

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

MARIA FERNANDA MAYER DE CAMARGO

**A CONSTRUÇÃO DE TAXONOMIAS PARA ESTRUTURAÇÃO E RECUPERAÇÃO
DE INFORMAÇÕES CORPORATIVAS**

Belo Horizonte

2016

MARIA FERNANDA MAYER DE CAMARGO

**A CONSTRUÇÃO DE TAXONOMIAS PARA ESTRUTURAÇÃO E RECUPERAÇÃO
DE INFORMAÇÕES CORPORATIVAS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Organização e Uso da Informação

Orientador: Renato Rocha Souza

BELO HORIZONTE

2016

C172c Camargo, Maria Fernanda Mayer de.

A construção de taxonomias para estruturação e recuperação de informações corporativas [manuscrito] / Maria Fernanda Mayer de Camargo. – 2016.
111 f. : enc., il.

Orientador: Renato Rocha Souza.
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de
Ciência da Informação.
Referências: f. 79-84.
Apêndices: f. 85-100.
Anexo: 101-111.

1. Ciência da Informação – Teses. 2. Organização da informação – Teses. 3.
Gestão do conhecimento – Teses. 4. Taxonomia – Teses. I. Título. II. Souza,
Renato Rocha. III. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da
Informação.

CDU: 025.4.03



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

FOLHA DE APROVAÇÃO

"A CONSTRUÇÃO DE TAXONOMIAS PARA ESTRUTURAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÕES CORPORATIVAS"

Maria Fernanda Mayer de Camargo

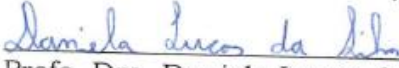
Dissertação submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de "**mestre em Ciência da Informação**", linha de pesquisa "**Organização e Uso da Informação**".

Dissertação aprovada em: 24 de outubro de 2016.


Por:



Prof. Dr. Renato Rocha Souza - FGV/RJ (Orientador)



Profa. Dra. Daniela Lucas da Silva - UFES




Profa. Dra. Gercina Ângela Borém de Oliveira Lima - ECI/UFMG



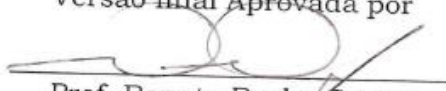
Profa. Dra. Renata Maria Abrantes Baracho Porto - ECI/UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI



Profa. Alcenir Soares dos Reis
Coordenadora

Versão final Aprovada por



Prof. Renato Rocha Souza
Orientador



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE **MARIA FERNANDA MAYER DE CAMARGO**,
matricula: 2014654853

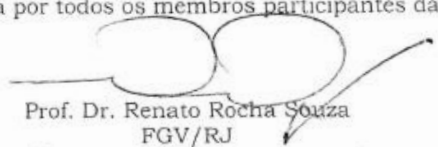
Às 14:00 horas do dia 24 de outubro de 2016, reuniu-se na Escola de Ciência da Informação da UFMG a Comissão Examinadora aprovada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em 28/09/2016, para julgar, em exame final, o trabalho intitulado **A construção de taxonomias para estruturação e recuperação de informações corporativas**, requisito final para obtenção do Grau de MESTRE em CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, área de concentração: Produção, Organização e Utilização da Informação, Linha de Pesquisa: Organização e Uso da Informação. Abrindo a sessão, o Presidente da Comissão, Prof. Dr. Renato Rocha Souza, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra à candidata para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa da candidata. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da candidata e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

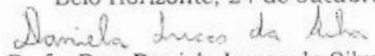
Prof. Dr. Renato Rocha Souza - Orientador	APROVADA
Profa. Dra. Daniela Lucas da Silva	APROVADA
Profa. Dra. Gercina Ângela Borém de Oliveira Lima	APROVADA
Profa. Dra. Renata Maria Abrantes Baracho Porto	APROVADA

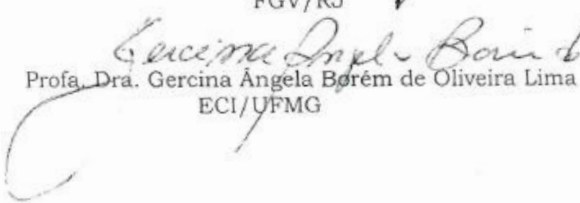
Pelas indicações, a candidata foi considerada APROVADA.

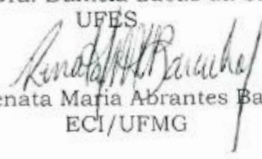
O resultado final foi comunicado publicamente à candidata pelo Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

Belo Horizonte, 24 de outubro de 2016.

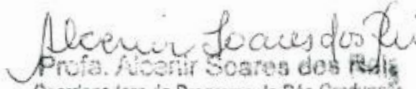

Prof. Dr. Renato Rocha Souza
FGV/RJ


Profa. Dra. Daniela Lucas da Silva
UFES


Profa. Dra. Gercina Ângela Borém de Oliveira Lima
ECI/UFMG


Profa. Dra. Renata Maria Abrantes Baracho Porto
ECI/UFMG

Obs: Este documento não terá validade sem a assinatura e carimbo da Coordenadora.


Profa. Alcenir Soares dos Reis
Coordenadora do Programa de Pós-Graduação
em Ciência da Informação da UFMG

DEDICATÓRIA

Dedico esta pesquisa à minha avó Aparecida Barros de Oliveira Mayer (in memoriam), por todo o seu apoio, confiança e amor.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus, por me abençoar e permitir o meu ingresso no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Infomação da ECI/UFMG.

À minha mãe Beth, ao meu pai Fernando e à minha irmã Maria Luiza: obrigada por acreditarem sempre em minha capacidade e por sempre incentivarem o estudo em minha vida. Nossa família é o bem mais precioso deste mundo.

Ao Thiago: muito obrigada pelo seu apoio em todos os momentos. Obrigada por ser meu melhor amigo, e o melhor marido e companheiro deste mundo. Te amo!

Ao meu querido orientador Renato Rocha Souza, obrigada pelos ensinamentos, paciência, carinho, respeito e atenção ao longo desses anos. Sua contribuição e orientação foram fundamentais para a concretização desta pesquisa.

Às famílias Mayer e Camargo: muito obrigada pelo incentivo e carinho. Sem vocês, esta etapa não poderia ser realizada. Em especial, agradeço à minha avó Antonieta pelo amor e aos meus padrinhos Marcos, Júnia, Inhá e Angélica por sempre rezarem por mim.

À Jane, muito obrigada pelo carinho, apoio e conselhos. Acima de tudo, obrigada por me acolher em sua família de braços abertos. Agradeço também à Wania, por sempre me incentivar a não desistir. Amo vocês!

Aos meus queridos biblio-amigos Josué, Aretha, Hugo Avelar e Ana Carolina: Vocês, em diferentes momentos do mestrado, estiveram ao meu lado. Muito obrigada por serem meus amigos e por estarem sempre comigo nos momentos bons e naqueles não tão bons assim.

À pesquisadora e amiga, Elisangela Aganette: obrigada por sempre incentivar os meus estudos e por acreditar que esta pesquisa fosse possível.

Aos amigos da Documentar, obrigada pelo carinho e pelo convívio maravilhoso ao longo dos cinco anos em que atuei nessa empresa. Em especial, agradeço à Claudiane pela amizade e por sempre acreditar em minha capacidade profissional e a Ana Paula Barbosa, pela contribuição à pesquisa.

À Naira Peixoto, Deten Química S/A, agradeço profundamente a disponibilidade e contribuição à pesquisa.

*Andar com fé eu vou,
que a fé não costuma "faiá".*

(Gilberto Gil)

RESUMO

Observando os diversos esforços para a realização satisfatória e eficiente da gestão da informação e do conhecimento nos ambientes corporativos, e a necessidade da apresentação de ferramentas que facilitem o trabalho de organização das informações que circulam nas empresas, esta pesquisa tem como intuito apresentar as taxonomias corporativas como instrumento aplicável à essa tarefa, testando a proposição elaborada por Aganette (2010). A partir de exaustiva pesquisa na literatura científica, apresentam-se as definições encontradas para os termos Taxonomia e Taxonomia Corporativa. A exposição e a análise do processo de implementação das taxonomias são objetos de estudo desta pesquisa. Nela, são apresentadas as proposições para a criação de taxonomias corporativas baseadas em Aganette (2010), que permitem a análise comparativa entre as etapas de execução previstas pela autora e a factibilidade de implementação. Nesse sentido, a autora apresenta, ainda, um comparativo entre a proposição de metodologia de Aganette (2010) e as taxonomias criadas para uma empresa privada de atuação nacional. Os resultados demonstram que as etapas baseadas em Aganette (2010) são factíveis de implementação e, que, ainda, é o método mais extenso – são maiores as etapas do processo de implementação da construção de taxonomias. O estudo evidencia que as taxonomias corporativas são ferramentas eficazes que auxiliam nos processos de organização do conhecimento em ambientes corporativos, mas, devida a escassez de fontes informativas sobre o tema na área de Ciência da Informação, mostra-se necessário o aprofundamento de estudo sobre o assunto. A pesquisa evidenciou ser fundamental a formação de parceria entre as áreas de Ciência da Informação e de Ciência da Computação, a fim de permitir o desenvolvimento de ferramentas tecnológicas ágeis e altamente confiáveis que auxiliem nos processos de organização e gestão do conhecimento.

Palavras-chave: Taxonomia. Taxonomias Corporativas. Construção de Taxonomias. Metodologia. Sistemas de Organização Conhecimento. Organizações Corporativas.

ABSTRACT

Noting the various efforts for the satisfactory and efficient performance management of information and knowledge in corporate environments, and the need to present tools to facilitate the organization of work of the information circulating in the companies, this research has the intention to present the corporate taxonomies as an instrument applicable to this task, testing the proposition elaborated by Aganette (2010). From exhaustive research in the scientific literature, we present the definitions found for the terms Corporate Taxonomy and Taxonomy. The exhibition and analysis of the implementation process taxonomies are the objects of study of this research. In it, the proposals are presented for the creation of corporate taxonomies based on Aganette (2010), which allow the comparative analysis of the implementation of steps provided by the author and the feasibility of implementation. In this sense, the author also presents a comparison between the proposition Aganette methodology (2010) and taxonomies created for a private company with national presence. The results demonstrate that the steps based on Aganette (2010) are feasible to implement and which also is the most extensive method - are higher stages of the implementation process of building taxonomies. The study shows that corporate taxonomies are effective tools that help in the organization of knowledge processes in corporate environments, but due to lack of information sources on the subject in the area of Information Science, it seems necessary to study deeper about subject matter. The research showed to be fundamental the formation of partnership between the areas of Information Science and Computer Science, in order to enable the development of flexible and highly reliable technological tools that assist in the organization of processes and knowledge management.

Keywords: Taxonomy. Corporate taxonomies. Construction of taxonomies. Methodology. Organization Knowledge Systems. Corporate organizations.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Árvore de Porfirio.....	28
Figura 2 - Exemplo de Taxonomia	31
Figura 3 - Princípios taxonômicos para hierarquização dos termos	52
Figura 4 - Taxonomia Deten Química S.A	55
Figura 5 - Tipos de Taxonomia	58
Figura 6 - Taxonomia: usos, aplicações e finalidades.....	59
Figura 7 - Mapa Conceitual dos Usos, Aplicações e Finalidades da Taxonomia.....	60
Figura 8 - Mapa Conceitual das Práticas de Construção de Taxonomias Corporativas.....	62
Figura 9 - Ramos da Estrutura Corporativa da área de Gestão Administrativa da Deten	72

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Análise etapa 01 - Definição do domínio de conhecimento	73
Tabela 2 - Análise etapa 02 - Análise das informações coletadas	73
Tabela 3 - Análise etapa 03 - Coleta dos termos	74
Tabela 4- Análise etapa 04 - Análise dos termos selecionados	75
Tabela 5 - Análise etapa 05 - Estabelecimento das categorias gerais de taxonomia	76
Tabela 6 - Análise etapa 06 - Construção dos relacionamentos semânticos.....	77
Tabela 7 - Análise etapa 07 - Validação da Taxonomia	78
Tabela 8 - Análise etapa 08 - Definição da formade apresentação da taxonomia	79
Tabela 9 - Análise etapa 09 - Definição da tecnologia de suporte.....	80
Tabela 10 - Análise etapa 10 - Publicação da taxonomia.....	80
Tabela 11 - Análise etapa 11 - Realização de manutenção na taxonomia	81
Tabela 12 Comparação das entrevistas.....	85

LISTA DE ABREVIATURAS

BDTD – IBICT	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
CDI	Centro de Documentação e Informação (CDI).
CEFET-MG	Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais
CI	Ciência da Informação
ComCer	Comissão de Certificação (ComCer)
OC	Organização Corporativa
OCs	Organizações Corporativas
SOC	Sistemas de Organização do Conhecimento
SRI	Sistemas de Recuperação da Informação
TTD	Tabela de Temporalidade Documenta
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
1.1 Justificativa e problema.....	18
1.2 Objetivos a serem alcançados	21
1.3 Estrutura da dissertação.....	22
2 APORTES TEÓRICOS	23
2.1 Informação e Conhecimento	23
2.1.1 Organização do Conhecimento	24
2.2 Sistemas de Organização do Conhecimento	26
2.2.1 Taxonomias.....	27
2.3. Taxonomias Corporativas.....	32
2.4 Da Tomada de Decisão à Gestão de Recursos de Informação	35
3 METODOLOGIA DE PESQUISA.....	40
4 COLETA DE DADOS.....	44
4.1 Deten Química S/A.....	44
4.1.1 Contexto da construção e aplicação da Taxonomia Corporativa	45
4.2 Metodologia de Construção de Taxonomias Corporativas de Aganette.....	56
4.2.1 Etapas de Construção de Taxonomias Corporativas de Aganette	63
5 INVESTIGAÇÃO SOBRE AS ETAPAS DE CONSTRUÇÃO DE TAXONOMIAS CORPORATIVAS	65
5.1 Perfil dos entrevistados	65
5.1.1 Profissional Deten Química S.A.	65
5.1.2 Profissional Documentar Ltda.	67
5.1.3 Pesquisadora Elisangela Aganette.....	69
5.2 Comparações entre as etapas de Construção de Taxonomias Corporativas da Deten e a Proposição de Metodologia de Construção de Taxonomias Corporativas de Aganette	72

5.2.1 Definição do domínio de conhecimento.....	72
5.2.2 Análise das informações coletadas	73
5.2.3 Coleta dos termos	73
5.2.4 Análise dos termos selecionados	74
5.2.5 Estabelecimento das categorias gerais de taxonomia.....	75
5.2.6 Construção dos relacionamentos semânticos	76
5.2.7 Validação da taxonomia	77
5.2.8 Definição da forma de apresentação da taxonomia	78
5.2.9 Definição da tecnologia de suporte	79
5.2.10 Publicação da taxonomia	80
5.2.11 Realização de Manutenção na taxonomia.....	81
6 RESULTADOS DA ANÁLISE.....	82
7 CONCLUSÕES E TRABALHOS FUTUROS.....	90
REFERÊNCIAS.....	95
APÊNDICE A – ENTREVISTA DETEN QUÍMICA S.A.	101
APÊNDICE B – ENTREVISTA DOCUMENTAR LTDA.	106
APÊNDICE C – PESQUISADORA ELISANGELA AGANETTE.....	112
ANEXO A – TAXONOMIA DA GESTÃO ADMINISTRATIVA DA DETEN QUÍMICA S.A.	117

1 INTRODUÇÃO

Na sociedade contemporânea, a informação assumiu o caráter de capital precioso e atingiu o significado de um recurso assim como os recursos de produção, materiais e financeiros (MORESI, 2010). Em Organizações Corporativas – OC's, ter acesso à informação de forma rápida e eficiente auxilia, de forma significativa, nos processos de análise, planejamento, tomada de decisão e ação. Nesse contexto, a recuperação da informação é algo crucial.

Os processos que envolvidos na recuperação da informação são diversos, e complexos, sendo baseados na modelagem de assunto, “lidam com a organização e o acesso aos itens de informação” (ROCHA, 2005). Num contexto mais específico, Sistemas de Recuperação da Informação (SRI) são utilizados atuando na obtenção de respostas à solicitações comparando a consulta com o conjunto de documentos armazenados em sua base (NOVELLI, 2013).

No âmbito corporativo, a necessidade de informações precisas e confiáveis está diretamente ligada a uma recuperação eficiente da informação. As OC's almejam e necessitam estruturar e acessar suas informações corporativas de forma simples e intuitiva, proporcionando desta forma:

- Recuperação de seus documentos pelo conteúdo;
- Reutilização das informações;
- Garantia e qualidade nas buscas;
- Aumento da eficiência dos Sistemas de Recuperação da Informação - SRI's;
- Redução de custos indiretos, por meio da otimização e racionalização dos processos de tramitação de documentos.

Neste contexto corporativo, os Sistemas de Recuperação da Informação – SRI's são considerados fundamentais em meio a crescente produção de informações nos ambientes corporativos, propiciando a recuperação e o intercâmbio de informações específicas da organização. Segundo Lancaster e Warner (1993), os SRI's são a interface entre recursos de informação, em meio impresso ou não, a uma população de usuários, desempenhando tarefas como: aquisição, armazenamento, organização e controle de documentos; distribuição e disseminação das informações aos usuários. Os documentos nesses sistemas buscam dar acesso às informações neles registrados, maximizando o acesso e uso à informação.

Os SRI's, objetivamente, possuem três etapas principais:

- Entrada: Documentos representados a partir das atividades de indexação;
- Processamento: Documentos são armazenados, a partir da representação da indexação realizada;
- Saída: Documentos são recuperados pelo usuário.

Segundo Novellino (1996), Representação da Informação é a substituição de uma entidade linguística longa e complexa (informação contida nos documentos) por sua descrição padronizada e abreviada. Ou seja, os documentos são cadastrados utilizando informações padrões para caracterização de seu conteúdo e, assim, aperfeiçoar a recuperação da informação quando a mesma se faz necessária ao usuário.

Potencializando a Representação da Informação, as Taxonomias Corporativas demonstram-se como importantes instrumentos na Recuperação das Informações. Segundo Argudo e Centelles (2005):

La mejor forma de comprender el concepto de taxonomía corporativa es mediante la comparación entre ésta y los lenguajes documentales tradicionales. Esta comparación se centra en lo que se denominará el trinomio básico, conformado por el contexto, la audiencia y los contenidos. Una taxonomía corporativa se define a partir del análisis de estos tres elementos y se construye alrededor de ellos; la combinación de los tres es diferente en cada organización y, por lo tanto, las estructuras conceptuales resultantes son igualmente diferentes (p.161).

As Taxonomias Corporativas são pesquisadas no âmbito da Ciência da Informação - CI com o intuito de melhoria no gerenciamento do capital intelectual das empresas. Dentre os pesquisadores brasileiros da CI que pesquisam Taxonomias Corporativas, podem ser citados:

- CAMPOS et. al. com o “Estudo comparativo de softwares de construção de tesouros” estudo publicado no periódico Perspectivas em Ciência da Informação no ano de 2010;
- VITAL e CAFÉ com o estudo “Práticas de elaboração de taxonomias: análise e recomendações” estudo apresentado e publicado nos anais do XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação no ano de 2007;
- YAMAOKA. “Taxonomia e metadados como elementos estruturantes da organização e representação do conhecimento numa empresa” sendo uma dissertação de mestrado do curso de Ciência de Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFSC no ano de 2005.

Além dos autores anteriormente mencionados, Aganette (2010) apresenta em sua pesquisa uma metodologia de construção de taxonomias corporativas, demonstrando em seu estudo a influência direta da estruturação correta das informações com a melhoria dos fluxos informacionais empresariais. Tal proposição de metodologia de construção das taxonomias corporativas será abordada e detalhada na presente pesquisa.

1.1 Justificativa e problema

Nos últimos anos, a informação adquiriu status de extrema relevância, e no mundo corporativo isso não é diferente. Nas OC's contemporâneas, os processos e produtos informacionais possuem papéis importantes nas tomadas de decisões. Gerenciar a informação de forma eficiente torna-se desafio para as empresas, profissionais da informação e de tecnologia da informação. Sendo assim, a gestão da informação atinge importância sem precedentes para as OC's, onde atuam como produto de mercado.

Segundo Bär (1995), a informação apresenta-se como um produto do processamento de dados, resultante dos fatos do cotidiano da organização e procurando viabilizar os sistemas produtivos e gerenciais para os quais é insumo indispensável. Normalmente, esta informação apresenta-se sob a forma de fluxos contínuos gerados do desenvolvimento das atividades das organizações. Para Lesca e Almeida (1994), os fluxos de informações em uma empresa apresentam-se sob as seguintes formas:

- Fluxo de informações coletado externamente à empresa e utilizado por ela: Este tipo de fluxo refere-se às informações coletadas de agentes externos (fornecedores, clientes e concorrentes) que influenciam na existência e funcionamento da empresa bem como em suas ações e decisões;
- Fluxo de informações produzido pela empresa e destinado ao mercado: Este fluxo refere-se às informações que a empresa produz e destina aos agentes externos de mercado (pedidos de compra, fatura para os clientes, campanhas publicitárias, etc.);
- Fluxo de informações produzido pela empresa e destinado a ela própria: Este fluxo é gerado e consumido internamente (informações contábeis, relatórios de produção, comunicações internas formais e informais entre os elos da cadeia, etc.). Vale ressaltar que, este trabalho propõe-se a diagnosticar somente o último tipo de fluxo de informações, “elos da cadeia produtiva”, por serem informações fundamentais à realização do trabalho em cada etapa processadora.

Para as Organizações Corporativas, a necessidade de criação de instrumentos de organização dos fluxos informacionais torna-se essencial. Tal estruturação possibilita que as empresas tornem-se mais competitivas em seus mercados de atuação. Sendo assim, as Taxonomias Corporativas demonstram-se como importantes ferramentas para as empresas.

Estudadas por diversas áreas das ciências, as Taxonomias se apresentam como conceito teórico que classifica analiticamente um conjunto de elementos definidos que caracterizam processos realizados (LOPEZ GONZÁLEZ, 2016). Na Ciência da Informação, as Taxonomias são metodologias de classificação por meio da categorização de similares e diferenças (KENT, LANCOUR *apud* ROBREDO & BRÄSCHER, 2010). Para Aganette, Alvarenga & Souza (2010), uma taxonomia é “[...] usada para estruturação de informações e considerada como uma importante ferramenta para entendimento de como uma área de conhecimento é organizada e, principalmente, como essa área se relaciona e interage com outras”. As taxonomias permitem a organização e classificação de termos e conceitos facilitando nos processos de organização e gestão do conhecimento.

Na gestão do conhecimento, as taxonomias são definidas como “elementos estruturantes, estratégicos e centrais para negócios baseados em informação e conhecimento [...] para classificar e facilitar o acesso à informação” (TERRA *et al.*, 2005). O uso difundido das taxonomias em contextos organizacionais é fundamental para a estruturação da informação institucional.

A importância que as organizações vêm demonstrando por esses tipos de instrumentos de representação e recuperação de informação e conhecimento, se deve pelas seguintes situações:

- Sobrecarga informacional: O problema da sobrecarga informacional vem sendo identificado na literatura desde os anos 50, mas atingiu seu ápice nos anos 90, após o grande advento tecnológico observado no período. No mundo dos negócios este problema foi potencializado, haja vista que a eficiência no trabalho e a produtividade nas organizações são profundamente afetadas por essa sobrecarga (TERRA; BAX, 2003).
- Inabilidade informacional: A inabilidade informacional caracteriza-se pela dificuldade de expressão precisa das informações desejadas pelo usuário da informação. Segundo Pontes (2013), além da dificuldade de expressão, a inabilidade informacional caracteriza-se também pela ambiguidade da linguagem natural, gerando impacto negativo nos resultados obtidos nas buscas pela informação.

- Ausência de padrões terminológicos organizacionais: A ausência desses padrões gera na empresa uma diversidade inumerável de formas de organização e estruturação de documentos e informações. Essa diversidade apresenta morosidade na recuperação da informação desejada e, em muitos casos, a não localização do dado desejado.

O uso e importância das Taxonomias Corporativas nas Organizações Corporativas e Ciência da Informação é reconhecido. Entretanto, como executar essa estruturação taxonômica é que se apresenta como o grande desafio informacional.

Destacando a necessidade de um acesso rápido e eficaz às informações, Woods (2004) aponta que as taxonomias atuam como importantes ferramentas no equilíbrio da sobrecarga informacional. Além disso, o autor salienta que:

(...) qualquer organização que possui importantes volumes de informação e precisa disponibilizá-las de uma forma consistente e eficiente para seus clientes, parceiros ou empregados, precisa compreender o valor de uma abordagem séria da gestão e concepção de uma taxonomia (WOODS, 2004).

No desenvolvimento de uma taxonomia, a construção conceitual não tem necessariamente que ser transferida para web e apresentada ao usuário. No caso de um sistema de busca e recuperação, por exemplo, pode ser uma forma eficaz de apresentação tanto as formas de estrutura hierárquica quanto uma relação alfabética das categorias. No caso de uma busca direta, a utilização da taxonomia pode ser limitada à relação de equivalência como anel de sinônimo para expandir o âmbito de questões levantadas pelos usuários. (ARGUTO; CENTELLES, 2005).

Ao compreendermos a importância das Taxonomias nas Organizações Corporativas, é preciso entender como o seu processo de construção é realizado e como tais estruturas taxonômicas contribuem para o bom funcionamento de uma Instituição. Para entender o processo de construção, foram pesquisados os termos: Taxonomia Corporativa, Taxonomias, Taxonomía (espanhol) e Taxonomy (inglês) em revistas científicas online, com classificação de qualidade Qualis A1, Qualis A2 e Qualis B1 e teses e dissertações das bases de dados de Periódicos da CAPES, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD – IBICT). Além disso, os termos mencionados também foram pesquisados no buscador Google, sempre procurando preservar a qualidade da informação recuperada, observada a fonte de informação apresentada.

Aganette (2010) propõe em sua pesquisa uma metodologia de construção de Taxonomias, baseando-se em levantamentos bibliográficos onde consegue identificar as

principais etapas de construção. Após a realização de seu levantamento, conseguiu identificar as 11 etapas essenciais para a construção das estruturas taxonômicas.

A pesquisa elaborada por Aganette (2010) demonstra o avanço da área da Ciência da Informação no campo empresarial, além de fortalecer os profissionais da informação que atuam neste meio (bibliotecários e arquivistas). Entretanto, a proposição de construção é discutida apenas em plano teórico, evidenciada a necessidade de teste da proposição abordada na presente pesquisa. A execução de pesquisa empírica, neste caso, torna-se fundamental para validação da Proposição de criação de taxonomias corporativas.

Busca-se com a verificação e validação dessas etapas de construção de taxonomia, uma realidade credenciada, evidenciando o que se aplica a um contexto organizacional. A realização desta pesquisa surgiu da inquietação da autora a respeito da ausência de aplicabilidade das etapas de construção de taxonomias, baseado na *Proposição de Metodologia de Construção de Taxonomias* elaborada pela autora, Aganette (2010) – objeto de estudo deste trabalho. O foco desta dissertação será na entrada desse processamento, considerando a Representação de Informação de extrema relevância para uma recuperação satisfatória da informação.

1.2 Objetivos a serem alcançados

Tendo explanado as diversas funcionalidades e benefícios do uso das taxonomias em Organizações Corporativas, tem-se como objeto de pesquisa a Metodologia de Construção de Taxonomias Corporativas, elaborada por Aganette (2010), sendo os objetivos:

Objetivo Geral:

- Avaliar a aplicação da Proposição de Metodologia de Construção de Taxonomias Corporativas, elaborada do Aganette (2010) para a sua validação em contexto organizacional.

