. (Eds.). **Política de indexação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Oficina Universitária, 2012. p. 31-105.
- LEIVA, I. G.; FUJITA, M. S. L. (Eds.). **Política de indexação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Oficina Universitária, 2012. 260 p.
- LERNER, W. **Organização, sistemas e métodos**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1981.
- LÉVY, P. Web semântica: o futuro da comunicação e da colaboração no ciberespaço. In: II SIMPÓSIO DE COMUNICAÇÃO, 2007. **Anais...** FAPCOM: São Paulo, 17 ago. 2007.
- LOPES, I. L. Estratégia de busca na recuperação da informação: revisão da literatura. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 60-71, 2002. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/158/137>>. Acesso em: 22 mar. 2013.
- LOPES, M. I. V. de. Pesquisa de comunicação. **Revista Intercom**, v. 27, n. 1, p. 13-39, 2004. Disponível em: <<http://revcom2.portcom.intercom.org.br/index.php/rbcc/article/view/850/633>>. Acesso em: 01 nov. 2012.
- LOPEZ CERESO, J. A. Ciência, tecnologia e sociedade: o estado da arte na Europa e nos Estados Unidos. In: SANTOS, L. W. dos et al (Org.). **Ciência, tecnologia e sociedade: o desafio de integração**. Londrina: JAPAR, 2002. p. 2-39

LORENZON, G.; MAWAKDIYE, A. **Manual de assessoria de imprensa**. Campos do Jordão: Editora Mantiqueira, 2006. 80 p.

LUPORINI, C. E. M.; PINTO, N. M. **Sistemas administrativos: uma abordagem moderna de O&M**. São Paulo: Atlas, 1985.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS/
ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA. MACEDO, N. D. de (Trad.). **Manifesto ILFA/UNESCO sobre bibliotecas escolares**. São Paulo: IFLA, 2002. Disponível em: <<http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/portuguese-brazil.pdf>>. Acesso em: 05 out. 2012.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS/
ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA. MACEDO, N. D. de (Trad.). **Manifesto ILFA/UNESCO para bibliotecas públicas**. São Paulo: IFLA, 1994. Disponível em: <<http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/portuguese-brazil.pdf>>. Acesso em: 05 out. 2012.

MARTINO, L. C. Interdisciplinaridade e objeto de estudo da comunicação. In: MARTINO, L. C.; FRANÇA, V. V. (Orgs.). **Teorias da comunicação: conceitos, escolas e tendências**. Petrópolis: Vozes, 2001. p.27-38.

MATOS, A. L. de O.; PINHEIRO, M. O perfil das novas bibliotecas escolares universitárias (bibliotecas mistas) nas instituições de ensino privado no estado de Santa Catarina. **Revista ABC**, Florianópolis, v. 11, n. 1, p. 171-184, 2006. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/474/601>>. Acesso em: 30 mar. 2013.

MELO, J. M. **História do pensamento comunicacional: cenários e personagens**. São Paulo: Paulus, 2003. (Coleção Comunicação).

MELO, J. M. de. **Comunicação Social: teoria e pesquisa**. Petrópolis: Vozes, 1977. p. 9-79. Parte 1 - Teoria. (Meios de Comunicação Social, 1).

MERTON, R. K. **Sociologia, teoria e estrutura**. São Paulo: Editora Mestre Jou, 1970.

MINAYO, M. C. de S.; SANCHES, O. Quantitativo-Qualitativo: oposição ou complementaridade?. **Cadernos de saúde pública**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 239-262, jul/set, 1993. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v9n3/02.pdf>>. Acesso em: 28 jan. 2013.

MIRANDA, M. L. C. A organização do conhecimento e seus paradigmas científicos: algumas questões epistemológicas. **Informare: cadernos do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 64-77, 1999.

MOTA, F. R. L.; OLIVEIRA, M. Formação e atuação profissional. In: OLIVEIRA, M. **Ciência da Informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. p. 97-110.

NARDI, M. I. A. **As expressões metafóricas na compreensão de texto escrito em língua estrangeira**. São Paulo, 1993. 260f. Dissertação (Mestrado em Linguística Aplicada ao Ensino de Línguas) – Pontifícia Universidade Católica.

ORRICO, E. G. D. Interdisciplinaridade: ciência da informação e linguística. In: PINHEIRO, L. V. R. (Org.). *Ciência da informação, ciências sociais e interdisciplinaridade*. Brasília: IBICT, 1999. 143-154.

ORTEGA, C. D. Relações históricas entre Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. **Revista de ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 5, n. 9, out, 2004. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out04/Art_03.htm>. Acesso em: 28 nov. 2012.

PIGNATARI, D. **Informação, linguagem, comunicação**. São Paulo: Cultrix, 1981.

PINTO MOLINA, M. **Análisis documental: fundamentos y procedimientos**. 2. ed. Madrid: EUDEMA, 1993.

PERIOTO, C. Gestão da informação: uma breve discussão sobre as empresas de base tecnológica. In: HOFFMANN, W. A. M. (Org.); MIOTELLO, V. (Org.). **Percepções multidisciplinares em Ciência, Tecnologia e Sociedade**. São Carlos: Pedro & João Editores, 2008. 297 p.

POPPER, R. **A elaboração de manuais na empresa**. 3 ed. rev. e atual. São Paulo: Pioneira, 1989.

RABAÇA, C. A.; BARBOSA, G. G. **Dicionário de comunicação**. 3 ed. São Paulo: Ática, 1998. 637 p.

ROBREDO, J. **Documentação de hoje e amanhã: uma abordagem informatizada de biblioteconomia e dos sistemas de informação**. Brasília: [s.n], 1986.

RUBI, M. P. **A política de indexação na perspectiva do conhecimento organizacional**. 2004. 135 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, 2004.

RUBI, M. P. **Política de indexação para construção de catálogos coletivos em bibliotecas universitárias**. 2008. 166 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2008.

RUBI, M. P. Os princípios da política de indexação na análise de assunto para catalogação: especificidade, exaustividade, revocação e precisão na perspectiva dos catalogadores e usuários. In: FUJITA, M. S. L. (Org.). **A indexação de livros: a percepção de catalogadores e usuários de bibliotecas universitárias**. Um estudo de observação do contexto sociocognitivo com protocolos verbais. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. p. 81-93.

RUBI, M. P.; FUJITA, M. S. L. Um modelo de leitura documentária para a indexação de artigos científicos: princípios de elaboração e uso para a formação de indexadores.

Datagramazero, v. 7, n. 3, jun. 2006. Disponível em:
<http://www.dgz.org.br/jun06/Art_04.htm>. Acesso em: 29 out. 2012.

RUBI, M. P.; FUJITA, M. S. L. Política de indexação na catalogação de assunto em bibliotecas universitárias: a visão sociocognitiva da atuação profissional com protocolo verbal. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 7, n. 2, p. 118-150, jan./jun. 2010. Disponível em:
<<http://polaris.bc.unicamp.br/seer/ojs/include/getdoc.php?id=790&article=243&mode=pdf>>. Acesso em: 29 out. 2012.

RUBI, M. P.; FUJITA, M. S. L. Elementos de política de indexação em manuais de indexação de sistemas de informação especializados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 8, n. 1, p. 66-77, jan./jun. 2003. Disponível em:
<<http://www.moodle.ufscar.br/mod/resource/view.php?id=30400>>. Acesso em: 13 ago. 2012.

RUBI, M. P. Política de indexação. In: LEIVA, I. G.; FUJITA, M. S. L. (Eds.). **Política de indexação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Oficina Universitária, 2012. p. 107-120.

RUBI, M. P.; FUJITA, M. S. L.; BOCCATO, V. R. C. Elaboração do manual de política de indexação na formação continuada do catalogador. In: LEIVA, I. G.; FUJITA, M. S. L. (Eds.). **Política de indexação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Oficina Universitária, 2012.

SANTOS, M. E. V. M. dos. Cidadania, conhecimento, ciência e educação CTS: rumo a "novas" dimensões epistemológicas. **Revista Iberoamericana de ciencia tecnología y sociedad**, v. 2, n.6, p. 137-157, 2005.

SANTOS, B. de S. Um discurso sobre as ciências na transição para uma ciência pós-moderna. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 2, n.2, p. 46-71, 1988. Disponível em:
<<http://www.scielo.br/pdf/ea/v2n2/v2n2a07.pdf>>. Acesso em: 13 mar. 2013.

SANTOS, L. W. dos; ICHIKAWA, E. Y. CTS e a participação pública na ciência. In: SANTOS, L. W. dos et al (Org.). **Ciência, tecnologia e sociedade: o desafio de integração**. Londrina: JAPAR, 2002. p-239-271.

SERRA, J. P. **Manual de teoria da comunicação**. Covilhã: Livros Labcom, 2007. 214 p. Disponível em:
<http://www.labcom.ubi.pt/livroslabcom/fichas/ficha_serra_manual_teorica_comunicacao.html>. Acesso em: 06 nov. 2012.

SILVA, M. dos R. da; FUJITA, M. S. L. A prática da indexação: análise da evolução de tendências teóricas e metodológicas. **Transinformação**, Campinas, v. 16, n. 2, p. 133-161, 2004.

SOUZA, R. R. Sistemas de recuperação de informações e mecanismos de busca na *web*: panorama atual e tendências. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 2, p.161-173, 2006. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362006000200002&script=sci_arttext>. Acesso em 12 abr. 2013.

SMIT, J. W. **O que é documentação**. São Paulo: Brasiliense, 1986.

TARAPANOFF, K.; ARAÚJO JÚNIOR, R.; CORMIER, P. M. J. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000.

TESSITORE, V. **Como implantar centros de documentação**. São Paulo: Arquivo do Estado, Imprensa Oficial do Estado, 2003.

UNISIST. Princípios de indexação. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 10, n. 1, p. 83-94, mar. 1981.

VACCAREZZA, L. S. Ciência, tecnologia e sociedade: o estado da arte na América Latina. In: SANTOS, L. W. dos et al (Org.). **Ciência, tecnologia e sociedade: o desafio de integração**. Londrina: JAPAR, 2002. p. 43-79.

ZAUTH, G.; OGATA, M. N.; HAYASHI, M. C. P. I. Um breve panorama sobre a educação CTS no Brasil. In: SANTOS, L. W. dos et al (Org.). **Ciência, tecnologia e sociedade: o desafio de integração**. Londrina: JAPAR, 2002. p. 21-38.

APÊNDICE A – Questionário técnico-organizacional

1. Nome e sigla da Unidade de Assessoria de Comunicação e da instituição à qual está vinculada: _____

2. A Unidade realiza o registro de *clippings*?

() Sim () Não

3. Como o *clipping* é armazenado?

De forma impressa ()

De forma digital ()

De ambas as formas (impressa e digital) ()

Outro: _____

4. A recuperação dos *clippings* é automatizada?

() Sim () Não

5. Qual é o nome do sistema automatizado que permite o armazenamento e a recuperação da informação nos *clippings*?

6. Qual(is) as categoria(s) de usuários que utilizam os *clippings*?

() Graduação () Pós-graduação () Especialização () Mestrado () Doutorado

() Docente () Todas as categorias acima citadas () Nenhuma categoria acima

() Outro: _____

7. Existe algum manual de orientação para o desenvolvimento do armazenamento dos *clippings*?

() Sim () Não. Se Sim, descrever quais são as regras que o compõe.

8. O armazenamento dos *clippings* é feito de acordo com procedimentos pré-definidos?

() Sim () Não

9. No armazenamento dos *clippings* são utilizados palavras-chave?

() Sim () Não

10. Possui uma lista de termos pré-estabelecidos para a extração de palavras-chave do conteúdo?

() Sim () Não

11. Quem realiza o armazenamento dos *clippings*?

12. Indique, qual(is) o(s) campo(s) para a recuperação dos *clippings*:

() Autor () Local () Título () Data () Assunto () Todos

() Outro: _____

APÊNDICE B – Questionário técnico-organizacional aplicado com o diretor de comunicação CCS/UFSCar

- 1) A Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) está vinculada à alta administração da Universidade, isto é, ao poder decisório da instituição pertencente? () Sim () Não. Se SIM, qual?
- 2) Qual(is) a(s) área(s) de atuação/especialidade(s) da CCS?
- 3) A administração da CCS é: () Centralizada () Participativa
- 4) A CCS realiza planejamento anual das atividades desenvolvidas? () Sim () Não. Se SIM, quais?
- 5) Quais competências são importantes para a função de Diretor de Comunicação da CCS?
- 6) A CCS realiza a indexação¹ de *clippings*? () Sim () Não
- 7) Como o *clipping* é armazenado?
() De forma impressa () De forma digital () De ambas as formas (impressa e digital) () Outro:
- 8) Quem realiza a indexação de *clippings*?
- 9) Quantos profissionais realizam a indexação de *clippings*?
- 10) A indexação de *clippings* é centralizada na CCS, *campus* de São Carlos?
() Sim () Não. Se Não, especifique:
- 11) Existe algum manual de procedimento para a realização da indexação de *clippings*?
() Sim () Não. Se Sim, descreva quais são as regras que o compõe.
- 12) A indexação de *clippings* é importante para a disseminação e recuperação de *clippings* no Sistema de Apoio à Comunicação Integrada (SACI)?
- 13) Qual(is) as categoria(s) de usuários que utilizam os *clippings*?
() Graduação () Pós-graduação () Especialização () Mestrado () Doutorado
() Docente () Todas as categorias acima citadas () Nenhuma categoria acima
() Outra(s):
- 14) Quais são as principais necessidades percebidas por você em relação à sua formação em serviço?
- 15) Você considera importante refletir sobre sua atuação profissional durante a gestão da CCS?
() Sim () Não. Por quê?

¹ Indexação: processo de análise e representação de assuntos mediante o uso de linguagem documentária (natural ou controlada) para a recuperação da informação em sistemas automatizados.

