



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
Centro de Ciências da Educação
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA



Francieli Tibes

**Descrição de assuntos no Arquivo Departamental: em busca de uma
padronização**

Florianópolis, 2009.

FRANCIELI TIBES

**Descrição de assuntos no Arquivo Departamental: em busca de uma
padronização**

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia. Orientação de: Prof. Lígia Maria Arruda Café.

Florianópolis, 2009.

Ficha catalográfica elaborada pela graduanda de Biblioteconomia/UFSC Francieli Tibes

T553d TIBES, Francieli, 1986 -

Descrição de assuntos no Arquivo Departamental: em busca de uma padronização / Francieli Tibes. -- Florianópolis, 2009.

57 f., il. color.

Orientadora: Dra. Lígia Maria Arruda Café.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, 2009.

1. Ordem de citação. 2. Indexação. 3. Descrição de assuntos.
4. Tratamento da informação. I. Título.


CDD 025.4
CDU 025.4

Francieli Tibes

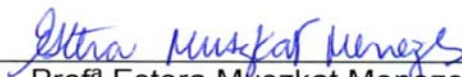
Descrição de assuntos no Arquivo Departamental: em busca de uma padronização

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, aprovado com nota 9,0.

Florianópolis, 02 de dezembro de 2009 .



Prof^a Lígia Maria Arruda Café, Doutora
Universidade Federal de Santa Catarina
Orientadora



Prof^a Estera Muszkat Menezes, Mestre
Universidade Federal de Santa Catarina
Membro da Banca Examinadora



Prof^a Sonali Paula Molin Bedin, Mestre
Universidade Federal de Santa Catarina
Membro da Banca Examinadora

AGRADECIMENTOS

À Deus por ter permitido que tudo isso fosse possível;

Ao meu namorado Rafael companheiro, amigo, compreensivo, amoroso e que estava comigo em todos os momentos.

À minha avó Maria de Lourdes e a minha família por me apoiarem em todos os momentos ao longo desta jornada, apesar de estarem distantes fisicamente;

À minha amiga Adriana que sempre estava comigo dentro e fora de sala de aula e ultimamente até dentro de casa.

A Magda minha amiga e companheira do primeiro estágio que me mostrou que a simplicidade vem acima de tudo.

À minha amiga Simone companheira que me fazia rir com sua alegria e humor contagiantes.

À professora Lígia que aceitou prontamente ser minha orientadora e que fazia eu me animar ao ver seu entusiasmo com minha pesquisa.

À Professora Eliana Bahia por ter me ajudado muitas vezes.

A todos os professores do Curso de Biblioteconomia pelos ensinamentos.

A Universidade Federal de Santa Catarina, em especial o Departamento de Ciência da Informação.

Aos locais onde me proporcionaram estagiar e conciliar teoria e prática.

A todas as minhas chefes que me ensinaram coisas que vou levar para vida toda. Algumas além de colegas de trabalho se tornaram minhas amigas.

A banca examinadora que certamente fará considerações que acrescentarão muito minha iniciação à pesquisa.

Enfim a todos as pessoas que fizeram parte desta vivência da Universidade juntamente comigo.

TIBES, Francieli. Descrição de assuntos no Arquivo Departamental: em busca de uma padronização. 2009. 57 f. Trabalho Conclusão de Curso (Graduação)- Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

RESUMO

A padronização da organização e da representação da informação é fundamental para a eficiência da recuperação. Neste sentido, procura-se investigar o tratamento dado aos documentos do Arquivo Departamental. Com base neste universo foi construído o corpus de análise composto pelo acervo do Departamento Diretoria de Gestão do Arquivo Departamental. Sob o ponto de vista metodológico, esta pesquisa é de abordagem qualitativa e adota o método de análise de conteúdo de Laurence Bardin. A análise dos dados mostrou que o acervo se caracteriza por uma ampla variedade de tipos de ordem de citação, uma alta generalidade na descrição da forma dos documentos e uma grande variedade de assuntos na descrição individual dos documentos. Conclui-se que estas características prejudicaram a recuperação e recomenda-se a adoção de um tipo determinado de ordem de citação para descrição dos documentos.

Palavras-chave: Ordem de citação. Indexação. Descrição de assuntos. Tratamento da informação.

TIBES, Francieli. Description of subjects in the Archives Department: in search of a standardization. 2009. 57 f. Final Graduation Paper – Library Science Course, Federal University of Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

ABSTRACT

The standardization of organization and representation of information are basic for the efficiency of the recovery. In this sense, it is looked to investigate the treatment given to documents of the Departmental Archive. On the basis of this universe was constructed the corpus of analysis composed by the Management Directory Department's collection of the Departmental Archive. Under the methodologic point of view, this research is of qualitative boarding and adopts Laurence Bardin's method of analysis of content. The analysis of the data showed that the collection is characterized by an ample variety of types of citation order, high generality in the description of documents form and a great variety of subjects in the individual description of documents. It is concluded that these characteristics have harmed the recovery and it is recommended the adoption of a definitive type of citation order for description of documents.

Key words: Citation Order. Indexing. Subject analysis. Information processing

LISTA DE GRÁFICOS

Quadro 1 – Ordem de citações encontradas e os documentos que se enquadram dentro de cada uma.....	27
Figura 1: Tipos de docs. contidos na pasta Memorando –DGCM.....	29
Figura 2: Tipos de docs. contidos na pasta Memorando – DGAF.....	29
Figura 3: Tipos de docs. contidos na pasta Ofícios – DGAF.....	29
Figura 4: Tipos de docs. contidos na pasta Ofícios – DGCM.....	29
Figura 5: Tipos de docs. contidos na pasta Ofícios Recebidos,.....	29
Figura 6: Tipos de docs. contidos na pasta Ofícios – DGAF.....	29
Figura 7: Tipos de docs. contidos na pasta Circulares – DGAF.....	30
Figura 8: Tipos de docs. contidos na pasta Autorizações.....	30
Figura 9: Tipos de docs. contidos na pasta FAX 2007 DGCM,.....	30
Figura 10: Tipos de docs. contidos na pasta E-mails – DGCM.....	30
Figura 11: Tipos de docs. contidos na pasta.....	30
Figura 12: Tipos de docs. contidos na pasta.....	30
Figura 13: Tipos de docs. contidos na pasta.....	31
Figura 14: Tipos de docs. contidos na pasta.....	31

Figura 15: Tipos de docs. contidos na pasta..... 31

Figura 16: Tipos de docs. contidos na pasta..... 31

LISTA DE SIGLAS

DIOPS - Documento de Informações Periódicas das Operações de Planos de Saúde

DGAF – Departamento de Gestão Administrativa e Financeira

DGCM – Departamento de Gestão Comercial e Marketing

DGTI – Departamento de Gestão Tecnologia da Informação

NAS - Núcleo de Atendimento a Saúde

NPCO - Núcleo Estratégico de Projetos Comerciais

SINCOOMED – Sindicato de Cooperativas Médicas

SUS - Sistema Único de Saúde

TSS – Taxa Suplementar de Saúde

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	13
2.1 Indexação: conceitos, etapas e princípios.....	13
2.2 Tipos de indexação e linguagens de indexação.....	16
2.3 Ordem de citação.....	19
3 METODOLOGIA.....	25
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	27
4.1 Características do material.....	27
4.1.1 Tipos de ordem de citação.....	27
4.1.2 Alta generalidade na descrição.....	29
4.1.3 Variedade de assuntos atribuídos individualmente ao material.....	34
4.2 Síntese dos problemas e possíveis soluções.....	35
4.3 Ordem de citação sugerida.....	36
5 CONCLUSÃO.....	38
REFERÊNCIAS.....	40
APÊNDICE A - Lista de descrições do Departamento Diretoria de Gestão.....	42
APÊNDICE B - Lista dos assuntos encontrados nos documentos.....	44

1 INTRODUÇÃO

No mundo atual, o desenvolvimento da ciência e da tecnologia traz como conseqüência o aumento vertiginoso do conhecimento registrado, isto é a informação. Esta, por sua vez, precisa ser transmitida para gerar novos conhecimentos. Para tanto, deve ser submetida, no âmbito da circulação dos documentos, ao tratamento da forma e conteúdo a fim de atingir níveis de recuperação adequados.

No contexto das corporações cujo objetivo é a assistência médico-hospitalar por meio de convênios, a correta circulação documental é igualmente importante. Estas grandes organizações contam com elevado número e tipologia variável de documentos, o que torna imprescindível o tratamento dos mesmos para viabilizar a sua recuperação. O Arquivo Departamental¹ é um exemplo. A diversidade e a quantidade de itens contidas no Arquivo Documental tornam inevitável a padronização da descrição de assuntos. Este fato já vem sendo detectado pelos técnicos envolvidos nas tarefas de organização do seu acervo que constataram problemas na recuperação da informação do referido Arquivo. Acredita-se que muitas destas dificuldades decorrem de uma representação inconsistente de conteúdo.

Atualmente, a documentação do Arquivo Departamental é armazenada por uma empresa terceirizada e carece de um tratamento técnico de qualidade. A descrição dos documentos é realizada pelos seus produtores nos departamentos, sem que haja uma padronização da representação física e de conteúdo, resultando em produtos que refletem uma visão particular. Em outras palavras, cada indivíduo indexa os documentos, e, conseqüentemente, as informações contidas neles, da forma que para si é a mais lógica.

No entanto, esta lógica individual raramente deriva de um consenso Institucional que leve em consideração, por exemplo, as necessidades informacionais dos usuários. Neste ponto recai o problema: não havendo normalização desta tarefa, os documentos são descritos de maneiras diferentes e individuais, não sendo possível socializar a representação e, assim, aprimorar a eficiência da recuperação. Desta forma, muitos documentos encontram-se perdidos no acervo por falta de padronização.

¹ A Empresa na qual este trabalho foi realizado não autorizou o uso de seu nome, desta forma, será intitulada como: Arquivo Departamental.

Além disso, a não adoção de um vocabulário controlado para auxiliar a descrição de conteúdo agrava ainda mais a situação quando várias pessoas têm a função de indexar. Este instrumento de indexação pode evitar pelo menos dois casos de descrição indevida: a escolha de termos diferentes para um mesmo assunto ou a seleção de termos que representam mais de um conceito para descrever um documento que aborde apenas um desses conceitos.

Acrescenta-se ainda a problemática advinda da forma de disposição dos termos escolhidos para compor o assunto dos documentos. Mesmo que se adote um vocabulário controlado, a organização dos descritores no campo de assunto deve seguir um princípio lógico para que não ocorram falsas combinações, levando a interpretações erradas sobre o conteúdo de um documento. A esta organização dá-se o nome de ordem de citação. Sua aplicação só vem a acrescentar, pois orienta o indexador em sua tarefa, fazendo-o seguir um padrão pré-estabelecido, e, do lado da recuperação, funciona como um “resumo do tipo telegráfico” que oferece mais informação ao usuário sobre o documento recuperado.