Objetivos específicos:

- Realizar a comparação entre a Proposição de Metodologia de Construção de Taxonomias Corporativas, elaborada do Aganette (2010) com uma metodologia de Construção de Taxonomias aplicada a uma empresa privada com atuação em território nacional;
- Averiguar se as etapas de construção de Taxonomias Corporativas proposta por Aganette (2010) são factíveis de serem processadas;

- Avaliar se o modelo de construção proposto do Aganette (2010) contribui para a fluidez do processo de construção de Taxonomias Corporativas;
- Identificar as vantagens e benefícios de utilização da Metodologia de Construção de Taxonomias Corporativas, elaborada por Aganette (2010).

1.3 Estrutura da dissertação

O trabalho encontra-se organizado com esta seção introdutória, contendo informações sobre a problemática da pesquisa, objetivos e justificativa do estudo realizado. Em seguida o Capítulo 2, expõe a fundamentação teórica e conceitual da presente pesquisa, apresentando uma visão geral sobre: Conhecimento, Organização do Conhecimento, Sistemas de Organização do Conhecimento, Taxonomias, Taxonomias Corporativas e Gestão de Recursos de Informação.

O Capítulo 3 apresenta o percurso metodológico a ser realizado no desenvolvimento dessa pesquisa, baseado em Estudo de Caso que analisa o fenômeno de construção de Taxonomias Corporativas dentro de seu contexto organizacional.

Quanto ao capítulo 4 apresenta-se a coleta de dados referente às etapas de construção de taxonomias corporativas em uma empresa com atuação nacional do setor privado e a *Proposição de Metodologia de Aganette (2010)*.

O capítulo 5 demonstra as comparações entre o estudo de caso e os métodos de construção de taxonomias corporativas, objetivo da presente pesquisa. Após as análises e comparações, o capítulo 6 apresenta as conclusões do estudo, além de destacar os principais pontos entre o estudo de caso da empresa com atuação nacional do setor privado e a *Proposição de Metodologia de Aganette (2010)* e indicar as possíveis continuções de pesquisa sobre o tema abordado no presente trabalho.

2 APORTES TEÓRICOS

A análise dos processos metodológicos propostos por Aganette (2010) para a criação de taxonomias corporativas será realizada a partir dos seguintes aportes teóricos: Informação e Conhecimento, Sistemas de Organização do Conhecimento; Taxonomias; Taxonomias Corporativas; Gestão de Recursos de Informação. Tal fundamentação se deve por fornecer subsídios que possibilitaram a análise das especificidades do modelo de representação do conhecimento corporativo, voltado para a estruturação e recuperação dos conteúdos informacionais.

2.1 Informação e Conhecimento

A história das civilizações demonstra que o homem sempre buscou desenvolver técnicas para que o conhecimento fosse repassado às gerações futuras. Desde as pinturas rupestres, datadas do período paleolítico, aos complexos sistemas tecnológicos de informação contemporâneos, trabalha-se para que a organização, disseminação preservação e recuperação do conhecimento adquirido seja eficaz para que ele não se perca.

Conhecimento que, segundo o dicionário, é *o ato ou efeito de conhecer ou saber algo, ter instrução a perícia; a experiência*, possui na literatura científica diversas conceituações. Sveiby (1998) refere-se ao conhecimento como informação, conscientização, saber, cognição, sapiência, habilidade prática e aprendizado. Davenport e Prusak (1998) conceituam conhecimento como:

[...] uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e insight experimentado, a qual proporciona uma estrutura para a avaliação e incorporação de novas experiências e informações. Ele tem origem e é aplicado na mente dos conhecedores. Nas organizações, ele costuma estar embutido não só em documentos ou repositórios, mas também em rotinas, processos, práticas e normas organizacionais (DAVENPORT; PRUSAK, 1998).

Para esses autores, os componentes básicos do conhecimento são: a **experiência**¹, que se refere ao que já ocorreu em um passado; a **verdade fundamental**, que está ligada ao que realmente ocorreu; a **complexidade** de lidar com a experiência e a verdade fundamental; o **discernimento**, já que o conhecimento pode aprimorar através de novas situações e informações; e os **valores e crenças** que se são vivenciados, absorvidos e concluídos a partir da observação do indivíduo.

¹ Grifo da autora.

Ao tratar de significados para conhecimento, é comum que também se pondere significados para informação. Moreira (2005) afirma que o conhecimento é uma informação contextualizada, é criado e se desenvolve na mente humana, podendo ser representado fisicamente e possui caráter organizacional. Nesse contexto, todo conhecimento é embasado em uma informação. Isso não quer dizer, necessariamente, que possuir informação significa ter conhecimento. Para que a informação gere conhecimento, ela precisa ser processada e analisada pelo indivíduo que, a partir de suas experiências e vivências, o gerará.

Após a revolução industrial, o valor da informação aumentou de tal forma, que criou uma economia totalmente nova, diferente da economia agrícola vivenciada nos séculos XVIII e XIX. Atualmente, a informação tem seu valor reconhecido nas OC's, pois está diretamente relacionada aos processos de tomadas de decisões e de crescimento da instituição.

2.1.1 Organização do Conhecimento

A geração do conhecimento sendo infinita, organizá-lo de forma sistemática torna-se extremamente necessário. Para Bräscher e Café (2010) a organização do conhecimento é:

(...) o processo de modelagem do conhecimento que visa a construção de representações do conhecimento. Esse processo tem por base a análise do conceito e de suas características, para o estabelecimento da posição que cada conceito ocupa num determinado domínio, bem como das suas relações com os demais conceitos que compõem esse sistema nocional (BRÄSCHER; CAFÉ, 2010).

Para as autoras (2010), a organização do conhecimento é fundamentada em análises de cunho semântico que se estabelecem por meio de características ou propriedades dos conceitos analisados. Para Ingetraut Dahlberg (2006), as atividades de organização e representação são inerentes ao próprio conhecimento e já eram percebidas nas civilizações clássicas onde a necessidade de organizar em categorias estava presente.

Pelas garantias de ambiente que propicia, o conhecimento é um fator fundamental para a racionalidade humana e para o desenvolvimento tecnológico de organizações tornando-as mais competitivas no mercado. Realizar a organização e a gestão do conhecimento tem sido o grande desafio das organizações, em especial as das OC's onde a informação e o conhecimento são fatores essenciais, pois sua estrutura organizacional está suscetível às influências contínuas das movimentações políticas, econômicas, sociais, tecnológicas e de mercado. É a partir das reações a esses fatores que

as OC's se mantêm vivas no mercado. Utilizando instrumentos da recuperação da informação, como os catálogos, índices ou cabeçalhos, a Ciência da Informação tem exercido papel fundamental na resolução dessa problemática ordenando informações e agrupando-as por afinidade temática.

Segundo Hjørland (2008), na Ciência da Informação, a disciplina Organização da Informação é a responsável pela “descrição de documentos, seus conteúdos, características e objetivos”. Segundo o autor, é na organização da descrição dessas características que o documento pode ter partes acessíveis. Para que a recuperação da informação ocorra de forma efetiva, a disciplina de organização da informação utiliza técnicas de indexação, resumo, catalogação, classificação, criação de bases de dados bibliográficas e textuais, dentre outras, para a recuperação da informação.

Entendida por Chernyi *apud* Gomes (2009) como o modelo de representação ordenada do conhecimento, a organização do conhecimento tem como propósito “o fator dominante para a escolha de um método de descrição, formalização e representação do conhecimento”. Para Rowley (1992), a Organização do Conhecimento é o caminho para estabelecer sistemas para organizar documentos e informação, permitindo que eles possam ser recuperados pelos usuários sempre que requisitados. Dentre seu conceito e seu surgimento, Fujita (2001, p. 29) afirma que a organização do conhecimento é:

Baseada nas práticas e atividades significativas de armazenagem e recuperação de documentos no decorrer de um processo de aperfeiçoamento da sistematização do conhecimento humano, a organização do conhecimento tem suas origens na criação, por bibliotecários, de sistemas de classificação como instrumentos de organização temática de documentos para armazenagem (FUJITA, 2001).

Ortega (2013) define a Organização do Conhecimento como “o conjunto de procedimentos sobre documentos voltados a propiciar seu uso por públicos específicos, segundo necessidades de informação”. A autora afirma que, a organização da informação objetiva suprir demandas informacionais possuindo quatro níveis de manifestação:

- **Conceitual:** a questão da função de socialização da informação e os aportes teóricos que sustentam os meios de realizá-la, assim como os conceitos básicos adotados para processos, instrumentos e produtos;
- **Procedimental:** metodologias para construção dos instrumentos e para seu uso; e instrumentos normativos, suas características históricas e seus princípios subjacentes;
- **Tecnológico:** instância em que se dá a viabilização dos processos por meio das ferramentas existentes a cada época, as quais limitam os instrumentos e os processos documentários adotados; envolve a especificação das características das ferramentas mais adequadas aos processos; e
- **Aplicado:** aplicações concretas, como as da prática profissional e das pesquisas experimentais. (ORTEGA, 2013)

2.2 Sistemas de Organização do Conhecimento

As Organizações Corporativas têm como característica a elevada produção de documentos, acarretando na necessidade de um processo de organização do conhecimento criterioso e eficaz. Para Dahlberg (2006), a organização da informação é uma ciência que estuda a ordenação, estruturação e a sistematização de conceitos a partir de suas características e, a partir dessa organização, criam-se ferramentas de apresentação da interpretação dessa organização do conceito - essa ferramenta é o SOC. Nesse panorama, os Sistemas de Organização do Conhecimento (SOC) são utilizados como principal ferramenta na organização do conhecimento. O termo Sistemas de Organização do Conhecimento – SOC (Em inglês Knowledge Organizations Systems - KOS) foi proposto pela Networked Knowledge Organization Systems Working Group. Os SOC são encontrados na literatura da área da Ciência da Informação para identificar instrumentos que demonstram o conteúdo dos documentos em sistemas estruturados de representação. Sua finalidade principal é a organização de informações e conhecimento, facilitando a recuperação do conteúdo informacional existente em documentos.

Hjørland (2008) afirma que os SOC constituem a essência de bibliotecas, arquivos e museus. Segundo o autor, os Sistemas de Organização do Conhecimento são ferramentas que evidenciam a interpretação organizada de estruturas de conhecimento, ou seja, os SOC são estruturas que visam a construção de modelos abstratos, representando conceitos de um determinado domínio. Esses instrumentos semânticos são utilizados para o tratamento e recuperação das informações.

Os SOC existem desde os tempos remotos e

(...) incluem a variedade de esquemas que organizam, gerenciam e recuperam a informação (...) abrangendo classificação, tesauro, ontologia, assim os conhecidos glossários e dicionários, específicos a cada área e, em sua maioria, ligados a bibliotecas e outras organizações de gerenciamento da informação visando a organizar, recuperar e disseminar a informação. (TRISTÃO, 2004, p. 161).

Os diversos tipos de SOC têm suas descrições baseadas em algumas características, como: estrutura, relacionamento entre termos, função e complexidade. Hodge (2000) agrupou-os em três categorias gerais:

1. **Lista de termos:** Lista de autoridades, glossários, dicionários e gazetteers;
2. **Classificações e categorias:** Cabeçalho de assunto, esquemas de classificação, taxonomias e esquemas de categorização;

3. **Lista de relacionamentos:** Tesouros, redes semânticas e ontologias.

Para a desenvolvimento dos SOC faz-se necessário a análise das necessidades dos colaboradores da OC, desenvolvimento de plataformas adequadas à organização, além de sua integração e manutenção. Atendendo o foco dessa pesquisa, a representação da informação é um instrumento que administra a organização da informação tornando eficiente sua apresentação e categorização.

Nesse contexto, a representação da informação é o instrumento capaz de gerir a organização da informação. Choo (2000) aponta que a representação da informação oferece subsídios necessários para a recuperação eficiente e eficaz dos recursos existentes nas organizações. Para o autor, num ambiente multifacetado, onde as necessidades de informações são distintas, “a maneira como a informação é armazenada reflete como a organização percebe e representa o seu ambiente” (CHOO, 2006, p. 417).

Campos (2004, p.24), afirma que os modelos de representação da informação possibilitam “(...) a elaboração de linguagens documentárias verbais e notacionais, visando à recuperação de informações e a organização dos conteúdos informacionais de documentos”. Nesse contexto, a informação deve ser organizada e armazenada de forma ordenada para que possa ser acessada de maneira rápida e eficaz sempre que necessária.

Modelo de representação da informação, a taxonomia é considerada pela literatura como uma metodologia que facilita a recuperação e a organização da informação, sendo utilizadas em SOC como suporte de navegação. A taxonomia teve seu conceito alterado ao longo dos tempos, o que não diminuiu seu significado e impacto na ciência, mas o elevou a uma nova amplitude em seu domínio de ação, sendo um conceito atual em diversas áreas do conhecimento.

2.2.1 Taxonomias

O termo taxonomia é etimologicamente derivado do grego antigo (τάξις táxis, arranjo e nomia νομία, método), mas percebe-se que as utilizações de técnicas de classificação proveem desde as comunidades primitivas. Estudos da etnociência identificaram que haviam tentativas de desenvolvimento de técnicas para reconhecer as similaridades e diferenças entre objetos e eventos, e, através disso, os indivíduos compartilhavam elementos comuns (BERLIN; BREEDLOVE; RAVEN, *apud* PILATI; VASCONCELOS; BORGES-ANDRADE, 2011). Esses estudos demonstraram que a maioria dos táxons (unidades elementares de grupos de indivíduos em análise) era

Tendo seu surgimento ligado às ciências biológicas, onde ocorria a apropriação de taxonomias já existentes elaboradas pela comunidade, os estudiosos apenas incluíam algumas sistematizações (RAVEN; BERLIN; BREEDLOVE *apud* PILATI; VASCONCELOS; BORGES-ANDRADE, 2011) e é no século XVIII que se inicia a criação de sistemas de classificação mais elaborados. Em 1735, o botânico e médico sueco Carl von Linné, mais conhecido como Lineu, apresenta, em sua obra *Systema Naturae*, regras de classificação e denominação de animais e plantas, na qual propôs regras para classificar e denominar animais e plantas. No século XIX, o botânico suíço Augustin Pyrame de Candolle, em sua obra *a Teoria Elementar da Botânica*, introduz o termo taxonomia para designar regras ou leis que utilizam alguma sistemática. Esses dois pesquisadores apresentam esquemas mais elaborados de classificação, que contemplavam maior complexidade dos diferentes elementos de fauna e flora de regiões geograficamente mais abrangentes.

Tendo sido empregada primeiramente nas ciências biológicas, a taxonomia tem o seu uso “relacionado com as formas automatizadas de organização da informação” (VITAL; CAFÉ, 2011, p. 122), o que a torna objeto de estudo da área da Ciência da Informação.

No segmento da CI, a Norma Internacional de elaboração de tesouros - ANSI/NISO Z39.19, criada em 1990 e publicada pela National Information Standards Organization, define e reafirma a taxonomia como um tipo de vocabulário controlado. De acordo com tal norma, o controle de vocabulário é usado para melhorar a eficácia dos sistemas de armazenamento e recuperação da informação, sistemas de navegação na Web e outros ambientes que visam identificar e localizar conteúdos desejados através descrição, usando algum tipo de linguagem. Quanto ao conceito fornecido pela ANSI/NISO, uma taxonomia trata-se de “a collection of controlled vocabular terms organized into a hierarchical structure. Each term in a taxonomy is in one or more parent/child (broader/narrower) relationships to other terms in the taxonomy”. (NATIONAL INFORMATION STANDARDS ORGANIZATION, 2005, p. 9).

Para Batley *apud* Camargo (2010, p. 180), a taxonomia “é usada para explorar os mais conhecidos princípios de sistemas de classificação de bibliotecas”. Sousa (2013) considera taxonomia uma estrutura de termos organizados de forma hierárquica que possibilita a classificação de objetos, seres vivos e documentos em grupos ordenados, permitindo sua identificação, localização e acesso, tendo a finalidade de estruturar e sistematizar um conjunto de assuntos correspondentes.

Apresentando o conceito e sua funcionalidade, Terra (2005) afirma que:

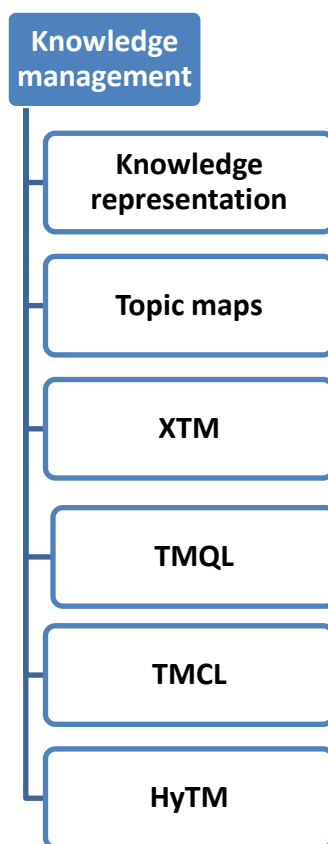
Taxonomia é um sistema utilizado para classificar e facilitar o acesso à informação. Seu objetivo é representar conceitos através de termos; melhorar a comunicação entre especialistas e outros públicos; propor

formas de controle da diversificação e oferecer um mapa do processo de conhecimento. É, portanto, um vocabulário controlado de uma determinada área do conhecimento e um instrumento que permite alocar, recuperar e comunicar informações dentro de um sistema (TERRA, 2005).

Na Ciência da Informação, as taxonomias vêm sendo utilizadas na criação de metadados ou termos comuns na descrição de objetos, tendo foco na recuperação da informação e, por serem documentos não estáticos, adaptam-se às influências de conteúdo e conhecimento daqueles que a utilizam (CARLAN; MEDEIROS, 2011). Conjunto de dados atribuídos, os metadados são estruturados e codificados que representam informações de um recurso informacional em meio digital ou não. Martinez (2004) afirma que, em um sentido amplo, a taxonomia é a criação da estrutura (ordem) e de rótulos (nomes) que auxiliam na localização da informação mais relevante e, em um sentido mais específico, ela é o ordenamento e rotulação de metadados permitindo a gestão da informação.

Na literatura, a estrutura de taxonomia mais apresentada é hierárquica (VITAL; CAFÉ, 2007), sendo essa disposição taxonômica uma característica dos estudos de Lineu. A taxonomia de disposição hierárquica prefixa o táxon (unidade de classificação) e, a partir da escolha das normas de classificação, o grau de subdivisões a que se deve chegar:

Figura 2 - Exemplo de Taxonomia



Fonte: Garshol (2004)

Para Currás (2003) as bases de uma taxonomia são:

- Ordem de generalidade: onde as ordens dos elementos naturais se estruturam do maior para o menor;
- Ordem de composição: onde só são admitidos objetos concretos para a formação dos táxons estabelecendo relações entre o todo e as partes e das partes com o todo;
- Ordem de genealogia;
- Ordem de evolução: considerando as origens dos táxons.

O autor, ainda, sugere que na base de uma taxonomia existem relações de hierarquia ou subordinação, coordenação e polaridade, pois as taxonomias são consideradas por ele como um sistema criador de uma ordenação artificial própria do conjunto ordenado e como um método que contém uma ordenação natural própria que é utilizada em objetos reais ou coisas.

2.3. Taxonomias Corporativas

Definidas como “elementos estruturantes, estratégicos e centrais para negócios baseados em informação e conhecimento [...] para classificar e facilitar o acesso à informação” (TERRA *et al.*, 2005, p. 1), as taxonomias devem ser objetivas, de modo a fornecerem uma estrutura comum de conceitos, estabelecendo um vocabulário capaz de recuperar a informação. No âmbito empresarial, taxonomias assumem características que são relevantes para a organização e recuperação de documentos e informações.

Segundo Campos (2008), as taxonomias se caracterizam por conter listas estruturadas de conceitos/termos de um domínio; organização hierárquica de termos; possibilitar organização e recuperação de informação através de navegação; agregação de dados; atuação como instrumento de organização intelectual. A autora ainda relata que as taxonomias são restritas em suas possibilidades de exploração por conterem apenas relações hierárquicas e partitivas.

Em ambientes corporativos, as taxonomias já possuem definições mais específicas (Vital e Café 2007) em razão do aumento de interesse por elas, que segundo Gilchrist (2003) se deve a:

- **Information overload:** Conventional search engines are often now seen to be inadequate in dealing effectively with very large databases, and it is apparent that users need complementary search aids and filters.
- **Information literacy:** Research has shown that the majority of end-users have severe problems in knowing how to search for information, leading to wasted time and the missing of useful information.
- **Organizational terminology:** Published classifications and thesauri do not reflect the particular languages of organizations in which, typically, 80 per cent of the information held has been created internally.
- **“Destructuring” of organizations.** Mergers and acquisitions have created cultural problems at the implementation stage. Similar problems are encountered in partnering through extranets, and in the establishment and operation of virtual communities, as different user groups begin to share information and knowledge within organizational contexts.

O autor, entendendo que as taxonomias utilizam combinações de classificação e técnicas de tesauros, buscam o desenvolvimento de categorias que facilitam a inserção e a recuperação de informações (VITAL; CAFÉ, 2011). Conway e Sligar *apud* Café; Vital (2007) classificam as taxonomias aplicadas em ambientes corporativos de acordo com o objetivo a ser alcançado, sendo eles:

- Taxonomia descritiva: “consiste na criação de um vocabulário controlado com o objetivo de aperfeiçoar a busca e recuperação das informações”. Ela é baseada

na estrutura de tesouros, apresentando as relações de significado com os táxons e os termos do documento, tendo como objetivo a padronização da linguagem;

- Taxonomia de navegação: é baseada nos modelos mentais de organização das informações. Sua estrutura é visível ao usuário final e pode modificar dependendo das formas e do comportamento da busca informacional;
- Taxonomia para gerenciamento de dados: “tem como objetivo facilitar o compartilhamento em grupos específicos da organização”. Em sua composição está uma lista de termos autorizados sem estrutura hierárquica, assemelhando às taxonomias descritivas, não possuindo a finalidade de representar a informação produzida pela organização.

Para Aganette (2010), as taxonomias atendem às peculiaridades dos fins para as quais foram construídas. A autora, apresentando o termo Taxonomia Corporativa, que, segundo Woods apud Aganette (2010), é definida como uma hierarquia das categorias utilizadas para classificar documentos e outras informações, como uma forma de representar as informações disponíveis dentro da organização. Segundo ela, a importância de taxonomias corporativas está na criação de redes semânticas embasadas nos interesses da organização que gerenciam o capital intelectual da mesma.

Segundo Argudo e Centelles (2005), o entendimento de taxonomia corporativa se baseia na comparação com as linguagens documentárias, fazendo isso com a análise de três parâmetros: contexto, o público e o conteúdo. Sendo considerada uma correlação das diferentes linguagens utilizadas pelas organizações, as taxonomias corporativas são, para os autores, ferramenta personalizada:

La taxonomía corporativa está pensada para organizar de forma integrada todo tipo de contenidos digitales: datos no estructurados, información elaborada, información sobre personas, servicios y productos, aplicaciones informáticas, mensajes de correo electrónico, etcétera. Una botella de vino se considera un contenido en el entorno corporativo, igual que un artículo de revista. Los dos objetos informativos tienen características que permiten describirlos e incluirlos en una estructura organizada para facilitar su recuperación. Este sentido amplio del concepto "contenido digital" pasa también por la integración de diversos formatos y morfologías de la información, asociados a aplicaciones diferentes y accesibles a usuarios diversos en función de permisos y otros asuntos de accesibilidad. La taxonomía corporativa está pensada no sólo para indizar o clasificar el recurso o contenido con miras a ser recuperado de forma exacta mediante una búsqueda en el sistema, sino que se considera una estructura que permite su explotación por parte de diferentes tipos de aplicaciones, aunque la tendencia actual concede más importancia a su capacidad para obtener estructuras de categorías que faciliten la navegación. Sin embargo, estas estructuras pueden ser explotadas por sistemas de ayuda en la exploración y la navegación, por buscadores, por sistemas de filtraje y personalización de información, por aplicaciones de minería de datos, de investigación

competitiva, de colaboración entre expertos, etcétera. Es decir, la taxonomía no es únicamente una estructura de conocimiento, sino que además permite el desarrollo de aplicaciones e incorpora contenidos concretos (ARGUDO; CENTELLES, 2005, p. 162-163)

Uma Taxonomia Corporativa, para Yamaoka (2012), “estabelece o conjunto de termo de uso preferencial para uma corporação ou grupo, os organiza hierarquicamente”. Para esse autor, conceber uma Taxonomia Corporativa tem como finalidade a gestão de conteúdo e a gestão por competência, visando a melhora no aproveitamento do conhecimento organizacional para a inovação da organização. Pode-se, também, apoiar na formulação de estratégias na empresa, auxiliando a identificação de novos conhecimentos para a capacitação de colaboradores e facilitando a interação de conhecimento entre os membros da organização.

A construção de taxonomias deve levar em conta que “um documento pode ser de interesse de vários departamentos dentro da organização, com implicações e objetivos diferentes e precisa estar representado dentro desses diversos interesses” (VITAL; CAFÉ, 2011). Para Holgate (2004), existem quatro formas de construir uma taxonomia:

1. Adquirir uma taxonomia pré-definida;
2. Construir manualmente uma taxonomia;
3. Construir automaticamente uma taxonomia;
4. Uma combinação de automática e manual (híbrida).

Quanto à forma adequada, Holgate (2004) salienta que, pode variar de acordo com a organização, com o problema que a taxonomia está resolvendo, com o tipo de alcance da informação corporativa, com o volume de conteúdo informacional, e com a disponibilidade de colaboradores para a criação da taxonomia.

Aganette, Alvarenga e Souza (2010) destacam que, as taxonomias podem ter várias definições, características e usos. Algumas dessas características são colocadas por diversos autores, tais como a sistemática e a ordenação da informação a partir de sua estrutura hierárquica de subordinação de assuntos. As práticas e métodos de elaboração de taxonomias, até então verificados, não contemplam orientações claras e precisas para a construção de modelos de representação do conhecimento que estejam aptos a serem aplicados na tradução dos conteúdos informacionais de um ambiente corporativo.

Aganette (2010), em seu estudo realizado sobre as definições e etapas de construção fundamentada na literatura publicada, consegue identificar os princípios básicos para o processo de construção de taxonomias corporativas, propondo as etapas que compõem o processo de construção das mesmas. Porém, a autora relata que:

Quanto às etapas de construção de taxonomias, a presente pesquisa possibilitou apresentar algumas metodologias e métodos para construção de taxonomias corporativas presentes na literatura, bem como apontar similaridades entre etapas de construção das mesmas. A pesquisa evidenciou ainda alguns problemas relacionados à falta de um padrão para construção de taxonomias corporativas e à ausência de explicações e procedimentos de como as mesmas devem ser construídas (AGANETTE, 2010).

A construção de uma taxonomia é uma atividade que requer bastante dedicação do profissional envolvido no processo. Este instrumento possibilita a recuperação da informação através de uma lógica navegacional, por se tratar de uma estrutura classificatória hierárquica. A Taxonomia representa, conceitualmente, um domínio através de uma modelagem conceitual – neste caso, baseado nas estruturas taxonômicas existentes em uma OC. Aganette (2010) sintetiza 11 etapas para a criação de taxonomias corporativas, sendo elas:

1. Definição do domínio de conhecimento;
2. Análise das informações coletadas;
3. Coleta dos termos;
4. Análise dos termos selecionados;
5. Estabelecimento das categorias gerais de taxonomia;
6. Construção dos relacionamentos semânticos;
7. Validação da taxonomia;
8. Definição da forma de apresentação da taxonomia;
9. Definição da tecnologia de suporte;
10. Publicação da taxonomia;
11. Realização de Manutenção na taxonomia.

A presente pesquisa busca, através do estudo de caso, identificar se as onze etapas propostas por Aganette (2010,) para a construção de taxonomias corporativas, atendem aos critérios de funcionalidade que se espera de uma ferramenta de Gestão do Conhecimento.