APÊNDICE C – Questionário aplicado com o indexador CCS/UFSCar

- 1) Qual é o nível de a sua formação acadêmica?
 Graduando Graduado Especialização Outro:
- 2) Qual o seu curso de formação acadêmica?
- 3) Como você identifica os conceitos para a indexação de *clippings*?
- 4) Os procedimentos de leitura documentária são utilizados na indexação de *clipping*?
 Sim Não. Se não, por quê?
- 5) Você recebeu algum tipo de capacitação para realização da indexação de *clippings*?
 Sim Não. Se sim, especifique:
- 6) Quais são suas dúvidas mais freqüentes na realização do processo de indexação de *clippings*?
- 7) Suas dificuldades na atividade de indexação estão relacionadas à (pode relacionar mais de uma opção):
 Leitura documentária do *clipping*
 Compreensão do assunto do *clipping*
 Identificação de conceitos que melhor representam o conteúdo do *clipping*
 Tradução/representação dos conceitos em descritores da linguagem documentária utilizada
 Não tenho nenhuma dificuldade
 Outras dificuldades. Quais:
- 8) Existe algum manual de indexação para a realização da indexação de *clippings*?
 Sim Não.
 Se Sim, com que frequência você utiliza o manual durante a indexação de *clippings*?
 Muitas vezes
 Poucas vezes
 Nunca. Por quê?
- 9) As dificuldades são (ou seriam) resolvidas com a utilização do manual de indexação?
 Sim Não. Por quê?
- 10) Você utiliza o Repertório Terminológico da CCS/UFSCar como linguagem documentária na representação de assuntos dos *clippings* durante o processo de indexação?
 Sim Não. Por que e que tipo de linguagem documentária é utilizada?
- 11) No seu entendimento, como você define política de indexação?
- 12) Sobre a busca e recuperação de *clippings* são realizadas automaticamente?
 Sim Não. Se Sim, qual é o nome do sistema automatizado que permite a execução de tais processos?
- 13) Especificamente, qual(is) o(s) campo(s)/pontos de acesso de recuperação dos *clippings* ?

Autor Título Assunto Local Data Todos

14) Qual(is) as categoria(s) de usuários que utilizam os *clippings*?

- Graduação Pós-graduação Especialização Mestrado Doutorado
 Docente Todas as categorias acima citadas Nenhuma categoria acima
 Outro:

15) Quais são as competências importantes para o exercício da função de indexador de *clippings* na CCS?

15) Você considera que a sua formação acadêmica capacitou para o exercício da indexação de *clippings*?

APÊNDICE D – Transcrição da aplicação do protocolo verbal em grupo CCS/UFSCar

DATA: 26/09/2012

INÍCIO: 09h36min

TÉRMINO: 10h44

DURAÇÃO: 1h28min

COLETA DE DADOS – PVG CCS/UFSCAR – SÃO CARLOS

01 Indexador

Indexador: Eu tentei ter o máximo de atenção possível porque é a minha realidade, é o que eu faço. E tem muitas coisas que, muitas não poucas que acontecem aqui e outras que eu consegui identificar aqui na CCS. Eu tento ter o máximo de cuidado por que queira ou não eu sou a única pessoa que faz isso por aqui e é o nome da CCS que está em jogo, então se estiver errado os *clippings* a culpa é minha, ainda que ninguém vá direcionar a culpa em mim, vai falar: a CCS não sabe fazer isso, não a culpa é minha. Então, eu tento ter o maior cuidado possível e ainda aqui não tem uma política específica, tem um manual que foi feito por bolsistas e estagiários, mas não sei se ele tem o aval de ser uma política segura, acho que deveria ter uma consideração de bibliotecários e especialistas, não só de estudantes e bolsistas. Fala-se da elaboração de uma política então que eu falei do manual. Aqui também fala do indexador, como aqui eu faço todos os assuntos sobre a UFSCar, obviamente eu não tenho noção de tudo, e a parte mais específica que vai diretamente a mim é o processo de palavras-chaves que vai da minha escolha o que eu acho que é mais específico para uma busca de algum leitor de fora, então esse que eu acho que é meu ponto x, onde a falha pode ocorrer pelo erro meu, que seria um tipo de incompetência. Então, realmente, eu tento analisar o máximo possível do assunto e tentar colocar as palavras que as pessoas, os leitores que estão atrás do assunto, iriam buscar. Se eu errar uma vez dificilmente será corrigido porque a gente usa um sistema aqui ele duplica o *clipping*, o que seria isso: o *clipping* corresponde a alguns processos, como palavras-chaves, autores, assunto e tal; quando eu uso esse duplicar ele vai praticamente copiar esse *clipping* e só vai mudar alguns campos: o entrevistado, o autor, o jornal e a data, mas o específico da indexação: a palavra-chave, o resumo e o texto integral são os mesmos; então quando eu faço essa duplicação eu não modifico, principalmente, no caso da palavra-chave e da classificação porque já estava e eu acreditando que o primeiro *clipping* estava certo eu continuo e raramente eu mudo, algumas vezes eu mudo, é claro que quando eu vejo que não tem muito a ver, mas quando é o mesmo tema, mesmo evento eu não mudo eu dou uma duplicada para facilitar o trabalho, mas se estiver errado provavelmente os outros vão ser errado também. Então, realmente, eu tenho que ter muito cuidado com isso, ainda bem que aqui tem um processo de revisão que sempre vê os meus erros, mas esse é o ponto x do *clipping*, que eu tento tomar o maior cuidado possível.

02 Usuário interno

Indexador, quando você faz a indexação, antes de você entrar no SACI, outros indexadores tinham feito isso?

03 Indexador

Sim.

04 Usuário externo

Ficou guardado essas palavras-chaves que foram usadas?

05 Indexador

É justamente nesse duplicar, que fica. Ahn que nem às vezes tem um evento, sei lá, um evento de fisioterapia e eu vou procurar se tem algum *clipping* e tem, sei lá, de 2008, eu pego o mesmo *clipping*, mas hoje claro eu vejo se tem muita diferença do assunto daquela época, mas é a mesma coisa assim: as palavras-chaves vêm as mesmas, muda só alguns campos específicos: data, jornal, veículo, autor, mas agente pode modificar é claro não que a gente duplique e vai ficar eternamente aquilo, eu posso corrigir alguns erros, mas esse seria o ponto x daqui. Ah eu li outro trecho interessante, quem faz o *clipping* são as três UFSCar, tanto São Carlos, Araras e Sorocaba; Araras e Sorocaba com um número menos, mas fazem também.

06 Gestor

Mas lá eles não são estudantes do curso de Biblioteconomia, são estudantes de Jornalismo.

07 Indexador

Sim, então eu não sei como eles fazem lá, as vezes ele pedem ajuda via bate papo do SACI, o que fazer tal tal, mas a gente não tem o controle de como está lá.

08 Pesquisador

Então esse processo não é padronizado?

09 Indexador

Não.

10 Gestor

Padronizado entre aspas é aqui, fora daqui não tem porque é difícil, a gente não está lá e quem sabe mesmo está aqui, às vezes eles vão pelo chat e pelo sistema conversando e tal, mas eles são de outra área, de jornalismo, eu mesma quando era estudante de jornalismo fazia um monte de *clipping*, mas é não existe não é indexar, é você pegar: isso daqui é da UFSCar então esse vale eu vou ler e tal e pronto separo esse só porque é da UFSCar, não tinha isso.

11 Usuário interno

Não tinha uma política única.

12 Gestor

É, na época que eu fazia *clipping*, não aqui na Federal, mas em outra cidade, inclusive era só assim: só separar o que era do cliente, no caso a UFSCar, e eles aprendem têm mais ou menos essa mentalidade, então assim eles aprendem porque têm que preencher as lacunas do sistema, mas aprendem não porque eles têm essa visão da Biblioteconomia, mas porque eles têm que preencher os campos obrigatórios senão o sistema não deixa você avançar pra frente.

13 Usuário externo

E acaba sendo uma atividade bem subjetiva, Araras faz de um jeito, Sorocaba de outro e aqui que tem um fluxo maior de trabalho, de necessidade, de demanda. Então, aqui a atividade está meio que mais ou menos organizada.

14 Gestor

Sem contar a quantidade, aqui a gente faz muito mais, Sorocaba nem tem jornal assinado, por exemplo.

15 Usuário externo

Outra realidade.

16 Gestor

Os jornais têm certidão negativa e a universidade não pode assinar o documento. Então, a gente depende: um dia a moça leva o jornal lá, ela trás de casa, outro dia não leva, então não tem *clipping*.

17 Usuário externo

Se não levar não tem o *clipping*.

18 Gestor

É.

19 Usuário externo

Então são realidades diversas.

20 Gestor

Araras tem, mas é da biblioteca, eles não podem tirar da biblioteca, eles têm que ir lá, então se tem uma pessoa lendo eles têm que parar e esperar a pessoa terminar de ler para eles mexerem. Então, a gente não tem uma estrutura adequada em nenhum dos *campi*, aqui é a menos pior, a menos pior é a daqui, que o jornal chega e teoricamente vai para o indexador e as vezes dá uma desviadinha por aí, mas vai para o indexador. E temos o *Clipping service*.

21 Indexador

Clipping service que o salvador.

22 Gestor

Que é uma empresa que faz, ela é paga pela UFSCar, e a regra é: tem UFSCar clipa. E se ele, o indexador, já fez ele não repete, senão ele pega do *Clipping service* e faz, então é assim que funciona.

23 Usuário interno

Mas aí é complicado, a missão na teoria é alguma coisa ligada à UFSCar.

24 Gestor

Tudo.

25 Usuário externo

Assim fica extremamente amplo.

26 Gestor

Porque é assim, se o jornal veicular um acidente na Rodovia Washington Luiz próximo á entrada da UFSCar é clipado.

27 Usuário externo

Nossa aí fica muito amplo.

28 Indexador

O que às vezes me irrita: tá falando do parque ecológico nada a ver, mas é ao lado da UFSCar e está no final, você tem que ler a matéria inteira isso irrita.

29 Gestor

Entra porque é UFSCar. Eu imagino. Desde quando eu entrei na UFSCar há cinco anos atrás, isso já era feito assim, o *clipping* já era assim, não era em um sistema, mais padronizadinho, não era nem feito por estagiários, era feito por uma secretária que hoje até revisa por uma experiência de vida e de UFSCar que ela tem e que também não bibliotecária. Então, a regra sempre foi: tem UFSCar clipa, para que um acha que: um acha que o acidente na rodovia em frente a UFSCar tem que ser clipado e o outro acha que não. Então a regra geral é: clipa tudo. Lógico que raramente um usuário interno ou externo vá querer ler sobre o acidente, mas ele é clipado e está lá, falou de UFSCar está lá. Acontece muito, por exemplo, matérias que estão falando do deputado N. L., que não tem nada a ver com a universidade e tal, mas cita lá na matéria num pedacinho que ele foi reitor da UFSCar, pronto já tem que clipar. Mas aí eu acho que se a gente não tivesse essa regrinha aí fica mais subjetivo ainda, por que um pode interpretar sim e outro pode interpretar que não. Eu acho a indexação é extremamente subjetiva, até porque não tem uma política, então vai, por exemplo, o indexador tem todo o cuidado, atenção, ele entende, ele vê mais, ele vai pra frente, ele percebe o cuidado que tem que ter e outro talvez não e fala meu trabalho é nesse quadradinho e eu vou fazer isso e ponto final e aí se não tem uma política, como a gente não tem efetivamente um documento e tal fica ainda mais subjetivo como cada um pode trabalhar.

30 Usuário interno

Cada indexador vai indexar da sua maneira.

31 Indexador

É.

32 Gestor

A gente conseguiu na verdade atualizar mais ou menos o problema do *clipping*, agora ta bem tranquilo, de quando entrou o R. e a N. que entraram e depois o T. veio na primeira época como bolsista e depois ele voltou como estagiário mesmo que aí a gente conseguiu fazer tudo ficar bem parecido, bem igual, mas antes assim era cada um de um jeito e virava uma bagunça.

33 Indexador

Sobre o indexador, eu lembro que quando eu cheguei aqui a regra era pega matéria da UFSCar, então eu sou focado em pegar matéria da UFSCar, então eu vejo o título e tal tal tal, o que parece propaganda ou sei lá algo que não seja matéria eu nem olho, ah sei lá, propagandas não tem da UFSCar, a UFSCar não faz propaganda, mas eu nem olho porque não faz parte do meu contexto. Aconteceu uma vez, ahn não sei o que aconteceu

aqui na UFSCar, e ficou uma matéria enorme só que parecia uma notificação ou alguma coisa assim e eu nem olhei porque não faz parte do meu universo.

34 Gestor

Não era uma matéria?

35 Indexador

Sei lá, não parecia uma matéria com título e tal tal tal, e era só da UFSCar aí a G. procurou e falou: T. cadê e eu: não teve, e tava lá uma página quase inteira e eu falei: erro meu claro porque eu estou focado em ver matéria onde tem título não sei o que.

36 Usuário externo

Você já tem seu esquema de leitura.

37 Indexador

Já, porque pra mim é matéria, eu lembro até uma vez não sei o assunto de jornal aí eu perguntei pra outra pessoa que fazia o *clipping* junto comigo: coloco isso? E ele: não porque isso não tem nada a ver com o que a gente faz, tem a palavra UFSCar, mas não, a gente não colocou não sei o motivo x. Então, desde então eu me policio um pouquinho mais, mas acontece isso de um erro meu, é da UFSCar, mas dependendo do formato que ta eu passo reto.

38 Pesquisador

Teria que ter então uma regrinha então: quais tipos de documentos ou quais tipos notícias são passíveis de análise para clipar?

39 Indexador

Sim. Até lembrei a matéria que eu falei posso clipar e ele falou não: era da época que estudantes estão passando em vestibulares e pagam propaganda em jornal, aquela de escolas, por exemplo COC, ah aluno x passou em USP, UFSCar, Unesp não sei o que.

40 Usuário interno

Nossa, então em São Carlos você iria se perder.

41 Indexador

Sim. Foi isso que perguntei isso posso clipar? Ele disse: isso você não clipa, aí eu excluí.

42 Usuário externo

Tem o nome UFSCar, mas não tem nada a ver com a realidade e necessidade de vocês.

43 Pesquisador

Seriam os tipos de notícias?

44 Gestor

Na verdade isso seria uma publicidade.

45 Usuário interno

E os eletrônicos, eu fico em dúvida enquanto a isso, às vezes eu quero procurar alguma coisa sobre um congresso neh aí eu fico com medo porque eu não sei o que está sendo indexado pela CCS, o que eu posso procurar, será que eu vou achar só os jornais da cidade, da região ou eu vou achar alguns jornais eletrônicos, uma revista que vocês pegaram alguma coisa. Eu mesmo não conheço, mesmo sendo usuária interna, eu não conheço tudo o que a CCS abrange.

46 Indexador

O meu trabalho mais específico hoje em dia é o documento em papel, então, jornal e revista eu clipo. O virtual estão muito atrasados, era feito, mas agora com um a menos, é muita coisa para uma pessoa só. Ahn, a G. geralmente manda: T. clipa isso, então eu entro lá e clipo, mas o virtual hoje em dia está meio atrasado, a gente faz, mas.

47 Gestor

É que na verdade antes o quadro na CCS até é um, coloquei um asterisco aqui onde fala que para estabelecer uma política tal tal tal tem que estabelecer recursos humanos, materiais e financeiro e é o grande x da questão, primeiro porque eu acho assim o *clipping* cresce a cada dia, a universidade cresce e reflete automaticamente no *clipping*, demora um pouquinho já está refletindo no *clipping*, é fato.

48 Usuário externo

É em tempo real neh.