Esta pesquisa insere-se neste contexto da organização e tratamento da informação, procurando, por meio da reflexão da descrição temática, propor uma padronização da representação de assuntos para o acervo do Arquivo Departamental. Assim, tem como objetivo geral investigar as formas de representação dos assuntos adotados no acervo do Departamento Diretoria de Gestão do Arquivo Departamental e, para atingi-lo, tem como objetivos específicos: fundamentar o tema na literatura da área, levantar os assuntos utilizados em uma amostra do acervo do Departamento Diretoria de Gestão, analisar a ordem de citação adotada na representação dos assuntos da amostra e escolher um padrão de ordem de citação.

Trabalhava no Arquivo Departamental a mais de um ano. A escolha de desenvolver meu trabalho de conclusão de curso nesta unidade partiu a partir do momento que me deparei com algumas situações de descrição ambígua, ampla e errada.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo será feita uma análise cronológica da indexação, descrição das suas etapas, conceitos e princípios, enfim serão abordados os principais tópicos da descrição de assunto.

2.1 Indexação: conceitos, etapas e princípios

Com o crescimento de informações e documentos nas mais diferentes organizações, torna-se cada vez mais importante a adoção de formas padronizadas de organizar e tratar a informação de modo que, se posteriormente necessária, possa ser encontrada rápida e facilmente. Para viabilizar a circulação documental são construídos os Sistemas de Recuperação da Informação (SRI), dispositivos cuja finalidade é armazenar e tornar disponível o acervo de documentos de uma ou várias áreas do conhecimento. Para atingir este objetivo, os SRI adotam processos de descrição física de assunto e de conteúdo dos documentos. A indexação é um desses processos relacionados à representação dos assuntos.

Para Guinchat e Menou (1994, p.175) a indexação é

[...] uma das formas de descrição de conteúdo, é a operação pela qual escolhe-se os termos mais apropriados para descrever o conteúdo de um documento. Este conteúdo é expresso pelo vocabulário da linguagem documental escolhida pelo sistema e os termos são ordenados para constituir índices que servirão à pesquisa.

Para Cunha e Cavalcanti (2008, p.193), indexação é uma “representação do conteúdo temático de um documento por meio dos elementos de uma linguagem documentária ou de termos extraídos do próprio documento (palavra-chave, frase-chave). análise de conteúdo, resumo”.

Outra autora que contribui para esta conceituação é Vieira, (1996, p.10) que afirma que indexação “é uma operação que consiste em extrair os conceitos que caracterizam o conteúdo de um texto para se obter uma síntese, mediante a representação da informação relevante através de descritores.”

A indexação é muito importante para a recuperação de um documento, mas para que isso ocorra é necessário que haja uma harmonia de termos tanto na entrada, ou seja, durante a determinação dos termos, quanto na saída (recuperação) do documento. Este ponto considera que se na indexação de um documento for usada linguagem natural a busca por este documento também terá que ser em linguagem natural, da mesma forma que se for indexado com linguagem documentária, assim terá que ser feita a busca.

Além disso, a indexação deve se basear em parâmetros institucionais a fim de garantir a homogeneidade. No entanto, entre comunidades com objetivos diferenciados, o aparecimento de certos níveis de heterogeneidade é possível no que se refere ao produto deste processo. Sobre este assunto afirma que

Uma indexação de assuntos eficiente implica que se tome uma decisão não somente quanto ao que é tratado num documento, mas também por que ele se reveste de provável interesse para determinado grupo de usuários. Em outras palavras, não há um conjunto 'correto' de termos de indexação para documento algum. A mesma publicação será indexada de modo diferente em diferentes centros de informação, e deve ser indexada de modo diferente, se os grupos de usuários estiverem interessados no documento por diferentes razões. (LANCASTER, 2004, p.9)

Para que a homogeneidade prevaleça no interior de uma mesma comunidade ou entre comunidades afins, Lancaster (2004, p.9) sugere que o indexador formule questões sobre o documento a ser analisado, e, tendo em mãos a resposta das mesmas, atenda aos objetivos de seu público-alvo. Algumas das questões que podem ser levantadas são: Do que se trata o assunto? Por que foi incorporado no acervo? E quais de seus aspectos poderão interessar ao público alvo? Portanto, pode-se dizer que a indexação deve ser moldada para se ajustar às necessidades dos usuários de determinada instituição.

Segundo Lancaster (2004, p.9), a indexação é composta por duas etapas: a primeira, análise conceitual, necessita da compreensão do conteúdo quanto ao tema e tipo de texto, para assim encontrar os termos que melhor descrevam o documento; a segunda é a tradução dos conceitos em termos padronizados, ou seja, adoção de uma linguagem documentária. A tradução para Lancaster (2004, p.18-19) envolve

A conversão da análise conceitual de um documento num determinado conjunto de termos de indexação. A respeito disso, faz-se uma distinção entre indexação por extração (indexação derivada) e indexação por

atribuição. Na indexação por extração, palavras ou expressões que realmente ocorrem no documento são selecionadas para representar seu conteúdo temático. A indexação por atribuição envolve atribuição de termos ao documento a partir de uma fonte que não é o próprio documento. Os termos podem ser extraídos da cabeça do indexador. (LANCASTER, 2004, p.18-19)

A análise de um documento necessita de leitura diferente da habitual, sendo necessária uma maior atenção para determinadas partes do mesmo. Assim, para uma indexação mais rápida e precisa, é dada ênfase para algumas partes, como: título, resumo (quando houver), sumário, introdução, entre outras partes. Neste sentido, Lancaster menciona que

Muitas vezes é impraticável fazer uma leitura completa, que nem sempre é necessária, porém o indexador deve assegurar-se que nenhuma informação útil lhe passou despercebida. As partes importantes do texto devem ser examinadas cuidadosamente. (LANCASTER, 2004, p.24).

Porém, não se pode deixar de analisar o documento integralmente e indexar levando em conta apenas um ou outro elemento do documento, pois

Todos esses elementos devem ser examinados e avaliados pelo indexador durante a análise que faz do documento. Não é recomendável fazer a indexação a partir exclusivamente do título, e, se houver resumo, não deve ser visto como um substituto satisfatório do exame do texto. Os títulos podem ser enganosos; tanto os títulos quanto os resumos podem ser inadequados; em muitos casos nenhum dos dois é uma fonte confiável do tipo de informação que o indexador requer. (LANCASTER, 2004, p.25)

A indexação conta também com dois princípios básicos que são: exaustividade e especificidade. Sendo que o primeiro significa

A extensão com que a diversidade do conteúdo temático, que é objeto de análise de um dado documento, se acha abrangida numa representação desse documento. Corresponderá, aproximadamente, ao número de pontos de acesso criados (por exemplo, a extensão de um resumo). (LANCASTER apud ARRUDA, CHAGAS, p.93)

A especificidade refere-se ao grau de precisão que pode ter um determinado sistema de indexação, é também

Nível de detalhamento com que um tópico examinado num documento é abrangido numa representação desse documento. O nível de especificidade possível é determinado pelas características do vocabulário empregado na indexação, embora o indexador (provavelmente de modo equivocado) possa representar um tópico de forma menos específica do que aquela que o vocabulário permite. (LANCASTER apud MENEZES, CUNHA, HELLMANN, 2004, p.24)

2.2 Tipos de indexação e linguagens de indexação

Há dois tipos de indexação para auxiliar no processo de tratamento e recuperação da informação. São elas a indexação livre e a indexação controlada. A indexação livre para Cunha e Cavalcanti é

[...] a atribuição de termos de indexação que não decorrem nem da lista obrigatória, pré estabelecida, nem mesmo, em alguns casos, de palavras ou frases contidas no texto. Os termos são indicados pelo indexador, dada a circunstância de considerá-los mais apropriados à representação temática do documento. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p.194-195)

A indexação livre tem origem na linguagem livre ou natural que para Cavalcanti (1978, p.16).

[...] é formada por uma reunião de sinais utilizados e reconhecidos facilmente pelo homem. A fala os gestos, os olhares, a palavra escrita, por exemplo, são tipos de sinais empregados pelo homem para se comunicar com os outros homens e para expressar suas idéias. Sinal é o símbolo convencional que se destina a transmitir uma informação. (CAVALCANTI, 1978, p.16)

A linguagem livre ou natural é aquela originalmente do ser humano, transmitida por meio de expressões. A indexação livre é usada em muitas instituições a fim de facilitar a

busca dos usuários, pois muitos têm dificuldades em pesquisar utilizando descritores retirados de um vocabulário controlado. No entanto, esta escolha pode trazer prejuízos na recuperação.

Já a indexação controlada, para Cunha e Cavalcanti (2008, p.194), é uma “Indexação que emprega termos selecionados de uma lista pré-determinada”, ou seja, emprega uma linguagem controlada, e também é a indexação que dá origem a linguagem artificial ou controlada que visa facilitar o trabalho de profissionais da informação dentro das instituições, tornando a informação de fácil localização e acesso. Para Cavalcanti (1978, p.18), ela é

[...] elaborada de acordo com regras previamente estabelecidas, procura se adaptar a necessidades específicas. Esta linguagem é o espelho do chamado vocabulário controlado que relaciona termos utilizados em sistemas de indexação, com vistas à uniformidade de armazenagem de informações, bem como a facilidade de recuperação. As listas de cabeçalho de assuntos e os tesouros são espécies de vocabulários controlados. (CAVALCANTI, 1978, p.18)

A linguagem de indexação artificial ou controlada visa agilizar o processo de recuperação de informação. Para isso, é adotada em muitos sistemas de indexação.

Há dois tipos de sistemas de indexação: os sistemas pré e pós-coordenados. O que diferencia um do outro é o momento em que os termos são combinados. Assim, na indexação pré-coordenada

[...] os termos são combinados no momento de sua preparação, ou seja, na qual os termos são elaborados com a finalidade de identificar itens específicos, principalmente em se tratando de assuntos complexos. Neste caso, as expressões compostas que refletem assuntos compostos, são previamente combinadas sendo assim inseridas nos vocabulários controlados. Por exemplo, Instituição Educacional. (CAVALCANTI, 1978, p.19)

Piedade afirma que a indexação pós-coordenada

[...] utiliza conceitos simples na indexação, e a combinação ou coordenação de conceitos para obtenção de conceitos compostos é feita no momento da recuperação. O exemplo clássico deste tipo de indexação é o sistema unitermo de Mortimer Taube. (PIEDADE, 1983, p. 10)

Para Cavalcanti, os sistemas de indexação pré-coordenados resultam em vocabulários controlados muito extensos, com um grande número de termos indicadores, já os pós-coordenados têm vocabulários controlados mais restritos, pois a combinação só acontece no momento da pesquisa.

Os vocabulários controlados são tipos de linguagem de indexação. Eles têm as seguintes funções:

a) representam o assunto de uma maneira consistente b) permitem a coincidência entre o indexador e do pesquisador c) possibilitam ao indexador modular o nível de sua pesquisa, do mais geral para o mais específico, e vice e versa, segundo a necessidade do usuário. (CESARINO, 1978, p.273)

Um dos principais tipos de vocabulários controlados utilizados em sistemas pós-coordenados são os tesouros. Para Cesarino (1978, p.30), “Tesouro é uma lista estruturada de termos associados empregada, por analistas de informação e indexadores, para descrever um documento com que deseja especificidade...”