2.4 Da Tomada de Decisão à Gestão de Recursos de Informação

A tomada de decisão é algo inerente do ser humano. O ato de decidir está presente na escolha da compra de um determinado produto à eleição de um software para a gestão de processos. No rito do processo decisório, sempre haverá a abdicação de algo em prol de outro. Mesmo que pareça simples fazer escolhas, a tomada de decisão é um

processo complexo, que abrange fatores e combinações com muitas variáveis. Em qualquer cenário, não existe uma decisão perfeita, mas, sim, aquela que melhor atende aos objetivos de quem a está tomando. Nesse processo decisório, os fatores que influenciam na escolha são as vantagens e desvantagens de cada alternativa e, em se tratando de OC's, qual delas produzirá o melhor desempenho econômico e, também, satisfação entre os participantes da organização.

O início de um processo decisório inclui diversos elementos, e a informação é um dos mais importantes. Chiavenato (2003) avalia que, o processo de decisão é complexo e está suscetível a erros, pois fica sujeito às características individuais do responsável pela ação, onde e como o processo decisório é analisado, quais as circunstâncias da decisão e qual o nível de compreensão possui o decisor sobre OC. Nesse contexto, o autor afirma que o decisor deve cumprir três passos na execução do processo: buscar toda informação relevante sobre o assunto a ser decidido; mensurar as preferências da OC; selecionar a alternativa mais benéfica e de menor risco.

Para minimizar os erros, almejando alcançar um resultado melhor, Chiavenato (2003) sugere que sejam cumpridas algumas etapas no processo decisório:

1. Identificar um problema existente;
2. Enumerar alternativas possíveis para a solução do problema;
3. Selecionar a mais benéfica das alternativas;
4. Implementar a alternativa escolhida;
5. Reunir feedback para descobrir se a alternativa implementada está solucionando o problema identificado.

Considerando esses itens, verifica-se que a obtenção, o processamento e a análise de informações estão presentes no processo de tomada de decisão. Como já foi abordado, obter a informação, organizá-la e disponibilizá-la de forma rápida e eficiente é um grande problema para as OC's. No campo da organização da informação, os recursos informacionais, segundo Rocha (2005), são "ferramentas que permitem atender às necessidades informacionais de uma empresa, para o alcance de seus objetivos instituídos na estratégia organizacional". Nesse sentido, o termo estratégia deve ser entendido como metas e objetivos básicos de longo prazo, com planejamento de ações e alocações de recursos necessários para que as metas sejam alcançadas. A gestão desses recursos é altamente necessária.

Oriundo da convergência entre os termos *informação* e *tecnologia da informação*, Gerência de Recursos Informacionais (GRI), em inglês *Information Resources Management*

(IRM), tem o seu conceito embasado na necessidade de criar melhorias na administração das informações, tecnologias e das pessoas envolvidas no ciclo da informação – geração, coleta, organização, disseminação e uso. Segundo Santos *et. al* (2011), a GRI associa as tecnologias de computação aos efeitos tecnológicos da comunicação e informação na sociedade. Para os autores:

A GRI surgiu nos anos 1970 como conceito que pode ser considerado multidisciplinar, advindo da experiência de gerenciar registros (cujo principal objetivo é facilitar o acesso aos documentos), dados (muitas vezes considerados informação, mas que são fatos ou eventos processados por máquinas e pessoas) e informação propriamente dita (SANTOS *et. al*, 2011).

Segundo Savic (1992), o processo de GRI baseia-se em ações de identificação, aquisição, integração e utilização dos recursos informacionais, e tem como objetivo suprir necessidades informacionais das OC tanto no contexto atual quanto futuro. Para tal, os processos de gerenciamento, aquisição e uso de informação precisam estar integrados.

Já Vieira (1990), divide o trabalho de GRI em três ações:

(1) gestão integrada dos recursos informacionais, sob uma perspectiva estratégica; (2) gestão estratégica das tecnologias de informação e comunicação que possibilitem o acesso, o tratamento e a disseminação de informação; (3) capacidade e agregar valor aos processos produtivos através da informação, proporcionando assim vantagem competitiva à organização no mercado em que atua (VIEIRA, 1990).

Marchiori (2002) aponta que, o profissional responsável por essas tarefas é o gestor da informação. Para a autora, esse profissional está apto a gerenciar os recursos e a informação suprimindo a necessidade atuando:

(...) onde há fornecimento e demandas de informação, assim como a necessidade do gerenciamento de recursos de informação (eles mesmos e em relação à instituição e/ou indivíduos aos quais vão servir), o monitoramento, a localização, a avaliação, a compilação e a disponibilidade de fontes de informação que, potencialmente, podem suprir a solicitação, e que devem ser descritas, analisadas, compiladas e apresentadas para sua utilização imediata.

Lidar com a enorme gama de informação que circula por todos os setores das OC torna-se um desafio. A autora Regina Cianconi (s.d.) apresenta um dos grandes desafios da GRI:

Mais dados não necessariamente significam melhor informação. É preciso distinguir entre produzir mais informação e assimilar essa informação. O mapeamento das informações é uma das primeiras condições para se criar a infraestrutura necessária ao entendimento e ligação dos diferentes conceitos e tipos de informação. (CIANCONI, [s.d.]).

A autora, em 2007, afirma que o processo de gerenciamento desses recursos deve ser implantado de forma interativa e em rede, devendo englobar informações técnicas, informações administrativas, acervo bibliográfico e informações informais. Segundo Bueno (2006), em um contexto educacional, o acesso à informação é um dos fatores que diferenciam países desenvolvidos e países em desenvolvimento. Num contexto corporativo, isso não é diferente. O uso adequado e apropriado dos recursos informacionais é um requisito importante para que a OC alcance o sucesso, e a base para tal é a boa Gestão dos Recursos Informacionais.

O gestor da informação, ao iniciar um processo de gerenciamento de recursos informacionais, deve se ater à qualidade do serviço que será prestado., identificar os recursos informacionais presentes na OC, verificar como os colaboradores recebem e trocam informações, entender o vocabulário utilizado nos diversos setores da OC, procurando padronizá-lo para evitar a polissemia da linguagem natural. Após essa análise, o gestor deve definir o canal de comunicação informacional que será utilizado na produção, organização e disseminação, definir as categorias que farão parte do sistema, os usuários potenciais e em qual formato a informação será disponibilizada.

Rowley *apud* Leite (2011) afirma que, nas OCs, o papel da gestão dos recursos informacionais e da informação é a promoção e efetividade organizacional. Isso se dá porque, a partir das ações de gestão, as possibilidades de lidar com as demandas internas e externas da OC são aumentadas. Para o autor essa gestão:

(...) inclui o planejamento de política de informação em toda a organização, o desenvolvimento e manutenção de sistemas e serviços integrados, a otimização dos fluxos de informação e o aproveitamento de tecnologias de ponta para os requisitos funcionais dos usuários finais, independentemente do seu status ou função na organização.

O modelo sugerido por Rowley é baseado na recuperação da informação, sistemas de informação, contextos informacionais e ambientes informacionais e propõe um modelo teórico onde é possível gerenciar nos níveis individual, sistema, contexto e ambiente. Em 1998, Choo *apud* Leite (2011) apresenta que, tendo a informação como um recurso estratégico, ela deve ser tratada como um meta recurso que coordena a mobilização de outros ativos nas OCs. Nesse panorama, a gestão seria vista numa perspectiva processual, tendo como objetivo aproveitar todos os recursos informacionais disponíveis para que a OC aprenda a se adaptar aos ambientes mutáveis. Nessa gestão, as atividades informacionais são completamente planejadas e coordenadas em um ciclo contínuo de processos onde observa-se ações de identificação das necessidades de informação; aquisição de

informação; organização e armazenamento de Informação; desenvolvimento de produtos e serviços de informação; distribuição da informação e o uso da informação.

Sendo definida por Detlor *apud* Leite (2011) como a “gestão de processos e sistemas que criam, adquirem, organizam, armazenam, distribuem e usam informação”, a gestão da informação e de seus recursos tem como objetivo auxiliar na organização, processamento e na disseminação de informação. No modelo apresentado pelo autor, a organização vem de princípios bibliotecários e de pessoal, onde os processos de gestão têm como baseiam-se no ciclo informacional, percebendo quais caminhos a informação percorre até o seu solicitador. Nesse modelo há a gestão dos processos e sistemas que criam, adquirem, organizam, armazenam, distribuem e usam informação objetivando auxiliar a obtenção de informação necessária para o desenvolvimento da OC.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

Segundo o dicionário, pesquisa é a ação ou efeito de pesquisar; busca indagação, inquirição, investigação; coleta e análise interpretativa de fatos relativos a um produto ou serviço capazes de influir na sua comercialização e na planificação de sua propaganda. Em suma, pesquisar é procurar respostas para as indagações propostas.

Segundo Gil (2007), pesquisa é definida como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. Ainda afirma que, a pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados.

A pesquisa é um conjunto de atividades orientadas para a busca de um determinado conhecimento (RUDIO, 2015). O autor afirma que, para a pesquisa receber a qualificação de científica, ela deve ser feita de modo sistematizado, utilizando para isto método próprio e técnicas específicas procurando um conhecimento que se refira à realidade empírica. Sendo assim, a metodologia é uma das importantes partes na pesquisa científica, uma vez que ela determina o rumo e os procedimentos que serão realizados para responder a um questionamento inicial.

González de Gómez (2000), afirma que a metodologia é “o início e orientação de um movimento de pensamento cujo esforço e intenção direcionam-se à produção de um novo conhecimento, num horizonte de possibilidades sociais e historicamente definidas”. Além disso, o autor afirma que a metodologia indica a direção e a modalidade das ações da pesquisa, além de estarem ancorados em um campo epistemológico e político que legitima as condições de produção do objeto da pesquisa. Esses métodos podem ter abordagem quantitativa ou qualitativa.

Caracterizada por explicitar a partir da análise de dados numéricos e quantificáveis, a pesquisa de carácter quantitativo tem como finalidade encontrar um critério de representatividade numérica que possibilite a afirmação dos conceitos que se pretende testar, sendo feitos a partir da definição de uma amostragem. Gunther (2003), pesquisador que utiliza esse método, defende que “a maneira de chegar a tal compreensão é por meio de explicações ou compreensões das relações entre variáveis” e que podem ser concebidas múltiplas atividades componentes do processo de pesquisa como ação social da construção de conhecimento.

Tendo seus estudos iniciais fundados na sociologia e na antropologia, a pesquisa de cunho qualitativo tem como característica a preocupação de entender e compreender os fenômenos a partir de uma perspectiva do sujeito da pesquisa (GODOY 2005). Em um levantamento histórico realizado por Augusto *et. al* (2013), a autora afirma que os primeiros

estudos que utilizaram o método qualitativo foram realizados entre os anos 1920 e 1930, no campo da sociologia na Escola de Chicago e no campo da antropologia em estudos realizados por Evans-Pritchard, Radcliffe-Brow e Malinowski. Porém, só nos anos 1970 é que o método qualitativo ganha força, onde se coloca como movimento de contraposição a concepção positivista da ciência que tinham como foco os fatos ou causas dos fenômenos sociais, sem levar em consideração os estados particulares dos indivíduos.

A pesquisa qualitativa tem como distinção a preocupação com o aprofundamento da compreensão do grupo social, organização etc. Não há nesse tipo de pesquisa a preocupação com a representatividade numérica. “Os pesquisadores que adotam a abordagem qualitativa opõem-se ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências” onde a pesquisa qualitativa tem possui como características:

As características da pesquisa qualitativa são: objetivação do fenômeno; hierarquização das ações de descrever, compreender, explicar, precisão das relações entre o global e o local em determinado fenômeno; observância das diferenças entre o mundo social e o mundo natural; respeito ao caráter interativo entre os objetivos buscados pelos investigadores, suas orientações teóricas e seus dados empíricos; busca de resultados os mais fidedignos possíveis; oposição ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

No que tange às pesquisas com taxonomias, a utilização da metodologia qualitativa é de grande valia, uma vez que possibilita a verificação da aplicabilidade das mesmas, além de permitir evoluções práticas acerca da teoria a respeito da construção das taxonomias. No ambiente corporativo, tais validações são de suma importância, já que podem demonstrar a aplicabilidade das mesmas em um campo altamente competitivo e permitindo a correção de imperfeições em modelos já existentes. A forma encontrada de se verificar e validar a *Proposição de Metodologia de Construção de Taxonomias*, definida por Aganette (2010), consiste em realizar estudos de caso em uma empresa privada com atuação em território nacional, onde tenha sido implantado um projeto de organização documental.

A escolha do método se justifica pelo fato que a partir desse método é possível fazer análises de formas mais detalhadas, avaliando o comportamento das ações na construção das taxonomias. O estudo de caso representa uma investigação empírica e trata-se de um método abrangente, com a lógica do planejamento, da coleta e da análise de dados. Pode incluir abordagens quantitativas e qualitativas de pesquisa. Além disso, sugere uma reflexão sobre o conjunto das questões de pesquisa, revisão da literatura e novas descobertas, originadas a partir das proposições teóricas. Estas proposições orientam a

coleta e análise de dados e contribuem para o entendimento da realidade, permitindo a análise partir de um referencial teórico estabelecido.

Por se tratar de uma técnica exploratória que, por meio de observação, permite a análise de determinados dados, o estudo de caso proposto pode colaborar na construção de taxonomias corporativas, através da análise de uma amostra de empresa atuante no mercado nacional. Desta forma, pode colaborar no sentido de consolidar as orientações para a construção das estruturas taxonômicas corporativas, bem como aplicar os critérios de qualidade definidos a partir das diferentes orientações. Este estudo de caso também se mostra como importante método a ser utilizado para validação e construção de taxonomias corporativas, uma vez que o mesmo pode permitir a observação de fenômenos e características das taxonomias corporativas, possibilitando a correção de modelos já existentes de construção e aplicação desses sistemas de recuperação da informação.

A pesquisa também se caracteriza como participativa. Segundo Gil (2007), "a pesquisa participante, assim como a pesquisa ação, caracteriza-se pela interação entre pesquisadores e membros das situações investigadas".

No sentido de aperfeiçoar a obtenção dos resultados esperados na presente pesquisa, será analisado o processo de construção de uma Taxonomia Corporativa já realizado em uma empresa privada com atuação em território nacional.

O processo de definição das empresas se deu a partir da análise dos clientes atendidos pela empresa Documentar Ltda., onde a Pesquisadora Maria Fernanda Mayer de Camargo atuou por cinco anos como Consultora de Gestão de Documentos e Informações. A partir dessa análise, foram selecionadas 03 (três) empresas privadas com atuação em território nacional que se destacam na estruturação de suas informações corporativas.

Foram encaminhadas solicitações de análises das taxonomias às empresas selecionadas e, após a aprovação das mesmas, definiu-se qual das três estruturas seria estudada na presente pesquisa. Os critérios adotados foram:

- Maior quantidade de termos no vocabulário controlado;
- Maior quantidade de categorias na estrutura taxonômica;
- Uso constante da taxonomia pelos funcionários da Instituição;
- Aperfeiçoamentos constantes da estrutura taxonômica;
- Auditorias constantes no uso das taxonomias.

Como estudo de caso a respeito da *Proposição de Metodologia de Construção de Taxonomias* definida por Aganette (2010), seguem as etapas que realizadas para a validação das mesmas:

- Etapa 01: Definição de uma empresa privada nacional a ser estudada, cujo desenvolvimento e aplicação de taxonomia corporativa tenham ocorrido e que os critérios de seleção estipulados na presente pesquisa foram atendidos;
- Etapa 02: Verificação e análise das metodologias utilizadas na empresa para construção e implantação da taxonomia corporativa. Esta etapa consistirá em entrevistas com os responsáveis pela construção das estruturas de taxonomias corporativas. As entrevistas serão realizadas a partir de um questionário padronizado, as questões serão elaboradas para as profissionais das empresas Documentar e Deten S.A. e também com questões específicas para a pesquisadora Elisangela Aganette. O roteiro das entrevistas busca identificar os pontos comuns executados para a construção das taxonomias corporativas em estudo;
- Etapa 03: Análise de documentos da empresa privada com atuação em território nacional referentes à elaboração e implantação das referidas taxonomias (caso haja), tais como: manual de manutenção e elaboração de taxonomia, procedimentos operacionais, etc.
- Etapa 04: Contraposição dos dados coletados pela observação das etapas de construção e implementação de taxonomias nas empresas privadas com as diretrizes definidas a partir da análise da *Proposição de Metodologia de Construção de Taxonomias* definida por Aganette (2010). Esta etapa consiste na identificação de semelhanças e diferenças nas etapas de construção de taxonomias corporativas;
- Etapa 05: Análise qualitativa dos dados gerais obtidos para detecção e possível correlação efetiva entre questões e variáveis, de modo a ser possível detalhar análises;
- Etapa 06: Identificar quais as etapas da *Proposição de Metodologia de Construção de Taxonomias* definida por Aganette (2010) foram contempladas nas análises e resultados obtidos.

4 COLETA DE DADOS

Para a análise e validação da *Proposição de Metodologia de Construção de Taxonomias* definida por Aganette (2010), foi escolhida a estrutura de taxonomia corporativa da empresa Deten Química S/A, que doravante será referida apenas como Deten. No presente capítulo encontram-se descritos os passos de construção da taxonomia corporativa da empresa Deten e a pesquisa de Aganette (2010).

4.1 Deten Química S/A

A Deten², instalada na cidade de Camaçari/Bahia, iniciou em 1981 a produção de LAB – Linear Alquil Benzeno, colocando o Brasil na era dos detergentes biodegradáveis. É responsável, desde então, pelo fornecimento de cerca de 95% do consumo da indústria brasileira de detergentes.

A Deten é uma empresa que tem seu capital controlado pela Cepsa Química, com 72% de participação, e pela Petrobras, com 28%. A empresa possui diversas certificações, sendo elas: ISO 9001 (desde 1993), ISO 14001 (desde 1998), OHSAS 18001 (desde 2007). Além disso, é Prêmio Excelência em segurança, higiene, saúde e meio ambiente, conferido pelo Comitê de Fomento Industrial de Camaçari.

Em 2012, foi a vencedora no Prêmio FIEB de Desempenho Ambiental, categoria Responsabilidade Socioambiental, com o projeto “Cheque Verde”, que é resultado dos valores arrecadados na venda de resíduos para reciclagem, dentre os quais sucata metálica e óleo lubrificante usado, e distribuído no ano seguinte às entidades beneficentes das comunidades vizinhas.

A Deten teve seu sistema de manutenção avaliado pelos auditores do IBP – Instituto Brasileiro de Petróleo, Gás e Biodiesel, tomando como base os requisitos da NR-13 e Portarias 349 e 351/2009 do Inmetro para certificação no SPIE. Não foi identificada qualquer inconformidade e, em seu parecer, os auditores recomendaram a certificação ao IBP. A certificação foi submetida à avaliação final pela Comissão de Certificação (ComCer), que analisou o relatório final dos auditores e aprovou a certificação do SPIE da Deten em 14/03/13.

2 Informações retiradas de: Deten. **Conheça a Deten**. 2016. Disponível em: <<http://www.deten.com.br/info/conheca-a-deten>>. Acesso em: 12 jul. 2016

4.1.1 Contexto da construção e aplicação da Taxonomia Corporativa³

No ano de 2006, a Deten contratou os serviços da empresa Documentar Ltda., que doravante será referida como Documentar, para o desenvolvimento de um Modelo Corporativo de Gestão de Documentos Eletrônicos e elaboração de uma taxonomia corporativa orientada por processos, em níveis macro. O objetivo da implantação de uma taxonomia corporativa na empresa é de prover à organização uma estrutura para classificar a informação de acordo com sua relevância e assuntos em comum, facilitando sua busca e localização.

A elaboração da taxonomia da Deten baseou-se na metodologia desenvolvida pela Documentar, denominada *GERIR – Gestão Integrada de Recursos Informacionais*. Esta metodologia possibilita a gestão integrada de Processos, Informação e Conhecimento da Organização, abrangendo acervos bibliográficos, arquivísticos e eletrônicos, que contenham texto, imagem, som e quaisquer informações pertinentes aos processos organizacionais. O detalhamento do percurso metodológico utilizado pela Documentar, encontram-se descritos nos próximos itens do Capítulo 4, juntamente com suas demais subdivisões.

O universo escolhido para a composição da estrutura taxonômica foi definido com base nos processos de negócio, ao invés de utilizar outros termos referentes às Unidades Organizacionais da Empresa ou assuntos componentes. A taxonomia refere-se a quatro processos gerenciados pela área SAD – Serviços Administrativos, sendo eles:

- Gestão de alimentação do trabalhador;
- Gestão de serviços de comunicação;
- Gestão de conservação e limpeza;
- Gestão de transporte do trabalhador.

A Deten, ao realizar a contratação de uma empresa especializada no gerenciamento de informações corporativas, teve como objetivo aperfeiçoar o arquivamento, aumentar a segurança, garantir a precisão e, principalmente, facilitar a recuperação dos documentos. Além disso, para a construção desta taxonomia foi considerado como premissa básica a utilização do software de organização e busca de documentos *Omnifind* desenvolvido pela IBM.

³ Para a construção do capítulo 4.1 e suas subdivisões, utilizou-se informações do “Modelo de taxonomia baseado na Metodologia GERIR – Anexo 4 – Versão 00 de setembro de 2006.

4.1.1.1 Metodologia de Construção de Taxonomia utilizada

O projeto de implantação do Modelo Corporativo de Gestão de Documentos Eletrônicos da Deten previa, inicialmente, a elaboração da taxonomia das unidades organizacionais da Instituição. Entretanto, durante a etapa inicial do projeto de levantamento das informações, ocorreu a mudança no foco da elaboração da estrutura taxonômica. A Taxonomia Corporativa passou a ser elaborada a partir dos processos de negócio da empresa, possibilitando uma visão integrada dos processos e fomentando o conhecimento sobre a dinâmica da organização.

Para a construção da taxonomia corporativa, foram consideradas primeiramente as categorias fundamentais da estrutura, localizadas no 1º nível e correspondentes às áreas de negócio da Deten. Posteriormente, foram categorizados termos a partir do 2º nível, correspondentes aos processos de negócio da Instituição. Os termos presentes no 1º nível da Taxonomia Corporativa foram distribuídos em oito categorias:

1. Gestão Empresarial
2. Gestão Administrativa
3. Gestão de Pessoas
4. Gestão Econômico-Financeira
5. Gestão Comercial
6. Gestão Industrial
7. Gestão de Suprimento
8. Gestão de SSHMA

Para a elaboração da taxonomia, foi considerado para detalhamento o seguinte ramo da estrutura corporativa:

2. Gestão Administrativa
 - 2.1 Administração de serviços
 - 2.2 Gestão de alimentação do trabalhador
 - 2.3 Gestão de serviços de comunicação
 - 2.4 Gestão de conservação e limpeza
 - 2.5 Gestão de transporte do trabalhador

A partir da definição da área escopo, foram realizados levantamentos documentais na área de Administração de Serviços, identificando nos processos

pertinentes ao departamento, os documentos a eles associados. Identificados os documentos, como suporte à estrutura taxonômica, foi elaborado a Tabela de Temporalidade Documental – TTD do departamento.

A Tabela de Temporalidade Documental – TTD, agrupa os documentos em dossiês documentais. Os dossiês são agrupamentos lógicos de todos os documentos sobre determinado assunto, independente do seu tipo. Identificados os dossiês de assunto, foram extraídos os termos utilizados na estrutura taxonômica, utilizando o princípio analítico-sintético para elaboração de taxonomias. É importante salientar que, foram classificadas todas as informações produzidas a partir da execução dos processos de negócio da Deten, bem como as informações recebidas dos fornecedores que dão suporte e/ou subsidiam sua execução.

A taxonomia foi baseada no encadeamento dos processos da organização, no agrupamento dos mesmos em áreas de negócio e na padronização dos documentos intrínsecos a eles, considerando a linguagem utilizada pelos usuários na execução de suas atividades e a interveniência entre os processos.

4.1.1.2 Estratégias para a construção taxonômica

Para a elaboração da estrutura taxonômica, foram adotadas estratégias de coleta de dados, estruturação e manutenção das informações. As ações realizadas foram:

- Identificação dos termos junto aos usuários da área, através de entrevistas;
- Compreensão da finalidade e produção dos documentos;
- Análise, junto aos usuários, da integração dos documentos e interseção entre os processos;
- Validação contínua das definições a serem adotadas, com os usuários do departamento;
- Atribuição de corresponsabilidade aos usuários: visando a garantia da organização dos arquivos eletrônicos, os colaboradores da Deten atualizavam diariamente os diretórios da rede corporativa, assegurando a integridade dos dossiês de assunto definidos na estrutura taxonômica.

4.1.1.3 Tecnologia aplicada à estrutura taxonômica

Para a construção da estrutura taxonômica, utilizou-se o software Omnifind, e a interface de gestão de taxonomia provida pelo software Schemalogic. As tecnologias mencionadas limitam potencialidades da taxonomia e restringem algumas de suas

funcionalidades. Os princípios destas tecnologias são complicadores no processo de gestão documental, tanto para o acervo eletrônico, quanto para o acervo físico no ambiente Deten, por existir limitação da linguagem utilizada (apenas existe o módulo em inglês).

Além disso, a equipe consultiva que executou o projeto de construção da taxonomia corporativa da Deten informa que, para uma futura avaliação da qualidade da taxonomia, deverá ser considerada a característica destas ferramentas para o estabelecimento de parâmetros de controle, considerando os princípios descritos nos documentos desenvolvidos para o mesmo.

4.1.1.4 Etapas de construção da estrutura taxonômica corporativa

4.1.1.4.1 Levantamento de conceitos

Esta etapa consistiu na coleta de dados referente aos processos de negócio da área Gestão Administrativa. Toda informação e suas respectivas especificidades que definiam o universo da informação foram levantadas, como insumo à elaboração da taxonomia corporativa. Este levantamento previu:

- Entrevistas aos usuários da área;
- Mapeamento e análise dos processos de negócio da área;
- Análise das estruturas de diretórios da rede corporativa;
- Listagem de sinônimos, siglas e acrônimos dos termos levantados;
- Levantamento de padrões de termos da área Gestão Administrativa;
- Identificação dos produtos elaborados pela área, como por exemplo, projetos e relatórios.

4.1.1.4.2 Escolha de termos

Após a etapa de levantamento, foram realizadas ações de escolha dos termos que compõem a estrutura taxonômica da Deten, que observaram:

- Equivalência: foram listadas todas as equivalências em português, siglas ou acrônimos e, em alguns casos, os termos equivalentes em outras línguas junto às definições pertinentes;
- Contexto: realização das definições dos termos e categorias baseados pelo contexto organizacional da Instituição;
- Uso corrente: foram adotados termos que são comuns de uso na área de Gestão Administrativa, refletindo o uso corrente dos mesmos.

A) Nomeação dos termos

Para a coerência entre os processos de construção da taxonomia, foram seguidos os seguintes princípios para nomeação dos termos:

- O vocabulário utilizado para a redação da terminologia foi padronizado segundo o idioma português do Brasil, ou seja, todo descritor pertencente à estrutura taxonômica foi padronizado seguindo as regras da língua portuguesa brasileira.
- Os termos utilizados designam os descritores por palavras ou grupos de palavras que representam, sem ambiguidade, conceitos utilizados na Deten.

B) Formas gramaticais:

As formas gramaticais utilizadas para a apresentação dos descritores da taxonomia foram:

- Os verbos expressos no infinitivo ou no particípio não foram adotados. As atividades foram representadas por substantivo ou gerúndio. Exemplo: Planejamento estratégico e não Planejar estratégia.
- Os descritores que iniciavam com advérbios somente foram utilizados quando precedidos de substantivos ou adjetivos significantes para o contexto. Exemplo: Planejamento estratégico.
- A forma gramatical dos descritores utilizados foram substantivos. Exemplo: Planejamento;
- Os adjetivos dissociados de seu substantivo não foram usados. Exemplo: Estratégia USE Planejamento Estratégico;
- As locuções utilizadas foram substantivadas, adjetivadas e preposicionadas, sendo utilizadas para representação de um único conceito. Exemplo: Comitê de Gestão;

C) Formas de Apresentação:

Quanto à forma de apresentação dos descritores da taxonomia, os princípios seguidos foram:

- As abreviaturas somente foram utilizadas como descritores quando eram conhecidas em âmbito nacional/internacional e não causavam dúvidas quanto ao

seu significado. Também foram realizadas remissivas para o nome por extenso. Exemplo: ISO.