49 Gestor

Aumenta o nosso trabalho automaticamente aumenta o do indexador, porque as matérias que ele clipa normalmente sai de algum *realise* que a gente fez, ou fizeram a matéria com base no *realise* ou o *realise* despertou para uma matéria diferente, então isso é fato. Então cresce diretamente para o indexador. Então, eu acho que a CCS de um tempo pra cá, aliás de um bom tempo pra cá, e já conversei várias vezes, a gente precisava ter um bibliotecário primeiro porque o trabalho do indexador que é da área de Biblioteconomia não tem supervisão de um bibliotecário e que deveria ter, mesmo com toda a competência que ele tem pra fazer e a A. tem o conhecimento e ela é quase patrimônio da UFSCar, ela conhece a UFSCar a muito tempo, trabalha aqui a muito tempo e é boa de português, mas ela trabalha na subjetividade dela que pode não ser a forma correta que a Biblioteconomia aplicaria. Então, fica um trabalho que a gente tenta por melhor fazer bem feito, mas pode ser que um erro que o T. possivelmente cometeu e a gente nem sabe que é erro e a A. acha que está certo segue com o erro dali pra frente.

50 Usuário interno

Então se tivesse um revisor bibliotecário não aconteceria isso.

51 Gestor

E, além disso, o bibliotecário além de ajudar o que os estagiários fazem a gente tem aqui, por exemplo, um armário uma prateleira cheia de *clippings* que estão guardados da forma que a gente pensa que esta certo que fique guardado, mas que também não está catalogado certinho. A gente tem, por exemplo, um acervo de fotos de imagens históricas da universidade que está assim uma fotinho atrás da outra e ponto, não tem. Então eu acho que passou da hora de ter um profissional mesmo, que o indexador teve um trabalho teve sem dúvida nenhuma até por que esse monte de *clipping* que é feito, e é assim bom não temos essa pessoa aí a gente tem estagiários que na verdade tem duas

vagas na manhã que seria para fazer o *clipping* atual do dia e dois bolsistas a tarde que ele fazem digitalizam esses *clippings* aí (impressos e antigos) que já foram feitos muito tempo antes do SACI existir, que antes era feito no papel e agora o SACI existe e faz direto no SACI, então a tarde eles pegam os *clippings* que eram feitos no papel e digitalizam e passam pro SACI. A vaga da manhã que eram duas de trinta, o T. está e a G. foi a ultima a ficar na segunda vaga e ela saiu e eu não pude mais substituir por uma questão de RH, uma questão financeira de RH, eles não me permitiram substituir, só vai poder abrir pro ano que vem e com vinte hora não vai poder ser trinta mais só vinte e trinta só a dele. Então, a gente tem um recurso pequeno, limitado. Então, como é que estava o esquema aí ele fazia o do papel e a G. fazia da internet, se a gente procurar coisa da época que a Gi estava por aqui você vai ver bastante coisa da internet e bastante coisa de jornal.

52 Usuário interno

Então, só de ter duas pessoas já abrange muito mais.

53 Gestor

É. E o nosso tema é amplo, se falar assim você vai da UFSCar só o que fala de pesquisa tudo bem, mas não a gente pega tudo: do acidente, da fala do reitor, da pesquisa, do evento tudo mais, do congresso tudo mais, então pega tudo, ele (indexador) quase que lê o jornal todo.

53 Usuário externo

A abrangência é muito grande neh.

54 Gestor

E tem que ser, a universidade tem diversas áreas do conhecimento e é tudo.

55 Usuário externo

E agente tem que pensar também no usuário, quem que vai utilizar o SACI. Então assim, vendo e falando como usuária externa, antes de entrar um pouco no texto, a abrangência é muito grande então alguém pode procurar UFSCar pra fazer curso, pra trabalhar na UFSCar, pra conhecer a UFSCar, pra saber das pesquisas da UFSCar, então o leque é muito grande.

56 Gestor

Pra ver artigo que o professor escreve.

57 Usuário externo

Pra você vincular uma pesquisa a outra, então o rol é muito grande tendo essa estrutura limitada que dificulta muito. Então, falando com relação ao texto, acho que veio muito a calhar com a pesquisa com a realidade da CCS e possibilita esse momento de reflexão, de pensar que se for criada, instituída uma política de indexação olha quantas coisas têm que ser envolvidas, mas no sentido de dinamizar, racionalizar essa atividade, tornar mais objetiva e menos subjetiva e de mostrar também que a CCS precisa de profissionais para trabalhar nessa área de atuação, nessa parte de indexação, tem o estagiário, mas seria ótimo e interessante que tivesse o bibliotecário ou os bibliotecários e mais os estagiários e ainda que bibliotecário que ele tivesse uma capacitação continuada na indexação, por que também não é porque é bibliotecário que ele vai ser *expert* na indexação, então ele tem que ter também esse suporte dentro dessa realidade

grande é a UFSCar. Então, eu entendi que o texto vem a calhar mesmo e a instituição, no caso aqui que a gente está falando da CCS, o que eu entendo dentro do texto da Rubi, que a ela tem que enxergar a necessidade de instituir uma política de indexação e analisar o que é necessário para a instituição dessa política. Então, vendo aqui o que Carneiro trás que ponto importantes que a gestora já falou, pra se criar uma política a gente tem que ter então a identificação da organização, tem que ver esse contexto, tem que saber também o cliente, o usuário, quem é que é meu usuário interno e externo, quais as necessidades deles, os meus usuários eles procuram mais informações via web, eletrônica, por que se eles procuram mais essa demanda não tem o porque eu focar tanto nesse momento no impresso, então teria esses estudos aí, então eu tenho que focar agora no impresso porque o meu usuário procura o impresso, não mas eu tenho que focar no web porque meu usuário o eletrônico, e hoje a coisa ta muito dinâmica, as vezes compensaria focar mais na web do que no impresso, isso tudo são apontamento que deveriam ser levantados

58 Gestor

É isso é fundamental, só que a gente também faz o *clipping*, a gente pensa primeiro lógico no usuário interno ou externo, mas a gente também tem no *clipping* uma outra função que é registrar tudo aquilo que sai da universidade na mídia.

59 Usuário externo

Então o histórico da instituição midiática.

60 Gestor

Exatamente, então assim, independentemente do meu usuário falar eu gosto mais do que sai na web ok, mas eu não posso abrir mão dos outros

61 Usuário externo

Trabalhar só com isso.

62 Gestor

Por que eu tenho que registrar o *clipping*, ele tem uma função pra gente aqui dentro da CCS hoje o principal da gente conseguir acompanhar tudo aquilo que a mídia tem divulgado da universidade, sobre a universidade, porque a UFSCar tem uma preocupação como uma universidade nova, de quarenta anos perto de outras que são centenárias, de saber o que é que a mídia tem publicado sobre o que a gente faz aqui, ela só publica as crises dos alunos da medicina, por exemplo, ou não ela publica as minhas pesquisas, os meus congressos, os nosso eventos. Então, a gente tem que conseguir publicar tudo para, por exemplo, no final do ano eu falar olha a gente teve dez mil *clippings* deles, então tem saído e a gente ta vendo que sai e é assim o resultado é bom e a gente consegue fazer isso paralelamente atendendo o usuário, o que falta hoje é conseguir fazer todos os tipos de veículo e não tem gente pra tudo isso

63 Usuário externo

Então esse também é um problema grave. Então, a CCS tem várias atribuições dentre elas, pelo que eu estou percebendo também, a preservação e o registro da memória institucional, então tem que servir de pesquisa pro usuário, pra comunidade interna, externa, mas ela também tem que atuar nessa parte de registro e de memória. Então, é uma complexidade muito grande que é aí que entra novamente tem que se ter políticas de indexação, tem que se ter mais estagiários, mais bibliotecários, mais estudos e esse

material, essa atividade de hoje contribui muito para abrir esse pensamento e agente sabe que é instituição pública e a contratação de servidores não é fácil, um ano você tem estagiário no outro não tem, então às vezes você está desenvolvendo um trabalho bacana, a coisa ta caminhando, no outro ano olha o estagiário fazia trinta horas agora ele vai passar a fazer vinte e aí a atividade vai sobrecarregar e as atividades paradas que teria que ter tido continuidades acabam não tendo, mas se a indexação for enxergada como uma prática administrativa e organizacional que faz da CCS e aos poucos essa situação for inserida na gestão com o tempo a política sai e, conseqüentemente, sai outras ramificações como contratação de mais servidores, o estudo desse usuário, o que ele precisa pesquisar, o que a CCS precisa clipar, outras vertentes vamos trabalhar, vamos dividir a CCS, essa parte cuida só de memória, essa parte cuida só da comunicação interna e dos usuários internos, essa outra parte cuida aqui da parte externa. Então, o que eu vi e o que eu senti agora é que vocês procuram trabalhar dentro dos recursos que vocês têm.

64 Gestor

Na verdade, na nossa perspectiva de uma CCS ideal, que na realidade hoje ela é quase utópica, mas seria ter uma CCS com vários setores, como a gente tem aqui, mas são setores que se resumem a uma mesinha. Então, a gente tem o setor de *clipping* é a mesinha do T., neh a gente tem o setor de informática que não tem ninguém na mesinha não tem ninguém, no setor de artes tem duas mesinhas, a direção tem uma mesinha que é a minha salinha, o jornalismo é que tem um pouco mais de gente que tem quatro mesinhas, mas assim e aí é aquele negócio se ele falar pra mim você tem que escolher você tem que contratar, apesar que hoje a gente mais jornalistas formados, mas assim o trabalho do T. hoje ele é a ponta do trabalho que começou lá no jornalismo, eles fizeram e publicou aí o Tadeu faz o fechamento.

65 Usuário externo

Tem uma sistemática neh.

66 Gestor

Aí eu vejo o que o T. faz eu sei se o jornalismo está emplacando o *realise* ou não ta, então aí a gente trabalha nessa questão.

67 Pesquisador

É como se fosse uma avaliação da produção do jornalismo?

68 Gestor

É. Então, o trabalho deles pra gente um tempo atrás não funcionou porque a gente não tinha gente que fazia corretamente, que vinha todo o dia trabalhar, que chegava no horário, era complicado, hoje a gente tem de uns anos pra cá a gente conseguiu uma equipe boa. Então, o trabalho deles pra gente é um levantamento de que está dando certo o que está sendo feito no jornalismo ou de que não está dando certo, por exemplo, ah dez mil *clippings* oito mil são de *realise* dois mil não são, é muita coisa, então temos que pensar por quê, ou é muito pior é dois mil são com *realise* e oito mil não são, por outro lado significa que as pessoas estão tendo espontaneamente vontade de falar da UFSCar, a mídia nem precisou de *realise* meu, eles ligam aqui e querem falar com o pesquisador da área de Biblioteconomia sobre difusão da informação e não foi do *realise* meu, então quer dizer assim que por um outro lado a gente começa a perceber que a universidade está aparecendo por si própria e só por que ela está aqui, só porque

ela existe. Então, é um outro, a gente também usa o *clipping* para uma avaliação interna do que a gente tem feito, mas nessa realidade que a gente queria seria ter vários setores e um deles cuidaria, por exemplo, da memória, do *clipping* atual e tal e teria um bibliotecário, teria aquele que faz o *clipping* do dia, aqueles neh porque aquele é pouco, e o pessoal que faz a memória e a gente tem que ter equipamento, porque o computador desse menino desliga o dia inteiro sozinho, tem vida própria, ele liga e desliga sozinho a hora que ele quer, então, a gente não tem scanner, o que tem aqui foi comprado tem dois anos.

69 Usuário externo

E isso falando que aqui é a melhor situação.

70 Gestor

Então é complicado, é recurso humano esse estagiário vai ter que passar pra vinte, então passa pra vinte porque sem ele não dá pra ficar.

71 Usuário externo

É melhor um de vinte do que nada.

72 Gestor

Então, a gente tem a visão da necessidade, dessa estrutura, dessa política então é fundamental, até, por exemplo, a gente fica numa situação agora o indexador vai sair agora no final do ano acaba o contrato dele de dois anos neh, e ele vai se formar também e não tem como renovar, e aí já que não tem como renovar, então o próximo que vier ele já não tem a carga e a experiência que ele tem, e lógico e natural que daqui dois ou três meses ele vai ficando melhor, então isso vai acontecer sempre e aí a pessoa que entra ela vai ter a subjetividade dela, vai começar errando depois ela vai acertar se existe a política de indexação ela já orienta o trabalho desde a hora que a pessoa chega, por que esse manualzinho que o pessoal fez ele é uma política um manual do que fazer.

73 Pesquisador

É um manual de procedimentos?

74 Gestor

É, você chegou você leu a notícia e agora faz o quê? Você abre a tela do SACI, você coloca nesse campo, você clica nesse botão, ele ensina a pessoa a mexer no SACI até por que ninguém sabe fazer *clipping* no SACI se não for o indexador, ninguém sabe, é ele, o A. e a A. só.

75 Usuário interno

Se um dia o indexador ficar doente acabou neh.

76 Gestor

É, eu vou lá na casa dele levar o jornal e sentar do lado dele e fazer porque não tem mesmo, não tem, a gente não consegue, ah mas ninguém consegue parar e sentar do lado dele e falar: T. me explica como é que você faz o *clipping*, ninguém sabe, nem o R. que é o pai do SACI consegue.

77 Usuário interno

Mas você mesmo Indexador, você vai escrever nessa “política”, nesse manualzinho que outros indexadores fizeram você também vai colocar sua experiência ali? Seria interessante isso também.

78 Gestor

Eles fizeram em parceria, o indexador estava junto na época.

79 Pesquisador

Os estagiários fizeram então um manual de procedimentos e não para uma atividade específica, é isso?

80 Gestor

Isso. É só um faça isso faça aquilo e avançar.

81 Indexador

É um passo a passo.

82 Gestor

É um passo a passo do sistema, é um passo a passo chatinho, detalhado, tem que ser cheio de coisinha.

83 Usuário externo

Voltando aqui um pouco pro texto, do manual e tal, tem uma parte aqui no texto que fala que a elaboração de uma política de indexação ela deve ser uma ação desenvolvida no âmbito então da administração, numa esfera maior, e tem que ser representada por uma “filosofia” que reflita seus objetivos e sirva de guia para os Bibliotecários. Então é algo que tem que ser assim muito bem trabalhada, acho que esses manuais que o pessoal que passa por aqui vai fazendo servirão de base para a elaboração dessa política e a experiência vivência do pessoal e a política, então, ela tem que ser enxergada como algo maior, como uma filosofia que reflete também os objetivos institucionais que tudo isso vai deixar o trabalho do bibliotecário ou de qualquer outra pessoa que faça mais dinâmico e menos subjetivo.