Na literatura, há duas grandes divisões para as linguagens de indexação determinadas por critérios diferentes: os sistemas alfabéticos e os classificatórios. Segundo Cesarino,

[...] sistemas alfabéticos usam termos da própria linguagem natural e por isso determinam uma ordem alfabética para os arquivos. Os sistemas classificados se baseiam em classificações arbitrárias do conhecimento humano, dando normalmente uma notação simbólica para as classes, e determinam uma ordenação com base lógica, de acordo com os símbolos usados. (CESARINO, 1978, p.273)

Como exemplo de sistemas classificatórios pode-se citar a Classificação Decimal de Dewey (CDD) e a Classificação Decimal Universal (CDU). Estes sistemas seguem o princípio de base gênero-espécie e se organizam de forma enumerativa ou semi-

enumerativa² e arborescente, utilizando um código identificador denominado símbolo de classificação ou notação: Segundo Piedade (1977, p.60).

A maioria dos autores sobre Biblioteconomia considera os sistemas Dewey e da Library of Congress como enumerativos, mas a Classificação Decimal Universal, valendo-se em maior escala da síntese e apresentando a possibilidade de relacionamento de assuntos, enquadrada como sistema semi-enumerativo.

Um exemplo de sistemas alfabéticos são as listas de cabeçalho de assunto como a *Library Congress Subject Headings* (LCSH). Tanto os sistemas classificatórios como as listas de cabeçalhos citados acima são instrumentos de representação de assuntos aplicados em sistemas pré-coordenados.

Adotando ou não uma linguagem de indexação, é recomendável que a indexação ou classificação siga um padrão no que diz respeito a ordem em que os descritores são registrados para cada documento. A vantagem desta ordem é dar maior clareza ao procedimento de representação de assunto, evitando ambigüidades na representação da informação. Sobre estes assuntos nos aprofundaremos na próxima seção.

2.3 Ordem de citação

A ordem em que os elementos de indexação aparecem também pode dar este ou aquele sentido à representação do assunto do documento. A esta ordem dá-se o nome de ordem de citação. Na indexação do acervo da biblioteca do Senado Federal, que faz parte da Rede Virtual de Bibliotecas do Congresso Nacional – RVBI (extinta Rede SABI), são adotados alguns elementos para ordenar os termos de indexação. Segundo Vieira (1996, p.22) estes elementos são: descritor, especificador, lugar e data. Eles aumentam a especificidade da indexação e possibilitam uma recuperação mais rápida e precisa.

2 “As classificações enumerativas procuram indicar todos os assuntos e todas as combinações possíveis entre eles e apresenta os símbolos que os representam prontos para serem empregados”. (PIEADADE, 1977, p.59)

“Classificação semi-enumerativa são aquelas que recorrem em parte à síntese (combinação de símbolos) para a construção dos símbolos destinados a representar os assuntos compostos, mas outras vezes apresentam símbolos prontos para estes assuntos.” (PIEADADE, 1977, p.59)

Na literatura, ordem de citação é também conhecida como fórmula-de-faceta, ordem preferida, ordem de combinação, ordem significativa ou ordem de construção. Para PIEDADE (1977, p.18), “a ordem de citação determina a seqüência em que serão citados os vários conceitos presentes nos assuntos, na construção dos descritores (símbolos de classificação, cabeçalhos de assuntos, etc.)” Segundo esta autora, vários autores ao longo da história da representação de assuntos tiveram como objetos de estudo este tema.

Piedade (1977, p.18) relata que em 1876 Cutter na sua obra *Rules for a Printed Dictionary Catalog* procurou:

estabelecer regras para determinação da ordem de apresentação de vários conceitos num cabeçalho composto. Segundo suas determinações, Tempo e Forma de Apresentação devem seguir o objetivo de estudo e o Lugar segue os temas das Ciências Puras e Aplicadas, mas precede aqueles das Ciências Sociais.

Straioto cita a combinação “concreto/processo” apresentada por Kaiser em 1911. Segundo a autora, Kaiser a definia dizendo que

todo assunto compõe-se de duas categorias básicas: o concreto, que seria o que realmente existe do próprio assunto e o processo, uma ação que incidiria sobre o assunto, sendo um modificador do concreto. O mesmo concreto poderia sofrer vários processos, sendo que esses é que iriam especificar o concreto; assim cada concreto teria os seus diferentes processos. (STRAIOTO, 2001, p.31)

Rodriguez comenta a combinação proposta por Kaiser, relatando que

Os concretos podem ser considerados móveis(por exemplo, papel), imóveis (por exemplo, oceano e abstratos(por exemplo, ensino). Os processos seriam condições estáticas ou dinâmicas dos concretos. A eles poderiam ainda na concepção de Kaiser, ser acrescentados países como um concreto imóvel especial, sendo preciso deixar claro qual o país, o local em que o concreto esta localizado (subdivisão de países). (RODRIGUEZ apud STRAIOTO, 2001)

Straioto (2001, p.32) aborda que “conforme o ponto de vista de Kaiser, tem-se três categorias: um concreto, um processo e o lugar, sendo o concreto o mais importante.”

Observa-se também que Kaiser foi um precursor da facetagem, e que mais tarde influenciou o trabalho de Ranganathan. Pode-se dizer que o que Kaiser denominou de concreto Ranganathan se apoiou para estabelecer a categoria personalidade, ao passo que o processo definido por Kaiser levou Ranganathan a denominar a categoria energia.

Ranganathan (*apud* PIEDADE,1977, p.18) “procurou estabelecer uma ordem geral de citação para as categorias fundamentais, a ordem do PMEST (Personalidade, Matéria, Energia, Espaço e Tempo”. Sob este assunto, San Segundo (*apud* Straioto, 2001) relata que personalidade é “o objeto de estudo de cada disciplina, correspondente à faceta primária, é a chave das coisas e da ação”.

Em sua obra, Piedade (1977, p.12) descreve as categorias do PMEST, afirmando que *matéria* “consiste em todos os tipos de materiais e substâncias de que são feitas as coisas.” Descreve, também, energia como abrangente de “as ações, reações, as atividades, as operações, os processos, as técnicas, os tratamentos, os problemas.” E por fim a autora também descreve espaço e tempo, sendo que o primeiro relaciona-se com as relações geográficas e o segundo “corresponde às divisões cronológicas.

Piedade (1977, p.18) afirma que, em 1960, “E. J. Coates (*Subject Catalogues*) sugeriu, basicamente, a ordem: Coisa – Parte – Material – Ação.”

A Classification Research Group (CRG) foi formada no Reino Unido em 1952 e tem sido um dos mais importantes contribuintes para a classificação e a teoria da investigação. Para Piedade (1977, p.18).

O Classification Research Group (CRG) aconselha como Ordem-Standard de Citação (standard Citation Order): Produto Final, Partes, Materiais, Propriedades, Processos, Operações, Agentes, Espaço, Tempo e Forma de apresentação.

A ordem de citação também pode ser verificada em uso na atualidade. Um exemplo disto são os subcampos adotados pelo MARC21. O MARC 21 é um formato para interpretar as informações encontradas em registros bibliográficos, cuja finalidade

não é apenas a de facilitar a circulação dos dados catalográficos (inclusive em plano internacional) usando uma linguagem comum em sistema de informação tão flexível que se preste às mais diversas exigências de apresentação formal de documentos; consiste, também, numa tentativa mais funcional da análise das unidades de informação contidas numa ficha

catalográfica, permitindo controlá-las e recuperá-las o mais rapidamente possível. O sistema MARC tem por objetivos: a) proporcionar um registro bibliográfico central para o uso da LC; b) proporcionar uma base de dados para os serviços bibliográficos norte americanos; e c) fornecer à comunidade internacional informações bibliográficas. (SIQUEIRA, 2003, p. 42)

O MARC 21 avalia questões relacionadas às formas de representar o conteúdo e permite

Avaliar as questões referentes às formas de representação mostrou ser muito importante, em especial, na análise de uma área que tradicionalmente tem suas formas de representações, as fichas catalográficas, citações, referências, catálogos bibliográficos etc. Assim, verificou-se que não se tratava da proposição de formas de representação, pois se entende que as atuais suprem as necessidades, mas sim verificar como criar essas representações da melhor forma possível a partir da mesma base bibliográfica e catalográfica, e em conformidade com as tecnologias disponíveis. Nesse sentido, outra vertente que se apresenta como estudos futuros está em enumerar os aspectos relevantes em uma forma de representação adequada de itens documentários em sua estrutura descritiva, analítica e ordenadora. (SIQUEIRA, 2003, p.100)

Destacando o campo 600, que representa os Campos de Assunto, podemos verificar a ordem de citação em alguns dos subcampos do campo 650 (Assunto – Termo Tópico), conforme mostrado no quadro abaixo.

CAMPO 650 – ASSUNTO – TERMO TÓPICO	
CÓDIGO DO SUBCAMPO	NOME DO SUBCAMPO
\$a	Termo tópico ou nome geográfico
\$y	Subdivisão cronológica
\$z	Subdivisão geográfica

Ressalta-se que há uma ordem de precedência representada pelas letras do alfabeto (a, y, z). Esta ordem certamente não é aleatória e sim estabelecida arbitrariamente segundo sua importância.

Há várias formas de se indexar documentos. Não existe uma que mais correta que outra, pois a indexação deverá considerar as particularidades de cada instituição. Assim,

a indexação em documentos de arquivos deverá seguir o padrão que mais atenda as necessidades dos usuários, ou seja, aquele parâmetro que seja mais satisfatório na recuperação da informação.

A norma geral internacional de descrição arquivística (ISAD(G)) é um dos padrões que pode ser utilizado em arquivos. A ISAD(G) foi concluída em 1993 em Estocolmo, sua primeira versão foi feita com base em outros documentos já existentes, são eles:

Manual of Archival Description (MAD, de Michael Cook & Margaret Procter), no Rules of Archival Description (regras elaboradas pelo National Council on Archives, do Canadá) e no Archives, Personal Papers and Manuscripts Libraries (APPM, de Steve Hensen), os três trabalhos mais estruturados que representavam o estado da normalização da descrição na Grã-Bretanha, no Canadá e nos Estados Unidos. (FONSECA, 2001)

As normas de descrição arquivística de documentos tem como objetivo

identificar e explicar o contexto e o conteúdo de documentos de arquivo a fim de promover o acesso aos mesmos. Isto é alcançado pela criação de representações precisas e adequadas e pela organização dessas representações de acordo com modelos predeterminados. Processos relacionados à descrição podem começar na ou antes da produção dos documentos e continuam durante sua vida. Esses processos permitem instituir controles intelectuais necessários para tornar confiáveis, autênticas, significativas e acessíveis descrições que serão mantidas ao longo do tempo. (ISAD(G), 2000, p.11)

A ISAD(G) é uma forma de representação de documentos. O item 3.3 desta norma, que trata da área de conteúdo e estrutura, refere-se principalmente a descrição do âmbito e conteúdo dos documentos. Esta parte da norma tem como objetivo “capacitar os usuários a avaliarem a potencial relevância da unidade de descrição.” (ISAD(G), 2000, p.30).