- Termos em língua estrangeira somente foram utilizados se fossem muito conhecidos ou quando não existiram termos correspondentes em língua portuguesa. Exemplo: Controle de vouchers.
- Os termos foram utilizados com a primeira letra grafada em maiúscula. Exemplo: Controle de resíduos (termo composto por mais de uma palavra);
- Para as grafias variantes, foram realizadas pesquisas em dicionários oficiais (Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa), adotando a grafia onde foram encontradas as definições. Exemplo: Anteprojeto e Ante-projeto.
- Os termos foram grafados no singular, somente adotando o plural se o termo estivesse dicionarizado ou se fosse usualmente utilizado nesta forma. Exemplo: Serviços de telecomunicações.
- Os termos foram sempre escritos no masculino;
- Utilizaram-se algarismos arábicos para identificar os elementos numéricos, quando o descritor não iniciasse por números. Exemplo: Resíduos classe 2;
- Os descritores genéricos foram acompanhados de qualificadores, para identificação da intenção de uso do termo, tornando-o mais específico. Exemplo: para “Controle de satisfação”, referindo-se à alimentação, use “Controle de satisfação com alimentação”.

4.1.1.4.3 Definição de categorias

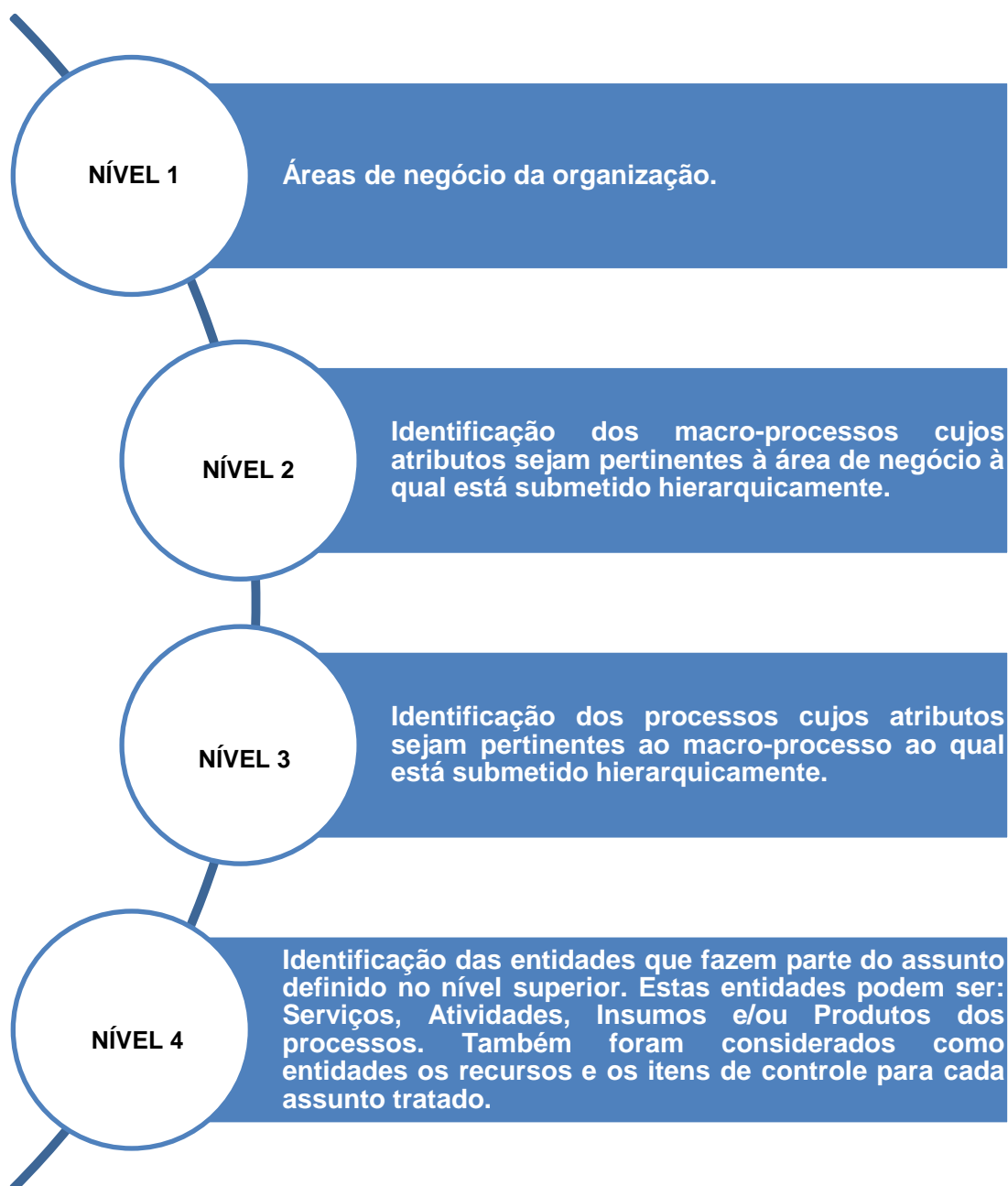
Para a definição das categorias da estrutura taxonômica, foram identificados os assuntos básicos pertinentes aos processos de negócio da área Gestão Administrativa da Deten. Além dos assuntos básicos, foram identificadas suas classes e subclasses logicamente, refletindo o conhecimento no contexto do negócio. Os princípios utilizados para a definição de categorias foram:

- Relevância dos termos, refletindo o propósito, escopo e processo;
- Definição das categorias fundamentais, a partir da natureza do assunto classificado;
- Diferenciação das categorias, distinguindo uma das outras com significados ou valores diferentes;
- Representação de qualidades permanentes do item que está sendo dividido;

- Homogeneidade na organização dos termos, não permitindo que conteúdo de uma categoria sobreponha a outra;
- Simplicidade na estruturação taxonômica;
- Escola de categorias que possibilitem a identificação das categorias subordinadas.

4.1.1.4.4 Ordem de citação de categorias

A ordem estabelecida para a estrutura taxonômica corporativa da Deten foi estabelecida pelo diagnóstico dos processos das áreas de negócio da empresa e pela terminologia adotada na concepção das informações pertinentes. A hierarquia estabelecida parte dos termos mais genéricos para os mais específicos, de acordo com os processos mapeados. A seguir, a hierarquia estabelecida:

Figura 3 - Princípios taxonômicos para hierarquização dos termos

Fonte: Manual de elaboração de Taxonomia Deten Química S.A.

Referente à estruturação a partir do quarto nível, os descritores foram inseridos de acordo com a necessidade dos usuários da Deten, partindo-se do pressuposto que, cada nível subsequente representa uma entidade relacionada ao nível imediatamente superior.

4.1.1.4.5 Verificação e validação da taxonomia

A etapa de verificação da estrutura taxonômica foi realizada pelos usuários da área de Gestão Administrativa, categoria a categoria, questionando a estrutura apresentada. A validação implicou na participação efetiva dos funcionários da Deten, avaliando sua eficácia na recuperação das informações e o uso diário da estrutura proposta.

4.1.1.5 Manutenção e gerenciamento

A etapa de manutenção e gerenciamento da Taxonomia da Deten não foi realizada, devido a não continuidade da implantação das mesmas na empresa. Mesmo assim, a equipe consultiva da Documentar determinou em sua metodologia as ações necessárias para a manutenção e gerenciamento da estrutura taxonômica desenvolvida. A seguir, apresentam-se as atividades que deveriam ser executadas para o gerenciamento da taxonomia corporativa da Deten:

4.1.1.5.1 Ações para manutenção

A manutenção da taxonomia corporativa deve:

1. Alocação de recursos orçamentários, de tempo e pessoal, limitando a participação das partes interessadas e representativas da Empresa;
 - a. Realização de controle de versões, ajustando e documentando o histórico de mudanças da estrutura taxonômica; definição periodicidade de revisões; e comunicação às áreas e empregados da Deten que demandaram as solicitações de alteração.
2. Definição de procedimentos para retroalimentação, em um ambiente onde os usuários possam propor melhorias à taxonomia (coleta, avaliação e implementação de sugestões);
3. Realização de auditorias do conteúdo e análise dos documentos, alterando e realizando alterações pertinentes que resultem em reclassificação dos termos descritores da taxonomia;
4. Análise e identificação de categorias com demasiados termos e categorias cuja quantidade de termos é mínima;
5. Promoção de mecanismos que permitam a revisão dos documentos não categorizados;

6. Revisão da taxonomia em balanço, qualidade da classificação, profundidade e quantidade de níveis hierárquicos;
7. Identificação de critérios para introdução e retirada de categorias e termos.

4.1.1.5.2 Ações de gerenciamento

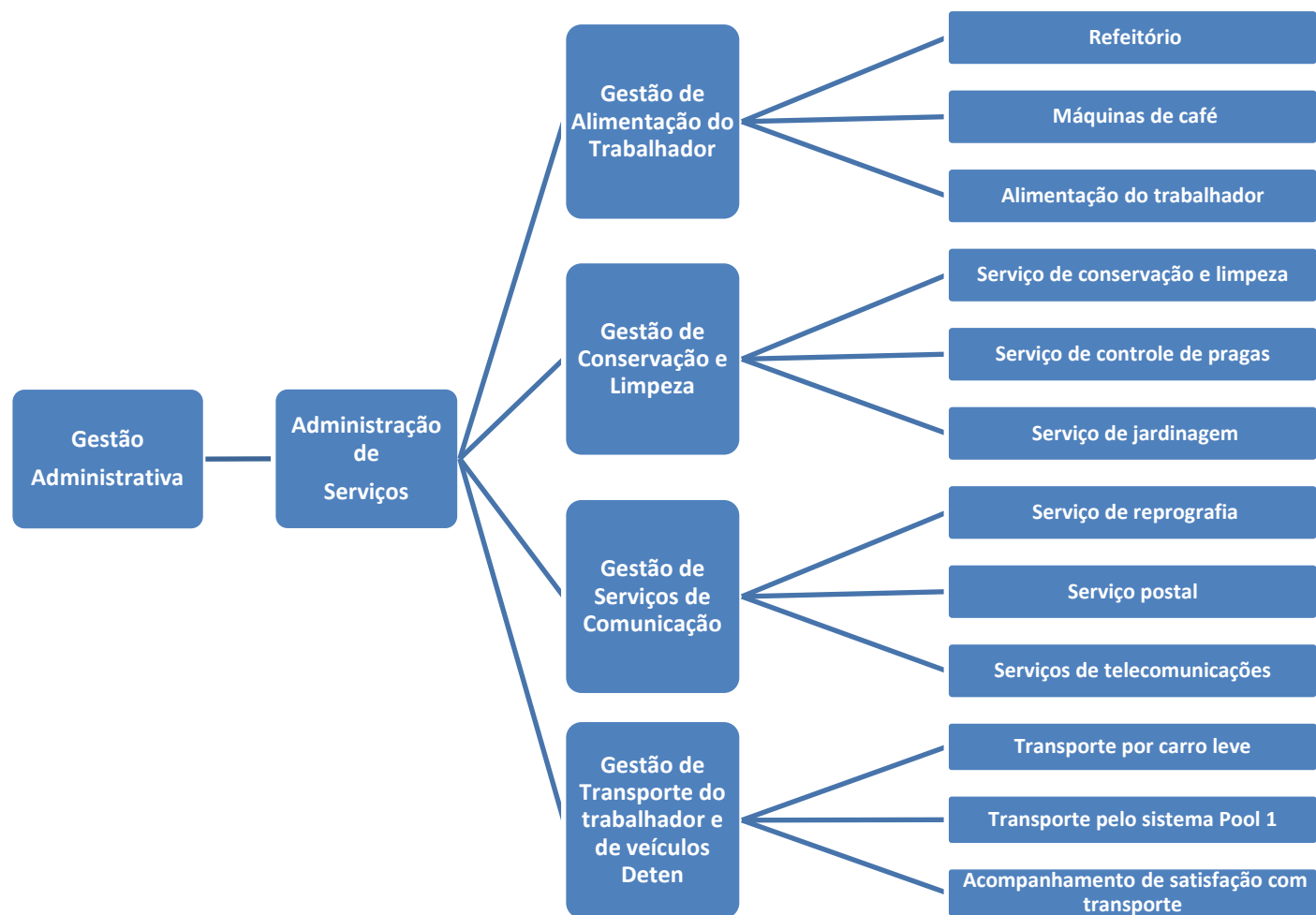
Referente ao gerenciamento, a criação de uma equipe responsável pelo gerenciamento e manutenção da taxonomia é fundamental, garantindo a adequação aos propósitos do negócio, que tendo como tarefas:

- a) Definição da estrutura taxonômica;
- b) Definição os papéis e responsabilidades;
- c) Definição da frequência de reuniões de análise das proposições de melhorias;
- d) Definição da condução dos trabalhos, registrado e comunicado aos interessados as ações de alterações da estrutura taxonômica.

4.1.1.6 Estrutura Taxonômica Gestão Administrativa⁴

⁴ O detalhamento da Estrutura Taxonômica da Gestão Administrativa da Deten Química S.A. encontra-se no Anexo A.

Figura 4 - Taxonomia Deten Química S.A .



Fonte: Manual de elaboração de Taxonomia Deten Química S.A.

4.2 Metodologia de Construção de Taxonomias Corporativas de Aganette

A pesquisa de Aganette (2010), foi um estudo exploratório descritivo que, adotando uma característica metodológica de levantamento e análise de conteúdo que buscou na literatura científica definições sobre taxonomias corporativas e as orientações para sua construção. Com o objetivo de analisar a literatura publicada sobre definições e métodos de taxonomias corporativas e com a finalidade de definir e conhecer os métodos de sua construção. A pesquisa ainda buscou identificar características presentes nas diferentes definições, apontando uma proposta de uma definição abrangente, identificando na literatura metodologias para a construção de taxonomias corporativas buscando a consolidação do conhecimento sobre o tema contribuindo para a solidificação de seu conceito na Ciência da Informação.

Como caráter exploratório a pesquisa apresenta conceitos preliminares, tendo como objetivo desenvolver hipóteses e proposições que poderão resultar em pesquisas complementares, já como pesquisa descritiva, os estudos de Aganette (2010) apresentam o panorama geral dos estudos em Taxonomias Corporativas e sua construção apresentando um mapeamento da área (Sampaio; Perin 2006).

Os procedimentos metodológicos utilizados para que a pesquisa de Aganette obtivesse consistência e validade científica foram a coleta e análise de conteúdo dos dados. A coleta de dados constituiu-se na busca e seleção de textos que obedecendo os critérios de idioma, exaustividade e pertinência, sendo recuperados materiais nos idiomas espanhol, inglês e português. Quando a exaustividade, todos os materiais encontrados foram analisados na pesquisa. Na escolha das bases de dados utilizadas, considerou-se o fato de disponibilizarem produção científica relevante nas áreas da Administração, Ciência da Informação e Ciência da Computação.

A análise de conteúdo dos dados foi dividida em duas seções, sendo que, a primeira corresponde a definição de taxonomias e a segunda à construção das mesmas. Os itens foram selecionados através da análise de conteúdo e elementos significativos do domínio. Também não houve delimitação de período cronológico.

Na seção 1, Aganette, utilizando de definições contidas em dicionários, textos e normas selecionados sobre taxonomias, são apresentados os fatores que constituíram a exploração e análise bibliográfica das definições. A partir de buscas realizadas em bases de dados de artigos científicos, Portal Capes, biblioteca digital Citeseer e o Google Acadêmico, utilizando termos como “taxonomia”, “taxionomia”, “taxonomias”, “taxionomias” foram recuperados 30 artigos e materiais bibliográficos que tratam “de material empírico extraído

de literatura publicada versando sobre a temática focalizada e proveniente de vários contextos disciplinares e organizacionais” (Aganette 2010) e que abrangem o período de publicação dos anos 1970 aos 2000.

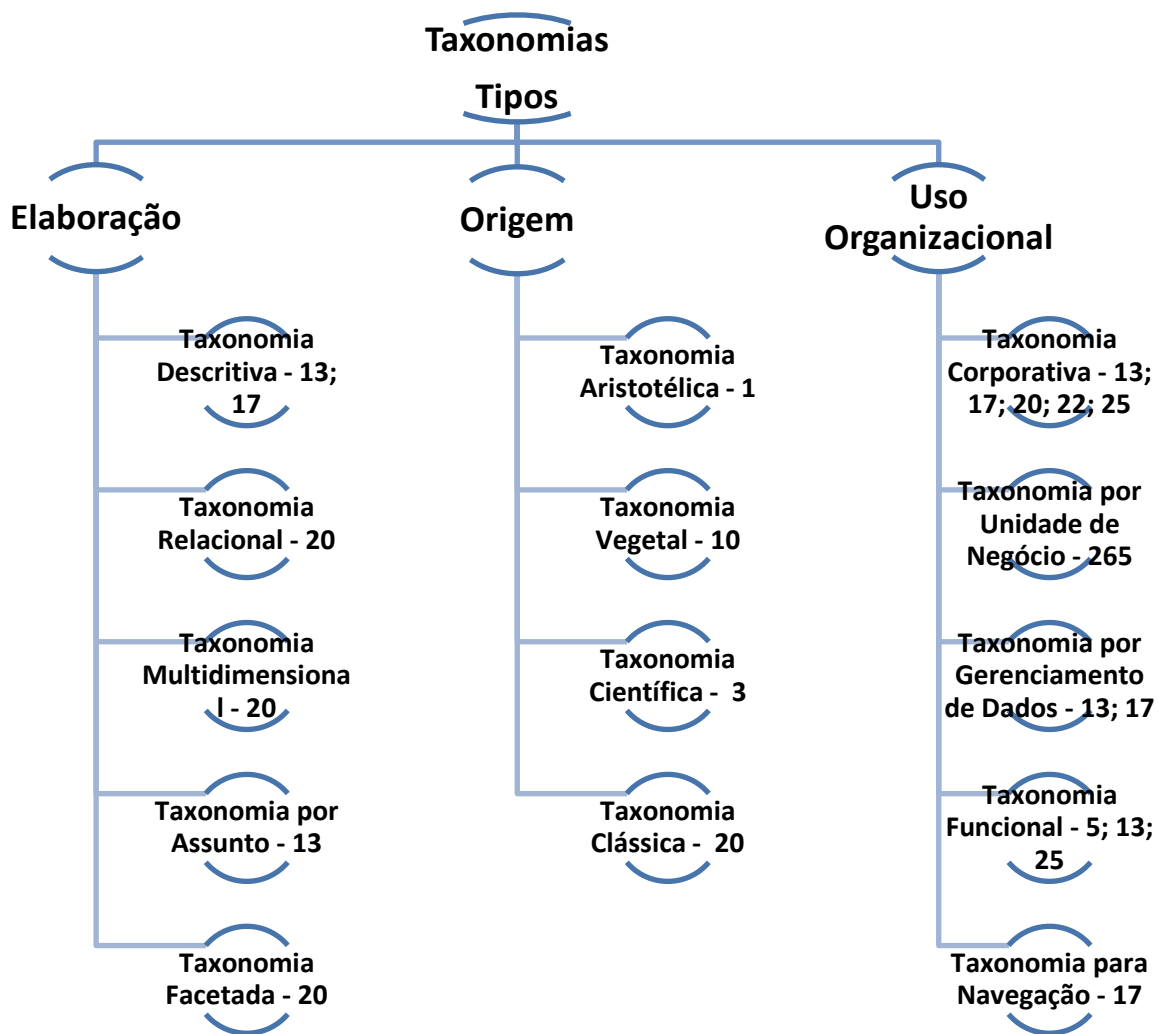
Para atender os objetivos da pesquisa, a autora, com a finalidade de isolar elementos constitutivos, buscou nos textos o entendimento semântico do termo taxonomia, analisando definições do referido termo e também de taxonomia corporativa. Para atingir esse objetivo, a seção de exploração e análise bibliográfica das definições apresentou três atividades, sendo elas:

- Atividade 1: extração dos textos as definições sobre taxonomias utilizando o método analítico sintético de Alvarenga, 1993 e Moreira, 2003, com o auxílio de uma ferramenta do Office 2007 da Microsoft – Índice Automático.
- Atividade 2: análise das definições sobre taxonomias, levando em consideração as suas características representativas observando as categorias: essência; uso, aplicação e finalidade; tipo⁵.
- Atividade 3: organização em mapas conceituais das características segundo as categorias acima especificadas.

Ao fim dessa seção, foram analisadas as 30 definições, delas foram identificadas e extraídas 110 semânticos. Os resultados foram apresentados pela autora por meio de mapas conceituais. Para o tipo de taxonomias, ela apresenta:

⁵ “Verificou-se que essa primeira subdivisão ainda não havia sido suficiente para a caracterização do objeto. Assim a categoria essência se desdobrou nas subcategorias: atributo que consiste em caracterizar aquilo que é próprio da taxonomia; classificação que versa em talvez uma das mais representativas características das taxonomias; estrutura que demarca as várias propriedades estruturais da taxonomia e a terminologia, que compreende nesse contexto as variadas formas de se representar os conceitos sobre a temática. Já a categoria uso, aplicação e finalidades se desdobraram em: potencialidades, que se justifica por todas as possibilidades apresentadas e facilitadas por meio das taxonomias; gestão da informação, por tratar de um instrumento que auxilia em suas várias interfaces e possibilidades e, finalmente, a categoria tipos que ainda se subdivide em: elaboração, especificando algumas das formas de taxonomia, no que se refere a sua forma de construção; origem com intuito de se falar um pouco dos tipos de taxonomias existentes e uso organizacional referenciando as taxonomias utilizadas atualmente na esfera corporativa.” (AGANETTE, 2010)

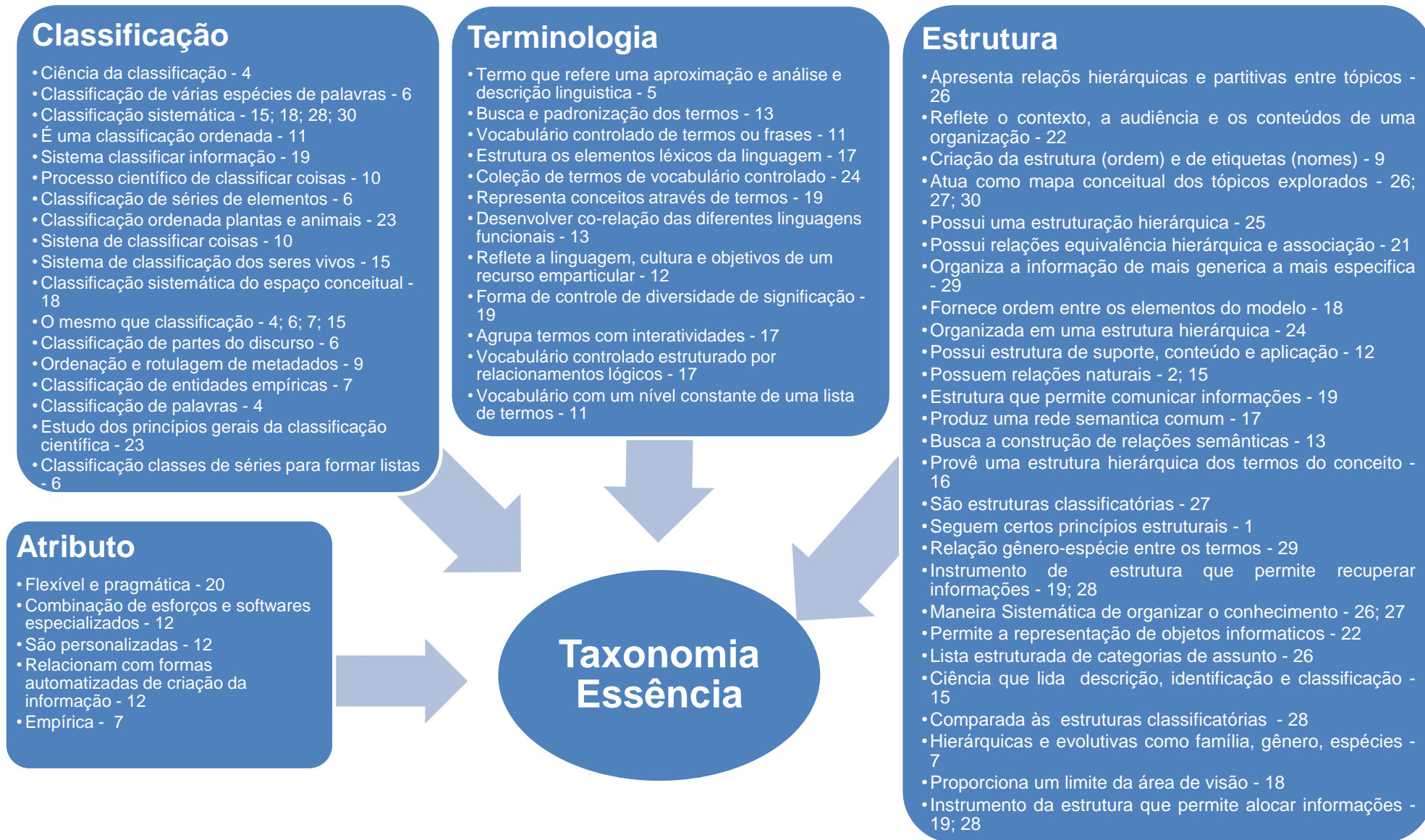
Figura 5 - Tipos de Taxonomia



Fonte: AGANETTE, 2010

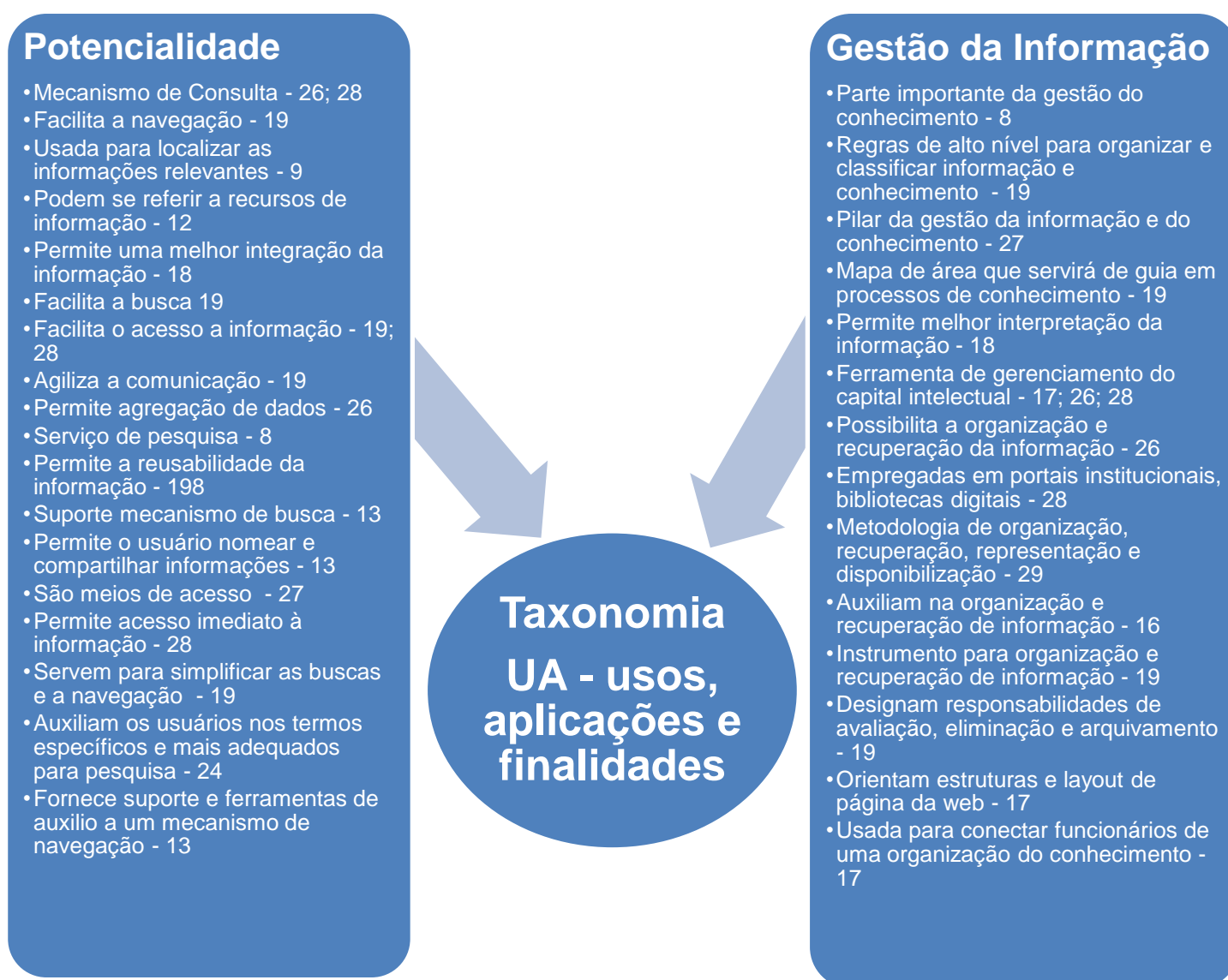
Para possibilitar a visão da essência da taxonomia, a autora apresenta:

Figura 6 - Taxonomia: usos, aplicações e finalidades.