84 Gestor

E o que eu vejo, até marquei essa parte no texto, o que eu vejo que na verdade o que falta aqui pra gente hoje pra gente conseguir construir isso é não termos profissionais na área pra pensar nisso, por que por exemplo, eu sou jornalista, eu sou diretora da CCS eu entendo pouquíssimo da área, mas eu sei que eu preciso do resultado dessa área pra avaliar o andamento geral da CCS. As pessoas entendem CCS como Assessoria de Imprensa ponto final é isso e agente vai um pouco além, a gente faz assessoria de comunicação que é algo bem mais ampliado. E aí eu entendo, mas eu não sei o meio o tramite o que tem que se pensar o que tem que se filosofar pra chegar nessa política, precisa de uma pessoa da área.

85 Usuário externo

Precisa de uma pessoa da área.

86 Gestor

É a mesma coisa de um pessoal da Biblioteconomia precisar fazer um manual de um tratamento jornalístico de uma notícia, eles vão saber o que querem, mas não como chegar lá.

87 Usuário externo

Teria que ter a união das áreas.

88 Gestor

Eu sei o destino e não o caminho para chegar lá. Então tem que ter meios de trabalhos, como o desta pesquisadora que já fez antes, de parcerias com o DCI, com os professores. A gente chegar, mas não ser um trabalho que começa e acaba porque tem isso, você pesquisadora, por exemplo, você deu continuidade, você poderia ter parado naquele tempo e terminado pra outro.

89 Pesquisadora

Então não tem um profissional que tem seu vínculo principal aqui na CCS para dar suporte às atividades?

90 Gestor

Não tem. E o texto deixa muito claro que para construir essa política, o texto deixa isso claro em vários momentos, é preciso conhecer o contexto e por mais que a gente faça parcerias, que a V., a L., a Z., a L., que conheçam a CCS elas não conhecem o contexto da CCS, elas não vivenciam diariamente, talvez elas não saibam que o computador deles desligam sozinhos.

91 Usuário interno

Na teoria o estagiário indexador sabe muito mais do que elas.

92 Gestor

Claro, porque nós temos a vivência do dia a dia, nossos *clippings* têm traças em alguns livros que elas estão comendo, ah mas o que isso interfere, interfere e muito pra gente em tudo por que assim se ele não consegue fazer o *clipping* porque o computador quebrou morreu aí, mesmo se eu tivesse uma política linda o indexador não conseguiria trabalhar porque não tem um computador. Então assim, é o contexto, o bibliotecário que chegasse aqui ele teria que avaliar essa realidade e tentar trabalhar com essa realidade, montar uma política de indexação sendo a mais perfeita possível, mas que consiga ser desenvolvida nessa realidade. Por que, como você mesmo citou, usuário externo, nós somos e estamos numa esfera pública, até que as coisas cheguem no ideal demora muito, demora muito, e aí a gente não pode parar até lá.

93 Usuário interno

O usuário vai cobrar, ele não está nem aí.

94 Usuário externo

Aí, eu enquanto usuário vou olhar lá no SACI e não.

95 Gestor

Usuário não sabe que o estagiário passou para vinte horas, ele quer o resultado.

96 Usuário interno

Eu estou inconformada que está em greve e eu não estou recebendo as coisas.

97 Gestor

Exatamente, e a gente conseguiu durante a greve manter o indexador, mas quem vai olhar o trabalho dele, eu olho. Ah e a recepção, eu olho também porque senão o sindicato tira o estagiário porque não tem supervisão.

98 Usuário externo

E depois dificilmente você vai conseguir essa vaga de volta.

99 Gestor

E o trabalho para mesmo literalmente. Então eu só consegui manter a CCS andando porque ficou estagiário e ficou um pessoal trabalhando contratado via FAI, porque se dependesse de servidor tinha fechado mesmo, parado geral, fecha a porta e vamos pra casa, porque não tinha condição. Eu não sou servidora, tenho quatro servidores que saíram, então assim.

100 Usuário interno

E se a CCS é responsável um fator que eu acho muito forte é a memória, que está guardando a memória da UFSCar, para um pesquisador nossa, se eu quero fazer uma pesquisa aonde eu vou consultar, vou vir aqui.

101 Gestor

A memória está aqui impressa, mas então você vai vir e vai ficar perdida porque você não sabe procurar, você vai precisar pelo menos saber o ano que aconteceu senão você não vai saber procurar, não vai conseguir descobrir isso aí.

102 Usuária externa

Eu como usuária não conseguiria sozinha, eu não acharia.

102 Gestor

Não. E aí está a história da universidade. Ela foi clipada sem uma política de indexação, mas ela foi clipada, o registro está aí. A foto daquele momento está naquele “gavetão” naquele arquivo só que não tem, por exemplo, um espaço adequado par guardar isso aí, porque, por exemplo, eu fui na UEIM e falei será que a gente não conseguia.

103 Indexador

Não deu certo lá.

104 Gestor

Dá, mas não dá. Dá certo, mas a gente teria que comprar mais um arquivo, aquele arquivo deslizante, que seria o ideal por que vocês viram que aqui é fechado, e uma hora você vem aqui e está aberto e outra hora está fechado, uma hora tem traça uma hora não tem.

105 Usuário interno

Uma ótima condição para umidade neh.

106 Gestor

É, aqui, por exemplo tem um monte de livro com papelzinho pregado, que descola e rasga a folha, um clips que já enferrujou a folha. Então, vira e mexe o A. e a A. viram e falam opa olha como é que está isso uma traça comeu e já comeu um pedaço do texto, então a gente não queria perder porque isso é memória pura da universidade. E aí existe um problema político que eles impõem que é aquela questão: ah mas a UEIM não é institucional ela é do CECH, vai passar o acervo de memória pro CECH, não tem que passar para a instituição. Então existe isso sabe.

107 Pesquisador

Teria que ter um lugar para guardar só a memória da instituição?

108 Gestor

Sim. E na verdade eu acho que a instituição deveria pensar na UEIM como algo institucional, não como algo do centro, porque ela é uma unidade especial de informação e memória da universidade.

109 Usuário interno

Dá a impressão que a própria universidade não está valorizando a memória da própria universidade.

110 Gestor

E isso o que a gente tem aqui cabe aonde, na unidade de memória e informação, porque aqui só tem informação e memória, tem notícia e notícia antiga, então, é memória de fatos variados vinculados à CCS. Então, eu não consigo, por exemplo, abrir isso aqui para uma pessoa vir pesquisar, como ela vai pesquisar não tem controle, não está catalogado, você pode levar e sumir e nunca mais voltar e eu não sei o que aconteceu. Então, acho que tudo isso faz parte dessa política que inevitavelmente vai ter que atender a memória também, porque hoje é clipado o atual e daí memória que a memória é feita, se tiver fazendo errado, está fazendo errado de 1988 para cá, imagina consertar tudo isso.

111 Usuário interno

O bom que a gente parou agora para ver isso, acho que ainda dá tempo de concertar.

112 Gestor

A idéia é essa de construir uma política, só que o que eu sinto é que se a gente não tiver um bibliotecário que assuma isso do início ao fim, que comece, não vai sair, porque a gente só sabe aonde a gente quer chegar

113 Usuário externo

A gestão tem que ter esse pensamento também, porque as vezes entra um bibliotecário com a maior boa vontade pra fazer esse trabalho e se a gestão não enxergar isso também ele não consegue fazer.

114 Gestor

O R. que era o diretor anterior e eu que era coordenadora na época, a gente entende isso, os estagiário que passaram por aqui de um tempo pra cá ele também percebem essa necessidade de se ter esse trabalho e de se trabalhar da forma mais próxima do ideal possível dentro do contexto e da realidade.

115 Usuário externo

Sim, mas será que a instituição enxerga isso também?

116 Gestor

É aí que é mais complicado, por que aí as vezes nem vai depender da universidade, vai depender lá do ministério do planejamento autorizar a CCS da UFSCar lá de São Carlos ter uma vaga para um Bibliotecário, então depende deles saberem e entenderem que a gente precisa. E aí mistura essa vaga com outras quinhentas que se tem por aí, talvez eles entendam que é melhor abrir uma vaga para o laboratório de química do me dar um bibliotecário, aí é jogar ao vento e depender da sorte.

117 Usuário externo

Eu achei outro ponto interessante no texto, já que a gente está falando da política, Guimarães retrata que uma política só poderá ter continuidade e aperfeiçoamento no decorrer dos anos, então não é uma coisa assim que eu fiz ali tranquilinha e vai dar certo para sempre, e se devidamente registrada em documentos, de modo que se possa ter clareza, independentemente dos elementos humanos, porque tem esta questão de transição, de modo que possa ter clareza no conjunto das decisões tomadas, suas razões e seu contexto, então tem uma série de fatores.

118 Gestor

Exatamente. E a grande questão nesse trecho aqui está em duas palavras: continuidade e aperfeiçoamento, por isso um profissional por mais que venha aqui e faça uma política e fale olha CCS essa aqui é sua política, obrigada, vamos aplica-la aí ela vai ter continuidade do jeito que ela foi feita e a CCS é um contexto que vai mudando.

119 Usuário externo

Ela é muito dinâmica.

120 Gestor

A universidade daqui a pouco vai ter o campus Lago dos Sinos em Buri, pronto já mudou, vai vir outras demandas.

121 Pesquisador

É uma unidade em crescimento.

122 Gestor

Ela está em constante evolução , aí cria-se daqui a pouco outro departamento, cria-se um curso de direito, pronto tem que abrir mais uma área que nós vamos ter que abranger no *clipping*. Então ela precisa ter continuidade e aperfeiçoando de acordo com o contexto que vai trabalhando, pronto morreu de novo, porque o jornalista não consegue entender essa parte, não é da nossa área. Então tem que ter um profissional daqui que manda essa demanda para o bibliotecário e que ele entenda nosso contexto, nossa demanda e aplique aquilo na política que tem que ser sempre aperfeiçoada.

123 Usuário externo

E aí entra aquela questão, que aqui no próprio texto fala, que futuramente as coisas instituídas tem que se pensar numa política global, UFSCar, geral, e as políticas locais. Então também tem essa forma de se trabalhar, que leva tempo, tem que se estruturar

tudo, mas os três campi hoje não precisa da mesma maneira porque tem realidades diferentes.

124 Pesquisador

Outro ponto importante, vocês usuários, se vocês têm dificuldades ou se vocês tiveram dificuldades em recuperar os *clippings*?

125 Usuário interno

Então, eu tive um pouco. A minha primeira preocupação foi: eu não sabia o era indexado, não sabia o que estava ali.

126 Usuário externo

Eu tive também, não está claro.

127 Gestor

Mas na verdade, o usuário não acessa o SACI, ele acessa a interface externa.

128 Usuário interno

Então, aí eu me perguntei o que eu gostaria de pesquisar, neh como estudante como pesquisadora eu queria ver congressos, mas aí eu coloquei nomes de congressos e não achei, aí eu coloquei congressos de todas a áreas e nada, aí eu coloquei congressos de fisioterapia, tentei combinar alguns termos, aí achei alguma coisa, mas não era também exatamente o que eu queria e eu não achei uma política ali dentro assim você usuário pesquise de tal maneira.

129 Usuário externo

Orientações neh.

130 Usuário interno

Sim, o que geralmente tem em outros, eu vejo isso na Bireme, eu vejo isso no Scielo, eles orientam como fazer a pesquisa. Então, eu me pergunto, eu sou estudante de Biblioteconomia então eu sabia mais ou menos como colocar as palavras, eu sabia que deveria ter um bibliotecário ali em suposição, mas eu não sei como outra pessoa se comportaria se não fosse da área, que dificuldade ela teria. Pra mim foi um pouco mais fácil, eu não achei exatamente o que eu queria, mas eu achei.

131 Gestor

Talvez em uma busca dessa você devesse jogar Fisioterapia porque aqui ela não faz congresso, ela faz pós, faz workshop, congresso você não iria achar.

132 Usuário externo

É e isso a gente já não sabe.

133 Usuário interno

Então já era uma coisa que eu não sabia direito, aí eu procurei revistas da área de biblioteconomia se tinha alguma coisa indexada, aí eu procurei biblioteconomia e achei. Então é também o jeito de você acabar se adequando ali, adequando seus termos. Mas seria legal se a gente tivesse esse conhecimento de como fazer a busca.

134 Usuário externo

Teria que ter essa orientação, facilita muito para o usuário, porque nós somos da área e então tem essa facilidade, mas um usuário que não tem essa vivência a gente enxerga que ele tem essa dificuldade. Então, orientações, manuais de procedimentos, a busca é assim, os matérias são indexados assim e assim, se você quer achar tal não pesquise por tal palavra pesquise por outra, essas orientações desses procedimentos vai ajudar e muito os usuários tanto interno quanto externo.

135 Pesquisador

Isso diz respeito da capacitação do usuário.

136 Usuário interno

Acho que se a interface for explicativa facilita, porque você não sabe quem é seu usuário.

137 Gestor

A gente não sabe e nem sabe o que aquele usuário quer, você é uma aluna você queria talvez uma coisa de Biblioteconomia e você usuária externa gostaria saber alguma coisa de um evento, outra pessoa queria saber, por exemplo, as vezes ela entra no *clipping* para saber se o professor fulano de tal ainda é daqui, então ela joga o nome dele lá e acha que não porque ele não está no clipping, mas ele nunca escreveu para a imprensa como que ela vai saber. Então, a gente tem necessidade que eu não consigo jamais enumerar e saber até aonde vai, não tem, e eu consigo avaliar isso pelo fale conosco que a gente recebe, a gente recebe um monte e cada um quer uma coisa totalmente diferente do outro e você fala não é possível e eles acham que aqui tem, quer saber quantos andares tem a biblioteca, o outro quer saber como ele faz para prestar um concurso de música aqui, outro já xinga porque quer o diploma e quer saber porque não tem diploma ainda. Então, você vê são perfis tão diferentes que certamente são perfis que chegam no *clipping* também.

138 Usuário externo

Necessidades informacionais das mais diversas possíveis.

139 Usuário interno

Mas eu acho que seria exatamente isso, se a interface fosse explicativa tanto para um quanto pro outro, o que seria para você gestor serviria pra gente usuário, facilitaria o trabalho de vocês, as pessoas não iriam buscar coisas tão estúpidas as vezes, mas ela não teria um procedimento tão escasso, ela já teria esse respeito essa educação previa pra estar usando o sistema. E, realmente, mostrar o que o *clipping* engloba, por exemplo, prazer você entrou no *clipping* daqui da CCS e nós indexamos isso mostrando uma lista, aí a pessoa vai falar ok eles não indexam o mapa do Brasil, também seria legal saber o que tem ali, o que engloba o *clipping* da CCS, com que ele trabalha.

140 Usuário externo

Já que a CCS é algo bem maior, o *clipping* é uma das atividades.

141 Gestor

Das atividades que fazemos o *clipping* é uma das mais abrangentes, porque nele não tem distinção de área de nada, fala o que a UFSCar sai.