Nela também estão estabelecidas regras para a forma adequada de descrição. Segundo a ISAD(G) (2000, p.31), é necessário que se “Forneça, de acordo com o nível de descrição, um sumário do âmbito (como período de tempo e localização geográfica) e conteúdo (como formas dos documentos, assuntos, processos administrativos) da unidade de descrição.”

Ao analisarem-se todas as formas de indexação, nota-se que o mais importante para que este processo ocorra satisfatoriamente é o cuidado do indexador em padronizar

uma representação do acervo, visando o consenso institucional e pensando nos usuários destas informações.

3 METODOLOGIA

Este estudo seguirá uma abordagem qualitativa, a qual terá como observador o pesquisador, e que para Martins (2004, p. 292) é “análise de microprocessos, através do estudo das ações sociais individuais e grupais.”. Neves complementa (1996, p.1) afirmando que “dela faz parte a obtenção de dados descritivos mediante contato direto e interativo do pesquisador com a situação objeto de estudo”. A pesquisa qualitativa tem algumas características especiais que tornam possível a sua identificação e são elas:

(1) o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental; (2) o caráter descritivo; (3) o significado que as pessoas dão as coisas e à sua vida como preocupação do investigador; (4) enfoque indutivo. (NEVES, 1996, p.2)

A forma qualitativa dá a esta pesquisa caráter exploratório, e que tem como principal objetivo

[...] o fornecimento de critérios sobre o problema de pesquisa estudado pelo pesquisador e sua compreensão. Ela é utilizada quando se busca um maior entendimento sobre a natureza de um problema, possíveis hipóteses para ele e suas variáveis mais relevantes. (GIL *apud* OLIVEIRA, 2006, p.55)

Para melhor apresentar os processos metodológicos a serem realizados nesta pesquisa será empregado o método de análise de conteúdo de Bardin (1977, p.95) que permite a construção de uma “análise dos conteúdos de forma qualitativa e quantitativa, isso através da descrição dos conteúdos das mensagens e de unidades de registros correspondentes às variáveis categorias da pesquisa.”

A análise de conteúdo é definida como

um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens. (BARDIN, 1977)

O modelo de análise de conteúdo de Bardin (2004, p.95) apresenta “três pólos cronológicos, que são: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados.” O primeiro pólo a pré-análise é a fase da organização propriamente dita.

[...] organização, corresponde a um período de intuições, mas, tem por objetivo tornar operacionais e sistematizar as idéias iniciais, de maneira a conduzir a um esquema preciso do desenvolvimento das operações sucessivas, num plano de análise. (BARDIN 2004, p. 101).

O segundo pólo, a exploração do material

[...] é uma operação de codificação, desconto ou enumeração, em função de regras previamente formuladas. Aqui os dados brutos serão transformados de forma organizada, permitindo uma descrição das características pertinentes do conteúdo. (BARDIN 2004, p. 101).

Na última etapa, “os resultados brutos são tratados de maneira a ser significativos e validos. O analista, tendo a sua disposição resultados significativos e fiéis, pode então propor inferências e adiantar interpretações a propósito dos objetivos previstos.” (BARDIN, 2004, p.101).

É na fase de pré-análise que se define o corpus de análise baseado no universo de investigação. No caso desta pesquisa, o universo de investigação se constitui em uma amostra de documentos contidos no Arquivo Departamental. Com base neste universo foi constituído o corpus de análise, apoiando-se no critério de representatividade, ou seja, foram escolhidos todos os documentos pertencentes ao Departamento “Diretoria de Gestão” presentes no Arquivo Departamental. Eles estão ordenados por uma numeração corrente e o nosso universo de pesquisa é da caixa 56 a 59. Serão avaliadas as formas atuais de representação de assuntos destes documentos.

Após esta etapa foi realizada a exploração do material, adotando como parâmetro os modelos apresentados na literatura e descritos na fundamentação teórica. Em seguida procedeu-se a fase de tratamento dos resultados.

4 RESULTADOS: descrição e análise dos dados

A descrição de assuntos representa a vida de um documento dentro do arquivo de uma instituição. É a representação fiel do conteúdo de um documento que garantirá sua segurança e circulação adequada.

A descrição de assuntos dos documentos do Arquivo Departamental é feita diretamente por seus produtores nos departamentos de origem. A documentação do departamento “Diretoria de Gestão”, objeto dessa pesquisa, passa pelo mesmo processo. Ressalta-se que as pessoas envolvidas na tarefa de representação do assunto, por não terem formação adequada para este fim, acabam gerando uma descrição inadequada fato que afeta diretamente a recuperação.

Os documentos do Departamento “Diretoria de Gestão”, após a descrição de seus conteúdos, são agrupados em pastas que receberam uma numeração seqüencial. Estas pastas, colocadas em caixas também numeradas, recebem uma descrição. No apêndice A, encontram-se todas as descrições encontradas na amostra selecionada para esta pesquisa.

Esta análise se divide em duas partes:

4.1 Características do material

4.1.1 Tipos de Ordem de citação encontrados;

4.1.2 Alta generalidade na descrição;

4.1.3 Variedade de assuntos atribuídos individualmente ao material.

4.2 Síntese dos problemas e possíveis soluções

4.1 Características do material

4.1.1 Tipos de ordem de citação encontrados

A análise dos diversos tipos de descrição atribuídas às pastas (Apêndice A) possibilitou agrupá-los em quatro tipos diferentes de ordem de citação.

- Tipo de documento + Origem;
- Tipo de documento;
- Assunto + Origem;
- Assuntos diversos + Tipo de documento + Origem;

A observação desta tipologia nos permite perceber que:

- Os itens “tipo de documento e origem” aparecem em três ordens de citação;
- O item “assunto” pode ser identificado em uma ordem de citação e
- O item “assuntos diversos” apareceu em uma ordem de citação.

O quadro 1 apresenta a lista de descrição por tipo de ordem de citação identificada.

Tipo de Ordem de Citação	Caixa	Pasta	Assunto
Tipo de documento + Origem	56	1	Memorando - DGCM
	56	2	Memorando – DGAF
	56	3	Memorando – DGTI
	56	4	Agenda - José Francisco Salm - DGTI
	56	5	Agenda - Jaime Vieira - DGTI DG -
	56	6	Agenda Octávio Lebarbenchon - DGCM DG
	56	7	Protocolo Interno 1 DG -
	56	8	Protocolo Interno 2 DG
	57	1	Ofícios recebidos - DGAF DG
	57	2	Ofícios recebidos - DGCM DG
	57	3	Ofícios - DGCM DG
	57	4	Ofícios - DGAF DG
	57	5	Circular - DGCM DG -
	57	6	Circular - DGAF DG
	57	7	Comunicado Interno - DGTI DG
	57	8	Comunicado Interno - DGAF DG
	57	9	Comunicado Interno - DGCM DG
	57	10	Fax - DGCM DG
	57	11	Fax - DGAF e DG0TI DG
	57	12	E-mails - DGCM DG
	58	6	Faturas e e-mails - DGAF, DGCM e DGTI DG
	59	2	Documentos Gestão de Pessoas - DGCM, DGAF e DGTI
	59	3	Documentos - DGAF DG
	59	4	Documentos Receita Federal- DGCM, DGAF e DGTI DG
	59	5	Documentos Assistentes da Diretoria - DGCM, DG - Diretoria de Gestão -

			DGAF e DGTI
	59	6	Documentos - DGTI DG
	59	7	Documentos - DGCM DG
	59	9	Relatório de Atividades - DGCM DG
	59	14	Ata Comitê de Mercado - DGCM DG
	59	15	Atas Reunião- DGCM, DGAF e DGTI DG
	59	11	Relatório Anual Cooperativa de Associados da Empresa em Florianópolis - Exercício DG
	59	16	Certificado 5ª Convenção Estadual - Jaime Vieira DG
Tipo de Documento	57	13	Documentos - memorandos, ofícios, circulares, e-mails, informativos,...
Assunto + Origem	58	1	Controle de Documentos - DG DG
	58	2	Controle de Ligações - DG DG
	58	3	Controle de Ligações - DG DG
	58	4	Controle de Ligações - DG DG
	58	5	Controle de viagens - DG DG
	59	1	Medicina Preventiva – DGCM
	59	8	Relacionamento Corporativo e Vendas - DGCM DG
	59	10	Programa de preparação dos integrantes da nova Diretoria de Gestão conselho de administração para gestão da Empresa
Assuntos diversos + Tipo de documento + Origem	58	7	Autorizações, adiantamentos e relatórios de viagens DG - Diretoria de Gestão - DGAF e DGTI

Quadro 1 – Ordem de citações encontradas e as descrições que se enquadram dentro de cada uma delas

4.1.2 Alta generalidade na descrição

Observando-se mais detalhadamente o material inserido nas pastas, verificou-se uma grande diversidade de documentos em pastas identificadas por um único documento na ordem de citação. As figuras 1 a 17 mostram esta questão