Para as unidades de significação – Usos, Aplicações e Finalidades que possibilitam uma visão estruturada da taxonomia de acordo com suas subcategorias potencialidades e gestão da informação, a autora apresenta o seguinte mapa conceitual:

Figura 7 - Mapa Conceitual dos Usos, Aplicações e Finalidades da Taxonomia



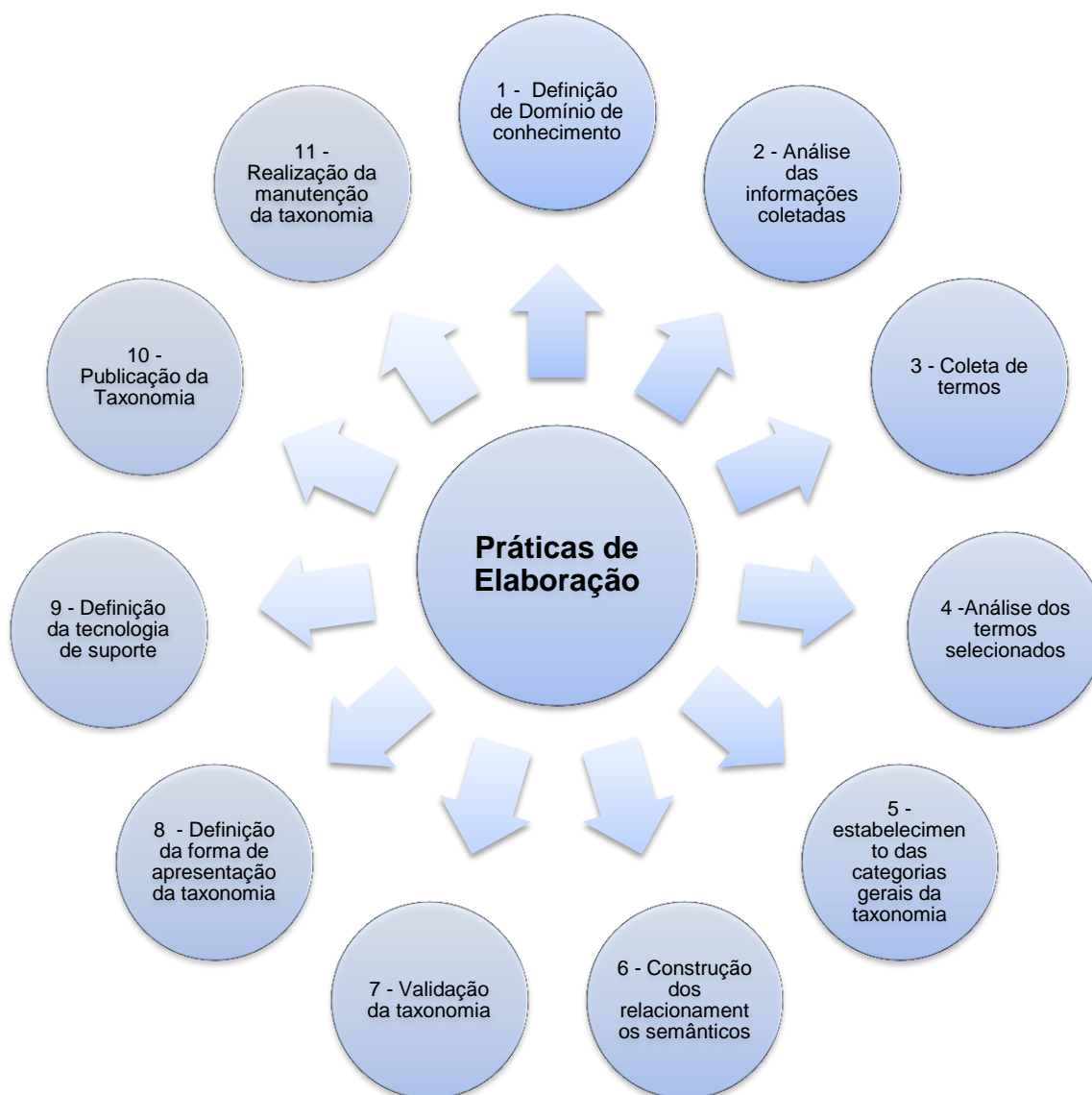
Sobre as etapas da construção de taxonomias a Seção 2 apresentou as atividades:

- Identificação, seleção e análise do material bibliográfico que contemplasse como temática metodologias para construção e implementação de taxonomias corporativas utilizando bases de dados de artigos científicos, Portal Capes, biblioteca digital Citeseer e o Google Acadêmico. Na estratégia de busca os termos utilizados foram: “metodologia”, ‘pratica de construção de taxonomia’, ‘taxonomia corporativa’, ‘taxonomia’, ‘taxionomia’;
- Extração dos textos selecionados as etapas de construção de taxonomias corporativas utilizadas, com suas respectivas definições;
- Análise das referidas etapas de construção de taxonomias para verificar se há coincidência de informações, criando grupos ou categorias;
- Organização das etapas por categorias e relacioná-las aos seus respectivos textos, verificando a incidência de etapas iguais ou equivalentes e diferentes, nos textos analisados;
- Representação, por meio de um mapa conceitual, das práticas de construção e implementação de taxonomias corporativas, utilizando-se os dados levantados.

Como resultado da atividade 2, Aganette (2010) obteve 11 métodos de construção de taxonomias encontrados na literatura, em seus estudos a autora ainda apresentou uma análise dos dos materiais recuperados apresentando as etapas para a construção de taxonomias corporativas.

Aganette procurou, por meio da utilização e aplicação da “matriz de práticas de elaboração de taxonomias corporativas”, comparar as práticas e metodologias na elaboração de taxonomias encontradas na literatura científica, onde observou semelhanças e diferenças, e foi a partir dessa matriz que, elaborou a proposta de construção de taxonomias envolvendo todas as etapas dos trabalhos analisados. A figura 5, mapa conceitual das práticas de construção de taxonomias corporativas, apresenta uma síntese da análise das 11 etapas das 11 práticas de elaboração de taxonomias identificadas na literatura:

Figura 8 - Mapa Conceitual das Práticas de Construção de Taxonomias Corporativas



Fonte: AGANETTE, 2010.

Quanto a incidência de cada etapa, os resultados apresentados pela autora são:

1. Definição do domínio de conhecimento: 3 (três vezes);
2. Análise das informações coletadas: 3 (três vezes);
3. Coleta dos termos: 13 (treze vezes);
4. Análise dos termos selecionados: 3 (três vezes);
5. Estabelecimento das categorias gerais da taxonomia: 7 (sete vezes);
6. Construção dos relacionamentos semânticos: 3 (três vezes);
7. Validação da taxonomia: 18 (dezoito vezes);

8. Definição da forma de apresentação da taxonomia: 01(uma vez);
9. Definição da tecnologia de suporte: 02 (duas vezes);
10. Publicação da Taxonomia: 02 (duas vezes);
11. Realização de Manutenção na taxonomia: 06 (seis vezes)

4.2.1 Etapas de Construção de Taxonomias Corporativas de Aganette

Após as análises dos dados, Aganette apresenta as etapas de construção de taxonomias:

1. Definição do domínio de conhecimento: Constitui-se em uma etapa de conhecimento do ambiente onde será implantada a taxonomia.
2. Análise das informações: coletadas: Análise, pesquisa e referência das informações levantadas, para extração dos termos e conceitos que comporão a taxonomia.
3. Coleta dos termos: Coleta dos termos e sua inclusão nas categorias tanto gerais quanto específicas da taxonomia;
4. Análise dos termos selecionados: A análise dos termos dependerá do domínio do conhecimento ao qual a taxonomia irá representar – quanto mais particularizado for o domínio, mais característicos serão os termos utilizados, e demandará maior especificação no que diz respeito à etapa de análise dos termos, que está diretamente ligada com as etapas de estabelecimento dos relacionamentos semânticos e o controle da diversidade de significação e categorização da taxonomia. Verificar a existência de taxonomia, vocabulários controlados e esquemas de classificação existentes.
5. Estabelecimento das categorias gerais de taxonomia: Estabelecimento e definição das categorias gerais, considerando termos polissêmicos de uma mesma categoria, por meio de um trabalho cooperativo, evidenciando a necessidade de essas categorias serem realmente significativas para o grupo, assim é imprescindível o conhecimento da área, pelo responsável pela elaboração da taxonomia.
6. Construção dos relacionamentos semânticos: A partir dos termos definidos e das categorias estabelecidas, é possível se estabelecer os relacionamentos entre os mesmos, por meio dos seus significados. Assim são feitos os agrupamentos de termos.

7. Validação da taxonomia: Consiste na aplicação, validação e teste da taxonomia, com base na discussão sobre os termos, classificação e hierárquica, para se chegar a uma taxonomia representativa, evidenciando que a taxonomia atuará como um instrumento tanto de representação quanto e recuperação da informação. Fazem-se necessários testes de busca juntamente com a avaliação dos termos.
8. Definição da forma de apresentação da taxonomia: Etapa que consiste em definir as categorias pela consulta às preferências quanto ao formato para navegação e classificação pelos usuários;
9. Definição da tecnologia de suporte: A tecnologia será suporte da taxonomia, implementando todas as suas funcionalidades, intermediando a relação entre a taxonomia e o usuário.
10. Publicação da taxonomia: A publicação consiste na real aplicação e disponibilização da taxonomia aos usuários.
11. Realização de Manutenção na taxonomia: Consiste como a própria etapa diz, em dar manutenção na taxonomia criada, uma vez que se trata de uma estrutura “viva” de informações, em constante mudança, características da própria informação, que para ter validade, necessita de também constante manutenção.

5 INVESTIGAÇÃO SOBRE AS ETAPAS DE CONSTRUÇÃO DE TAXONOMIAS CORPORATIVAS

Com intuito de validar as etapas da *Proposição de Metodologia de Construção de Taxonomias* propostas por Aganette (2010), foram realizadas entrevistas padronizadas, baseadas a partir de um questionário, com duas profissionais envolvidas no processo de implantação de Taxonomias elaborado pela Documentar para a Deten e uma entrevista com a pesquisadora Elisangela Aganette também realizada a partir de um questionário.

Para as profissionais das empresas Deten e Documentar, os questionários tinham como objetivo identificar:

- O perfil do entrevistado;
- Quais foram os motivos que levaram a Deten a construir e implantar uma estrutura de taxonomia corporativa;
- Como foi a concepção do projeto e sua execução;
- Quais foram às etapas e técnicas utilizadas para a construção da taxonomia corporativa na Empresa;
- Como foi a implantação e utilização da taxonomia corporativa na Deten;
- As ações realizadas para a manutenção da taxonomia corporativa da Deten.

Para a pesquisadora Elisangela Aganette, o questionário tinha como objetivo identificar:

- O perfil do entrevistado;
- O evento motivador para a realização de pesquisa sobre taxonomias corporativas;
- A influência e importância no tratamento da informação em Empresas;
- As etapas essenciais para a estruturação de taxonomias corporativas;
- O uso, influência e importância de pesquisas sobre taxonomias corporativas.

5.1 Perfil dos Entrevistados

5.1.1 Profissional Deten Química S.A.

Inserida no setor de Coordenação de Gestão da Informação, a Analista de Informação, Naira Maria Peixoto Almeida, esteve no Projeto de Elaboração do Modelo de

Gestão de Recursos Eletrônicos da Deten desde seu início. Para ela, o projeto se justifica pelo valor de suma importância que a informação possui na organização.

Anteriormente ao projeto, os processos de informação, construção do conhecimento e organização da informação da OC estavam descentralizadas nas áreas, algo que ela percebe desde que foi inserida no quadro de colaboradores de instituição. Atualmente o fluxo de informações na organização Deten funciona da seguinte forma: As áreas organizam suas informações que cumprem o ciclo de vida definido na TTD e depois são enviadas para o Centro de Documentação e Informação (CDI).

O evento motivador para iniciar o projeto de construção de Taxonomia Corporativa se deu após a implantação do processo de gestão documental. O projeto foi resultado do diagnóstico situacional que evidenciou a falta de um planejamento para tratamento da informação existente na empresa e dentre as alternativas levantadas destaca-se um mapeamento de todos os itens documentais existentes nas áreas da empresa.

Depois de verificar que o uso e implementação de uma Taxonomia Corporativa poderiam auxiliar no processo de organização da informação, partiu-se para a execução de estratégias que seriam apresentadas à diretoria da empresa para justificar o investimento no projeto. Nesse aspecto, foi destacado que a estruturação da documentação da empresa abrange aspectos de informativa, legislativa e história e o pronto atendimento quando necessário, além, do acesso simultâneo da mesma informação.

O estado da organização da informação na Deten no início do projeto era desestruturado e com documentos duplicados. Para a realização do projeto houve a contratação de uma empresa especializada em Gestão Documental. A estruturação do projeto para a construção das taxonomias se deu a partir do levantamento dos itens documentais, identificação dos mesmos e construção da TTD das áreas.

Durante o processo de construção da Taxonomia Corporativa, todos os colaboradores foram consultados, e o trabalho em equipe foi de grande importância. Após a construção, utilizou-se como estratégia de divulgação interna a apresentação à diretoria, em reunião específica, e aos empregados, em apresentação geral realizada no auditório da empresa. As taxonomias foram recebidas como de custo benefício e ganho com a pronta recuperação da informação.

Percebe-se que, antes da implantação das taxonomias corporativas, a documentação estava espalhada entre as áreas e a recuperação era muito lenta. Após a implantação em base de testes, houve uma nova estruturação e a recuperação passou a ser de rápida à imediata. E, mesmo sendo implantada em apenas alguns setores da organização, já é possível verificar o aumento da eficiência na recuperação da informação.

Mesmo não enfrentando grandes desafios de tomadas de decisões, uma vez que o projeto conseguiu cumprir todas as etapas planejadas dentro do cronograma proposto, Naira Almeida aponta que, os processos decisórios estiveram presentes durante todo o ciclo de trabalho, o que julga importante. Ela também destaca a contribuição e apoio dos diretores o projeto.

Avaliando o processo de implantação das taxonomias corporativas na OC desde o início das atividades do projeto, a entrevistada afirma que houve um grande ganho na estruturação e localização da informação, além da gestão do ciclo de vida documental. E que, mesmo ainda não havendo uma avaliação efetiva das taxonomias, ela acredita que foi a melhor alternativa escolhida, sendo um processo que recomenda às empresas que necessitam da organização e gestão da informação, pela importância que a estruturação documental tem para o sucesso empresarial, independentemente do tamanho da empresa.

5.1.2 Profissional Documentar Ltda.

Inserida no setor de Gerência de Operações, a Consultora de Informação, Ana Paula Barbosa Soares de Vasconcelos, esteve no Projeto de Elaboração do Modelo de Gestão de Recursos Eletrônicos da Deten entre os anos 2005 e 2006. Nesse período, ela participou da idealização do projeto, construção da taxonomia corporativa e da implementação da taxonomia (base de testes).

Para a realização desses processos, a profissional percebeu o valor que a informação exerce na empresa e o quanto é vital para o seu funcionamento. Sobre os processos de informação e construção do conhecimento na Deten, Ana Paula afirma que, embora os processos fossem muito bem procedimentados e documentados, eles ainda eram centralizados em pessoas, e os colaboradores da organização detinham o conhecimento, mas esse não estava representado nem disponível. O foco do projeto de implantação das taxonomias corporativas foi de retirar o poder de informação existente, apenas nos colaboradores para a OC. Ela ilustra essa informação afirmando que, alguns colaboradores realizavam suas tarefas com o conhecimento tácito. Para a profissional, a recuperação da informação na Deten é de vital valor para o funcionamento da empresa, ainda mais por ser uma empresa petroquímica sujeita a fiscalização altamente controlada pelos órgãos reguladores.

O início dos trabalhos na OC foi auxiliado por um plano de Gestão Documental⁶ já em vigor na instituição, por sinal muito bem estruturado. Os fluxos de informação na organização eram pessoais, informais e não corporativos. E o evento motivador para a construção de taxonomias corporativas para a Deten se deu pela ausência da visão corporativa do negócio. Havia a necessidade da extração do conhecimento que circulava na OC, tornando as informações acessíveis a todos os que dela necessitassem.

Para a realização do projeto, foi realizado um diagnóstico situacional⁷ que apresentou a redundância de informações, a existência de silos informacionais e a dificuldade de recuperar a informação com precisão. Após o resultado do diagnóstico, a diretoria e a equipe consultiva da Documentar apresentaram à diretoria e à equipe da Deten o diagnóstico situacional. Nesta apresentação, foi definida a estratégia adotada pela Deten para a construção da taxonomia corporativa.

Para a construção das taxonomias corporativas, a equipe formada na Documentar foi: uma *Responsável Técnica, gerente do projeto, uma Coordenadora Técnica, um Consultor de Gestão de Registros Informacionais, dois Consultores de Processos, um Consultor de Taxonomia, duas Profissionais de Taxonomia, um Consultor de Tecnologia de Informação e um Consultor de Tecnologia de Informação*. Da empresa Deten juntou-se a equipe consultiva, os colaboradores das áreas administrativas.

No início dos trabalhos, verificou-se que a organização não seria um grande desafio, já que o plano de Gestão Documental já era vigente na OC, porém, a informação estava setorizada. Se um departamento necessitasse de uma informação, havia a necessidade de deslocamento entre departamentos e a solicitação deveria ser realizada a pessoas específicas.

Para a elaboração das taxonomias corporativas, requeria-se não somente o levantamento dos termos em si, mas a observação de regras para a criação de linguagens documentárias que dariam consistência e precisão à taxonomia observando o levantamento de conceitos, a escolha dos termos, a definição das categorias, a ordem de citação das categorias e a verificação e validação da taxonomia.

6 Conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, tramitação uso, avaliação e avaliação arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento. Também chamado administração de documentos (DICIONÁRIO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2005).

7 Refere que o objetivo inicial do diagnóstico de situação é construir um mapa cognitivo sobre uma determinada situação-problema, fazendo um modelo descritivo da realidade complexa, para que, em momento posterior, sejam elaboradas políticas voltadas para fazer as modificações necessárias para melhoria dos serviços. (MATUS apud AVILA, 2012)

Tratando de um vocabulário controlado, a atenção dada para a escolha dos termos foi grande para evitar e eliminar ambiguidades e redundâncias observando a equivalência, o contexto e o uso corrente de um termo.

A validação das taxonomias corporativas construídas se deu em duas esferas: Taxonomia – macro: validada junto à diretoria e Taxonomia – micro: validada com os especialistas. Sobre os processos de recuperação da informação, a entrevistada afirma que antes, a recuperação era centrada com o colaborador, e depois da implantação das taxonomias corporativas não houve a implementação para uso, mas que a base de dados de testes funcionou muito bem, porém, não pode ser evidenciado no seu uso diário.

A entrevistada finaliza afirmando que, muito foi investido na construção das taxonomias corporativas e no vocabulário controlado, pois não havia uma ferramenta associada e que ainda não é possível avaliar os reflexos da sua eficiência, avaliando apenas a base de dados teste.

5.1.3 Pesquisadora Elisangela Aganette

Elisangela Cristina Aganette possui Doutorado em Ciência da Informação (UFMG-2015), mestrado em Ciências da Informação (UFMG-2010), Especialização em Gestão da Informação e do Conhecimento (CEFET-2008) e Graduação em Biblioteconomia (UFMG-2005). Atua há 12 anos no mercado como consultora na área de organização e recuperação de informação, gestão documental, representação do conhecimento, taxonomias, ontologias e arquivística. É pesquisadora integrante do Grupo de Pesquisa e Desenvolvimento CEMIG 507, é professora Adjunta do Departamento de Organização e Tratamento da Informação da Escola de Ciência da Informação da UFMG, e tem interesses nas áreas de Organização e Uso da Informação, com ênfase em estudos de metadados, linguagens de indexação, sistemas de classificação, relacionamentos semânticos, processos de indexação e análise de assunto, sistemas de representação da informação, estudos de comportamento informacional e sistemas de recuperação da informação.

Motivada pela prática profissional como consultora na área de construção de taxonomias e, especificamente, pela ausência de métodos padronizados para construção de taxonomias corporativas, iniciou no mestrado estudos sobre o assunto. Enxergando o uso da informação e do conhecimento nos processos de negócio e nas ações estratégicas das organizações, a pesquisadora acredita que não há organização ou unidade de informação que não demande ou gere informações. E isso evidencia a importância da informação e do conhecimento para que as mesmas atinjam seus objetivos estratégicos.

Para Elisangela Aganette, a organização da informação é o caminho para solucionar os problemas informacionais das OC's e afirma que os grandes problemas informacionais que as OC's enfrentam consistem no fato de a informação existir, mas não saberem como ou onde a encontrar. Dessa forma, inviabilizando ou dificultando a recuperação e o acesso às mesmas. Isso gera retrabalho e perda de tempo. Para a pesquisadora, não há outro caminho para solucionar tal problema, a não ser por meio da organização e estruturação das informações. Aganette afirma que a implantação de taxonomias pode ser realizada em qualquer organização, independentemente do seu tamanho ou faturamento.

Das habilidades mínimas necessárias para um profissional da informação atuar com a organização de informações corporativas, Aganette pontua: entendimento de processos, habilidade para realizar entrevistas e extrair informações estratégicas, ser pró ativo, ter conhecimentos de mapeamento e modelagem de processos, facilidade de comunicação e sintetização e de consolidação das informações.

As onze etapas propostas pela autora para construção de taxonomias corporativas, foram definidas por meio de análise, junção e eliminação de etapas de aproximadamente 50 metodologias propostas por autores da área. Em seguida, com a junção das etapas de construção utilizadas pela pesquisadora na prática, obtiveram-se as seguintes etapas:

1. Definição do domínio de conhecimento;
2. Análise das informações coletadas;
3. Coleta dos termos
4. Análise dos termos selecionados;
5. Estabelecimento das categorias gerais de taxonomia;
6. Construção dos relacionamentos semânticos;
7. Validação da taxonomia;
8. Definição da forma de apresentação da taxonomia;
9. Definição da tecnologia de suporte;
10. Publicação da taxonomia;
11. Realização de Manutenção na taxonomia.

Segundo a pesquisadora, durante o processo de construção de taxonomias corporativas, algumas etapas apresentam um maior grau de dificuldade, sendo elas:

- Análise das informações coletadas: ausência de processos e informações consolidadas. Dificuldade de levantar dados;

- Validação da taxonomia: equipes descentralizadas, desconhecimento do projeto, falta de consenso entre os envolvidos;
- Definição da tecnologia de suporte: valor das tecnologias e indefinição dos gestores no momento da compra.

Sendo as taxonomias corporativas um assunto pouco pesquisado na CI, é percebida a importância tanto para as empresas quanto para a área de organização da informação. Elisângela afirma que há uma crescente preocupação das organizações com o conhecimento e como esse é orientado aos processos de negócio e suas respectivas atividades, e conseqüentemente com a organização das informações. Para auxiliar nessa questão, existem as taxonomias corporativas, cujo objetivo está em hierarquizar as informações, do geral ao específico.

As taxonomias corporativas têm sido consideradas como um dos pilares da gestão da informação e do conhecimento nas organizações, uma vez que reduz a perda de tempo na busca por informações e proporciona melhor seleção do termo de busca. A taxonomia corporativa é uma hierarquia das categorias utilizadas para classificação de informações, como forma de representar as informações disponíveis na organização, permitindo que diferentes setores da organização, visualizem e acessem as informações pertinentes e necessárias aos seus processos e atividades. Tais características indicam um futuro promissor para as mesmas.

Na construção das taxonomias corporativas, além de conhecimento sobre organização e recuperação da informação são necessários outros conhecimentos. Como o profissional da informação pode preparar para implementação de projetos que envolvam tais escopos?

Quanto à importância e necessidade da participação dos profissionais usuários e geradores de informação das empresas no processo de construção de taxonomias corporativas, Elisângela afirma que é de extrema importância o envolvimento e participação ativa desses indivíduos, uma vez que são eles executores ou gestores dos processos que serão representados pela taxonomia e, ainda, são eles que, além de validar a taxonomia, darão manutenção na mesma.

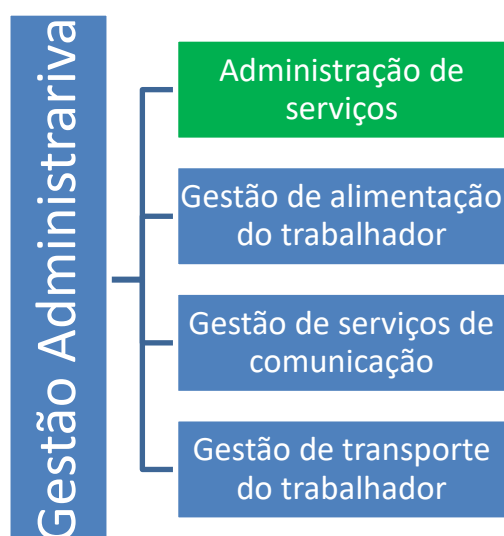
5.2 Comparações entre as etapas de construção de Taxonomias Corporativas da Deten e a Proposição de Metodologia de Construção de Taxonomias Corporativas de Aganette

Para a análise das etapas de Construção de Taxonomias, foram separados onze tópicos, conforme a Proposição de Metodologia de Construção de Taxonomias Corporativas de Aganette (2010). Nos tópicos a seguir, foram analisadas as ações que ocorreram nas etapas de construção de taxonomias da Deten.

5.2.1 Definição do domínio de conhecimento

Aganette (2010) define que o domínio de conhecimento é caracterizado como a primeira etapa a ser cumprida na construção de taxonomias corporativas. A taxonomia da Deten demonstra que a área do conhecimento abordada para a sua elaboração foi determinada, sendo definida a área de *Gestão Administrativa*, conforme figura 08:

Figura 9 - Ramos da Estrutura Corporativa da área de Gestão Administrativa da Deten



Fonte: Manual de elaboração de Taxonomia Deten Química S.A.

Referente à etapa “Definição do domínio de conhecimento”, analisou-se que:

Característica da etapa:	Constitui-se em uma etapa de conhecimento do ambiente onde será implantada a taxonomia.
Etapa realizada na Deten?	(X) Sim () Não
Características da realização:	O projeto piloto da taxonomia da Deten demonstra que a área do conhecimento abordada para a sua elaboração foi determinada, sendo definida a área de <i>Gestão Administrativa</i> , conforme figura 08.