142 Usuário interno

Por que vocês vão estar educando o usuário também neh, porque não é culpa de vocês o usuário que também não sabe achar, também tem esse problema.

143 Pesquisador

Tem os dois lados do sistema SACI, tanto o do usuário que realiza a busca quanto do indexador. Assim, você indexador sente alguma dificuldade na hora de realizar suas tarefas?

144 Indexador

Hoje em dia não mais, perto do fim eu acho que não tenho mais dificuldades em, pelo menos hoje não penso nisso, assim aí tá difícil.

145 Pesquisador

Mas você indicaria um campo a mais a ser incluso no SACI que você acha que está faltando?

146 Indexador

Então, por mais que eu trabalhe com isso eu acho que não tenho essa mente de evolução, porque quando o pessoal começa a falar eu penso olha é mesmo poderia ter. O rapaz da informática que trabalha com o SACI e senta do meu lado, ele sempre fica falando e seu fizer isso aí eu falo olha uma boa idéia, mas eu mesmo não tenho essa temática de como melhorar, porque pra mim está bom, ainda que o pessoal gosta de falar muito mal, eu acho que o SACi está muito bom

147 Usuário interno

É. Só de ter o SACI já é excelente.

148 Indexador

É e a gente gosta de falar mal das coisas, como olha o computador está ruim, eu sei lá acho que isso é da natureza do ser humano falar mal, mas olhando em âmbito geral eu acho que é um trabalho fantástico, hoje perto de quando eu entrei eu tenho um conhecimento diferente, uma idéia diferente, hoje eu vejo uma importância no *clipping*, quando eu entrei eu achava eu vou registrar e alguém guarda, achava que era só isso, mas hoje eu vejo a importância nisso e não sei como melhorar.

149 Pesquisador

Se você tivesse mais capacitações sobre indexação melhoraria?

150 Indexador

Facilitaria muito, ajuda muito, porque neste momento a gente lembra de algo que a gente não sabe, alguma dúvida aí já pergunta e já vem informação nova que vai ajudar ou não, tem que ter claro, não só no *clipping*, mas em tudo. Facilitaria muito se tivesse mais capacitações.

151 Usuário interno

Um bibliotecário supervisor formado e especialista na área seria excelente também.

152 Gestor

Sim. Até porque ele conseguiria levantar qual a necessidade que o estagiário está precisando. Por que, por exemplo, eu sou da área de jornalismo, eu sei que minha equipe de jornalismo tem problemas em fazer jornalismo científico e aí eu consegui uma oficina de jornalismo científico pra eles, porque é uma dificuldade que eu sei que eles têm porque eu sou da área e eu vejo um texto e vejo a dificuldade que ele tem em fazer. Noção essa que eu não tenho da área do indexador, porque ele vem todo dia aqui senta e faz e sai o *clipping* e pronto, é por ignorância, eu não sou dessa área, eu não sei, mas ele deve ter um monte de dificuldade e eu não sei porque eu não sou da área dele e ao contrário também aconteceria.

153 Usuário externo

Trocar idéia, vocês têm reuniões.

154 Gestor

Eu faço, mas é esporádico, não é todo o tempo não, só que a gente tem uma coisa aqui na CCS, que mudou de um tempo pra cá, a gente melhorou muito o relacionamento entre as equipes e assim, não existe, bom nunca gostei disso e eles sabem, não gosto ah ela é chefe ta lá e agente ta aqui, não a porta da sala fica aberta e eles chegam eles falam, uns vêm e brigam, mas tudo é conversado. Então, é totalmente uma equipe, a gente tem separação porque existe parede, mas eles sabem disso. Então, eu não faço a reunião toda semana ou todo o mês, mas eu acompanho eles todo o dia, as vezes a pessoa fala ah ela nem lembra que eu existo, imagina estou antenadíssima, você não sonha, mas eu estou. Talvez eu não vá lá porque não precise eu ir lá, porque está saindo está acontecendo e tal, e tem coisas que não precisam mesmo chegar deles, eu filtro ali e resolvo ali e eles nem sabem que o problema aconteceu e que passou e pronto, eu acho que é o lado bom, porque se ele disser eu n estou agüentando mais e eu não consigo aí a gente vai ter que sentar e conversar mesmo, porque é uma necessidade pontual e ele precisa trazer pra mim.

155 Usuário interno

E é ótimo porque é uma equipe multidisciplinar.

156 Gestor

Talvez falte fazer mais reuniões pra acompanhar o dia a dia pra ver como é que está, qual dificuldade, só que há escassez de tempo e de recurso de gente. Por que a gente tinha, por exemplo, o coordenador de comunicação e o diretor que era dividido o trabalho e eu assumi a direção e não tem o coordenador. Então, o que se fazia da coordenação foi para a direção e mais o trabalho da direção. Então, um dia que eu passo fora no dia seguinte eu quero chorar porque é absurdamente um monte de coisa para fazer.

157 Pesquisador

Qual é o maior critério para a realização do clipping?

158 Indexador

Saiu a palavra UFSCar tem que ser clipado.

159 Pesquisador

E aí tem classificações e subclassificações?

160 Indexador

Saiu uma notícia da medicina e de matemática que aparece o nome UFSCar tem que clipar.

161 Gestor

E não tem distinção de matéria, reportagem, nota, artigo, edital.

162 Indexador

Não.

163 Gestor

Só não clipa propaganda, a não ser que é propaganda da própria UFSCar. Por exemplo, o DEP as vezes faz propaganda do curso de especialização e aí se for nossa entra.

164 Pesquisador

Os *clippings* são classificados por temáticas?

165 Indexador

Sim.

166 Gestor

Por exemplo, eventos acadêmicos, vestibular, ENEM, ENADE, greve.

167 Pesquisador

E os usuários não visualizam essa temáticas?

168 Gestor

Não.

169 Indexador

Não.

170 Pesquisador

E vocês usuários achariam relevante essa visualização?

171 Usuário interno

Sim, seria essencial.

172 Usuário externo

Claro.

173 Gestor

E eles não enxergam, eles enxergam apenas a imagem da notícia, que jornal que saiu, a data, que folha e só, eles enxergam só isso, só o produto final. Agora esse tipo de classificação só nó internos que enxergamos.

174 Pesquisador

Se tivesse uma tabela com os temas seria relevante?

175 Usuário interno

Sim, para clicar eu quero só eventos e, aí aparece só eventos. Como se fosse atalhos.

176 Gestor

Isso seria aprimorar a busca, conseguir filtrar ainda mais

177 Usuário interno

Nossa isso seria ótimo.

178 Gestor

Porque tem um campo “pessoas citadas”, ou seja, quem foi citado da universidade na matéria

179 Usuário interno

Olha isso a gente também não sabe.

180 Usuário externo

Isso a gente também não visualiza.

181 Gestor

Por exemplo, se você quiser saber do professor M. A. L., que sai a rodo, aí você vai no campo “pessoa citada” aí acharia mais fácil.

182 Usuário interno

Nossa muito mais fácil.

183 Pesquisador

Seria um filtro a mais no momento da busca?

184 Usuário externo

Refinaria a busca, por exemplo, eu quero eventos do M. A. L. do ano de tal a tal. Aí viria uma quantidade menor de registros e eu vou poder analisar ele com mais tranquilidade. Deixar o campo que o indexador usa para classificar o *clipping* aberto para a visualização do usuário, ou seja, dar opções de busca.

185 Gestor

Eu acho que independentemente do grau de instrução ou grau de evolução e de envolvimento do usuário com o tema, eu acho que o ideal é jogar a palavra como uma busca rápida, por exemplo, fisioterapia aí vem tudo de fisioterapia, ali no meio vai ter concurso, curso de extensão, pós-graduação, evento, tudo ali só que eu acho que a busca teria que ser inteligente e recuperar primeiro tudo o que é fisioterapia que vem de destaque e depois vem o que é secundário, mas a busca mistura, quando você busca vem tudo misturado.

186 Pesquisador

Aí podemos citar dois elementos importantes: a exaustividade e a especificidade?

187 Usuário externo

Sim, vem muita coisa, porém o que geralmente vem não é relevante.

188 Pesquisador

E ter uma lista de termos para que o usuário possa visualizar?

189 Gestor

Sim, o usuário conseguiria achar muito mais fácil o que ele quer, lógico que a gente lembra que nem todo o usuário sabe usar essa ferramenta. Aí teria que ter um manual de instrução.

190 Usuário interno

Por exemplo, quando eu entrei a primeira vez no Scielo eu não fazia idéia de como usar e lá tinha era só seguir a caderneta, coloque a primeira palavra, depois coloque o OR ou AND, aí você vai colocando, por mais que o usuário não seja tão instruído o que tem lá é explicativo e você saber que tem opções facilita e muito.

191 Gestor

Eu acho que o que falta pra gente fazer isso, é você vê, os campos são alimentados de classificação, subclassificação, se é artigo, se é reportagem, se é edital, se é opinião, se é torpedo ou notinha, tudo isso já é preenchido, então, o que eu acho que falta é aquela questão, volto na necessidade de se ter um profissional da área, porque ele vai conseguir visualizar isso, por mais que o indexador faça isso ele tem um foco hoje que é suprir a necessidade a toque de caixa, suprir a demanda, as vezes vem um clipping service que tem quarenta noticias e aí ele tem que fazer só que ele trabalha seis horas por dia aí ele nem tem tempo de pensar nisso, ele tem tempo só de fazer e pronto

192 Usuário externo

O estagiário indexador no momento está só para apagar o incêndio.

193 Usuário interno

Por isso ter também outra pessoa seria ótimo, fez sua parte e passa pra frente.

194 Gestor

É, então, eu acho que a vinda deste profissional é para isso, porque a gente pensa nisso, a gente melhorou e avançou um pouquinho do início para cá, mas é meio de que intuição sabe, tipo vi no Scielo e é assim então tenta chegar perto, não porque a gente tem essa visão e a gente pode até ter uma visão ampla, mas a gente não sabe o caminho, por mais que tenha boa vontade do rapaz da informática e que o diretor tenha, ah a gente tentou um contato com o DCI e beleza, mas isso não significa que a gente consiga operacionalizar porque o contato não consegue estar o dia a dia da CCS

195 Usuário interno

E uma pessoa para fazer tudo isso é impossível.

196 Gestão

Não dá, então entre filosofar, pensar no ideal e fazer aqui no dia a dia é bem diferente, e a gente tem que bater uma meta senão ligam falando que não esta chegando o *clipping*, não estou recebendo. Com essa greve ninguém ainda reclamou que o *clipping* estaátrasado, e eu estou me fingindo de morta, se eu falar que vou colocar em dia eu não vou colocar em dia, teve ter uns quinhentos para fazer e não tem condição

197 Pesquisador

Voltando, usuários qual foi a maior dificuldade no momento da realização da busca?

198 Usuário interno

Realmente minha maior dificuldade foi porque eu não sabia o que o *clipping* abrangia, eu não sabia, eu não tinha esse conhecimento, então eu não sabia o que eu realmente poderia pesquisar ali, eu queria o conhecimento de várias coisas da UFSCar, eu queria saber os seminários que estavam acontecendo em algumas áreas, queria saber da minha área o que estava acontecendo e eu não sabia o quanto abrangeria, se eram só a parte digital se era só a parte impressa, então essa foi minha dificuldade, eu não sabia até que ponto eu poderia explorar, então eu acabei indo por “osmose” meio que chutando e eu via que vinha algumas respostas aí eu seguia a busca.

199 Pesquisador

E você recebeu como resposta muito clippings duplicados?

200 Usuário interno

Não a resposta foi muito boa, rápida, não teve muito duplicado, muita coisa que eu procurei eu não achei, mas não tinha nenhum *clipping* repetido, estava tudo certo e nisso eu não tenho do que reclamar, estava muito legal, só a minha única dificuldade, realmente, foi essa eu não sabia que termos eu poderia utilizar e como navegar.

201 Usuário externo

Também foi mais ou menos a mesma situação, essa extensão do que o *clipping* faz porque ele é vasto demais e a falta do norteamento para o usuário, os procedimentos são feitos assim e assim, você tem essas opções de busca, diretrizes orientações para os usuários. Só que agora nessa conversa deu para ver o lado de vocês, indexador e gestor, da complexidade do trabalho de vocês, então nós tivemos a oportunidade de saber o quão complexo que é o trabalho de vocês e quantidade reduzida de recursos humanos, então eu hoje acho que vocês fazem milagre porque é muita coisa, muito trabalho e não tem uma estrutura para que se melhore isso rápido hoje, mas a gestora tem essa idéia aberta, então isso já é um ponto bem avançado, quem dirige a CCS tem essa idéia dessa necessidade, dessa importância do trabalho do *clipping*. Então, eu acho que aos poucos a tendência é melhorar.

202 Usuário interno

E vocês da CCS usam alguma ferramenta da Linguagem de indexação, como vocabulário controlado?

203 Indexador

Então, não tem um vocabulário controlado.

204 Usuário interno

Então, seria interessante se ter uma política para o vocabulário controlado.

205 Indexador

Eu ainda sou meio contra ao vocabulário controlado, acho que muda muito.

206 Gestor

Eu acho que a nossa abrangência é muito grande para conseguir fechar em um vocabulário controlado e, assim, como a gente trabalha em uma instituição que envolve pesquisa e que desenvolve estudo e extensão cada dia uma pesquisa, por exemplo, o DEMA, que é o Departamento de Engenharia de Materiais fez uma pesquisa que é relacionada ao enxerto ósseo que foi para os cadernos de saúde e foi desenvolvido por alguém daqui da Engenharia de Materiais e aí vamos supor que eu fechasse o vocabulário dentro do SACI o sistema nunca iria entender que saúde, ósseo e medicina está relacionado ao DEMA, jamais ele iria entender, e a gente percebe que as áreas estão se relacionando cada vez mais nos últimos tempos e a tendência é que isso aconteça muito a cada dia mais e, o que eu entendo na minha interpretação é que seria difícil conseguir implantar um vocabulário controlado num contexto que fala de tantas áreas e que se cruzam o tempo inteiro, eu acho que ele é bom sim, mas teremos dificuldade em aplicar ele o tempo inteiro, porque cada dia é uma coisa nova

207 Usuário interno

Então precisaria de uma alimentação diária do vocabulário.

208 Usuário externo

E acaba sendo, nesse momento, impossível.

209 Gestor

Porque se aqui na UFSCar fosse clipado matérias só de vestibular seria mais fácil ou a gente só fala de cursos na área de exatas é mais fácil.

210 Pesquisador

Para finalizar, vocês entendem a importância de se construir uma política de indexação e sistematizar o trabalho do indexador?