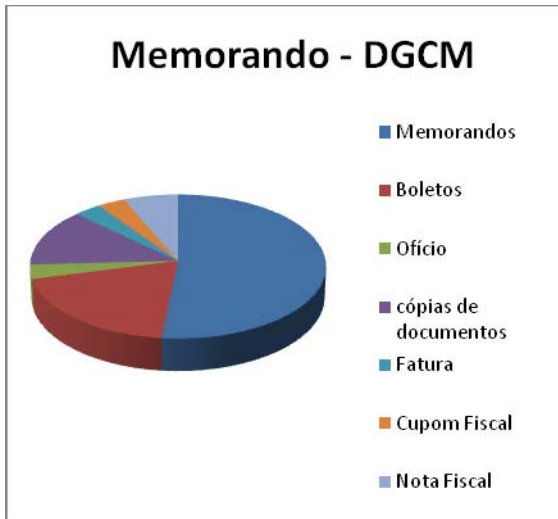


Figura 1: Tipos de docs. contidos na pasta Memorando - DGCM



Figura 2: Tipos de docs. contidos na pasta Memorando - DGAF



Figura 3: Tipos de docs. contidos na pasta Ofícios - DGAF

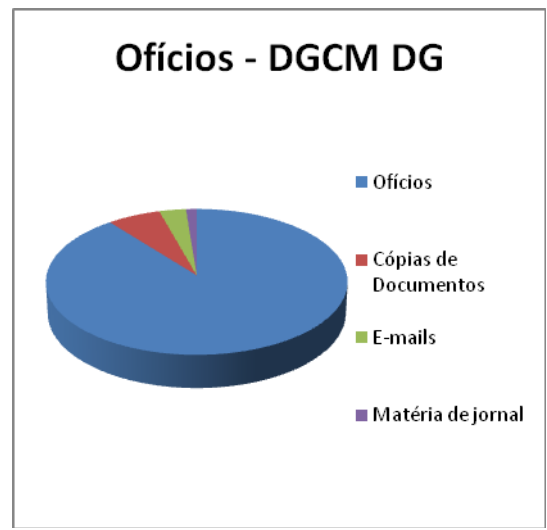


Figura 4: Tipos de docs. contidos na pasta Ofícios - DGCM



Figura 5: Tipos de docs. contidos na pasta Ofícios Recebidos

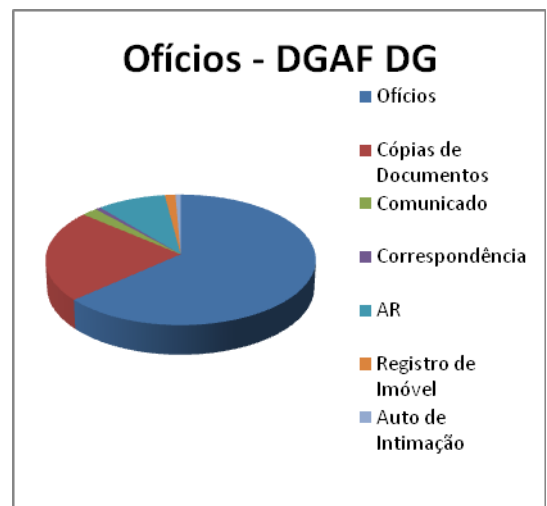


Figura 6: Tipos de docs. contidos na pasta Ofícios - DGAF

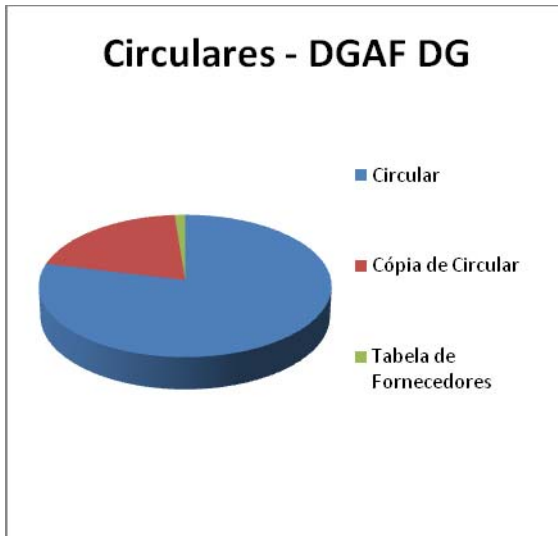


Figura 7: Tipos de docs. contidos na pasta Circulares – DGAF



Figura 8: Tipos de docs. contidos na pasta Autorizações,...

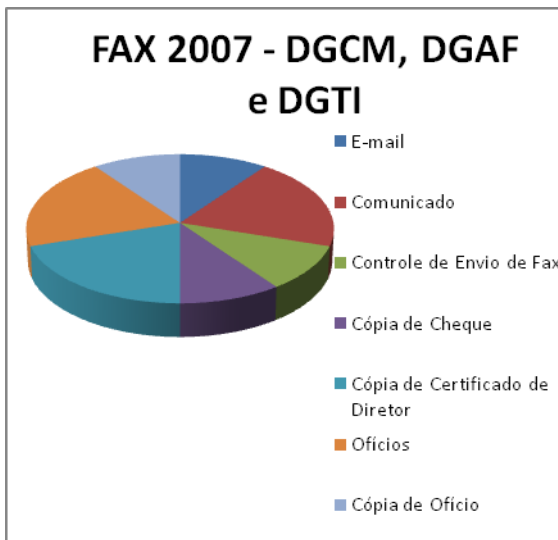


Figura 9: Tipos de docs. contidos na pasta FAX 2007-DGCM

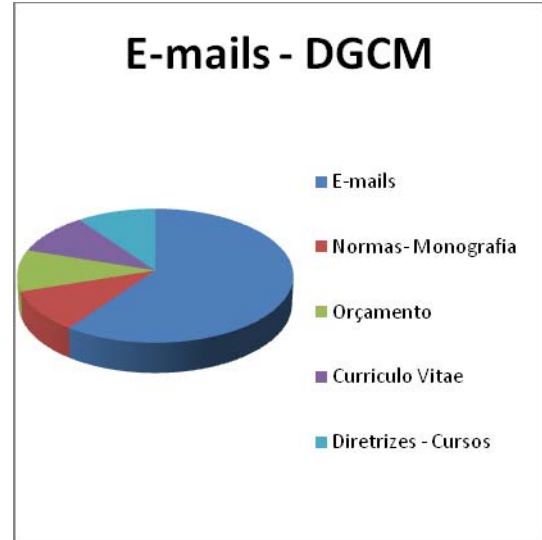


Figura 10: Tipos de docs. contidos na pasta Emails - DGCM

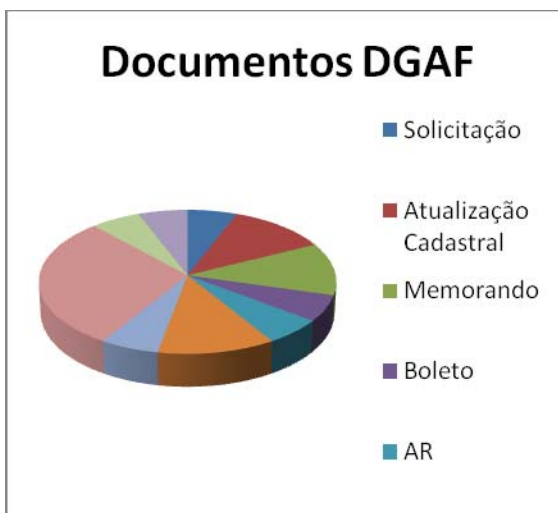


Figura11: Tipos de docs. contidos na pasta Documentos - DGAF



Figura12: Tipos de docs. contidos na pasta Documentos assistentes de diretoria



Figura 13: Tipos de docs. contidos na pasta Documentos - DGTI



Figura14: Tipos de docs. contidos na pasta Documentos – DGCM

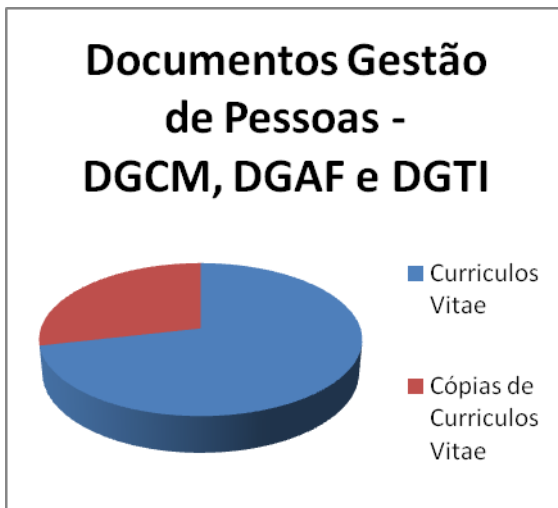


Figura15: Tipos de docs. contidos na pasta Documentos gestão de pessoas

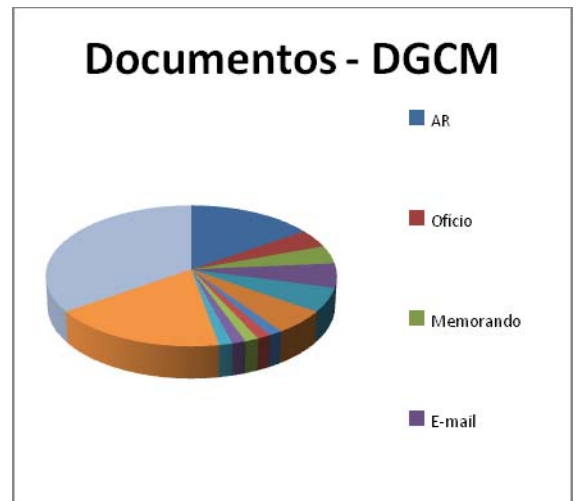


Figura16: Tipos de docs. contidos na pasta Documentos – memorandos,...



Figura17: Tipos de docs. contidos na pasta Documentos Receita Federal

Em muitas pastas o descritor não abrange toda a massa documental compreendida na referida pasta. Como acontece na pasta dois da caixa 57 intitulada “Ofícios recebidos – DGCM – 2007” (figura 5). Durante a coleta de dados e tabulação foi verificado que apenas 22,72% dos documentos da caixa eram realmente ofícios. Portanto, 77,28% dos documentos não estavam compreendidos na descrição da pasta, o que pode acarretar trabalho redobrado na busca de um documento e até a perda de alguns documentos.

Por exemplo, nesta pasta há um relatório, dois e-mails, duas circulares, cinco comunicados além de 23 cópias de documentos e uma nota fiscal. Por isso, se uma pessoa precisar de uma circular ou mesmo da nota fiscal para comprovar um pagamento dificilmente irá procurá-la em uma pasta cuja descrição seja “Ofícios recebidos”.

O mesmo acontece na caixa 56 pasta dois em que a descrição é “Memorando – DGAF” (figura 2). Dos 26 documentos que a pasta contém somente nove são memorandos, o que representa 34,61% do total. Os outros 65,38% são divididos em seis boletos, sete cópias de documentos e quatro comunicados internos.

O problema se repete na caixa 59 pasta quatro cuja descrição é “Documentos Receita Federal - DGCM, DGAF e DGTI DG (figura 17)”. Esta pasta contém um ofício, um comunicado, nove cópias de documentos, um contrato, um termo de arrolamento e um registro de imóvel. Como se trata de uma única pasta, todos os tipos de documentos estão juntos e serão incluídos no resultado de uma pesquisa sobre Documentos da Receita Federal, mesmo que não sejam objetos da busca.

Destacamos também a pasta denominada “Memorandos – DGCM” (figura 1). Embora o assunto deste primeiro conjunto de documentos agrupados na pasta um da caixa 56 tenha sido denominada por Memorando – DGCM, verificou-se a existência de outros tipos de documentos além dos memorandos.

Ressalta-se que nesta vasta tipologia existem documentos como ofícios que possuem lugar na caixa 57 pasta três denominada “Ofícios – DGCM DG” (figura 4). Além disso, levando-se em consideração a ordem de citação adotada na descrição de alguns documentos ser “tipo de documento + origem” pergunta-se por que boletos, faturas, cupons fiscais e notas fiscais não tiveram a sua descrição destacada? Lembra-se que a indexação sempre deve ser realizada visando a recuperação. Assim se o termo “memorando” foi escolhido para representar o assunto é porque ele foi considerado um ponto de acesso utilizado na recuperação.

Tendo-se em vista esta afirmação pergunta-se: os outros tipos de documentos não seriam pontos de acesso? Qual critério adotado para eleger “memorando” como descritor?