Tabela 1 - Análise etapa 01 - Definição do domínio de conhecimento

5.2.2 Análise das informações coletadas

Esta etapa, segundo Aganette (2010), prevê a análise, pesquisa e referência das informações levantadas no determinado domínio de conhecimento, objetivando a extração dos termos e conceitos que comporão a taxonomia. Na Deten, esta etapa foi realizada através de entrevistas com os especialistas das áreas da Empresa, análise de instrumento de Gestão Documental (Tabela de Temporalidade) e levantamentos documentais (físicos e eletrônicos).

Referente à etapa “Análise das informações coletadas”, analisou-se que:

Característica da etapa:	Análise, pesquisa e referência das informações levantadas, para extração dos termos e conceitos que comporão a taxonomia.
Etapa realizada na Deten?	(X) Sim () Não
Características da realização:	Foram realizadas entrevistas com os especialistas das áreas da organização além da análise da TTD e levantamento de documentação.

Tabela 2 - Análise etapa 02 - Análise das informações coletadas

5.2.3 Coleta dos termos

No processo de construção das taxonomias da Deten, a etapa de coleta dos termos foi realizada através das entrevistas com os especialistas das áreas administrativas.

Nesta etapa, foram selecionados os principais termos (específicos e gerais) que poderiam compor a estrutura taxonômica da Deten.

Referente à etapa “*Coleta dos termos*” analisou-se que:

Característica da etapa:	Coleta dos termos e sua inclusão nas categorias tanto gerais quanto específicas da taxonomia.
Etapa realizada na Deten?	(X) Sim () Não
Características da realização:	Identificação dos termos coletados em entrevistas com os usuários das áreas; mapeamento e análise dos processos de negócio da área; análise das estruturas de diretórios da rede corporativa; listagem de sinônimos, siglas e acrônimos dos termos levantados; levantamento de padrões de termos da área Gestão Administrativa; identificação dos produtos elaborados pela área, como por exemplo, projetos e relatórios

Tabela 3 - Análise etapa 03 - Coleta dos termos

5.2.4 Análise dos termos selecionados

Pautada na definição dos processos relativos à taxonomia elaborada, a análise dos termos selecionados passou pelo crivo de especialistas, por um mapeamento e análise dos processos de negócio definidos, por análise das estruturas de diretórios da área envolvida, por uma listagem de sinônimos, siglas e acrônimos, dentre outros processos. Enfim, toda informação e respectivas especificidades (independente de seu suporte) que ajudem a definir o universo de informações necessárias à execução das atividades relativas aos processos. Segundo Aganette (2010), esta análise depende da complexidade que a Taxonomia irá representar, estando diretamente ligada ao estabelecimento dos relacionamentos semânticos e o controle da diversidade de significação e categorização da mesma.

Referente à etapa “*Análise dos termos selecionados*”, analisou-se que:

Característica da etapa:	A análise dos termos dependerá do domínio do conhecimento ao qual a taxonomia irá representar, quanto mais.
Etapa realizada na Deten?	(X) Sim () Não
Características da realização:	Os termos passam pelo crivo de especialistas da área a qual a taxonomia representa.

Tabela 4- Análise etapa 04 - Análise dos termos selecionados

5.2.5 Estabelecimento das categorias gerais de taxonomia

A Taxonomia da Deten, por se tratar de um vocabulário controlado, teve uma atenção especial para a escolha dos termos, buscando eliminar ambiguidades e redundâncias, observando a equivalência, contexto, uso corrente e de conhecimento. Esse estabelecimento de categorias foi realizado em parceria com os técnicos especialistas das áreas da Deten. De acordo com Aganette (2010), esta etapa é realizada através de trabalho cooperativo, evidenciando a necessidade dos termos ao grupo que a utilizará constantemente.

Referente à etapa “*Estabelecimento das categorias gerais de taxonomia*”, analisou-se que:

Característica da etapa:	Constitui-se em uma etapa de conhecimento do ambiente onde será implantada a taxonomia particularizado for o domínio, mais característicos serão os termos utilizados, e demandará maior especificação no que diz respeito à etapa de análise dos termos, que esta diretamente ligada com as etapas de estabelecimento dos relacionamentos semânticos e o controle da diversidade de significação e categorização da taxonomia. Verificar a existência de taxonomia, vocabulários controlados e esquemas de classificação existentes
Etapa realizada na Deten?	(X) Sim () Não
Características da realização:	Nessa etapa busca-se eliminar ambiguidades e redundâncias, observando a equivalência, contexto, uso corrente e de conhecimento.

Tabela 5 - Análise etapa 05 - Estabelecimento das categorias gerais de taxonomia

5.2.6 Construção dos relacionamentos semânticos

A taxonomia elaborada para a Deten possui três classes de relacionamentos: relacionamentos semânticos de equivalência, relacionamentos lógico-hierárquicos e relacionamentos associativos. Os relacionamentos semânticos representam a sexta etapa elaborada por Aganette (2010) e nas taxonomias elaboradas para a Deten são aqueles que acontecem entre os termos preferidos e não preferidos, que se referem a um mesmo conceito.

Referente à etapa “*Construção dos relacionamentos semânticos*” analisou-se que:

Característica da etapa:	Estabelecimento de relacionamentos entre os termos, através de seus significados.
Etapa realizada na Deten?	(X) Sim () Não
Características da realização:	A Taxonomia da Deten possui três classes de relacionamentos (semânticos, equivalência e relacionamentos lógico-hierárquico).

Tabela 6 - Análise etapa 06 - Construção dos relacionamentos semânticos

5.2.7 Validação da taxonomia

De acordo com Aganete (2010), esta etapa consiste na aplicação, validação e teste da taxonomia em parceria com os usuários das áreas da Organização. Além de ser considerada etapa essencial para Aganete (2010), o estabelecimento da estrutura taxonômica e validação da mesma da Deten implicou em submeter a taxonomia à análise de especialistas das áreas da Empresa, avaliando sua eficácia na recuperação das informações. Essa etapa previu:

- a) A preparação de uma base de testes de documentos;
- b) A verificação do modelo criado com os especialistas;
- c) teste do modelo criado com os especialistas (usando a base de testes);
- d) teste do modelo criado com os usuários (usando a base de testes);
- e) Os ajustes para homologação.

Referente à etapa “*Validação da taxonomia*” analisou-se que:

Característica da etapa:	Validação e aplicação da taxonomia aos usuários da Organização.
Etapa realizada na Deten?	(X) Sim () Não
Características da realização:	Realização de reuniões de validação com os especialistas das áreas da Deten, tanto na definição dos termos que compõem a estrutura taxonômica, bem como as partes que os termos estarão dispostos para navegação e localização da informação desejada.

Tabela 7 - Análise etapa 07 - Validação da Taxonomia

5.2.8 Definição da forma de apresentação da taxonomia

A pesquisadora Aganette (2010) informa que, esta etapa deve definir as categorias, formato de navegação e classificação dos usuários para utilização da mesma. Quanto à Taxonomia da Deten, para sua elaboração foi observando a forma de apresentação dos descritores seguindo princípios de apresentação da forma de grafia como primeira letra em maiúsculo, termos no singular, língua estrangeira em casos específicos e especificações na utilização de numerais. Ainda foram previstas o uso de dicionários para a definição de termos. A utilização de descritores genéricos também estavam previstas na forma de apresentação das taxonomias. Como apresentação das taxonomias, utilizou-se como estratégia de divulgação interna a apresentação em reunião para diretoria e apresentação geral no auditório para todos os empregados. As taxonomias foram recebidas como de custo benefício e ganho com a pronta recuperação da informação.

Referente à etapa “Definição da forma de apresentação da taxonomia” analisou-se que:

Característica da etapa:	Definição de categorias atendendo às preferências dos usuários, observando o formato para navegação e classificação de uso pelos usuários.
Etapa realizada na Deten?	(X) Sim () Não
Características da realização:	Diversos critérios foram adotados para a estruturação dos termos pertencentes à estrutura taxonômica, bem como as ações de divulgação interna dos termos à equipe da Deten, responsável por sua validação.

Tabela 8 - Análise etapa 08 - Definição da formade apresentação da taxonomia

5.2.9 Definição da tecnologia de suporte

Sobre o uso de tecnologia, Aganette (2010) informa que esta ferramenta tecnológica deve suportar a estrutura taxonômica, ampliando as funcionalidades da taxonomia, permitindo a relação da mesma com o usuário. Para o projeto de construção de taxonomias da Deten, foram definidas como tecnologias a serem utilizadas para a construção da estrutura taxonômica o software Omnifind, e a interface de gestão de taxonomia provida pelo software Schemalogic.

Referente à etapa “*Definição da tecnologia de suporte*”, analisou-se que:

Característica da etapa:	Consiste na definição da tecnologia que dará suporte à estrutura de taxonomia elaborada, ampliando suas funcionalidades aos usuários.
Etapa realizada na Deten?	(X) Sim () Não
Características da realização:	Posteriormente à implantação da taxonomia à base de testes, verificou-se que essas tecnologias limitaram algumas das potencialidades da taxonomia chegando a restringir algumas de suas funcionalidades, devido à ausência do módulo de vocabulário em português na ferramenta.

Tabela 9 - Análise etapa 09 - Definição da tecnologia de suporte

5.2.10 Publicação da taxonomia

Segundo Aganette (2010), esta etapa consiste na aplicação e publicação da taxonomia aos usuários. Na Deten, a publicação da taxonomia não foi realizada em sua plenitude. A estrutura taxonômica foi inserida na base de testes do software Schemalogic e apresentou bom desempenho na recuperação da informação corporativa. Entretanto, devido à limitação de idiomas da ferramenta (possui apenas o idioma de inglês), a disponibilização da taxonomia não foi realizada no âmbito corporativo.

Referente à etapa “Publicação da taxonomia” analisou-se que:

Característica da etapa:	Consiste na aplicação e disponibilização da taxonomia aos usuários da Empresa.
Etapa realizada na Deten?	() Sim (X) Não
Características da realização:	Aplicação da taxonomia apenas em base de testes. A publicação para uso dos empregados da Deten não foi realizada, demonstrando a não continuidade no uso da estrutura elaborada.

Tabela 10 - Análise etapa 10 - Publicação da taxonomia

5.2.11 Realização de Manutenção na taxonomia

De acordo com Aganette (2010), esta etapa consiste na manutenção da taxonomia, uma vez que esta estrutura sofre constantes mudanças devido às características da informação que sempre está em modificação. Para a realização da manutenção da taxonomia da Deten, segundo o Manual de Elaboração de Taxonomia, a Empresa deveria alocar recursos orçamentários, de tempo, de pessoal; fazer o controle de versões; definir procedimentos para retroalimentação, a partir de um ambiente onde os usuários possam propor melhorias à taxonomia, realizando a adequação da taxonomia.

Referente à etapa “*Realização de Manutenção na taxonomia*”, analisou-se que:

Característica da etapa:	Consiste na manutenção dos termos que constituem a estrutura taxonômica. Esta etapa garante a atualização dos termos no ambiente corporativo, permitindo melhor usabilidade da estrutura informacional.
Etapa realizada na Deten?	() Sim (X) Não
Características da realização:	A implantação da taxonomia corporativa da Deten aconteceu apenas na base de testes do software Schemalogic. Devido às limitações técnicas da ferramenta, a implantação corporativa da taxonomia não foi realizada.

Tabela 11 - Análise etapa 11 - Realização de manutenção na taxonomia

6 RESULTADOS DA ANÁLISE

Analisando o perfil das entrevistadas, tanto da Deten S.A. quanto da Documentar Ltda, verificou-se que, mesmo sendo de empresas distintas, as duas profissionais apresentam formação acadêmica em área correlata. Acredita-se que por esse motivo, ocorreram maiores oportunidades para o sucesso do projeto, uma vez que as visões sobre como deveriam ser os processos informacionais na empresa e quais caminhos deveriam ser percorridos para chegarem ao final do projeto, eram facilitados pelo domínio da área.

Após a realização de um diagnóstico (que evidenciaram que os processos informacionais na OC estavam descentralizados nas áreas e ligados as pessoas que neles atuavam, dificultando a visualização das etapas dos mesmo que ocorrem na OC), foi evidenciado que as taxonomias corporativas poderiam auxiliar na organização informacional da OC. Realizando uma comparação entre as respostas, verifica-se que a equipe composta para a realização do projeto estava alinhada, com objetivos bem definidos, e com entendimento das etapas para sua execução, algo que a pesquisadora Aganette também deixa claro em sua fala como algo importante para a execução do projeto.

A tabela a seguir, apresenta a comparação entre as respostas das entrevistas, indicando o posicionamento das mesmas sobre o processo de construção de taxonomias corporativas:

	DETEN QUÍMICA S.A.	DOCUMENTAR LTDA.	AGANETTE
PERFIL PROFISSIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Profissional da informação 	<ul style="list-style-type: none"> • Profissional da Informação 	<ul style="list-style-type: none"> • Profissional da informação
ATUAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão 	<ul style="list-style-type: none"> • Operações/ técnica 	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisadora em CI
VISÃO DA INFORMAÇÃO NA OC	<ul style="list-style-type: none"> • Importante para negocio da organização 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação confiável de rápido acesso 	<ul style="list-style-type: none"> • Não há organização ou unidade de informação que não demande ou gere informações sendo esses itens importantes para que atinjam seus objetivos estratégicos; • Organização da informação é o caminho para solucionar os problemas informacionais das OC's.
INFORMAÇÃO ANTERIOR A IMPLANTAÇÃO DO PROJETO	<ul style="list-style-type: none"> • Informações descentralizadas nas áreas; • Áreas organizam suas informações; 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação bem procedimentada; • Sistema de gestão de qualidade, mas setorizado; • Centralizada nas pessoas; 	<ul style="list-style-type: none"> • As OC's sabem que a informação existe, mas não sabem onde essas se encontram.

	<ul style="list-style-type: none"> • Envio, após o cumprimento de seu ciclo de vida na TTD, envio para o CDI; • Falta de planejamento para tratamento da informação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Processo de gestão documental já implementado; • Processos informacionais sem visão corporativa; 	
<p>ETAPAS DO PROJETO NA OC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostico situacional; • Elaboração do projeto; • Apresentação do projeto a diretoria da OC; • Estruturação da documentação; • Criação da equipe para a criação das taxonomias corporativas; • Apresentação das taxonomias à diretoria e colaboradores da OC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostico situacional; • Estruturação do projeto e definição das etapas a serem realizadas com a equipe da Documentar Ltda.; • Apresentação do projeto a diretoria e a equipe consultiva da OC; • Elaboração das taxonomias; • Implantação em formato piloto em base de testes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definição do domínio de conhecimento; • Análise das informações coletadas; • Coleta dos termos; • Análise dos termos selecionados; • Estabelecimento das categorias gerais de taxonomia; • Construção dos relacionamentos semânticos; • Validação da taxonomia; • Definição da forma de apresentação da taxonomia/

			<ul style="list-style-type: none"> • Definição da tecnologia de suporte; • Publicação da taxonomia; • Realização de Manutenção na taxonomia.
INFORMAÇÃO APÓS A IMPLANTAÇÃO DO PROJETO	<ul style="list-style-type: none"> • Documentação estruturada; • Recuperação da informação realizada de forma rápida e eficiente; • Aumento do ciclo de vida documental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Investimento na construção da taxonomia e vocabulário controlado. 	Não se aplica.

Tabela 12 Comparação das entrevistas

Na comparação entre a proposição elaborada por Aganette (2010) e a taxonomia elaborada para a Deten, verifica-se que as etapas levantadas pela autora podem ser inseridas no projeto realizado para a empresa. Das 11 etapas, apenas duas ainda não foram concluídas, uma vez que, segundo a colaboradora da Deten, as taxonomias não foram completamente implantadas nem avaliadas. Sendo assim, tem-se como resultado da comparação:

Proposição de Metodologia de Construção de Taxonomias de Aganette (2010)	Etapas de Construção de Taxonomias da Deten contempladas na Proposição de Metodologia de Construção de Taxonomias de Aganette (2010)?
01 – Definição do domínio de conhecimento	SIM
02 – Análise das informações: coletadas	SIM
03 - Coleta dos termos	SIM
04 – Análise dos termos selecionados	SIM
05 – Estabelecimento de categorias gerais da taxonomia	SIM
06 – Construção dos relacionamentos semânticos	SIM
07 – Validação da taxonomia	SIM
08 – Definição da forma de apresentação da taxonomia	SIM
09 – Definição da tecnologia de suporte	SIM
10 – Publicação da taxonomia	NAO
11 – Realização de manutenção na taxonomia	NÃO

A partir dessa comparação, conseguiu-se identificar que:

- A definição do domínio de conhecimento é fundamental para a elaboração correta da estrutura taxonômica corporativa. Sem esta definição, termos pertencentes à

- processos de negócio podem ser inseridos, resultando em uma estruturação inconsistente e pouco eficaz na organização e localização da informação desejada;
- A coleta de dados para o estabelecimento das categorias e termos deve ser realizada em conjunto às áreas administrativas da corporação. Esta coleta deve ser realizada através de entrevistas com os colaboradores da empresa, no intuito de compreensão dos processos de negócio das áreas e suas especificidades. Além das entrevistas, a análise dos documentos gerados nos processos deve ser listada, para identificação e mapeamento do fluxo informacional, inclusive dos instrumentos normativos que a empresa venha a possuir (tabela de temporalidade, plano de classificação, procedimento operacionais, dentre outros.);
 - Referente à terceira etapa, denominada “Coleta de termos”, a mesma inicialmente se assemelha com a etapa anterior “02 - Análise de Informações”. Entretanto, na terceira etapa é que a identificação dos principais termos que irão compor a estrutura taxonômica ocorre;
 - Sobre a etapa “análise dos termos selecionados”, a mesma somente poderá ser realizada com sucesso, com o alinhamento da empresa sobre o nível de especificidade que a taxonomia corporativa deverá abordar. Quanto mais particularizado o domínio, mais caracterizados os termos deverão ser e mais exaustiva a estrutura se tornará;
 - Quanto ao estabelecimento das categorias gerais da taxonomia, percebe-se que nesta etapa, deve-se ter especial atenção para a eliminação de ambiguidades e redundâncias, além de identificar os termos que são correntes no ambiente corporativo. Nesta etapa, de fundamental importância, é que a estrutura taxonômica passar a tomar forma;
 - Os relacionamentos semânticos, fundamentais nas taxonomias, devem existir para dar consistência à taxonomia;
 - Qualquer estrutura taxonômica deve passar por uma avaliação dos usuários finais. Sem esta análise, a taxonomia não se torna útil à Corporação. Esta validação deve ser realizada junto aos especialistas das áreas, onde se torna possível a identificação da usabilidade da estrutura de termos na localização das informações, quando as mesmas se fizerem necessárias. Inclusive, esta validação deve ser realizada em base de testes da tecnologia que dará suporte à recuperação da informação;
 - A forma de apresentação dos descritores da taxonomia deve ser padronizada. Esta padronização possibilita melhor recuperação da informação e utilização da mesma.

Quanto à estratégia de divulgação da estrutura taxonômica na OC, devem ser realizadas reuniões de apresentação e sensibilização de uso da taxonomia na organização da informação corporativa;

- As ferramentas tecnológicas que darão suporte à taxonomia corporativa devem ser definidas antes do início da elaboração das etapas de construção da taxonomia. Observou-se que, na Deten a ferramenta definida no início do projeto, entretanto, devido as suas especificidades, a aplicação dos descritores na ferramenta foi realizada de forma manual, causando morosidade à execução do projeto. Percebe-se claramente nesta etapa que, além da definição da tecnologia de suporte, deve ser realizado um estudo prévio sobre a ferramenta, suas funcionalidades e resultados que a mesma deve apresentar à empresa;
- A publicação da taxonomia na OC é fundamental para a consolidação das etapas realizadas de construção da taxonomia. Sem ela, não é possível identificar se os relacionamentos dos termos foi realizado corretamente e se a informação está sendo organizada e localizada conforme o previsto. Sem a publicação e o uso da estrutura taxonômica pelos especialistas das áreas da empresa, não é possível identificar o volume de acessos e uso da mesma;
- Diretamente ligada à etapa “10 – publicação da taxonomia” a Manutenção da taxonomia somente poderá ser realizada através manipulação e uso da taxonomia pelos especialistas das áreas da empresa. A etapa de manutenção garante a qualidade da taxonomia e a continuidade de seu uso da Organização Corporativa.

7 CONCLUSÕES E TRABALHOS FUTUROS

Pelo grande volume de informações que é criado a cada dia, há a necessidade da adoção de metodologias eficazes para a sua organização e disseminação das mesmas. Uma das características das OCs que atuam em negócios baseados em informação, o que necessita ser sanada é a carência de obter e gerenciar níveis elevados de informações para que possam ter conhecimento do que já ocorreu na instituição, evitando possíveis erros e lidando com dados complexos e aprimorar-se para novas situações em que receberão novas informações absorvendo assim novos valores e crenças.

Com explicitado anteriormente, a criação do conhecimento é inerente ao ser humano, e em OCs isso não é diferente. Os processos que envolvem informação e conhecimento em OCs são diversos e acontecem em todas as esferas da organização, e para que esses não se percam sua gestão é necessária. A busca por ferramentas de organização do conhecimento visam à construção de suas representações. A realização da organização do conhecimento faz com que a OC seja mais preparada e no mercado se torne mais competitiva. Os procedimentos da organização da informação perpassam por atividades de armazenagem e de recuperação de documentos tendo como uma das finalidades a sistematização de processos.

A organização da informação realiza a ordenação, estruturação e sistematizam conceitos a partir de suas características inerentes, criando a partir de então os SOC, instrumentos capazes de evidenciar o conteúdo de documentos tendo suas características baseadas em estrutura, relacionamento entre os termos, função e entre a complexidade. A escolha do SOC para a OC deve levar em consideração o foco de sua organização do conhecimento, sendo realizada após um diagnóstico onde se evidencie qual a melhor alternativa para a OC, levando em consideração que os tipos de SOC são agrupados em três categorias: lista de termos; classificação e categorias e lista de relacionamentos.

Modelo de sistema de organização do conhecimento, as taxonomias foram primeiramente definidas na CI como um tipo de vocabulário controlado. As taxonomias são um sistema que objetiva classificar, representar e facilitar o acesso a informações através da utilização de termos. De relação hierárquica ou de subordinação, coordenação e polaridade o sistema das taxonomias criam uma ordenação artificial. Utilizadas na criação de metadados, as taxonomias descrevem objetos tendo como finalidade a recuperação da informação sendo que as bases de uma taxonomia são a ordem de generalidade; ordem de composição; ordem de genealogia e ordem de evolução.

Apresentadas nesse estudo como facilitadoras nos processos de organização da informação e do conhecimento em OC's, as taxonomias corporativas têm como objetivo

fornecer estruturas comuns de conceitos estabelecendo um vocabulário que recupere a informação de forma rápida e eficaz. Além disso, é apresentada como um sistema de hierarquização das categorias de informações representando-as em todos os níveis da organização, auxiliando a visualização de todo o processo informacional da OC. Na OC, uma taxonomia corporativa é pensada para organizar integralmente qualquer tipo de conteúdo sendo que sua estrutura permite diferentes tipos de exploração inclusive estruturas que facilitem a categorização e navegação. As taxonomias corporativas auxiliam na melhora do conhecimento organizacional auxiliando a possibilidade de inovação da OC.

Após o levantamento de referencial teórico, verificou-se que os estudos sobre as taxonomias corporativas no campo da CI demandam maiores aprofundamentos. A definição de significados para o termo taxonomias ainda é dificultada, sendo uma das justificativas a amplitude de áreas do conhecimento que a estudam. Já o termo taxonomias corporativas ainda não apresenta coerência em sua definição no que se trata da Ciência da Informação, demandando também maiores estudos.

As metodologias apresentadas pela literatura científica, anteriores a 2010, sobre construção de taxonomias corporativas apresentavam em sua formulação etapas que não cobriam todo o processo, deixando lacunas que dificultavam o trabalho dos profissionais. Após a realização desse estudo, averigua-se que os estudos de Aganette (2010) aumentaram as discussões sobre o tema, e a sua proposição de onze etapas elevam a discussão a um novo patamar. As etapas propostas pela autora estão, conforme análise realizada a partir da construção de taxonomias corporativas para a empresa Deten, presentes em todo o projeto de elaboração das taxonomias para a OC.

Esse estudo, tendo como premissa a validação das etapas proposta por Aganette (2010), além de validá-las, garante que é um modelo eficaz a ser seguido, tendo em vista que, a partir da análise do trabalho realizado na OC estudada, verificou-se, pelas etapas propostas pela autora, que a facilidade na leitura do projeto é potencializada, identificando os pontos iniciais, intermediários e as especificações finais para a construção de taxonomias.

Além de apresentar formas à metodologia de construção, verificou-se que as etapas propostas nos estudos de Aganette (2010) são factíveis de serem processadas. Dos desafios que se apresentam para a implantação do projeto de construção de taxonomias corporativas, constatam-se as habilidades necessárias ao profissional responsável, além das habilidades inerentes do profissional da informação, como a habilidade de extração e processamento de dados, uma vez que é através da análise de informações que se dão as definições de termos. A capacidade de resumir e condensar informações também é necessária. A proatividade também é uma das habilidades necessárias, assim como a de

tomada de decisão. Também é necessário que o profissional responsável entenda o funcionamento dos processos administrativos e informacionais da OC, buscando entender quais as formas que se dão e quais as ferramentas ele pode possuir em seu auxílio para a organização do conhecimento e da informação.

Ainda sobre as competências do profissional, destaca-se o papel de tomada de decisões que mesmo sendo algo inerente dos indivíduos, em uma OC ele se apresenta como um complexo processo. A tomada de decisão é identificada anteriormente ainda a elaboração do projeto, onde o profissional, avaliando o ambiente interno da OC, toma a decisão de elaborá-lo, perpassa por todas as etapas de execução até a sua avaliação e a sua finalização. Verifica-se com a análise do projeto de construção das taxonomias da Deten S.A., as etapas propostas por Chiavenato (2003) estão presentes em todo o processo, havendo a identificação do problema, a enumeração das alternativas e a seleção da que mais atendia os interesses da OC, além de sua implementação e de sua validação.

A realização do trabalho de construção de taxonomias corporativas demanda uma equipe multidisciplinar e que envolva todos os setores da OC, exigindo do profissional a capacidade de comunicação com áreas diversas. Isso se faz necessário, uma vez que toda a informação produzida e que circula na OC deve ser processada e organizada. Um desafio que fica vidente é a necessidade da ferramenta tecnológica. Avaliando os resultados obtidos por essa pesquisa, um dos fatores positivos que creditados ao projeto de construção de taxonomias corporativas da Deten S.A. é a equipe interdisciplinar criada para a realização do projeto tanto da Deten S.A. quanto da Documentar Ltda além da sua validação nos níveis macro e micro, etapas importantes apontadas por Aganette (2010) e que também estão identificadas na literatura científica como etapas que poderiam acarretar possíveis problemas durante a execução do projeto. Outro fator importante apresentado pela equipe de desenvolvimento foi a facilidade de entender os processos informacionais e como a informação circula na OC. Dos fatores negativos, a impossibilidade de sua implantação em todos os setores da OC. Ainda apresenta-se como fator negativo a falta de um software na língua portuguesa.

Avalia-se que as posturas das profissionais acima citadas apontam para a direção que a pesquisadora Aganette defende em sua fala, quando afirma que não há organização que não demande ou que gere informação. Tem-se desde a proposta desse projeto até a sua execução a visão de profissionais que entendem o papel da informação dentro de uma OC, que buscam organiza-la para que os processos informacionais ocorram de forma mais eficiente.