211 Usuário externo

Bom, eu falando como usuária e a partir da leitura do texto, eu entendo que é importante a implantação dessa política e ser construída conforme as condições institucionais e ela tem que ser pautada, então, na instituição, nessa diversidade, nessa abrangência grande da UFSCar, nos profissionais que ali trabalham, ou seja, instituição, contexto, profissionais, recursos nas condições que a instituição oferece e no usuário. Ao meu ver simplório, rapidamente, se tiver um trabalho com essa tríade e instituição que tem essa necessidade, tem essa realidade, é muito amplo e não dá para ter um vocabulário controlado, é a realizada da CCS e do *clipping*, os profissionais, a equipe, o bibliotecário ligado à outros profissionais que vão trabalhar em conjunto e quem está lá na ponta, pesquisando com a demanda informacional, com a necessidade, o usuário. Então, se trabalhar com esses três elementos eu acho que a política só vem a somar e melhorar a cada dia o trabalho da CCS.

212 Gestor

Concordo com o usuário externo, acho que a política é fundamental para a gente, para conseguir dar uma diretriz única e específica, até porque hoje a gente tem um quadro que se reveza, no mínimo, de dois em dois anos, isso quando o estagiário fica senão é de menos tempo, então tendo uma política ela vai conseguir deixar o trabalho mais homogêneo, mais igual para aquele que vai pesquisar lá na outra ponta, o usuário. Só que é também um momento importante de salientar que a CCS como um todo, mais especificamente o *clipping*, é um trabalho que está em constante evolução, se a gente for

olhar e analisar o hoje com o que era feito antes, hoje esta muito e muito bom. O trabalho de *clipping* na CCS realizado pelos estagiários indexadores que passaram por aqui é fundamental para o que a gente faz e é o resultado imediato do que a equipe de jornalismo desenvolve que é nosso trabalho primeiro que é de divulgar a universidade, então não há espaço melhor para avaliar isso do que o *clipping*, então, é fundamental, é crucial o que eles desenvolvem aqui, então, é um trabalho que precisa ser aprimorado, volto a repetir para concluir que a gente precisa melhorar a estrutura, desde infraestrutura, de equipamentos, de recursos humanos, de recursos financeiros, precisava ter profissionais formados para conseguir orientar melhor a formação dos indexadores e, para que eles conseguissem atuar de uma forma melhor e mais eficientemente e para o aprendizado deles porque o estágio é para isso, e conseguir atender lá na ponta que é o usuário. Então, eu acho que falta uma ponte entre as áreas e uma pessoa específica da área de Biblioteconomia que conhecesse a nossa realidade e que refletisse nessa política o contexto do que a gente precisa.

APÊNDICE E - Construção das categorias com base nos pressupostos teóricos, objetivos da pesquisa e nas declarações dos sujeitos participantes do PVG.

DECLARAÇÕES DOS SUJEITOS PARTICIPANTES	REFERENCIAL TEÓRICO	OBJETIVO DA PESQUISA	CATEGORIA	CARACTERIZAÇÃO
<p>01 Indexador [...] é o processo de palavras-chaves que vai da minha escolha o que eu acho que é mais específico para uma busca de algum leitor de fora [...]. Então, realmente, eu tento analisar o máximo possível do assunto e tentar colocar as palavras que as pessoas, os leitores que estão atrás do assunto, iriam buscar.</p> <p>13 Usuário externo E acaba sendo uma atividade bem subjetiva [...].</p>	<p>ABNT/NBR 12676 (1992) Lancaster (2004) Rubi (2008; 2009) Rubi e Fujita (2006)</p>	<p>Objetivos 3 e 4</p>	<p>1. Procedimentos para indexação</p>	<p>Descrição e caracterização de um documento com vistas a sua recuperação</p>
<p>202 Usuário interno E vocês da CCS usam alguma ferramenta da Linguagem de indexação, como vocabulário controlado?</p> <p>203 Indexador Então, não tem um vocabulário controlado.</p> <p>204 Usuário interno Então, seria interessante se ter uma política para o vocabulário controlado.</p>	<p>Bocato (2009) Cintra et al. (2002) Mouta et al. (2005) Carneiro (1985)</p>	<p>Objetivos 3 e 4</p>	<p>2. Linguagem de indexação</p>	<p>Descrição do conteúdo de um documento por meio de termos representativos dos seus assuntos</p>

(continua)

APÊNDICE E - Construção das categorias com base nos pressupostos teóricos, objetivos da pesquisa e nas declarações dos sujeitos participantes do PVG. (continuação)

DECLARAÇÕES DOS SUJEITOS PARTICIPANTES	REFERENCIAL TEÓRICO	OBJETIVO DA PESQUISA	CATEGORIA	CARACTERIZAÇÃO
<p>185 Gestor Eu acho que independentemente do grau de instrução ou grau de evolução e de envolvimento do usuário com o tema, eu acho que o ideal é jogar a palavra como uma busca rápida, por exemplo, fisioterapia aí vem tudo de fisioterapia, ali no meio vai ter concurso, curso de extensão, pós-graduação, evento, tudo ali só que eu acho que a busca teria que ser inteligente e recuperar primeiro tudo o que é fisioterapia que vem de destaque e depois vem o que é secundário, mas a busca mistura, quando você busca vem tudo misturado.</p> <p>186 Pesquisador Aí podemos citar dois elementos importantes: a exaustividade e a especificidade?</p> <p>187 Usuário externo Sim, vem muita coisa, porém o que geralmente vem não é relevante.</p>	<p>Lancaster (2004) Rubi e Fujita (2010) Rubi (2012) Fujita (2012)</p>	<p>Objetivos 3 e 4</p>	<p>3. Capacidade de revocação e precisão do sistema</p>	<p>Eficiência e eficácia na recuperação de documentos relevantes por parte dos usuários do sistema</p>

(continua)

APÊNDICE E - Construção das categorias com base nos pressupostos teóricos, objetivos da pesquisa e nas declarações dos sujeitos participantes do PVG. (continuação)

DECLARAÇÕES DOS SUJEITOS PARTICIPANTES	REFERENCIAL TEÓRICO	OBJETIVO DA PESQUISA	CATEGORIA	CARACTERIZAÇÃO
<p>136 Usuário interno Acho que se a interface for explicativa facilita, porque você não sabe quem é seu usuário.</p> <p>139 Usuário interno [...]se a interface fosse explicativa tanto para um quanto pro outro, o que seria para você gestor serviria pra gente usuário, facilitaria o trabalho de vocês, as pessoas não iriam buscar coisas tão estúpidas as vezes, mas ela não teria um procedimento tão escasso, ela já teria esse respeito essa educação previa pra estar usando o sistema.</p>	<p>Bocato (2009) Rubi (2012)</p>	<p>Objetivos 3 e 4</p>	<p>4. Avaliação do Sistema de Apoio à Comunicação Integrada (SACI)</p>	<p>Identificação da satisfação das efetivas necessidades dos usuários do sistema</p>
<p>125 Usuário interno A minha primeira preocupação foi: eu não sabia o era indexado, não sabia o que estava ali.</p> <p>198 Usuário interno Realmente minha maior dificuldade foi porque eu não sabia o que o clipping abrangia [...].</p>	<p>Carneiro (1985) Rubi e Fujita (2003)</p>	<p>Objetivos 3 e 4</p>	<p>5. Forma de apresentação e divulgação dos <i>clippings</i></p>	<p>Formato de apresentação do documento buscado e sua divulgação</p>

(continua)

APÊNDICE E - Construção das categorias com base nos pressupostos teóricos, objetivos da pesquisa e nas declarações dos sujeitos participantes do PVG. (continuação)

DECLARAÇÕES DOS SUJEITOS PARTICIPANTES	REFERENCIAL TEÓRICO	OBJETIVO DA PESQUISA	CATEGORIA	CARACTERIZAÇÃO
<p>58 Gestor [...] a gente também tem no <i>clipping</i> uma outra função que é registrar tudo aquilo que sai da universidade na mídia [...].</p> <p>63 Usuário externo [...] tem várias atribuições dentre elas, pelo que eu estou percebendo também, a preservação e o registro da memória institucional [...].</p>	<p>Santos (2010) Oliveira (2005) Rubi (2004)</p>	<p>Objetivos 3 e 4</p>	<p>6. O <i>clipping</i> como ferramenta para a preservação e memória da universidade</p>	<p>Percepção dos sujeitos de pesquisa com relação ao uso do <i>clipping</i> como ferramenta estratégica para a preservação e memória da universidade</p>
<p>01 Indexador Então, eu tento ter o maior cuidado possível e ainda aqui não tem uma política específica, tem um manual que foi feito por bolsistas e estagiários, mas não sei se ele tem o aval de ser uma política segura [...].</p> <p>57 Usuário externo [...] de pensar que se for criada, instituída uma política de indexação olha quantas coisas têm que ser envolvidas, mas no sentido de dinamizar, racionalizar essa atividade, tornar mais objetiva [...].</p>	<p>Fujita, Rubi e Bocatto (2009) Bocatto (2009) Fujita (2012)</p>	<p>Objetivos 3 e 4</p>	<p>7. Política de indexação e manual de política de indexação</p>	<p>Procedimentos pautados nos objetivos da organização para o tratamento temático de documentos e registrados em um documento oficial</p>

(continua)

APÊNDICE E - Construção das categorias com base nos pressupostos teóricos, objetivos da pesquisa e nas declarações dos sujeitos participantes do PVG. (continuação)

DECLARAÇÕES DOS SUJEITOS PARTICIPANTES	REFERENCIAL TEÓRICO	OBJETIVO DA PESQUISA	CATEGORIA	CARACTERIZAÇÃO
<p>49 Gestor Então, eu acho que a CCS de um tempo pra cá, aliás de um bom tempo pra cá, e já conversei várias vezes, a gente precisava ter um bibliotecário primeiro porque o trabalho do indexador que é da área de Biblioteconomia não tem supervisão de um bibliotecário e que deveria ter [...].</p>	<p>Fujita (2012) Rubi, Fujita e Boccato (2012)</p>	<p>Objetivos 3 e 4</p>	<p>8. Valorização e capacitação do profissional responsável pelo <i>clipping</i></p>	<p>Capacitação para o uso dos recursos da unidade de informação e para a indexação de documentos</p>

Fonte: Adaptado de Boccato (2009, p. 156-159).

ANEXO A – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos da UFSCar

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
SÃO CARLOS/UFSCAR



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Política de indexação para clippings no contexto da análise e representação da informação

Pesquisador: Ardaya Ponce Kochani

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 05040912.7.0000.5504

Instituição Proponente: CECH - Centro de Educação e Ciências Humanas

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 153.603

Data da Relatoria: 11/09/2012

Apresentação do Projeto:

A política de indexação deve ser construída a partir das peculiaridades de cada unidade de informação e isso refletirá tanto no processo do tratamento temático dos clippings quanto na sua recuperação. Assim nosso problema de pesquisa recai sobre a inexistência de uma política de indexação para o tratamento temático de clippings, ferramenta informacional utilizado pelas Coordenadorias de Comunicação Social para selecionar

notícias publicadas pela imprensa local, regional e nacional de interesse da instituição e, posteriormente, disseminado e recuperado pela comunidade usuária. Realizar-se-á um estudo teórico científico com a proposta de investigar a realidade organizacional e comunicacional da Coordenadoria de Comunicação Social da Universidade Federal de São Carlos (CCS-UFSCar) tendo em vista o estabelecimento de uma política de indexação para clippings a partir do contexto da análise e representação da informação. Nosso objetivo é contribuir para o estabelecimento de uma política de indexação que otimize o tratamento temático de clippings, pela perspectiva teórica e metodológica da área de Organização e Representação da informação. Assim buscamos encontrar por meio dos levantamentos teóricos o melhor método para a disseminação do conhecimento à sociedade. Como metodologia realizar-se-á pesquisa bibliográfica e, posteriormente, aplicar-se-á o protocolo verbal em grupo e individual. Os resultados serão analisados a partir dos subsídios adquiridos pela literatura acompanhados das declarações dos participantes dos protocolos verbais, delineando-se uma proposta metodológica de construção de uma política de indexação para clippings a partir do contexto da análise e representação da informação.

Endereço: WASHINGTON LUIZ KM 236

Bairro: JARDIM GUANABARA

CEP: 13.565-906

UF: SP

Município: SÃO CARLOS

Telefone: (16)3361-2663

E-mail: cep@ufscar.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
SÃO CARLOS/UFSCAR



Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Contribuir para o estabelecimento de uma política de indexação que otimize o tratamento temático de clippings pela perspectiva teórica e metodológica da área de Organização do Conhecimento.

Objetivo Secundário:

Apresentar a interdisciplinaridade entre a Ciência, Tecnologia e Sociedade, Ciência da Informação e Ciências da Comunicação pela dimensão da Organização do Conhecimento; ;apresentar os aspectos teóricos sobre o tratamento temático da Informação diante da importância e aplicabilidade que a Ciência e os sistemas de recuperação da informação apresentam na geração e disseminação do conhecimento; ;apresentar e discutir sobre

as diretrizes de política de indexação no contexto da representação e recuperação da informação diante dos fundamentos teóricos e metodológicos da Organização do Conhecimento; ;identificar os elementos mais adequados para a construção de uma política de indexação para o tratamento temático de clippings em sistemas automatizados de unidades de comunicação social em ambiente universitário; ;delinear os elementos

norteadores para a construção de um manual de indexação para o tratamento temático de clippings em sistemas automatizados de unidades de comunicação social em ambiente universitário.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

O projeto e o TCLE apresentam riscos e benefícios de forma pouco adequada, pois considera que os riscos são mínimos e menciona apenas os benefícios para a pesquisa. Do ponto de vista da ética em pesquisa, o participante é quem deve avaliar a significância do risco com base nas informações prestadas pelos pesquisadores. Quanto os benefícios, é necessário esclarecer se são diretos aos participantes ou se são difusos para o campo de estudo. Do modo como está, afirma-se apenas que "os benefícios na realização da pesquisa estão fundamentados nos objetivos do projeto, bem como na contribuição no tratamento temático dos clipping e sua posterior recuperação no sistema automatizado". Tanto riscos quanto benefícios devem ser claramente descritos no projeto e no TCLE.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

O projeto é pertinente ao campo de estudo, contudo não está claro de que tipo de pesquisa se trata, pois a pesquisadora responsável é orientanda da pesquisa dorada UFSCar que consta apenas como colaboradora. Será preciso esclarecer este ponto, pois no caso de trabalhos de iniciação Científica o pesquisador principal deve ser o orientador.

Endereço: WASHINGTON LUIZ KM 238

Bairro: JARDIM GUANABARA

CEP: 13.565-005

UF: SP

Município: SÃO CARLOS

Telefone: (16)331-9800

E-mail: cep@ufscar.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
SÃO CARLOS/UFSCAR



Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

O projeto deve explicitar os critérios de inclusão e exclusão. Os benefícios devem ser apresentados no protocolo, da forma como estão escritos no TCLE nem no protocolo.