Outro ponto que refere-se a esta questão relaciona-se às denominações de natureza diferente atribuídas aos documentos da pasta “Autorizações, adiantamentos e relatório de viagem (figura 8). Observa-se que as denominações não são excludentes. Enquanto “autorização” e “adiantamento” são assuntos (conteúdo), “relatório de viagem”, é tipo de documento (forma). Assim, uma autorização pode ser redigida na forma de relatório de viagem. Detecta-se, portanto, uma inconsistência na indexação.

A descrição dos assuntos registrados nas pastas do Departamento Diretoria de Gestão é feita de forma muito geral. Algumas vezes faltam dados fundamentais para recuperação dos documentos como pode ser percebido nas seguintes representações das pastas: “Documentos - DGAF DG (figura 11)”; “Documentos Assistentes da Diretoria – DGCM” (figura 12); “Documentos - DGTI DG (figura 13)”; “Documentos - DGCM DG” (figura 16); “Documentos Gestão de Pessoas – DGCM, DGAF e DGTI” (figura 15) e “Documentos - memorandos, ofícios, circulares, e-mails, informativos” (figura 14).

Nas pastas citadas acima é impossível saber que tipos de documentos e assuntos podem ser encontrados, já que não há nenhum tipo de identificação desses descritores. De modo que, se for solicitado algum documento, por exemplo, um ofício, deverão ser pesquisadas tanto as pastas com a descrição “Ofícios” como aquelas com a representação “Documentos”. O que irá tornar esta tarefa que seria simples em um trabalho moroso.

4.1.3 Variedade de assuntos atribuídos individualmente ao material

Após a observação sobre a falta de padronização na inclusão do tipo de documento pela ordem de citação pré-estabelecida, passou-se a analisar os assuntos atribuídos individualmente aos documentos inseridos nas pastas. O apêndice B traz uma lista de assuntos por caixa/pasta encontrados no corpus.

Tomando novamente o exemplo da pasta um da caixa 56, que segue a ordem de citação “Tipo de documento + Origem” (Memorando – DGCM), depreendem-se duas questões:

➤ Grande variedade de assuntos abordada em um único tipo de documento.

Sob o ponto de vista da recuperação por assunto esta diversidade pode causar problemas se não estiver organizada, mesmo que o usuário efetue sua busca primeiramente pelo tipo de documento e sua origem. Observa-se portanto a necessidade de adotar algum tipo de organização na representação do assunto.

➤ Repetição de forma não sistemática, do mesmo assunto principal em vários memorandos. Destaca-se como exemplo deste caso, o assunto “Taxa de Saúde Suplementar (TSS)” que se repete em cinco documentos com as seguintes denominações:

- TSS por alteração de dados;
- Taxa de Saúde Suplementar (TSS);
- TSS por pedido de reajuste contra prestação pecuniária;
- TSS por registro de novos produtos;
- TSS por registro de produtos.

A falta de uma sistemática na representação desses assuntos, dificulta a organização e recuperação desses memorandos. Para evitar esta dificuldade poderia se agrupar estes documentos pelo descritor geral “Taxa de Saúde Suplementar (TSS)” e especificá-lo por ordem alfabética com as expressões “alteração de dados”, “pedido de reajuste contra prestação pecuniária”, “registro de novos produtos” e “registro de produtos”. Esta sistemática poderia ser adotada nos outros assuntos da amostra

4.2 Síntese dos problemas e possíveis soluções

Ao término da análise das representações encontradas na amostra, descreve-se uma síntese dos problemas detectados, mostrando a forma como eles prejudicam na recuperação das informações.

Percebeu-se durante a análise dos dados que a descrição dos documentos do Arquivo Departamental não segue um critério lógico. Isto pôde ser percebido quando foi feita uma análise sistemática da tabela que continha os assuntos das pastas do Departamento Diretoria de Gestão, e foram identificadas quatro ordens de citação. Considerando-se que a ordem de citação tem como uma de suas funções

orientar e padronizar a representação do assunto, o fato de co-existirem vários tipos pode confundir o indexador prejudicando assim a recuperação dos documentos.

Observou-se igualmente uma grande variedade de documentos incluídos sob um único identificador cuja denominação não abrangia a tipologia documental existente.

Este procedimento de caráter generalista prejudica a recuperação, pois vários documentos ficam dispersos em pastas sem identificação, ou seja sem o registro de seu ponto de acesso.

Constatou-se finalmente uma falta de padronização na representação dos assuntos contidos nos documentos não levando-se em consideração aspectos como controle de homímia, sinomínia e especificidade na descrição do conteúdo. Esta ausência de padrão na indexação produz uma recuperação ineficiente, levando o sistema a recuperar documentos irrelevantes e deixando de identificar documentos relevantes.

4.3 Ordem de Citação Sugerida

Após análise de todos os documentos que fazem parte do Departamento Diretoria de Gestão, concluiu-se que há uma ordem de citação que atenderia todas as necessidades de recuperação da informação do referido departamento. Esta ordem segue abaixo:

- TIPO DE DOCUMENTO
- ASSUNTO
- ORIGEM
- PERÍODO

A escolha desta ordem de citação como ordem ideal se deu levando em conta a forma como os usuários buscam as informações contidas nos documentos desse departamento. Se um usuário precisar de um ofício ele irá pedi-lo pelo assunto seguido pelo departamento de origem e, por fim, o período a que se refere, como no exemplo:

Simulação de pedido de documento

Venho por meio deste e-mail solicitar o envio do Original de um documento com as seguintes descrições:

- * TIPO DE DOCUMENTO: Ofício
- * ASSUNTO: Medicina Preventiva
- * ORIGEM: DGCM - Diretoria de Gestão Comercial e Marketing
- * PERÍODO: março de 2008

Após reunir todas as informações necessárias para encontrar um documento, será feita uma pesquisa para localizá-lo fisicamente. Primeiramente será consultado o vocabulário controlado para saber qual foi a ordem de citação utilizada. Sabendo qual é o termo usado, de acordo com o manual de indexação, será feita a busca na base de dados, em que, por fim, encontram-se os dados necessários para recuperação da informação.

5 CONCLUSÃO

Essa pesquisa teve como mola propulsora mostrar a importância que deve ser dada ao tratamento da informação, neste caso à descrição de assuntos dentro de qualquer organização. O foco desse trabalho é a representação de assunto dos documentos de um Departamento do Arquivo Departamental. O Departamento escolhido foi Diretoria de Gestão, por contar com um universo relativamente pequeno, e por este motivo, pode ser todo analisado.

Os objetivos desta pesquisa foram alcançados, pois foi possível investigar as formas de representação dos assuntos adotados no acervo escolhido no contexto da pesquisa, fundamentar este tema na literatura da área e, com base no que diz a literatura, analisar a ordem de citação utilizada no corpus da pesquisa e escolher um padrão com base nas necessidades do Departamento.

A investigação dos assuntos adotados no acervo pode ser percebida no item quatro deste trabalho, onde é feita uma análise mostrando como estes temas aparecem, quais os problemas que esta forma de representação traz e possíveis soluções apresentadas no mesmo item. A fundamentação deste tema encontra-se exposta no item três e dá ênfase a ordem de citação e a descrição de documentos em arquivos.

O levantamento dos assuntos abordados pelo Departamento Diretoria de Gestão foi realizado durante a análise dos documentos. Pôde ser constatado que havia vários problemas na forma como os documentos eram descritos. Os problemas começavam com documentos não descritos, documentos descritos de forma incorreta, documentos de um “tipo” armazenados com outros tipos. Também foram questionados durante a análise dos dados quais eram os critérios utilizados para escolher um termo como preferido, ou seja, o que fazia a pessoa que estava fazendo a descrição dos documentos escolher apenas um “tipo de documento” para descrever vários, sendo que isso poderia acarretar na perda do documento.

Foi escolhida uma ordem de citação como padrão. A escolha desta ordem de citação foi feita levando em conta a forma como estes documentos são procurados pelos usuários. Foi realizada uma simulação de como são solicitados os documentos, utilizando a ordem de citação escolhida. Sugeriu-se também o uso de

um vocabulário controlado e de um manual de indexação para reduzir possíveis ambigüidades da língua.

Esta pesquisa tornou possível uma maior compreensão sobre este tema e mostrou a importância que tem a descrição de assuntos dentro de uma organização, independente do seu domínio, pois, quando o assunto é informação, não há como negar o valor que ela tem, tanto como probatório, quanto valor histórico. A representação do assunto de um documento pode determinar sua vida dentro de uma instituição, por isso é necessário fazê-lo da forma mais correta possível.

REFERÊNCIA

ARRUDA, S.M de; CHAGAS, Joseane. **Glossário**: de biblioteconomia e ciências afins. Florianópolis: Cidade Futura, 2002. 232p.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2004. 223p.

CAVALCANTI, C. R. **Indexação e tesouro**: metodologia e técnicas. Ed. Preliminar. Brasília, abr.1978

CESARINO, M. A.; PINTO, M. C. M. F. Cabeçalhos de assunto como linguagem de indexação. **Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG**, Belo Horizonte, v.7, n.2, p.268-288, set. 1978.

CUNHA, M.B; CAVALCANTI, C. R. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Brinquet de Lemos, 2008.

FONSECA, V. M. M da. A revisão da norma isad(g) e o trabalho do comitê de normas de descrição do conselho internacional de arquivos. **Arquivo Nacional: Brasil**, 2001. Disponível em: [<http://www.ahm.udem.mz/eventos/isad.htm>]. Acesso em: 19 de junho de 2009.

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

ISAD(G): Norma geral internacional de descrição arquivística. Conselho Internacional de Arquivos. 2ª ed. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2000.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos**: teoria e pratica. 2. Ed. rev. e atual. Brasília, DF: Brinquet de Lemos. Livros 2004. 452p.

MARTINS, H. H. T. de S. Metodologia qualitativa de pesquisa. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v.30, n.2, p. 289-300, maio/ago. 2004. Disponível em: [<http://www.scielo.br/pdf/ep/v30n2/v30n2a07.pdf>]. Acesso em: 19 de junho de 2009.

MENEZES, E. M.; CUNHA, M. V. da; HEEMANN, V. M. **Glossário de análise documentário**. Londrina: ABECIN, 2004. 70p.

NEVES, J. L. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de Pesquisa em Administração**, São Paulo, v.1, nº 3, 2º sem., 1996. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/C03-art06.pdf>. Acesso em: 19 de junho de 2009.

OLIVEIRA, J. P. L. de. **Ambientes virtuais de aprendizagem e mapas conceituais**: um estudo exploratório com alunos do curso de administração de empresas da FEA-RP/USP. São Paulo: FEA/USP, 2006. 144p. Disponível em: [<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-15052007-100509/>]. Acesso em: 19 de junho de 2009.

PIEIDADE, M. A. R. **Introdução à teoria da classificação**. Rio de Janeiro: Interciência, 1977. 185 p.

PIEIDADE, M. A. R. **Introdução à teoria da classificação**. 2. ed. Ver. E aum. Rio de Janeiro: Interciência, 1983. 221 p.