Para a execução do projeto, a utilização de instrumentos da gestão documental já existentes na OC (tabela de temporalidade, plano de classificação, procedimento operacionais, dentre outros) auxiliam nos processos de definição do domínio do conhecimento, facilitando a execução da primeira etapa proposta por Aganette (2010). As divisões em etapas proposta pela autora, auxiliam os processos na construção, propondo um passo a passo para a construção de taxonomias corporativas. E, mesmo verificando a presença de etapas semelhantes, é na execução de cada etapa do projeto que as diferenças aparecem e é onde ocorre a identificação dos principais termos que irão compor a estrutura taxonômica. A boa execução dos processos da construção das taxonomias corporativas também só se dará de forma eficaz caso exista um alinhamento claro nos seus objetivos e o que ela representará para a OC durante e após a implementação do projeto.

Das etapas verificadas, e que não foram realizadas efetivamente na implantação das taxonomias corporativas elaboradas para a Detem, a publicação da taxonomia e a realização da manutenção da taxonomia, etapas 10 e 11 respectivamente, apresentam-se como etapas de fundamental importância no projeto, aumentando as possibilidades de verificar e validar todo o processo. Essas etapas oferecem base para que se desenvolvam instrumentos de avaliação da taxonomia corporativa, onde novas estratégias podem ser elaboradas e que facilitarão a busca para reparar os erros. Há nessas etapas o apontamento dos segmentos positivos e negativos que podem ser potencializados e/ou modificados eliminando as ambiguidades e redundâncias e, por se tratar de um vocabulário, é realizada a identificação de novos itens correntes no ambiente da OC, modificando a estrutura da taxonomia corporativa. Esta avaliação identifica se a estrutura continua útil para a organização.

A avaliação deve ser feita por especialistas da própria OC. A partir dessa validação (realizada pelos pares das áreas) que a usabilidade da taxonomia será medida, identificando a necessidade de mudanças na apresentação (layout) ou até mesmo na tecnologia utilizada como suporte da mesma.

Constata-se que, a metodologia elaborada por Aganette (2010) subdividindo em 11 etapas o processo para a construção de taxonomias corporativas é um instrumento benéfico para as OCs e para os profissionais da informação que nela atuam, facilitando o trabalho de organização e gestão da informação e agilizando os processos de classificação. Conclui-se também que, o trabalho realizado pela autora é um estudo de grande relevância para a Ciência da Informação, demonstrando a importância efetiva da área na sociedade contemporânea.

ESTUDOS FUTUROS:

Visando facilitar e melhorar os processos envolvidos na organização da informação e dos trabalhos realizados por profissionais da gestão da informação e conhecimento em organizações corporativas, verifica-se a necessidade da realização de estudos que apontem os procedimentos de execução de cada uma das etapas propostas por Aganette (2010). Além disso, por restringir e limitar as taxonomias, também se recomenda para estudos futuros, a elaboração de estudos de viabilidade para a construção de ferramentas tecnológicas para a construção da estrutura taxonômica, em parceria com a Ciência da Computação.

REFERÊNCIAS

- AGANETTE, E.C. **Taxonomias corporativas**: um estudo sobre definições e etapas de construção fundamentado na literatura publicada. 2010. 104 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 2010. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-87BJSR/disserta_o_elis_ngela_aganette_2010.pdf;jsessionid=5921519C70DB9E4BA78344B8F6514D5B?sequence=1>. Acesso em: 10 jun. 2015.
- AGANETTE, E. N. C.; AVARENGA, L. D.; SOUZA, R. R. Taxonomias corporativas: um estudo sobre definições e etapas de construção fundamentado na literatura publicada. **Enancib**, v. 10, 2010. Disponível em: <<http://goo.gl/uRKi9H>>. Acesso em 20 nov. 2015
- AGANETTE, E.; ALVARENGA, L.; SOUZA, R.R. Elementos constitutivos do conceito de taxonomia. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 20, n. 3, p.77-93, set./dez. 2010. Disponível em: <<http://goo.gl/iL9EXN>>. Acesso em: 02 set. 2015.
- ARGUTO, S.; CENTELLES, M. Metodología para el diseño de taxonomías corporativas. **Investigación Bibliotecológica**, Barcelona, v. 19, n. 39, jul./dic. 2005. Disponível em: <<http://goo.gl/nuGqt6>>. Acesso em: 19 fev. 2016.
- AUGUSTO, C.A.; SOUZA, J.P.; DELLAGNELO, E.H.L.; CARIO, S.A.F. Pesquisa Qualitativa: rigor metodológico no tratamento da teoria dos custos de transação em artigos apresentados nos congressos da Sober (2007-2011). **Rev. Econ. Sociol. Rural**, vol.51 n.4 Brasília, 2013. Disponível em <<http://ref.scielo.org/bcyzfs>>. Acesso em 25 abr. 2016.
- BÄR, Fernando L. **Informação e comunicação organizacional em uma empresa de energia elétrica**. 1995. 287 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995.
- BARREIRA, Wagner. Era da informação: tudo ao mesmo tempo agora. **Super Interessante**, São Paulo, n. 84, p.1-5, set, 1994. Disponível em: <<http://goo.gl/lp7uey>>. Acesso em: 22 maio 2016.
- BRASCHER, Marisa; CAFÉ, Lígia. Organização da informação ou organização do conhecimento? In: LARA, Marilda Lopes Ginez de; SMIT, Johanna (Org.). **Temas de pesquisa em Ciência da Informação no Brasil**. São Paulo: Escola de Comunicação e Artes/USP, 2010. P. 85-103.
- BUENO, Silvana Beatriz. Acesso e uso da informação no ambiente educacional: as fontes de informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 11, n. 1, p. 53-62, jan./jul. 2006. Disponível em: <<https://goo.gl/p5bCCQ>>. Acesso em 20 mar. 2016.
- CAFÉ, L.; BRÄSCHER, M. Organização do Conhecimento: teorias semânticas como base para estudo e representação de conceitos. **Informação & Informação**, v. 16, n. 3, p. 25-51, jan./jun. (2011). Disponível em: <<http://goo.gl/sDG27Y>>. Acesso em 20 mar. 2016
- CAMARGO, L. S. de A. de. **Metodologia de Desenvolvimento de Ambientes Informacionais Digitais a partir dos Princípios da Arquitetura da Informação**. 2010. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2010, 287 p. Disponível em: <<https://goo.gl/5rgJm4>>. Acesso em 20 mar. 2016.

CAMPOS, M. L. A. Modelização de domínios de conhecimento: uma investigação de princípios fundamentais. **Ciência da Informação**, Brasília. v. 33, n. 1, p. 22-32, abr. 2004. Disponível em: <<http://goo.gl/n7kytG>>. Acesso em 22 mar. 2016.

CAMPOS, M.L.A. et. al. Estudo comparativo de softwares de construção de tesouros. *Perspect. ciênc. inf.*, Belo Horizonte, v.11 n.1, p. 68-81, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://goo.gl/2DLYeZ>>. Acesso em 20 nov. 2015.

CAMPOS, M. L. A.; GOMES, H. E. Taxonomia e classificação: a categorização como princípio. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 8., 2007, Salvador. **Anais...** Salvador: [s.n.], 2007.

CARLAN, E.; MEDEIROS, M. B. B. B. Sistemas de Organização do Conhecimento na visão da Ciência da Informação. **RICI: Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 4, n. 2, p. 53-73, 2011. Disponível em: <<http://goo.gl/E1jgyU>>. Acesso em 22 abr. 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 5.^a edição, São Paulo: Ed. Makron Books, 2003, 919p.

CHOO, C. W. **A Organização do Conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2006.

CHOO, Chun Wei. **Web work: information seeking and knowledge work on the world wide web**. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, 2000.

CIANCONI, R. **Uma introdução à gerência dos recursos informacionais (GRI)**. Disponível em: <http://www8.fgv.br/bibliodata/geral/docs/gerencia.pdf>. Acesso em: 7 jun. 2012.

CURRÁS, Emília. **Ontologias, taxonomia e tesouros em teoria de sistemas e sistemática**. Brasília: Thesaurus, 2010. 182.

DAHLBERG, Ingetraut. Knowledge organization: a new science? **Knowledge Organization**, Frankfurt, v.33, n.1, p. 11-19, 2006.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. 6 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

FUJITA, M. S. L. Organização do conhecimento: algumas considerações para o tratamento temático da informação. In: CARRARA, Kester. (Org.). **Educação, universidade e pesquisa**. Marília: UNESP, 2001. p.29-34.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T (org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GESTÃO DOCUMENTAL. In: Dicionário de terminologia arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: <<http://goo.gl/d2AEJA>>. Acesso em 20 jul. 2016.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GILCHRIST, Alan. Thesauri, taxonomies and ontologies: na etymological note. **Jornal of Documentation**, v. 59, n. 1, 2003. P. 7-18. Disponível em: <<http://goo.gl/1rebtW>>. Acesso em 15 abr. 2016.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63 Mar./Abr. 1995

GOMES, Hagar Espanha. Tendências da pesquisa em organização do conhecimento. **Pesq. Bras. Ci. Inf., Brasília**, v. 2, n. 1, p. 60-88, jan./dez. 2009. Disponível em: Acesso em: 12 mar. 2016.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. Metodologia de pesquisa no campo da ciência da informação. **DataGramaZero** – Revista de Ciência da Informação, v. 1, n. 6, dez. 2000. Disponível em: <<http://goo.gl/XZlhLO>>. Acesso em 23 mar. 2016.

GÜNTHER, H. Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão? **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 201-209, 2006. Disponível em: <<http://goo.gl/p0oalt>>. Acesso em 21 fev. 2016.

HODGE, G. **Systems of Knowledge Organization for Digital Libraries**: beyond traditional authorities files. Washington, The Council on Library and Information Resources. 2000.

HOLGATE, L. Creating and using taxonomies to enhance enterprise search. **EContent**, Nova Jersey, v. 27, n. 7-8, jul./ago. 2004. Disponível em: <<http://goo.gl/110BOE>>. Acesso em 22 mar. 2016.

HJORLAND, Birger. What is knowledge organization? **Knowledge Organization**, v.35, n.2/3, p.86-101. 2008. Disponível em: <<https://goo.gl/bHRe0s>>. Acesso em 14 abr. 2016.

JAPIASSÚ, Hilton; MARCONDES, Danilo. **Dicionário básico de filosofia**. Zahar, 2008.

LANCASTER, F. W. e WARNER, A. J. **Information Retrieval Today**. Information Resources Press, 1993.

LESCA, H.; ALMEIDA, F.C. Administração estratégica da informação. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 29, n. 3, p. 66-75, jul./set. 1994.

LEITE, Fernando César Lima. **Modelo genérico de gestão da informação científica para instituições de pesquisa na perspectiva da comunicação científica e do acesso aberto**. 2011. 262 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://goo.gl/fayyto>>. Acesso em 22 abr. 2016.

LÓPEZ, Agustín Tristán; GONZÁLEZ, Liliana Mendoza. Taxonomías sobre creatividad. **Revista de Psicología**, Lima, v. 34, n. 1, p.147-183, 2016. Disponível em: <<http://goo.gl/3w4G2T>>. Acesso em: 22 jun. 2016.

MARCHIORI, Patrícia Z. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://goo.gl/IUnALU>> . Acesso em 17 dez. 2015.

MARTINEZ, A.; et al. Las categorías o facetas fundamentales: una metodología para el diseño de taxonomías corporativas de sitios Web argentinos. **Ci. Inf.**, Brasília, v.33, n.2, p.106-111, maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://goo.gl/5eJ2cg>>. Acesso em 31 out. 2015.

MOREIRA, Daniel Alexandre. **Teoria e prática em gestão do conhecimento**: pesquisa exploratória sobre consultoria em gestão do conhecimento no Brasil. 2005. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005. Disponível em: <<http://goo.gl/HAXnT5>>. Acesso em: 22 maio 2016.

MORESI, E. A. D. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 14-24, jan./abr. 2000.

NATIONAL INFORMATION STANDARDS ORGANIZATION (U.S.). Guidelines for the construction, format and management of monolingual thesauri – ANSI/NISO Z39.19 – 2005. 172 p. Disponível em: <<http://goo.gl/rB8uAo>>. Acesso em: 19 fev. 2010.

NOVELLI, Andréia dal Ponte. **Modelo e método para organização e recuperação de documentos**. 2013. 143 f. Tese (Doutorado em Engenharia Eletrônica e Computação) - Instituto Tecnológico de Aeronáutica, São José dos Campos, 2013. Disponível em: <<http://goo.gl/kslnS4>>. Acesso em: 22 mar. 2016.

NOVELLINO, Maria Salet Ferreira. Instrumentos e metodologias de representação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 1, n. 2, p.37-44, jul./dez. 1996. Disponível em: <<http://goo.gl/UyeJik>>. Acesso em: 02 set. 2015.

ORTEGA, C. D. Contexto de desenvolvimento da Organização da Informação, com enfoque para a Catalogação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.18, n.2, p.182-215, abr./jun. 2013. Disponível em: <<http://goo.gl/ALiJ9R>> . Acesso em 17 mar. 2016.

PESQUISA. In: **Dicionário Michaelis**. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br>>. Acesso em 28 mar. 2016.

PILATI, R.; VASCONCELOS, L. C.; BORGES-ANDRADE, J. Construção e validação de uma taxonomia de eventos de T&D. **Rev. adm. contemp.**, Curitiba, v. 15, n. 2, p. 304-319, mar/abr 2011. Disponível em: <<http://goo.gl/utRazL>> Acesso em: 18 jun. 2016.

PONTES, Flavio Vieira. **Organização do Conhecimento em Bibliotecas Digitais de Teses e Dissertações**: uma abordagem apoiada na classificação facetada e taxonomias dinâmicas. 2013. 233 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013. Disponível em: <<http://goo.gl/rAUo5z>>. Acesso em: 02 set. 2015.

ROBREDO, J., BRÄSCHER, M. **Passeios pelo bosque da informação**: estudos sobre representação e organização da informação e do conhecimento. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 2010. 329 p. Disponível em : <<http://goo.gl/om7djL>> . Acesso em 20 jun 2016.

ROCHA, P.K.G. **Recursos informacionais como subsídios para decisões estratégicas**: um estudo de caso em uma empresa do segmento de distribuição atacadista. 2005. 85 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005. Disponível em: <<http://goo.gl/lzQLNz>>. Acesso em:20 jun. 2016.

ROWLEY, J. E. **Organizing Knowledge: an Introduction to Information Retrieval**. 2. ed. England: Ashgate, 1992. 509 p

RÚDIO, Franz Vítor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 20. ed. Petrópolis: Vozes, 1996

SAMPAIO, C. H.; PERIN, M. G.. Pesquisa científica da área de marketing: uma revisão histórica. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 10, n. 2, p. 179-202, abr-jun, 2006. Disponível em: <<http://goo.gl/NaMV21>> Acesso em 24 jan. 2016.

SANTOS, A. F.F. et. al. Estruturação da área de informação em saúde a partir da gerência de recursos informacionais: análise de experiência. **Rev Panam Salud Publica**, Washington, v. 29, n. 6, p. 409-415, jun. 2011. Disponível em: <<http://goo.gl/dzEjL8>>. Acesso em 10 abr. 2016.

SAVIC, Dobrica. Evolution of information resource management. **Journal Of Librarianship And Information Science**, v. 24, n. 3, p.127-138, set. 1992. Disponível em: <<http://goo.gl/fFbsDn>> Acesso em 20 nov. 2015.

SOUSA, R. T. B.; ARAÚJO JUNIOR, R. H. A classificação e a taxonomia como instrumentos efetivos para a recuperação da informação arquivística. *Ci. Inf.*, Brasília, DF, v. 42 n. 1, p.131-144 jan./abr., 2013. Disponível em: <<http://goo.gl/OHcuNs>>. Acesso em 20 maio 2016.

SOUZA, R. R. **Uma proposta de metodologia para escolha automática de descritores utilizando sintagmas nominais**. 2005. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2005. Disponível em: <<http://goo.gl/t6KupQ>>. Acesso em 20 maio 2016.

SVEIBY, Karl-Erik. **A nova riqueza das organizações: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TERRA, Cláudio; BAX, Marcello Peixoto. Portais corporativos: instrumento de gestão de informação e de conhecimento. In: PAIM, Isis.; BARBOSA, Ricardo Rodrigues; BAX, Marcello Peixoto.; PINHEIRO, Marta Macedo Kerr.; FERREIRA, Marta Araújo Tavares.; NEVES, Jorge Tadeu de Ramos.; CENDÓN, Beatriz Valadares; NASSIF, Mônica. **A gestão da informação e do conhecimento**. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação/UFMG, 2003. p. 33-53.

TERRA, J.C.C. et al. **Taxonomia: elemento fundamental para a gestão do conhecimento**. 2005. Disponível em: <<http://goo.gl/x0LCXL>>. Acesso em: 03 set. 2015.

TRISTÃO, A.M.D. ; FACHIN G.R.B. ; ALARCON, O.E. Sistema de classificação facetada e tesouros: instrumentos para organização do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.2, p.161-171, maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://goo.gl/iLFA1W>> Acesso em 03 abr. 2016.

VIEIRA, Anna da Soledade. Gerência de recursos informacionais: o advento do futuro? **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 19, n.2, p.159-170, set.1990.

VITAL, L.P.; CAFÉ. L.M.A. Ontologias e taxonomias: diferenças. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.16, n.2, p.115-130, jun./ago. 2011. Disponível em: <<http://goo.gl/jmjJji>>. Acesso em 10 abr. 2016.

VITAL, Luciane Paula; CAFÉ, Lígia Maria Arruda. Práticas de elaboração de taxonomias: análise e recomendações. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIENCIA DA INFORMACAO, 8., 2007, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA/PPGCI; Ancib, 2007. 16 p. Disponível em: <<http://goo.gl/QIWMHE>>. Acesso em: 19 nov 2014.

WOODS, Eric. The corporate taxonomy: creating a new order. **KMWorld**, Camden, v. 13, n. 7, July/Aug. 2004. Disponível em: <<http://goo.gl/mWuuMy>>. Acesso em: 01 set. 2015.

YAMAOKA, E. J., Machado de Carvalho, I. & Ostuni Gauthier, F. Taxonomia Corporativa e Aprendizagem Organizacional: caminho para a Ambidestria. In: SIMPOSIO SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, 10., 2012, Buenos Aires. **Anais...** Buenos Aires: SADIO Sociedad Argentina de Informática, 2012. P. 128-144.

APÊNDICE A – ENTREVISTA DETEN QUÍMICA S.A.

Construção de taxonomias para estruturação e recuperação de informações corporativas

Pesquisadora:	Maria Fernanda Mayer de Camargo
Orientador:	Renato Rocha Souza
Instituição:	Escola de Ciência da Informação - UFMG
Entrevistado:	Naira Maria Peixoto Almeida
Empresa:	Deten Química S.A.
Data:	26/07/2016

Questionário para identificação do processo de estruturação e recuperação de informações, utilizando taxonomias corporativas, dividindo-se em:

Módulos	Objetivos	Questões
Perfil do entrevistado	Identificar o perfil do entrevistado	1 a 3
Evento motivador para a estruturação de taxonomia corporativa	Identificar quais foram os motivos que levaram a Deten Química S.A. a construir e implantar uma estrutura de taxonomia corporativa.	4 a 8
Idealização do projeto	Identificar como foi a concepção do projeto e sua execução.	9 a 10
Construção da taxonomia corporativa	Identificar quais foram às etapas e técnicas utilizadas para a construção da taxonomia corporativa na Empresa.	11 a 13
Implementação da taxonomia	Identificar como foi a implantação e utilização da taxonomia corporativa na Deten Química S.A.	14 a 19
Manutenção da taxonomia corporativa	Identificar as ações realizadas para a manutenção da taxonomia corporativa da Deten Química S.A.	20 a 22

1. Qual seu papel funcional na Deten Química?

Analista de Informação

2. Qual seu setor de atuação (organograma)?

CGI – Coordenação de Gestão da Informação (está em modificação pela Espanha).

3. Como você percebe o valor da informação na Deten Química?

De suma importância para o negócio da organização.

4. Como se davam os processos de informação e construção do conhecimento na Deten Química?

Descentralizados nas áreas.

5. Como era o processo de organização da informação na Deten Química S.A. quando você começou a atuar na mesma?

Descentralizada nas áreas.

6. Como funciona o fluxo de informações na organização Deten Química S.A.?

As áreas organizam suas informações e depois de cumprir o ciclo de vida definido na TTD, envia para o CDI (Centro de Documentação e Informação).

7. Qual foi o evento motivador para iniciar o projeto de construção de Taxonomia Corporativa?

O processo de gestão documental.

8. Foi elaborado um diagnóstico situacional? Se sim:

- **O que evidenciou o problema/ necessidade existente?**

A falta de um planejamento para tratamento da informação existente na empresa.

- **Quais alternativas foram levantadas para a solução do problema?**

Mapeamento de todos os itens documentais existentes nas áreas da empresa.

9. Depois de verificado que o uso e implementação de uma Taxonomia Corporativa poderiam auxiliar no processo de organização da informação, qual foi a estratégia para apresentara proposta à Diretoria da empresa e convence-la a investir no projeto?

A estruturação da documentação da empresa, abrangendo a documentação, informativa, legislativa e história e o pronto atendimento quando necessário, além, do acesso simultâneo da mesma informação.

10. Como foi a formação da equipe para a construção das Taxonomias? Quantas pessoas participaram da equipe, direta e indiretamente?

Houve a contratação de uma empresa especializada em Gestão Documental com a participação de 04 pessoas responsáveis pelo processo e toda a organização envolvida com o mesmo.

11. Qual era o estado da organização da informação na Deten quando o projeto iniciou?

Apenas desestruturado e duplicado

12. Como aconteceu a estruturação do projeto para a construção das taxonomias? Quais as etapas realizadas?

Levantamento dos itens documentais, identificação dos mesmos e construção da TTD das áreas.

13. Como se deu o processo de construção da Taxonomia Corporativa? Quais profissionais (setores da organização) participaram dessa etapa?

Todos os profissionais foram consultados e houve um trabalho de equipe muito grande.

14. Construída a taxonomia, qual foi a estratégia de divulgação interna utilizada? Como foi a recepção?

Apresentação em reunião para diretoria e apresentação geral no auditório para todos os empregados. A recepção foi aceita por conta do custo benefício e ganho com a pronta recuperação da informação.

15. Fale do processo de organização e recuperação da informação antes e depois da implantação da taxonomia corporativa na Deten Química:

Antes – A documentação estava espalhada nas áreas e a recuperação era muito lenta.

Depois – A documentação foi estruturada e a recuperação passou a ser de forma imediata.

16. Quais as principais mudanças ocorridas após a implantação das Taxonomias?

O projeto ainda não foi implantado na empresa como um todo, apenas em algumas áreas.

17. Houve aumento da eficiência na recuperação da informação?

Sim.

18. Em algum momento, durante o processo de construção das taxonomias, o projeto parou por algum motivo? Quais atitudes decisórias foram necessárias para a conclusão do projeto?

Não.

19. Fale da influência dos processos decisórios durante todo o trabalho de construção de taxonomias.

Extremamente importante, principalmente a contribuição dos diretores e apoio durante o projeto.

20. Como você avalia, desde os inícios das atividades, o processo de implantação das taxonomias na Deten?

Tivemos um grande ganho na estruturação e localização da informação, além da gestão do ciclo de vida documental.

21. Desde a implantação das taxonomias já houve alguma avaliação e manutenção? Esses processos estão entre as atividades previstas pelo setor?

Não. Como fomos adquiridos por capital espanhol, estamos aguardando a validação deles para implantação definitiva.

22. Acredita que foi a melhor alternativa a escolhida? É um processo que você recomenda a organizações que necessitam da organização e gestão da informação?

Sim. A estruturação documental é de grande importância para o sucesso de qualquer organização, independente do tamanho da mesma.

APÊNDICE B – ENTREVISTA DOCUMENTAR LTDA.

Construção de taxonomias para estruturação e recuperação de informações corporativas

Pesquisadora:	Maria Fernanda Mayer de Camargo
Orientador:	Renato Rocha Souza
Instituição:	Escola de Ciência da Informação - UFMG
Entrevistado:	Ana Paula Barbosa Soares de Vasconcelos
Empresa:	Documentar Ltda.
Data:	26/07/2016

Questionário para identificação do processo de estruturação e recuperação de informações, utilizando taxonomias corporativas, dividindo-se em:

Módulos	Objetivos	Questões
Perfil do entrevistado	Identificar o perfil do entrevistado	1 a 4
Evento motivador para a estruturação de taxonomia corporativa	Identificar quais foram os motivos que levaram a Deten Química S.A. a construir e implantar uma estrutura de taxonomia corporativa.	5 a 9
Idealização do projeto	Identificar como foi a concepção do projeto e sua execução.	10 a 11
Construção da taxonomia corporativa	Identificar quais foram as etapas e técnicas utilizadas para a construção da taxonomia corporativa na Empresa.	12 a 14
Implementação da taxonomia	Identificar como foi a implantação e utilização da taxonomia corporativa na Deten Química S.A.	15 a 20
Manutenção da taxonomia corporativa	Identificar as ações realizadas para a manutenção da taxonomia corporativa da Deten Química S.A.	21 a 23

1. Qual seu papel funcional na Documentar Ltda.?

Consultora de taxonomia.

2. Qual seu setor de atuação na Documentar Ltda.(organograma)

Gerencia de operações – área técnica.

3. Qual o período de atuação no projeto executado pela Documentar na empresa Deten Química S.A.?

De setembro de 2005 a setembro de 2006.

4. Como você percebe o valor da informação na Deten Química?

A informação confiável e de rápido acesso é vital para o funcionamento da empresa, visto que a Deten Química é uma indústria do setor petroquímico, altamente fiscalizada e controlada pelos órgãos reguladores.

5. Como se davam os processos de informação e construção do conhecimento na Deten Química?

Mesmo sendo uma empresa cujos processos fossem muito bem procedimentados e documentados em seu Sistema de Gestão da Qualidade, ainda era muito centralizada em pessoas. Onde funcionários que trabalhavam há muito tempo na empresa detinham muito conhecimento e informações que não estavam representados ou disponíveis a todos que deles necessitavam. O foco da taxonomia era representar estas informações e disponibilizá-las de modo corporativo.

6. Como era o processo de organização da informação na Deten Química S.A. quando você começou a atuar na mesma?

O processo de gestão documental já havia sido implementado e estava bem consolidado, com uso da TTD e demais mecanismos de gestão (procedimentos de descarte, tramitação, etc...).

7. Como funciona o fluxo de informações na organização Deten Química S.A.?

A informação técnica e formal era compartilhada através do Sistema de Gestão da Qualidade, organizado com base nas áreas das empresas, no entanto, havia a incerteza de que estas estivessem atualizadas e/ou completas, criando um fluxo pessoal, informal e não corporativo.

8. Qual foi o evento motivador para iniciar o projeto de construção de Taxonomia Corporativa?

A ausência da visão corporativa do negócio devido a estrutura departamental da empresa e a necessidade de uma visão por processo em que as interfaces entre as áreas fossem representadas de forma que as pessoas pudessem entender como se integravam ao negócio da empresa. Para tanto, era essencial representar o conhecimento e tornar as informações acessíveis a todos que possuem necessidade da informação reduzindo a centralização nas pessoas e nas áreas.

9. Foi elaborado um diagnóstico situacional? Se sim: SIM

- **O que evidenciou o problema/ necessidade existente?**

Sim, o diagnóstico demonstrou a redundância de informações, a existência de silos informacionais e a dificuldade em recuperar informação de forma precisa, o que ratificou a necessidade de um repositório único de informações e uma estrutura que auxiliasse de forma eficaz a recuperação de informação.

- **Quais alternativas foram levantadas para a solução do problema?**

A adoção de uma visão por processos, a criação de um repositório único de informação, a utilização de uma ferramenta de busca baseada em uma estrutura taxonômica.

10. Depois de verificado que o uso e implementação de uma Taxonomia Corporativa poderiam auxiliar no processo de organização da informação, qual foi a estratégia para apresentar a proposta à Diretoria da empresa e convencê-la a investir no projeto?