Recomendações:

Adequar o cronograma de execução e explicitar os critérios de inclusão e exclusão.

Conclusões ou Pendências e Lista de inadequações:

Adequar o cronograma de execução.

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Aprovação da CONEP:

Sim

Considerações Finais a critério do CEP:

SAO CARLOS, 26 de Novembro de 2012

Assinador por:
Daniel Vendrúscolo
(Coordenador)

Endereço: WASHINGTON LUIZ KM 226
Bairro: JARDIM GIANASARA CEP: 13.565-005
UF: SP Município: SAO CARLOS
Telefone: (16)3361-0623 E-mail: oqplumano@ufscar.br

ANEXO B – Texto utilizado para a coleta de dados com a aplicação do protocolo verbal na modalidade em grupo

REFERÊNCIA

RUBI, M. P. Política de indexação. In: LEIVA, I. G.; FUJITA, M. S. L. (Eds.). **Política de indexação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Oficina Universitária, 2012. Cap. 3. p. 107-120.

CAPÍTULO 3

POLÍTICA DE INDEXAÇÃO

Milena Polsinelli Rubi

INTRODUÇÃO

Em cada um dos setores de atuação de uma biblioteca existem políticas gerais e específicas funcionando como diretrizes administrativas de ação que orientam a tomada de decisão, quais sejam: política de desenvolvimento de coleções, política de preservação e conservação do acervo, política de atendimento, entre outras.

A política de indexação também é uma delas e torna-se uma importante aliada para que o bibliotecário realize seu trabalho e maneira mais racional e objetiva, servindo como elemento norteador para a realização de sua tarefa, orientando-o na tomada de decisões sobre a determinação dos assuntos.

Sobre esse aspecto administrativo da biblioteca, Carneiro (1985) apresenta os seguintes requisitos imprescindíveis ao planejamento de um sistema de recuperação de informação ao se estabelecer uma política:

- a identificação da organização à qual estará vinculada ao sistema de indexação (contexto);
- a identificação da clientela a que se destina o sistema (destinatário);
- os recursos humanos, materiais e financeiros (infraestrutura).

Kobashi (1994) destaca que as atividades de coleta, tratamento e difusão da informação não são neutras, pois são realizadas dentro de instituições informacionais e, por essa razão, é necessário que se faça uma análise rigorosa do contexto no qual se

insere o sistema documentário. Assim, a referida autora também esclarece que a política de indexação está condicionada a características dos sistemas documentários:

- necessidades do usuário;
- instituição onde se desenvolve
- domínio tratado;
- recursos humanos, físicos e financeiros disponíveis;
- produtos e serviços;
- relação custo/desempenho.

Nesse sentido também, segundo Guimarães (2000), o estabelecimento de uma política de indexação contribuirá para que o usuário e o documento deixem de ser sujeito e objeto para se tornarem dois sujeitos que interagem, uma vez que o usuário estará sempre recriando o documento e, por sua vez, alimentando novamente o sistema.

De maneira geral, a literatura sobre política de indexação se mostra escassa. Consideramos que um motivo para isso diz respeito, principalmente, ao modo como a indexação é vista dentro da biblioteca: muitas vezes, somente como um processamento técnico que não necessita de procedimentos sistematizados para identificação de assunto, apenas de uma leitura rápida para identificar e extrair os termos para representar o conteúdo. Nesse sentido, a implantação de uma política de indexação seria considerada desnecessária.

Nesse capítulo, portanto, apresentamos os resultados obtidos a partir de levantamento teórico realizado (RUBI, 2008) com o objetivo de sistematização do conhecimento sobre política de indexação.

POLÍTICA DE INDEXAÇÃO: CONSTITUIÇÃO E APLICAÇÃO

A elaboração de uma política de indexação deve ser uma ação desenvolvida no âmbito da administração da biblioteca, representada por uma filosofia que reflita os seus objetivos e que sirva de guia para os bibliotecários.

Nesse sentido administrativo, Cesarino (1985, p. 165) explica que uma política de indexação só pode ser estabelecida depois de observados alguns aspectos:

- identificação das características do usuário (áreas de interesse, nível, experiência, atividades que exercem);
- volume e características da literatura a ser integrada ao sistema;

- volume e características das questões propostas pelo usuário;
- número e qualidade dos recursos humanos envolvidos;
- determinação dos recursos financeiros disponíveis para criação e manutenção do sistema;
- determinação dos equipamentos disponíveis.

Fujita (2003a) vai além, afirmando que a política de indexação está inserida em dois contextos complementares:

a) sociocognitivo do indexador: a política de indexação, as regras e procedimentos do manual de indexação, a linguagem documentária para representação e mediação da linguagem do usuário e os interesses de busca dos usuários;

b) físico de trabalho do indexador e dos gerentes – o sistema de informação.

No âmbito nacional, destaca-se o clássico artigo de Carneiro (1985) que aponta elementos de política de indexação. A partir de então, as pesquisas sobre o tema só foram retomadas por Rubi (2000; 2004), Rubi e Fujita (2003) e Guimarães (2000; 2004).

Para Carneiro (1985, p. 231) os seguintes elementos devem ser considerados na elaboração de uma política de indexação:

- 1 Cobertura de assuntos: assuntos cobertos pelo sistema (centrais e periféricos);
- 2 Seleção e aquisição dos documentos-fonte: extensão da cobertura do sistema em áreas de assunto de seu interesse e a qualidade dos documentos, nessas áreas de assunto, incluídos no sistema;
- 3 Processo de indexação:
 - 3.1 *Nível de exaustividade*: medida de extensão em que todos os assuntos discutidos em um certo documento são reconhecidos durante a indexação e traduzidos na linguagem do sistema;
 - 3.2 *Nível de especificidade*: nível de abrangência em que o sistema permite especificar os conceitos identificados documento;
 - 3.3 *Escolha da linguagem*: a linguagem documentária afeta o desempenho de um sistema de recuperação de informação tanto na estratégia de busca (estabelece a precisão com que o técnico de busca pode descrever os interesses do usuário) quanto na indexação (estabelece a precisão com que o indexador pode descrever o assunto do documento). Portanto, a partir de estudos do sistema, deve-se optar entre linguagem livre ou linguagem controlada e linguagem pré-coordenada ou pós-coordenada;

3.4 *Capacidade de revocação e precisão do sistema*: exaustividade, revocação e precisão estão relacionadas. Quanto mais exaustivamente um sistema indexa seus documentos, maior será a revocação (número de documentos recuperados) na busca e, inversamente proporcional, a precisão será menor;

4 Estratégia de busca: deve-se decidir entre a busca delegada ou não;

5 Tempo de resposta do sistema;

6 Forma de saída: é o formato em que os resultados da busca são apresentados. Tem grande influência sobre a tolerância do usuário quanto à precisão dos resultados. Deve-se verificar qual a preferência do usuário quanto à apresentação dos resultados;

7 Avaliação do sistema: determinará até que ponto o sistema satisfaz as necessidades dos usuários.

Quando observamos os elementos listados por Carneiro (1985), não podemos esquecer que eles fazem parte de um contexto histórico situado na década de 1980 em que a realidade das bibliotecas, principalmente no que diz respeito às tecnologias disponíveis, era bem diferente dos nossos dias atuais. O item sobre “Tempo de resposta do sistema” pode ser considerado um exemplo ilustrativo daquele contexto em que o tempo de resposta a uma busca do usuário poderia variar muito de acordo com a profundidade e especificidade do assunto solicitado. Guimarães (2000) faz uma importante atualização de alguns desses elementos para nossos dias atuais, como veremos logo a seguir.

Em âmbito internacional, podemos destacar o trabalho do espanhol Cubillo (2000) que trata sobre as mudanças e continuidades das organizações de gestão do conhecimento, apontando o tratamento documentário como uma dimensão estratégica, que deve valorizar o trabalho do autor do documento, lembrando que esse documento constitui o representante ou substituto das ideias (*surrogate of knowledge*) do próprio autor. Devido também a esse fato, destacamos a importância e urgência da implantação de política de indexação.

Lancaster (1968, p. 62) nomeou política de indexação como políticas de entrada de documento (tradução nossa de *Document Input Policies*) explicando que “[...] é a política adotada a respeito do material indexado no sistema.” (LANCASTER, 1968, p. 62, tradução nossa). O referido autor ressalta que há dois aspectos nessa política de aquisição que dizem respeito diretamente ao usuário: a) a extensão da cobertura das áreas de assunto de seu interesse e b) a qualidade dos documentos adquiridos nestas

áreas. Além disso, o autor aponta a capacidade de revocação e precisão do sistema de informação como a mais importante característica a ser observada.

Guimarães (2000) apresenta elementos contemplados por Foskett (1973) e ressalta a importância de três aspectos apresentados pelo referido autor como complementares ao estudo sobre política de indexação. São eles:

- a) Capacidade de consulta a esmo (*browsing*): torna-se necessário pensar a respeito da interface dos sistemas de busca, revelando, de maneira fácil e direta, a estrutura temática que os organiza;
- b) Garantia literária (*literary warrant*): capacidade de o sistema refletir o conteúdo da documentação, devendo ter no documento seu ponto de apoio.
- c) Formação do indexador: em termos de conhecimento das áreas de assunto dos documentos; da metodologia de indexação das características da linguagem documentária e de suas habilidades práticas.

Sobre a formação dos profissionais, Almeida (2005, p. 118) acredita que “[...] a reflexão sobre e durante a ação de catalogar permitirá ao bibliotecário a busca por melhorias em seu ambiente de trabalho e trará possibilidades de ir em busca de soluções às dificuldades que, porventura, surjam em suas atividades.”

Segundo Van Slype (1991, p. 123),

A exaustividade depende fundamentalmente da política de indexação e qualidade do trabalho dos documentalistas, e especialmente de sua capacidade de julgar o que é importante e o que não é importante e seu ‘olfato’ para detectar os conceitos implícitos.

Lancaster (2004) considera que a política, além da correção da indexação, é um fator que influencia no desempenho de um sistema de recuperação da informação e que é diretamente atribuído à indexação. Ainda segundo o autor, “[...] a principal decisão política diz respeito à *exaustividade* da indexação, a qual corresponde, grosso modo, ao número de termos atribuídos em média.” (LANCASTER, 2004, p. 27, grifo do autor).

Para Connell (1996) o conceito de especificidade é determinado principalmente pela política administrativa.

Segundo Chaumier (1986), a seleção dos conceitos no processo da indexação será influenciada pelos elementos da exaustividade e especificidade.

Olson e Boll (2001) afirmam que, no processo de indexação, as chances de uma melhor correspondência entre a indexação e a questão de busca do usuário dependem

dos seguintes fatores, que em nosso entendimento, dizem respeito a decisões tomadas para a consolidação de elementos para uma política de indexação:

- Adequação: diz respeito à habilidade do indexador em determinar o assunto do documento e traduzi-lo adequadamente para o vocabulário controlado;
- Exaustividade: número de conceitos representados no registro bibliográfico; está condicionado ao estágio de análise de assunto.
- Especificidade: relacionado à fase de tradução do conceito para o vocabulário controlado, diz respeito ao nível hierárquico da representação do assunto. Está dividido em três fatores: a especificidade e a co-extensividade do vocabulário; a especificidade de sua aplicação e a especificidade do termo no contexto da indexação.
- Consistência: diz respeito aos itens sobre um mesmo assunto serem analisados conceitualmente e traduzidos da mesma maneira. São fatores que afetam a consistência: número de conceitos representados e o tamanho do vocabulário utilizado.

Os autores não consideram explicitamente esses elementos no bojo da política de indexação. Porém, de acordo com a literatura, consideramos esses fatores como sendo pertinentes à política de indexação e devem ser levados em conta no momento de sua elaboração. A novidade em relação aos outros autores que tratam desses mesmos elementos é o fator da especificidade, no que diz respeito à co-extensividade do vocabulário, ou seja, a linguagem utilizada deve permitir que os termos selecionados para indexação sejam traduzidos de maneira efetivamente específica. Essa particularidade da especificidade também foi tratada por Connell (1996) não como um elemento específico da política de indexação, mas sim como uma questão prática a ser considerada no momento da indexação.

As definições sobre especificidade e exaustividade e as implicações desses elementos no processo de indexação, nos fazem lembrar e resgatar princípios básicos elaborados por Charles Ammi Cutter dentro do conjunto de regras para construção e arranjo de cabeçalhos de assunto, citados no item anterior deste capítulo: do uso, da entrada específica e da estrutura sindética.

O princípio do uso diz que as descrições devem ser feitas da forma usada pelo usuário. O princípio da entrada específica esclarece que os assuntos devem dar entrada pelo termo mais específico e pela não pela classe a que estão subordinados. O princípio da estrutura sindética que estabelece mecanismos para o relacionamento de cabeçalhos,

permitindo as ligações de assuntos correlacionados através de uma rede de referências cruzadas (relação de equivalência, hierárquica e associativa. Além disso, como visto no capítulo anterior, esses princípios influenciaram Ranganathan na elaboração das 5 Leis da Biblioteconomia.

Nesse sentido, acreditamos que os princípios de Cutter e as Leis de Ranganathan podem ser considerados como indícios primários de uma política de indexação, uma vez que se referiam ao modo como deveriam ser as entradas dos assuntos pelos termos determinados (princípio da entrada específica), indicar as relações associativas, de equivalência e hierárquicas entre os termos (princípio da estrutura sindética), além de alertar sobre a necessidade dos usuários no momento da descrição dos assuntos (princípio do uso).

O que nos chama a atenção é que esses princípios foram elaborados de modo a subsidiar a construção de catálogos em contexto de bibliotecas e, atualmente, estão sendo melhor e mais utilizados em contexto de sistemas de informação especializados e/ou produtores de bases de dados do que nas próprias bibliotecas. Essa afirmação tem respaldo, principalmente, nos resultados parciais do projeto “O contexto sócio-cognitivo do catalogador em bibliotecas universitárias: perspectivas para uma política de tratamento da informação documentária”, em que observamos que a maior parte das reclamações dos usuários do catálogo diz respeito à falta de especificidade dos assuntos pesquisados (princípio específico), à ausência de um sistema de remissivas (princípio sindético) e o não reconhecimento do próprio usuário no sistema, como por exemplo, pela diferença entre a linguagem do sistema e aquela utilizada pelo usuário.

Dessa maneira, consideramos que princípios de Cutter e Ranganathan continuam atuais e precisam ser considerados na elaboração de política de indexação em contexto de bibliotecas.

Sobre a realidade atual das bibliotecas, Guimarães (2000) apresenta um novo olhar sobre elementos compilados por Carneiro em 1985, de modo a atualizá-los:

- Cobertura de assuntos: aspectos como a conversão retrospectiva de dados e a compatibilidade de linguagem documentária entre integrantes de um mesmo sistema cooperativo;
- Seleção e aquisição de documentos-fonte: aliar procedência (especialmente no que diz respeito a *sites*), ao custo, à língua etc.