SIQUEIRA, M.A. **XML na Ciência da Informação: uma análise do MARC 21**. Marília: UNESP, 2003. Disponível em: [[http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/Ciencia da Informacao/Dissertacoes/siqueira_ma_me_mar.pdf](http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/Ciencia%20da%20Informacao/Dissertacoes/siqueira_ma_me_mar.pdf)]. Acesso em: 19 de julho de 2009.

STRAIOTO, A. C. Análise facetada como dimensão teórica e prática na organização do conhecimento. 2001. 163 f.

VIEIRA, Simone Bastos. **Rede SABI**: diretrizes de indexação. Brasília: Senado Federal, 1996. 57p.

APÊNDICE A – Lista de descrições do Departamento Diretoria de Gestão

Caixa	Pasta	Assunto	Sector	Ano/mês	Espécie	Suporte	Entrada	Arquivar até
56	1	Memorando - DGCM	DG	2007	Memorando	Papel	10/12/2008	Permanente
56	2	Memorando - DGAF	DG	2007	Memorando	Papel	10/12/2008	Permanente
56	3	Memorando - DGTI	DG	2007	Memorando	Papel	10/12/2008	Permanente
56	4	Agenda – J. F. S. - DGTI	DG	2007	Outros	Papel	15/01/2009	Permanente
56	5	Agenda – J. V. - DGTI DG -	DG	2007	Outros	Papel	15/01/2009	Permanente
56	6	Agenda O. L. - DGCM DG	DG	2007	Outros	Papel	15/01/2009	Permanente
56	7	Protocolo Interno 1 DG -	DG	2007	Outros	Papel	15/01/2009	Permanente
56	8	Protocolo Interno 2 DG	DG	2007	Ofício	Papel	15/01/2009	Permanente
57	1	Ofícios recebidos - DGAF DG	DG	2007	Ofício	Papel	16/01/2009	Permanente
57	2	Ofícios recebidos - DGCM DG	DG	2007	Ofício	Papel	16/01/2009	Permanente
57	3	Ofícios - DGCM DG	DG	2007	Ofício	Papel	16/01/2009	Permanente
57	4	Ofícios - DGAF DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
57	5	Circular - DGCM DG -	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
57	6	Circular - DGAF DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
57	7	Comunicado Interno - DGTI DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
57	8	Comunicado Interno - DGAF DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
57	9	Comunicado Interno - DGCM DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
57	10	Fax - DGCM DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
57	11	Fax - DGAF e DGTI DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
57	12	E-mails - DGCM DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
57	13	Documentos - memorandos, ofícios, circulares, e-mails, informativos,...	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
58	1	Controle de Documentos - DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente

58	2	Controle de Ligações - DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
58	3	Controle de Ligações - DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
58	4	Controle de Ligações - DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
58	5	Controle de viagens - DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
58	6	Faturas e e-mails - DGAF, DGCM e DGTI DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
58	7	Autorizações, adiantamentos e relatórios de DG - Diretoria de Gestão viagens - DGAF e DGTI	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
59	1	Medicina Preventiva - DGCM	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
59	2	Documentos Gestão de Pessoas - DGCM, DGAF e DG - Diretoria de Gestão DGTI	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
59	3	Documentos - DGAF DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
59	4	Documentos Receita Federal- DGCM, DGAF e DGTI DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
59	5	Documentos Assistentes da Diretoria - DGCM, DG - Diretoria de Gestão - DGAF e DGTI	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
59	6	Documentos - DGTI DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
59	7	Documentos - DGCM DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
59	8	Relacionamento Corporativo e Vendas - DGCM DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
59	9	Relatório de Atividades - DGCM DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
59	10	Programa de preparação dos integrantes do novo DG - Diretoria de Gestão conselho de administração para gestão da Unimed Grande Florianópolis - DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
59	11	Relatório Annual Usimed Florianópolis - Exercício DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
59	12	Reserva da SRDG - DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
59	13	Brcilp DG	DG	2007	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente
59	14	Ata Comitê de Mercado - DGCM DG	DG	2007	Ata	Papel	16/01/2009	Permanente
59	15	Atas Reunião- DGCM, DGAF e DGTI DG	DG	2007	Ata	Papel	16/01/2009	Permanente
59	16	Certificado 5ª Convenção Estadual - Jaime Vieira DG	DG	abr/07	Outros	Papel	16/01/2009	Permanente

Nota: O nome dos diretores foi abreviado para manter sigilo.

APÊNDICE B - Lista dos assuntos encontrados nos documentos

Caixa 56 pasta 1 – Memorandos - DGCM

Abertura de vaga DVRC,
Adequação responsabilidade social no organograma,
Almoço com Associação dos Magistrados e Seguradora da Empresa,
Alteração de organograma,
Alteração nomenclatura responsabilidade social,
Alteração organograma DGCM,
Cancelamento de contrato Fashion VIP,
Cancelamento de contrato Federação do Remo,
Contratação GRC (Gestor de Relacionamento Corporativo),
Convites baile Empresa Grandes Empresas,
Empresa para pesquisa quantitativa,
Envio de material para análise e parecer AGEMED,
Inscrições 5ª convenção da Empresa,
Inscrições 5ª Convenção Empresa: Agentes de comercialização,
Justificativas Técnicas escolha Instituto MAPA,
Pagamento de inscrição em evento – 31º encontro do Clube de Propaganda e Marketing,
Pagamento inscrição para o Encontro Brasileiro de responsabilidade Sócio-ambiental,
Pagamento para o Fórum de Inovação,
Parecer NPCO – Parceria Odontológica,
Parecer relatório COF,
Plano referenciado – rede restrita,
Processo Seletivo NPCO (Núcleo Estratégico de Projetos Comerciais),
Programa Mini Empresa Júnior Archivement,
Reembolso almoço com prefeito de Biguaçu,
Reembolso de nota fiscal referente à taxi,
Ressarcimento de Cupom fiscal,
Ressarcimento referente à inscrição,
Taxa de Saúde Suplementar (TSS)

Termo de confiabilidade,
TSS por alteração de dados de dados de operadora,
TSS por alteração de dados e produtos,
TSS por pedido de reajuste contra prestação pecuniária,
TSS por registro de novos produtos,
TSS por registro de produtos.

Caixa 56 pasta dois - Memorandos – DGAF e DGTI

Alteração razão social,
Destacamento de colaboradores,
Diferença do pagamento de inscrição da 5ª convenção estadual,
Envio de documento para credenciamento dos prestadores,
Locação de sala para reunião (hotel blue tree),
Pagamento de inscrição 5ª convenção estadual,
Pagamento de inscrição 6º seminário nacional jurídico, contábil e cultural do sistema da empresa,
Pagamento de inscrição,
Pagamento inscrição 6º fórum jurídico unidos,
Pagamento inscrição Ecogestão 2007,
Relatório de conclusão de sindicância – prospecta auditores,
Relatório de viagem,
Ressarcimento almoço,
Ressarcimento nota fiscal,
Ressarcimento
Retirada do pequeno caixa,
Sindicância – laboratório barriga verde,

Caixa 56 pasta três - Memorandos – DGTI

Ajustes de performance e *tunning* no banco de dados Oracle,
Análise de custos em telefonia referente a bancada de modems,
Aquisição de placa analógica para instalação de interfaces celulares,
Atualização do parque tecnológico,

Aumento do quadro funcional por substituição,
Bloqueio de acesso celular,
Cancelamento de troncos para redução de custos em telefonia,
Cancelamento do pedido de proposta,
Contratação de Estagiário para NPTI (Núcleo de projetos estratégicos em TI,
Criação de vaga no quadro de lotação do DPOP,
Criação de vagas no quadro de lotação do DPSI,
Detalhamento do projeto de cabeamento estruturado CBES,
Informações complementares para contratação da Labccom,
Infra-estrutura maternidade Carlos Correa,
Migração das imagens do *keyfile*,
Projeto de redução de custos e melhoria no processo de comunicação,
Prorrogação pequeno caixa (pagamento de taxi),
Reconfiguração de central telefônica Siemens,
Re-enquadramento de cargo,
Renovação de certificado digital,
Renovação de contrato de prestação de serviços,
Ressarcimento de despesas com alimentação,
Ressarcimento de despesas com alimentação,
Revisão grade supervisor – alteração da função de colaborador,
Substituição de operadora de telefonia móvel,

Caixa 56 pastas quatro, cinco e seis

Agenda Jaime Vieira,
Agenda José Francisco Salm,
Agenda Octávio Lebarbenchon.

Caixa 56 pastas sete e oito - Protocolo Interno um e dois DG

Protocolo Interno,
Protocolo Interno.

Caixa 57 pasta um - Ofícios recebidos DGAF 2007

Cancelamento do contrato de assistência a saúde,
Comunicado que o Dr. Homero de Miranda Gomes tem prestado atendimento 100% ao Sistema Único de Saúde (SUS),
Desenvolvimento de projeto para formação continuada,
Rateio das obras do exercício social de 2006,
Solicitação de índice de para criação e inauguração do Núcleo de Atendimento a Saúde- (NAS),
Solicitação de uma cláusula contratual do plano de assistência médica.

Caixa 57 pasta dois - Ofícios recebidos – DGCM – 2007

Acesso informação Empresa,
Agradecimento,
Atendimento médico negado,
Comunicado de processo licitatório,
Confirmação de recebimento de relatório,
Contrato nacional Infraero, Alteração na rotina de autorizações,
Convite para Almoço de conagração de final de ano do Figueirense Futebol Clube,
Encerramento de plano de recuperação,
Pedido de cirurgia lobictomia.

Caixa 57 pasta três - Ofícios - DGCM DG

Agradecimento a participação da CDL, Revisão Contratual, qualificação dos usuários dependentes,
Alteração de vigência de contrato,
Autorização para realização de eventos,
Continuidade do contrato de assistência à Saúde,
Contrato – Plano de Saúde,
Co-participação,
Cumprimento pelo recebimento de prêmio,
Envio de fatura referente à prestação de serviços,

Instalação de material de identificação de atendimento,
ISO 9001 (9),
Mudança número de fax para a solicitação de ambulância,
Proposta empresa de eventos para organização de Convenção Estadual,
Proposta para parceira,
Renovação contrato – Plano de Saúde
Renovação de patrocínio APGF (Associação Pedal Grande Florianópolis),
Renovação do contrato – Plano de Saúde,
Resposta a ofício,
Resposta a proposta referente a 3º encontro Catarinense do 3º Setor,
Resposta à reclamação,
Seguro saúde Empresarial,
Solicitação de 100 bolas de tênis usadas,
Solicitação de apoio à 4ª Jornada Catarinense Geriátrica e Gerontologia,
Solicitação de apoio para Congresso Brasileiro de Cirurgia e traumatologia
Bucomaxilofacial,
Solicitação de apoio para o Jantar Comemorativo 70 anos ACM,
Solicitação de apoio para realização de evento – Programa de Educação Médica
Continuada,
Solicitação de doação 2000 mudas de árvores,
Solicitação para mudança de data de pagamento.