A diretoria da Documentar e equipe consultiva apresentou à diretoria e a equipe responsável internamente da Deten o diagnóstico situacional. Nesta apresentação, foi definida conjuntamente a estratégia adotada (dos funcionários responderem a equipe consultiva e etc. – interação Documentar e Deten) para a construção da taxonomia corporativa.

11. Como foi a formação da equipe para a construção das Taxonomias? Quantas pessoas participaram da equipe, direta e indiretamente?

DOCUMENTAR: quantidade descrita no manual.

DETEN: 01 Responsável pela área e 01 responsável pelo processo a ser representado.

12. Qual era o estado da organização da informação na Deten quando o projeto iniciou?

Organizado de forma setorial, devido à gestão documental. Quando uma outra área da empresa necessitava de uma informação era necessário recorrer a alguém da área responsável.

13. Como aconteceu a estruturação do projeto para a construção das taxonomias? Quais as etapas realizadas?

A estruturação do projeto e as etapas para sua execução estão descritas no Manual anexo.

14. Como se deu o processo de construção da Taxonomia Corporativa? Quais profissionais (e setores da Deten Química S.A. e Documentar Ltda.) participaram dessa etapa?

Geyse Mendes – Consultor de Processo (Documentar)

Renato Rocha Souza – Consultor de Taxonomia (Documentar)

Ana Paula Barbosa – Profissional de Taxonomia (Documentar)

Elisângela Aganette – Profissional de Taxonomia (Documentar)

Claudiane Nazário - Consultor de Gestão de Registros Informativos (Documentar)

Gil e Náira – CGI – Coordenação de Gestão da Informação (Deten)

Especialistas dos processos – Deten

15. Construída a taxonomia, qual foi a estratégia de divulgação interna utilizada? Como foi a recepção?

Taxonomia – macro: a visão macro foi validada junto a diretoria.

Taxonomia – micro: estrutura micro foi construída e validada junto com os especialistas – levantamento, validação, modificação e aprovação. Essas etapas estão detalhadas no Manual de Construção de Taxonomias da Deten

16. Fale do processo de organização e recuperação da informação antes e depois da implantação da taxonomia corporativa na Deten Química:

A implementação ocorreu em formato piloto, quando foi criada uma base de testes que funcionou muito bem. No entanto, a ferramenta adotada para o projeto apresentou dificuldades para a recuperação no idioma português e a fornecedora da tecnologia optou por descontinuar a mesma. O que tornou inviável a continuação da implementação e a visualização dos benefícios.

17. Quais as principais mudanças ocorridas após a implantação das Taxonomias?

Foi investido bastante na construção da taxonomia e vocabulário controlado porém como não havia uma ferramenta associada não pode ser verificado seu uso.

18. Houve aumento da eficiência na recuperação da informação?

Não é possível evidenciar, pois foi somente aplicado a uma base de testes.

19. Em algum momento, durante o processo de construção das taxonomias, o projeto parou por algum motivo? Quais atitudes decisórias foram necessárias para a conclusão do projeto?

O projeto foi interrompido algumas vezes, ora em função da tecnologia e ora em função da dificuldade de disponibilização de especialistas para a realização dos levantamentos devido a um processo de certificação concomitante.

As questões tecnológicas foram resolvidas pelo Gerente da Deten junto à empresa fornecedora.

Para sanar as questões de pessoal foram adotadas juntamente com a diretoria da Deten algumas estratégias: o envio das estruturas e vocabulários para validação remota, a obrigatoriedade de participação nas reuniões de validação e cumprimento das agendas, além da validação compulsória por tempo.

20. Fale da influência dos processos decisórios durante todo o trabalho de construção de taxonomias

A participação da diretoria da empresa no projeto mostrou-se essencial para sua execução, visto que foi um processo longo e que demandava dedicação dos funcionários.

21. Como você avalia, desde os inícios das atividades, o processo de implantação das taxonomias na Deten?

O planejamento do projeto minimizou a relevância da tecnologia para a execução e implementação do mesmo. Por não possuir um pacote de interpretação para o idioma português, a ferramenta requereu a criação manual de regras o que inviabilizaria a manutenção de uma taxonomia de aproximadamente 3000 termos.

Outro aspecto relevante foi a dificuldade dos funcionários em visualizar uma organização por processos ao invés de áreas, forma muitas mudanças de uma vez o que gerou desconfiança e dificultou a cooperação.

22. Desde a implantação das taxonomias já houve alguma avaliação e manutenção? Esses processos estão entre as atividades previstas pelo setor?

Não.

23. Acredita que foi a melhor alternativa a escolhida? É um processo que você recomenda a organizações que necessitam da organização e gestão da informação?

Taxonomia é fundamental para empresas, desde que associada a ferramentas que possibilitem melhor a sua utilização e aproveitamento.

A Deten buscou uma solução inovadora: a construção de uma taxonomia com a visão por processo, no entanto, a cultura da empresa não era esta, não se pensava assim na Deten.

O projeto evidenciou que a visão setorizada gera muita redundância, dificulta a visão corporativa e o compartilhamento de informações, no entanto antes de se propor uma mudança nesta visão é primordial que se trabalhe a mudança cultural da organização.

APÊNDICE C – PESQUISADORA ELISANGELA AGANETTE

Construção de taxonomias para estruturação e recuperação de informações corporativas

Pesquisadora:	Maria Fernanda Mayer de Camargo
Orientador:	Renato Rocha Souza
Instituição:	Escola de Ciência da Informação - UFMG
Entrevistado:	Elisangela Cristina Aganette
Data:	02/08/2016

Questionário para identificação do processo de estruturação e recuperação de informações, utilizando taxonomias corporativas, dividindo-se em:

Módulos	Objetivos	Questões
Perfil do entrevistado	Identificar o perfil do entrevistado.	1 a 2
Evento motivador para pesquisa	Identificar o evento motivador para a realização de pesquisa sobre taxonomias corporativas.	3
A informação no contexto corporativo	Identificar a influência e importância no tratamento da informação em Empresas.	4 a 7
As etapas de construção de taxonomias corporativas	Identificar as etapas essenciais para a estruturação de taxonomias corporativas.	8 a 10
Pesquisas e influências das taxonomias corporativas	Identificar o uso, influência e importância de pesquisas sobre taxonomias corporativas.	11 a 14

1. Fale sobre sua formação acadêmica

Possui Doutorado em Ciência da Informação (UFMG-2015), mestrado em Ciências da Informação (UFMG-2010), Especialização em Gestão da Informação e do Conhecimento (CEFET-2008) e Graduação em Biblioteconomia (UFMG-2005).

2. Comente brevemente suas experiências profissionais

- Experiência de 12 anos de mercado como consultora na área de organização e recuperação de informação, gestão documental, representação do conhecimento, taxonomias, ontologias e arquivística.
- Pesquisadora integrante do Grupo de Pesquisa e Desenvolvimento CEMIG 507, por 03 anos.
- Atualmente é professora Adjunta do departamento de Organização e Tratamento da Informação da Escola de Ciência da Informação da UFMG, e tem interesses nas áreas de Organização e Uso da Informação, com ênfase em estudos de metadados, linguagens de indexação, sistemas de classificação, relacionamentos semânticos, processos de indexação e análise de assunto, sistemas de representação da informação, estudos de comportamento informacional e sistemas de recuperação da informação.

3. Qual foi o evento motivador da sua pesquisa de mestrado e quando surgiu?

O evento motivador foi a prática consultiva, na área de construção de taxonomias. Especificamente, pela ausência de métodos padronizados para construção de taxonomias corporativas. O mestrado foi uma alternativa para se pesquisar e se propor um método baseado na prática vivenciada por mim.

4. Como você enxerga o uso da informação e do conhecimento nos processos de negócio e nas ações estratégicas das organizações?

Não há organização ou unidade de informação que não demande ou gere informações. Dessa forma fica evidente a importância da informação e do conhecimento para que as mesmas atinjam seu objetivos estratégicos.

5. Qual a importância da organização e recuperação da informação, para que seu uso seja efetivo e de valor?

Um dos grandes problemas informacionais que as organizações enfrentam consiste no fato de saberem que a informação existe, no entanto, não se sabe onde as mesmas se encontram, dessa forma, inviabilizando ou dificultando a recuperação e o acesso às mesmas. Isso gera retrabalho e perda de tempo. Não há outro caminho para solucionar tal problema, a não ser por meio da organização e estruturação das informações.

6. Em que tipo de organização você acredita que a implantação das taxonomias seja mais necessária?

Em todas as organizações, independente do seu tamanho ou faturamento.

7. Quais as habilidades mínimas julga necessário para um profissional da informação atuar com a organização de informações corporativas?

Entender de processos, ter habilidade para realizar entrevistas e assim extrair informações estratégicas e ser pró-ativo.

8. Quanto a sua pesquisa de mestrado, como se definiu as 11 etapas?

1. Definição do domínio de conhecimento:
2. Análise das informações coletadas:
3. Coleta dos termos:
4. Análise dos termos selecionados:
5. Estabelecimento das categorias gerais de taxonomia:
6. Construção dos relacionamentos semânticos:
7. Validação da taxonomia:
8. Definição da forma de apresentação da taxonomia:
9. Definição da tecnologia de suporte:
10. Publicação da taxonomia:
11. Realização de Manutenção na taxonomia:

Por meio da análise, junção e eliminação de etapas de aproximadamente 50 metodologias de autores da área e em seguida com a junção das etapas de construção utilizadas por mim na prática.

9. Comente uma experiência de construção de taxonomias em uma empresa e relate as etapas realizadas para a construção da mesma. Aplicaram-se as mesmas etapas apresentadas em sua pesquisa sobre taxonomias corporativas?

A experiência que seguiu na integrada todas as 11 etapas de construção de taxonomias, foi na Deten Química. No entanto há casos, que algumas etapas foram dispensadas, em virtude da não complexidade de terminados processos e ou áreas de conhecimento.

10. Quais foram as dificuldades e problemas enfrentados durante a construção de taxonomias em empresas que atuou?

As principais dificuldades se deram no momento das seguintes etapas: Análise das informações coletadas - Validação da taxonomia e Definição da tecnologia de suporte, respectivamente.

- Análise das informações coletadas: ausência de processos e informações consolidadas. Dificuldade de levantar dados.
- Validação da taxonomia: equipe descentralizada, desconhecimento do projeto, falta de consenso entre os envolvidos.
- Definição da tecnologia de suporte, respectivamente: valor das tecnologias e indefinição dos gestores no momento da compra.

11. Taxonomias corporativas é um assunto pouco pesquisado na CI, mas percebe-se sua importância tanto para as empresas, quanto para a área de organização da informação. Qual sua visão sobre o referido tema e quais suas inferências sobre seu futuro do mesmo?

Verifica-se uma preocupação crescente das organizações com o conhecimento orientado aos seus processos de negócio e suas respectivas atividades, e conseqüentemente com a organização das informações. Para auxiliar nessa questão, existe a taxonomia corporativa, cujo objetivo está em hierarquizar as informações, do geral ao específico. As taxonomias corporativas têm sido consideradas um dos pilares da gestão da informação e do conhecimento nas organizações, uma vez que reduz a perda de tempo na busca por informações e proporciona melhor seleção do termo de busca. A taxonomia corporativa é uma hierarquia das categorias utilizadas para classificação de informações, como forma de representar as informações disponíveis na organização, permitindo que diferentes setores

da organização, visualizem e acessem as informações pertinentes e necessárias ao seus processos e atividades. Tais características indicam um futuro promissor para as mesmas.

12. Na construção das taxonomias corporativas, além de conhecimento sobre organização e recuperação da informação são necessários outros conhecimentos. Como o profissional da informação pode preparar para implementação de projetos que envolvam tais escopos?

Conforme já mencionado, faz-se necessário que o profissional da informação tenha conhecimentos de mapeamento e modelagem de processos, facilidade de comunicação e facilidade em sintetizar e consolidar informações.

13. Qual a importância e necessidade da participação dos profissionais usuários e geradores de informação das empresas no processo de construção de taxonomias corporativas?

São de extrema importância o envolvimento e participação ativa dos profissionais usuários e geradores de informação, uma vez que são eles executores ou gestores dos processos que serão representados pela taxonomia e ainda, são eles que além de validar a taxonomia, darão manutenção na mesma.

14. Como você enxerga a influência da aplicação da taxonomia corporativa nos processos de tomada de decisão da Empresa?

Não respondido.⁸

⁸ Nota da autora.

ANEXO A – TAXONOMIA DA GESTÃO ADMINISTRATIVA DA DETEN QUÍMICA S.A.

2. GESTÃO ADMINISTRATIVA

2.1. Administração de Serviços

2.1.1. Gestão de Alimentação do Trabalhador

2.1.1.1. Refeitório

2.1.1.1.1. Manutenção do refeitório

2.1.1.1.1.1. Manutenção preventiva do refeitório

2.1.1.1.1.2. Manutenção corretiva do refeitório

2.1.1.1.2. Manutenção de equipamentos do refeitório

2.1.1.1.3. Controle de refeitório

2.1.1.1.3.1. Eventos no refeitório

2.1.1.1.3.1.1. Calendário de eventos no refeitório

2.1.1.1.3.2. Aquisição de utensílios para refeitório

2.1.1.1.3.2.1. Custo de aquisição de utensílios para refeitório

2.1.1.1.4. Inspeção de refeitório

2.1.1.2. Máquinas de café

2.1.1.2.1. Controle de máquinas de café

2.1.1.2.2. Custo de máquinas de café

2.1.1.2.3. Manutenção de máquinas de café

2.1.1.3. Alimentação do trabalhador

2.1.1.3.1. Satisfação na alimentação do trabalhador

2.1.1.3.2. Refeição

2.1.1.3.2.1. Controle de tipos de refeição

2.1.1.3.2.1.1. Ceia

2.1.1.3.2.1.2. Coffee-break

2.1.1.3.2.1.3. Desjejum

2.1.1.3.2.1.4. Almoço

2.1.1.3.2.1.5. Café da manhã

2.1.1.3.2.1.6. Refeição melhorada

2.1.1.3.2.1.7. Refeição extra

2.1.1.3.2.1.8. Jantar

2.1.1.3.2.2. Custo de refeição

2.1.1.3.3. Cardápio

2.1.1.3.3.1. Controle de cardápio

2.1.1.3.3.2. Controle de dieta

2.1.1.3.3.2.1. Dieta hipossódica

2.1.1.3.3.2.2. Dieta hipocalórica

2.1.1.3.3.3. Opções de cardápio

2.1.1.3.3.4. Cardápio de eventos especiais

2.1.1.3.4. Custo de alimentação do trabalhador

2.1.1.3.5. Controle de alimentação do trabalhador

2.1.1.3.6. Fornecimento de alimentação

2.1.1.3.6.1. Avaliação de fornecedor de alimentação

2.1.1.3.6.2. Controle de fornecimento de alimentação

2.1.1.3.6.3. Contratação de fornecedor de alimentação

2.1.1.3.6.4. Licitação de fornecedor de alimentação

2.1.2. Gestão de Conservação e Limpeza.

2.1.2.1. Serviço de conservação e limpeza

2.1.2.1.1. Controle de água

2.1.2.1.1.1. Controle de água potável

2.1.2.1.1.1.1. Análise de água potável

2.1.2.1.1.1.2. Manutenção de reservatório de água potável

2.1.2.1.1.1.2.1. Sanitização de reservatório de água potável

2.1.2.1.1.1.2.2. Lavagem de reservatório de água potável

2.1.2.1.1.1.2.3. Inspeção de reservatório de água potável

2.1.2.1.1.1.2.3.1. Calendário de limpeza de reservatório de água potável

2.1.2.1.1.2. Manutenção de bebedouro

2.1.2.1.1.2.1. Lavagem de bebedouro

2.1.2.1.1.2.2. Higienização de bebedouro

2.1.2.1.1.2.3. Sanitização de bebedouro

2.1.2.1.1.3. Controle de água mineral

2.1.2.1.1.3.1. Análise de água mineral

2.1.2.1.1.3.2. Custo de água mineral

2.1.2.1.2. Controle de resíduos

2.1.2.1.2.1.1. Descarte de resíduos

2.1.2.1.2.1.1.1. Formas de descarte de resíduos

- 2.1.2.1.2.1.1.1.1. Envio à empresa de limpeza urbana
- 2.1.2.1.2.1.1.1.1.1. Remoção de tambor
- 2.1.2.1.2.1.1.1.2. Reciclagem
- 2.1.2.1.2.1.1.1.3. Incineração
- 2.1.2.1.2.1.1.2. Notificação de descarte de resíduos
- 2.1.2.1.2.2. Tipos de resíduo manuseado
 - 2.1.2.1.2.2.1. Resíduo de vidro
 - 2.1.2.1.2.2.2. Resíduo de silicato de cálcio
 - 2.1.2.1.2.2.3. Resíduo de madeira
 - 2.1.2.1.2.2.4. Resíduo de papel e papelão
 - 2.1.2.1.2.2.5. Resíduo de plástico
 - 2.1.2.1.2.2.6. Resíduo de borracha
 - 2.1.2.1.2.2.7. Resíduo de sanitário
 - 2.1.2.1.2.2.8. Lixo comum
 - 2.1.2.1.2.2.9. Sucata metálica
 - 2.1.2.1.2.2.10. Entulho
- 2.1.2.1.2.3. Controle de serviço de conservação e limpeza
 - 2.1.2.1.2.3.1. Custo de material de conservação e limpeza
 - 2.1.2.1.2.3.2. Custo de serviço de conservação e limpeza
 - 2.1.2.1.2.3.2.1. Aquisição de material de conservação e limpeza
- 2.1.2.1.2.4. Controle de fardamento
 - 2.1.2.1.2.4.1. Lavagem de fardamento

- 2.1.2.1.2.4.2. Higienização de fardamento
- 2.1.2.1.2.5. Controle de instalação predial
 - 2.1.2.1.2.5.1. Manutenção predial
 - 2.1.2.1.2.5.1.1. Manutenção de equipamentos de ar condicionado
 - 2.1.2.1.2.5.1.1.1. Manutenção de ar condicionado modelo self
 - 2.1.2.1.2.5.1.1.2. Manutenção de ar condicionado modelo split
 - 2.1.2.1.2.5.1.1.3. Manutenção de ar condicionado de janela
 - 2.1.2.1.2.5.2. Manutenção de instalação sanitária
 - 2.1.2.1.2.5.2.1. Conserto de pia
 - 2.1.2.1.2.5.2.2. Conserto de toalheiro
 - 2.1.2.1.2.5.2.3. Conserto de vaso sanitário
 - 2.1.2.1.2.5.3. Manutenção de instalação física
 - 2.1.2.1.2.5.3.1. Desentupimento de esgoto
 - 2.1.2.1.2.5.3.2. Desentupimento de caixa de gordura
 - 2.1.2.1.2.5.3.3. Limpeza de canaleta
 - 2.1.2.1.2.5.3.4. Limpeza de janela
 - 2.1.2.1.2.5.3.5. Pintura de sala
 - 2.1.2.1.2.5.4. Inspeção predial
 - 2.1.2.1.2.5.4.1. Inspeção de instalação sanitária
 - 2.1.2.1.2.5.4.2. Inspeção de instalação física
 - 2.1.2.1.2.5.4.2.1. Inspeção de telhado
 - 2.1.2.1.2.5.4.2.2. Inspeção de rua e passeio

- 2.1.2.1.2.5.4.2.3. Inspeção de canaleta
- 2.1.2.1.2.5.4.3. Controle de mobiliário
 - 2.1.2.1.2.5.4.3.1. Manutenção de mobiliário
 - 2.1.2.1.2.5.4.3.1.1. Manutenção de armário
 - 2.1.2.1.2.5.4.3.1.2. Manutenção de quadro
 - 2.1.2.1.2.5.4.3.1.3. Manutenção de painel de aviso
 - 2.1.2.1.2.5.4.3.1.4. Manutenção de porta
 - 2.1.2.1.2.5.4.3.1.4.1. Manutenção de mola em porta
 - 2.1.2.1.2.5.4.3.1.4.2. Manutenção de fechadura
 - 2.1.2.1.2.5.4.3.1.4.3. Confeção de chave
 - 2.1.2.1.2.5.4.3.1.5. Manutenção de cadeira
 - 2.1.2.1.2.5.4.3.1.5.1. Estofamento em cadeira
 - 2.1.2.1.2.5.4.3.1.6. Manutenção de mesa
 - 2.1.2.1.2.5.4.3.1.7. Manutenção de persiana
 - 2.1.2.1.2.5.4.3.2. Solicitação de mobiliário
 - 2.1.2.1.2.5.4.3.2.1. Solicitação de mesa
 - 2.1.2.1.2.5.4.3.2.2. Solicitação de cadeira
 - 2.1.2.1.2.5.4.3.2.3. Solicitação de armário
 - 2.1.2.1.2.5.4.3.2.4. Solicitação de painel de aviso
 - 2.1.2.1.2.5.4.3.2.5. Solicitação de persiana
 - 2.1.2.1.2.5.4.3.2.6. Solicitação de porta
 - 2.1.2.1.2.5.4.3.2.7. Solicitação de quadro

2.1.2.1.2.5.4.3.3. Custo de mobiliário

2.1.2.1.2.5.4.3.4. Inspeção de mobiliário

2.1.2.2. Serviço de controle de pragas

2.1.2.2.1. Desinsetização

2.1.2.2.2. Desratização

2.1.2.3. Serviço de jardinagem

2.1.2.3.1. Aplicação de herbicida

2.1.3. Gestão de Serviços de Comunicação

2.1.3.1. Serviço de reprografia

2.1.3.1.1. Manutenção de reprografia

2.1.3.1.1.1. Pagamento de serviço de manutenção de reprografia

2.1.3.1.1.2. Manutenção de equipamento de reprografia

2.1.3.1.1.3. Aquisição de insumos de reprografia

2.1.3.1.2. Custo de reprografia

2.1.3.1.3. Controle de reprografia

2.1.3.1.3.1. Controle de cópias pessoais

2.1.3.1.3.1.1. Controle de cópia de empregado

2.1.3.1.3.1.2. Controle de cópia de contratada

2.1.3.1.3.2. Controle de cópia setorial

2.1.3.2. Serviço postal

2.1.3.2.1. Controle de serviço postal

2.1.3.2.1.1. Custo de serviço postal

- 2.1.3.2.1.1.1. Pagamento de serviço postal
- 2.1.3.2.1.2. Controle de correspondência
 - 2.1.3.2.1.2.1. Expedição de correspondência
 - 2.1.3.2.1.2.2. Recepção de correspondência
- 2.1.3.2.1.3. Controle de malote
 - 2.1.3.2.1.3.1. Expedição de malote
 - 2.1.3.2.1.3.2. Recepção de malote
- 2.1.3.3. Serviços de telecomunicações
 - 2.1.3.3.1. Serviço de fax
 - 2.1.3.3.1.1. Roteamento de fax
 - 2.1.3.3.2. Serviço de radiocomunicação
 - 2.1.3.3.2.1. Controle de radiocomunicação
 - 2.1.3.3.2.2. Custo de radiocomunicação
 - 2.1.3.3.2.2.1. Pagamento de serviço de radiocomunicação
 - 2.1.3.3.2.3. Manutenção de rádio
 - 2.1.3.3.3. Serviço de telefonia fixa
 - 2.1.3.3.3.1. Central telefônica
 - 2.1.3.3.3.1.1. Inspeção de central telefônica
 - 2.1.3.3.3.1.2. Manutenção de central telefônica
 - 2.1.3.3.3.1.3. Alteração de ramal telefônico
 - 2.1.3.3.3.2. Custo de telefonia fixa
 - 2.1.3.3.3.2.1. Despesas pessoais de telefonia fixa

- 2.1.3.3.3.2.1.1. Despesa de telefonia fixa de contratada
- 2.1.3.3.3.2.1.2. Despesa de telefonia fixa de empregado
- 2.1.3.3.3.2.2. Despesas corporativas de telefonia fixa
- 2.1.3.3.3.2.3. Pagamento de serviço de telefonia fixa
- 2.1.3.3.3.3. Lista telefônica
- 2.1.3.3.3.4. Controle de telefonia fixa
- 2.1.3.3.4. Serviço de telefonia móvel
 - 2.1.3.3.4.1. Custo de telefonia móvel
 - 2.1.3.3.4.1.1. Pagamento de serviço de telefonia móvel
 - 2.1.3.3.4.2. Controle de telefonia móvel
- 2.1.4. Gestão de Transporte do trabalhador e de veículos Deten
 - 2.1.4.1. Transporte por carro leve
 - 2.1.4.1.1. Controle de carro Deten
 - 2.1.4.1.1.1. Acompanhamento de carteira de habilitação
 - 2.1.4.1.1.2. Aquisição de carro Deten
 - 2.1.4.1.1.2.1. Leasing de carro Deten
 - 2.1.4.1.1.2.2. Registro de carro Deten
 - 2.1.4.1.1.3. Manutenção de carro Deten
 - 2.1.4.1.1.3.1. Inspeção de carro Deten
 - 2.1.4.1.1.3.2. Revisão de carro Deten
 - 2.1.4.1.1.3.2.1. Pagamento de revisão à concessionária
 - 2.1.4.1.1.3.3. Custo de carro Deten

- 2.1.4.1.1.3.3.1. Controle de combustível de carro Deten
 - 2.1.4.1.1.3.3.1.1. Crédito de combustível
 - 2.1.4.1.1.3.3.2. Seguro de carro Deten
 - 2.1.4.1.1.3.3.3. Pagamento de imposto de carro Deten
 - 2.1.4.1.1.3.3.4. Pagamento de multa de carro Deten
- 2.1.4.1.2. Controle de pool de carro próprio
 - 2.1.4.1.2.1. Custo de pool de carro próprio
 - 2.1.4.1.2.2. Controle de usuários do pool de carro próprio
 - 2.1.4.1.2.2.1. Exclusão de usuário do pool de carro próprio
 - 2.1.4.1.2.2.2. Inclusão de usuário no pool de carro próprio
 - 2.1.4.1.3. Controle de táxi comum
 - 2.1.4.1.4. Controle de táxi cooperativado
 - 2.1.4.1.4.1. Avaliação de cooperativa de táxi
 - 2.1.4.1.4.2. Associados à cooperativa de táxi
 - 2.1.4.1.4.3. Vistoria em táxi cooperativado
 - 2.1.4.1.4.4. Custo de táxi cooperativado
 - 2.1.4.1.4.4.1. Pagamento de táxi cooperativado
 - 2.1.4.1.5. Custo de condução de trabalhador
 - 2.1.4.1.6. Controle de carro
 - 2.1.4.1.6.1. Locação de carro leve
 - 2.1.4.1.6.1.1. Locação eventual de carro leve
 - 2.1.4.1.6.1.2. Locação permanente de carro leve

2.1.4.1.6.2. Vistoria em carro alugado

2.1.4.1.6.3. Custo de carro alugado

2.1.4.1.6.3.1. Pagamento de carro alugado

2.1.4.2. Transporte pelo sistema Pool 1

2.1.4.2.1. Gestão do Pool 1

2.1.4.2.1.1. Controle de usuários do Pool 1

2.1.4.2.1.1.1. Inclusão de trabalhador no Pool 1

2.1.4.2.1.1.1.1. Autorização de embarque permanente no Pool 1

2.1.4.2.1.1.2. Mudança de roteiro do trabalhador no Pool 1

2.1.4.2.1.1.3. Alteração de roteiro do trabalhador no Pool 1

2.1.4.2.1.1.3.1. Autorização de embarque eventual no Pool 1

2.1.4.2.1.1.4. Exclusão de trabalhador do Pool 1

2.1.4.2.1.2. Custo de transporte de trabalhador

2.1.4.2.1.3. Roteiro do Pool 1

2.1.4.2.1.4. Inspeção de ônibus do Pool 1

2.1.4.3. Acompanhamento de satisfação com transporte