Além dos elementos de política de indexação já conhecidos e divulgados na literatura, o artigo de Moen e Benardino (2003) nos chama a atenção quando apresenta

um interessante estudo relacionando o formato MARC 21 com a determinação de uma política de indexação para delimitação dos campos que são efetivamente utilizados na recuperação da informação pelo catálogo. Para eles, a política de indexação deve prescrever quais campos e sub/campos do registro MARC deverão ser considerados para a construção de um catálogo. Dessa forma, e tendo em vista nosso objetivo, podemos considerar essa indicação dos referidos autores como mais um elemento a ser considerado na elaboração de uma política de indexação.

Consideramos o artigo de Marília Vidigal Carneiro (1985) um clássico sobre o tema uma vez que ela apresenta além dos elementos básicos para elaboração de política de indexação, o contexto e as condições para que ela possa ser criada e implantada. Essa constatação se faz importante uma vez que observamos na literatura que as principais preocupações com a política de indexação dizem respeito principalmente às questões de exaustividade e especificidade. Podemos considerá-los como elementos importantes (RUBI, 2000), porém não como principais ou únicos, uma vez detectada a importância da indexação em todo o ciclo documentário, desde a entrada até a saída da informação da biblioteca.

Isso nos leva a pensar sobre a indexação não somente do ponto de vista do processo, da operação técnica, como também do ponto de vista da biblioteca enquanto organização, pois a tarefa de indexação só terá sentido uma vez norteada e respaldada por essa filosofia. Dessa maneira, estaremos valorizando a indexação ao inseri-la no contexto administrativo da biblioteca e não a relegando a um contexto meramente de cunho técnico (RUBI, 2004).

Isso porque, não podemos esquecer que os sistemas de informação são compostos por partes interligadas (inserção de documentos, classificação, catalogação, indexação etc.) com objetivo comum de disponibilizar a informação da melhor maneira possível. Nota-se, portanto, que a indexação, e, por conseguinte, sua política, é uma das partes desses sistemas e, como tal, deve fazer parte também do planejamento global dos sistemas de informação como um parâmetro de sua administração no contexto gerencial.

A seguir, apresentaremos exemplos práticos da importância e da aplicação de política de indexação.

Vílchez Pardo (2002) apresenta uma publicação espanhola intitulada *Lista de encabezamiento de materia para bibliotecas públicas* em que são apresentados princípios para determinação de cabeçalhos de assunto. Tendo em vista os nossos

estudos sobre política de indexação, entendemos que tais princípios também dizem respeito ao nosso tema de pesquisa. São eles:

- Especificidade: o cabeçalho designa um único assunto;
- Síntese: o conteúdo expresso com a maior simplicidade possível;
- Uso: não perder de vista o usuário, a coleção etc.
- Linguístico: linguagem acessível e na ordem normal do idioma;
- Uniformidade: para cada assunto haverá um cabeçalho uniforme, destacar os casos de homonímia;
- Economia: não determinar vários cabeçalhos de assunto a um único documento. Em caso de biblioteca pública, determinar um assunto mais geral.

A Biblioteca Nacional da França afirma em seu *site* (<http://www.bnf.fr>) que sua política de indexação é parte de sua política de catalogação, considerando-a como essencial para garantir a homogeneidade dos registros bibliográficos de todos os tipos de documentos da biblioteca.

Segundo o *site*, os objetivos da política de indexação são:

- harmonizar o acesso por assunto em seu catálogo;
- explicitar as decisões da indexação para os catalogadores, para os profissionais que importam seus registros e para os usuários que fazem buscas por assunto.

Além disso, o *site* deixa claro que a política de indexação descrita corresponde a uma etapa de reflexão da Biblioteca.

O exemplo da Biblioteca Nacional da França é compatível com nossa visão sobre a diferenciação entre os processos de indexação e de catalogação, sobre a necessidade de elaboração de política de indexação para construção de catálogos e sobre a postura adotada pelo profissional, que neste caso é nomeado como catalogador, com relação às decisões referentes ao processo de indexação.

Em 2007, no 73º Congresso da *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) realizado em Durban (África do Sul), o grupo de trabalho sobre Diretrizes para Acesso por Assunto das Agências Bibliográficas Nacionais (*Working Group on Guidelines for Subject Access by National Bibliographic Agencies*) afirmou que considera

[...] o desenvolvimento de uma política de indexação/catalogação um passo necessário para oferecer aos usuários uma informação adequada sobre o tipo disponível de acesso por assunto para os documentos listados em bibliografias

nacionais. O objetivo do grupo é fazer recomendações às bibliotecas nacionais sobre os tipos de documentos que serão indexados de acordo com as necessidades de vários grupos de usuários (BOURDON; LANDRY, 2007, p. 2, tradução nossa).

Nesse mesmo congresso realizado no ano de 2006, em Seul (Coréia do Sul) ficou decidido que alguns membros do grupo pesquisariam as políticas de indexação disponíveis na Internet e suas respectivas bibliotecas. O documento disponibilizado neste ano no 73º Congresso é resultado da compilação de pontos comuns entre as políticas identificadas das bibliotecas nacionais dos seguintes países Alemanha, Canadá, Estados Unidos, França, Grã-Bretanha, Itália, Noruega e Suíça, e será submetido à análise do grupo, durante a realização do Congresso.

Bourdon e Landry (2007) ressaltam que serão discutidos elementos-chave para determinar a relevância e utilidade da política de indexação para os diferentes grupos de usuários. São estes os seguintes elementos:

- ❖ Política de indexação: aspecto estratégico:
 - Para quem a política é direcionada?
 - Quais os limites de sua aplicação?
 - A política deveria ser publicada?
 - Deveria incluir o histórico da política?
- ❖ Apresentação das ferramentas para indexação:
 - Quais as diferentes linguagens e esquemas de classificação utilizados?
 - Quais as características de cada linguagem?
 - A indexação será pré ou pós-coordenada?
- ❖ Aplicação das ferramentas para indexação
 - Como as ferramentas serão utilizadas na bibliografia nacional e no catálogo da biblioteca nas agências bibliográficas nacionais?
 - Existirão níveis diferentes de catalogação?
 - Devem ser levados em conta os projetos de indexação retrospectiva?
 - Quais os tipos de documentos indexados e não indexados?
 - O índice será bilíngue / multilíngue?
 - Qual o uso das ferramentas para indexação na interface de busca?
 - As ferramentas serão disponibilizadas para os usuários durante suas buscas?

Observa-se a partir desse grupo de trabalho, do documento elaborado e das expectativas para o delineamento de uma diretriz para bibliotecas nacionais e agências

de bibliografias nacionais que há uma volta à teoria da indexação/catalogação de assunto e dos estudos ressaltando a importância da elaboração de sua política não mais somente direcionada aos grandes sistemas de informação especializados, mas também às bibliotecas nacionais.

Diferentemente das bibliotecas, os grandes sistemas de informação especializados como *International Nuclear Information System* (INIS), *International Information System for Agricultural Sciences and Technology* (AGRIS) e Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME) possuem uma política de indexação explícita em manuais dirigidos aos indexadores. Apesar de trabalharem em um contexto diferente das bibliotecas, consideramos importante resgatar os estudos realizados sobre a política de indexação desses sistemas (RUBI, 2000; 2003) com a intenção de ressaltar alguns elementos que poderiam ser aproveitados na elaboração de política de indexação para bibliotecas.

A política de indexação dos sistemas citados foi observada por Rubi (2000) mediante seus manuais de indexação. Esses manuais foram analisados de maneira comparativa levando-se em consideração conteúdo, estrutura e os elementos componentes da política de indexação, utilizando como parâmetro para essa última análise os elementos descritos por Carneiro (1985) que se referiam diretamente ao processo de indexação.

Consideramos necessário o estudo sobre os manuais de indexação tendo em vista a seguinte afirmação de Guimarães (2000, p. 55-56),

[...] uma política só poderá ter continuidade e aperfeiçoamento no decorrer dos anos se devidamente registrada em documentos, de modo a que se possa ter clareza (independentemente dos elementos humanos) do conjunto de decisões tomadas, suas razões e seu contexto.

Dentre os resultados obtidos, consideramos importante destacar dois aspectos: referente à leitura documentária e referente aos elementos de política de indexação.

Todos os manuais apresentam uma descrição de como deve ser realizada a leitura do documento com fins à indexação, como por exemplo, recomendações sobre quais as partes do documento que devem ser lidas e quais aquelas que devem ser evitadas. Em nosso entendimento, as descrições apresentadas, ainda que possam parecer simplistas, demonstram uma preocupação com a fase inicial da indexação.

Sobre os elementos de política de indexação, os manuais do INIS, AGRIS e BIREME apresentam todos aqueles listados por Carneiro (1985). Porém, observou-se que a ênfase maior foi dada aos elementos de especificidade e exaustividade, tendo em vista os objetivos desses sistemas de informação enquanto centros referenciais especializados em uma área do conhecimento. Todos os manuais determinam que seja aplicado o maior nível de especificidade possível, além de um número mínimo e máximo de palavras-chave a serem indexadas.

Tendo em vista toda a literatura arrolada até o presente momento, acreditamos que esses dois elementos não devem ser os únicos a serem considerados dentro de uma política de indexação.

Isso porque consideramos que o indexador, durante a realização da indexação, sofre a influência não só dos elementos que compõe a política de indexação como também de todo o contexto onde ele está inserido. Esse contexto engloba (SILVA, 2006; FUJITA, 2007):

- Aspectos físicos: diz respeito à própria biblioteca, tanto em relação à estrutura física, como os materiais que são disponibilizados para o profissional realizar o seu trabalho;
- Aspectos psicológicos: diz respeito, por exemplo, aos problemas e preocupações do indexador;
- Aspectos sociocognitivos: objetivos da indexação, política de indexação, regras e procedimentos do manual de indexação, a linguagem documentária para representação e mediação da linguagem do usuário e os interesses de busca do usuário;

Nesse sentido, nosso foco está centrado no contexto sociocognitivo, na perspectiva de Hjørland (2002), quanto à proposta de interação entre o indexador e ambiente social/organizacional por dois aspectos: a indexação é um processamento intelectual que depende da cognição; e o domínio do contexto físico, psicológico e sociocognitivo é necessário para que o indexador realize a identificação e seleção de conceitos na concepção orientada para o conteúdo e para a demanda.

A partir dessa constatação, demonstraremos em quadro a seguir uma síntese de todos os elementos que consideramos importante para a elaboração de uma política de indexação correlacionando-os às suas fontes literárias:

QUADRO 17 – Síntese dos elementos a serem considerados na elaboração de uma política de indexação

ELEMENTOS DE POLÍTICA DE INDEXAÇÃO	FONTES
Avaliação do sistema	Carneiro (1985);
Campos e sub/campos do formato MARC	Moen e Benardino (2003)
Capacidade de consulta a esmo (<i>browsing</i>)	Fosket (1973)
Capacidade de revocação e precisão do sistema	Carneiro (1985);
Cobertura de assuntos	Carneiro (1985); Guimarães (2000)
Consistência/ Uniformidade	Olson e Boll (2001); Vélchez Pardo (2002)
Detalhamento dos procedimentos relacionados à leitura documentária	Manuais INIS, AGRIS e BIREME
Economia	Vélchez Pardo (2002)
Escolha da linguagem	Carneiro (1985); Vélchez Pardo (2002)
Especificidade	Cutter (1876); Foskett (1973); Carneiro (1985); Chaumier (1986); Connell (1996); Olson e Boll (2001); Vélchez Pardo (2002)
Estratégia de busca	Carneiro (1985);
Adequação	Olson e Boll (2001)
Exaustividade	Lancaster (1968; 1993); Carneiro (1985); Chaumier (1986); Van Slype (1991); Olson e Boll (2001)
Forma de saída dos resultados	Carneiro (1985);
Formação do indexador	Fosket (1973)
Manual de indexação (elaboração/utilização)	Manuais INIS, AGRIS e BIREME; Guimarães (2000)
Seleção e aquisição de documentos-fonte	Carneiro (1985); Guimarães (2000)
Síntese	Vélchez Pardo (2002)
Uso (pelo usuário)	Vélchez Pardo (2002)

Fonte: elaborado pela autora.

Considerações finais

Consideramos ser necessário que as bibliotecas percebam a importância da indexação em todo o ciclo documentário, considerando-a como parte da administração, compreendendo que esse processo necessita de parâmetros que guiem os indexadores no momento de tomadas de decisões, minimizando subjetividade e incertezas durante o

processo de catalogação de assunto, reconhecendo, portanto, a importância de se implantar uma política de indexação.

Além de ter que lidar com esse novo cenário de disponibilização da informação, como os catálogos eletrônicos das bibliotecas, essa política deve contemplar também os novos documentos cujos formatos e estruturas exigem constante avaliação da política e capacitação dos bibliotecários e usuários. (GUIMARÃES, 2004).

Nesse sentido, Gonçalves (2005) distingue dois tipos de política de indexação a serem consideradas: política de indexação global e política de indexação local.

A política de indexação global dentro de um sistema de informação, como por exemplo, uma rede de bibliotecas universitárias, estabelecerá parâmetros comuns a serem adotados por todas as bibliotecas que formam essa rede, tornando o catálogo uniforme e consistente e amparando os indexadores no momento da representação temática dos documentos. Ou seja, uma política de indexação que torne o sistema ainda mais eficiente, deixando de lado suas possíveis incoerências pela falta de padronização na indexação, justificada pelo grande número de bibliotecas e pelo variado contingente de bibliotecários distribuídos entre o sistema, não havendo assim consenso sobre a melhor maneira, ou até mesmo, reflexões sobre os conceitos e princípios de indexação. (GONÇALVES, 2005).

Entretanto, cada biblioteca que compõe essa rede, deverá desenvolver sua política de indexação considerando suas particularidades como a área do conhecimento em que a biblioteca está inserida, as pesquisas desenvolvidas no local, a demanda dos usuários e as atividades administrativas: missão, objetivos, planejamento estratégico e a filosofia da instituição. (GONÇALVES, 2005).

Nesse sentido, a política deverá ser entendida em dois aspectos - em âmbito global, por meio de uma filosofia que reflita sua missão e seus objetivos, e em nível local, em que as particularidades de cada unidade deverão estar representadas e serem respeitadas de acordo com a demanda usuária local.

É importante destacar que essa visibilidade do catálogo e a responsabilidade do bibliotecário permeiam todo o processo de indexação, tornando-se necessário uma mudança de postura do bibliotecário conscientizando-se sobre a importância de adoção de critérios de qualidade para que esse processo resulte na recuperação da informação, sendo a política de indexação um deles.