Caixa 57 pasta quatro - Ofícios - DGAF DG

Acordo individual de trabalho,
Alteração no nas,
Auto de infração,
Confirmação de recebimento de circular,
Criação de turma,
Empréstimo consignável de ex-colaboradora,
Entrega de equipamentos empresa,
Envio de cópia de documentos,
Extrato fgts,
Gps dezembro de 2006,

Gps fevereiro de 2007,
Liberação de bens arrolados,
Liberação de papéis para trabalho de auditoria,
Notificação de cobrança,
Notificação extrajudicial,
Notificação,
Pedido para transferência bancária,
Preenchimento de formulário seguro de vida,
Processo de execução fiscal,
Proposta de prestação de serviços auditoria independente,
Reembolso de mensalidade dezembro de 2006,
Termo de solicitação de documentos.

Caixa 57 pasta cinco - Circular DGCM DG

Antecipação da movimentação cadastral,
Contratos empresariais com cobrança individual,
Formulário de movimentação cadastral,
Manutenção do benefício “plano exonerado/ demitido”,
Novo *layout* de fatura,
Reajuste de contrato da Empresa,
Reajuste dos valores do opcional da Cooperativa dos Associados da Empresa,
Relatório de atividades.

Caixa 57 pasta seis - Circulares DGAF DG

Descontos a faturas para compensar cobrança indevida,
Esclarecimento envio de fatura,
Retirada de informação da base de calculo da contribuição patronal,
Suspensão de atendimento.

Caixa 57 pastas sete, oito e nove

Comitê Interno de promoção a Saúde,

Comunicados internos,
Cópias dos mesmos,
Dispensa de registro de ponto eletrônico para gerentes,
Estrutura organizacional,
Expediente - festividades carnaval,
Nota de esclarecimento,
Salas de reunião e na pasta nove,
Sistema de Gestão de Plano de Saúde e Serviços.

Caixa 57 pasta dez e 11 - FAX 2007 - DGCM

Envio de carta solicitando revisão contribuição,
Facsímile de certificado pertencente a diretor da Empresa,
Fax da Empresa para Joinville,
Proposta de seguro de veículo,
Relação alfabética de usuários por titular,
Relatório de verificação de transmissão.

Caixa 57 pasta 12 - E-mails – DGCM

Convite – Jantar Oficial da Copa Davis – Brasil VS Canadá,
Critérios para realizar Monografia da Pós no CEFET-SC,
Currículo,
IGPM (Índice Geral de preços – Mercados),
Ocorrência no Iguatemi SOS da Empresa,
Orçamento Jornal do cooperado.

Caixa 58 pasta seis - Faturas e e-mails - DGAF, DGCM e DGTI DG

Boleto bancário – viagem

Cópia de Fatura

Correspondência - Solicitação de emissão de passagem

E-mail alteração de Voo empresa aérea

E-mail confirmação de Voo

E-mail sobre processo judicial

E-mail sobre Simpósio

Fatura de prestação de serviços

Nota fiscal Expogestão

Recibo de inscrição em evento

Recibo inscrição em evento

Recibo Taxa de inscrição no CONCES

Caixa 59 pasta dois - Documentos Gestão de Pessoas - DGCM, DGAF e DGTI

Currículos vitae,

Pauta de reunião do departamento de gestão comercial e marketing do dia 04/07/2007,

Pauta há a minuta de reunião

Caixa 59 pasta três - Documentos DGAF

Ar - memorando – solicitação de dados da produção médica,

Atualização cadastral,

Boleto - Bradesco,

Contrato - particular de locação de auditório,

Contrato particular de prestação de serviços,

Declaração – de atestado de capacidade técnica,

E-mail - expogestão 2007 o pensamento e a pratica da gestão empresarial,

E-mail - relatórios de caixas incluídas na rg.,

Formulário - para atualização de endereços,

Memorando – referente à palestra “sol na medida,

Ofício - proposta para contratação dos serviços de débito em conta corrente,

Programação preliminar - encontro nacional de serviços próprios e recursos 2007,

Saúde na certa.

Caixa 59 pasta quatro - Documentos Receita Federal

Cancelamento,
Comunicado,
Contrato de promessa de permuta com torna,
Despacho,
Despesas fiscais,
Escritura pública de propriedade,
Intimação ministério da fazenda,
Ofício – arrolamento de bens,
Ofício – arrolamento de bens,
Ofício – liberação de bens arrolados,
Registro de imóveis,
Termo de arrolamento,
Termo de início de fiscalização e intimação,
Termo de solicitação de documentos.

Caixa 59 pasta cinco - Documentos assistentes de diretoria

Ata reunião de Brasília,
Confirmação de pagamento do jantar de amigo secreto,
Cupom fiscal,
E-mail backup de lista telefônica dos diretores e conselheiros,
Email referente a comitê de mercado,
E-mail,
Memorando referente a recibos e inscrições na convenção e CONAI,
Memorando referente a revisão de gratificação de funcionários,
Normalização administrativa – autorização para viagem e pagamento de diárias,
Ordem de serviço para locação de local para realização de evento,
Pauta de reunião,
Power point com apresentação de hotéis e de opções de viagens,
Recibos,
Registro de treinamento interno – reunião padronização de correspondências,
Confirmação de inscrição,

Tabela com grupo de aniversariantes da gerencia,
Termo de responsabilidade de patrimônio.

Caixa 59 pasta seis - Documentos DGTI

Comunicado referente a agradecimento pelo esforço e dedicação a Coopertiva,
Declaração – a respeito de implantação do sistema Top Saúde,
Informativo – devido ao processo de estabilização e acertos dos dados migrados não será possível o envio da DIOPS (documento de informações periódicas das operações de planos de saúde),
Ofício - referente à instalação temporária de fibra óptica.

Caixa 59 pasta sete - Documentos DGCM

Acompanhamento e desenvolvimento de novo plano de saúde dos servidos municipais, cópia de página de internet – Livraria Curitiba,
Apresentação – como eu faço em Florianópolis,
Apresentação – proposta para recuperação,
Apresentação – sistema de gestão da qualidade,
Apresentação – vice-presidência,
Ars,
Autorização de solicitação – complemento internacional,
Boletim APUFSC, Convênio da Empresa,
Convite para recepção - Figueirense Futebol Clube,
Cópia de comprovante de depósito,
Cópia Jornal Diário Catarinense,
Currículo Vitae,
Declaração – atestado de capacitação técnica,
Declaração de recibo, termo de responsabilidade – patrimônio,
E-mail – contrato *softway/tivit* Florianópolis,
E-mail – paciente crônico,
IBOPE Inteligência – Plano de Saúde, resolução Normativa,
Inclusão e exclusão médico do Pronto Atendimento centro,
Informativo Sincoomed – concorrência desleal,

Memorando – afastamento,
Memorando – alteração na resolução nº 87,
Memorando – VIII Fórum de Serviço Social,
Ofício – atualização de contrato,
Ofício – atualização de contrato,
Ofício – autorização para realização de procedimento,
Pauta de reunião,
Proposta para contratação de anúncio publicitário,
Reclamação atendimento,
Relatório – perfil de saúde por Diretoria de Gestão,
Solicitação de 1ª parcela do 13º salário,
Solicitação de compra de bens,
Solicitação de compra de suprimentos,
Solicitação de patrimônio para festa da ACIF (Associação Comercial e Industrial de Florianópolis),
Solicitação para elaboração de contrato,
Termo de compromisso de ajustamento de conduta,

Caixa 59 pasta nove

Relatório de atividades do ano de 2006 sobre o assunto de medicina preventiva.

Caixa 59 pastas 14 - Ata Comitê de Mercado

Atas com minutas de reunião referentes ao comitê de mercado.

Caixa 59 pastas 15 - Atas de reunião

Atas de reunião da diretoria de gestão,
Atas de reunião do grupo malha de parametrização,
Pautas de reunião da diretoria de gestão fixa.

Caixa 59 pastas 16

Certificado da 5ª Convenção Estadual de Jaime Vieira.

Caixa 57 pasta treze - Documentos - memorandos, ofícios, circulares...

Aprovação de Estatuto Social,
 Comissão técnica,
 Comunicado Interno: sindicância Laboratório Barriga Verde,
 Convite para cerimônia,
 Curso “Aspectos Contábeis das Sociedades e Cooperativas”,
 Decisão tomada em assembléia,
 Decisão tomada em assembléia,
 Declaração - competência de representatividade da Empresa,
 Dispensa de função de confiança,
 E-mail: informando que a empresa será homenageada no prêmio Leão de Honra,
 Encerramento das atividades de colaborador,
 Entidades públicas,
 Estrutura organizacional,
 Função de confiança,
 Informativo: referente ao 19ª edição do Prêmio Leão de Honra Quality Intenational,
 Memorando: autorização para uso de toxina botulínica,
 Ofícios: Liberação de uso da toxina botulínica,
 Quadro de lotação,
 Ressarcimento Convenção Nacional, Comunicado: vídeo institucional da Empresa.

5.3.1 Caixa 58 pasta um

Caderno de controle de documentos, que é subdividido pela relação “departamento + tipo de documento” (ex. DGAF – Circular). Dentro de cada subdivisão há uma planilha de controle com os seguintes dados: nº do documento, destino, data, assunto, solicitante, assinatura do responsável e meio pelo qual será enviado.

5.3.2 Caixa 58 pastas dois, três e quatro

Caderno impresso com uma planilha onde é feito o controle das ligações com dados como: recado para, data/hora, responsável, quem ligou, empresa, telefone, assunto e situação para retorno.

5.3.3 Caixa 58 pastas cinco - Controle de viagens – DG

caderno planilha com as seguintes subdivisões: Autorização/Adiantamento(nº da autorização, nº do adiantamento, data da viagem, destino, objetivo, colaborador e data do documento), Diárias (nº de autorização, colaborador, data da viagem, destino, objetivo, valor, data do depósito e banco), Controle de despesas (nº de autorização, colaborador, data da viagem, destino, objetivo, despesas adiantamento, despesas hotel, passagens, inscrição, diárias e total), Relatório (nº do relatório, nº do adiantamento, valor das despesas, data da viagem, destino, objetivo, colaborador e data do documento).

5.3.4 Caixa 59 pasta um - Medicina Preventiva

Relatório de Verão do ano de 2006 com referência a medicina preventiva.

5.3.5 Caixa 59 pasta oito - Relacionamento Corporativo e Vendas - DGCM DG

Memorando plano de operação 48h,
Proposta para prestação de serviços,
Relatório final,
Resultados do Departamento de Vendas do ano de 2006,

5.3.6 Caixa 59 pasta dez

Proposta de Programa de preparação dos integrantes do novo Conselho de Administração para gestão da Empresa sobre a preparação da nova diretoria.

Caixa 58 pasta sete

Adiantamentos para viagens,

Comprovante de depósito,
Cópias de autorizações para viagens,
E-mails solicitando adiantamento para viagens,
Faturas,
Informativos turísticos,
Relatórios de viagens.

Caixa 59 pasta 11

Relatório da Cooperativa de Associados da Empresa durante o exercício de 2006.