



**Implementação de Políticas de Indexação e
Metodologia para Construção de Tesouros.
Estudo de caso sobre o Arquivo Municipal de
Lisboa**

Marta Cristina Rebelo da Silva Gomes

Sob a orientação do Professor Doutor Paulo Quaresma

Dissertação de Mestrado em Ciências Documentais, apresentada à
Universidade de Évora

2008

UNIVERSIDADE DE ÉVORA
DEPARTAMENTO DE HISTÓRIA

**Implementação de Políticas de Indexação e
Metodologia para Construção de Tesouros.
Estudo de caso sobre o Arquivo Municipal de
Lisboa**

Dissertação de Mestrado elaborada por
Marta Cristina Rebelo da Silva Gomes

Sob a orientação do Professor Doutor Paulo Quaresma



168 098

Dissertação de Mestrado em Ciências Documentais, apresentada à
Universidade de Évora

2008

À Leonor.

O meu tesouro.

AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador, Professor Doutor Paulo Quaresma, pelo incentivo ao longo destes anos de ingressos, interrupções e reingressos, por ter sempre acreditado que este projecto iria ter um fim.

À Dra. Inês Morais Viegas, Chefe da Divisão de Gestão de Arquivos da Câmara Municipal de Lisboa, não só por ter possibilitado a realização deste estudo de caso, como também por me ter proposto, em 2004, o arrojado desafio de coordenar o Grupo de Trabalho para a Construção do Tesouro do Arquivo Municipal de Lisboa, que esteve na origem de todo este processo de investigação, que culminou nesta dissertação.

Aos meus colegas do Arquivo Municipal de Lisboa que, de uma forma directa ou indirecta, me ajudaram nesta jornada: à Ana Teresa Brito, por me ter acompanhado lado a lado neste projecto, partilhando angústias, esclarecendo dúvidas sobre arquivística, e por ter feito a revisão dos capítulos que incidiram nesta área, que não é a minha; à Adelaide Brochado, por todos os esclarecimentos sobre o funcionamento do Arquivo Histórico e do X-Arq, pela total disponibilidade, e pelas respostas nos prazos tão curtos. À Rita Gago, pelas horas de companhia no estudo. À Isabel Corda e Elsa Lopes, pelas entrevistas e esclarecimento de dúvidas. À Sara Loureiro, pelo apoio nos momentos difíceis, pela correcção dos textos, pelo incentivo. Por fim, à minha equipa, por ter conseguido manter o funcionamento “normal” das coisas, apesar das minhas muitas ausências.

Ainda à Filomena e à Michele, pela força que a amizade tem nos momentos mais críticos.

À minha família, o meu mais profundo e reconhecido agradecimento. Aos meus pais, por serem os melhores dos avós. À minha mãe, pela persistência, pela força, pelo encorajamento. Sem a sua ajuda, não seria capaz de terminar este empreendimento. Sem ela, nada seria.

Ao Alexandre, companheiro de todos os momentos, por partilhar comigo este conceito de que o caminho que nos leva aos nossos desígnios só pode ser percorrido com perseverança. Afinal, *show them no fear, show them no pain...*

RESUMO

Implementação de Políticas de Indexação e Metodologia para Construção de Tesouros. Estudo de caso sobre o Arquivo Municipal de Lisboa

É indiscutível a importância da indexação nos actuais sistemas de informação. Se, até há pouco tempo, ela constituía parte integrante da cadeia documental dos sistemas bibliotecários, tem vindo a ser introduzida gradualmente noutra disciplina, a Arquivística. É igualmente reconhecida a importância da indexação para a qualidade da recuperação da informação. Para garantir a sua eficácia, consistência e coerência, é necessário que as organizações reconheçam a importância das políticas de indexação, que reúnem um conjunto de directrizes, seguidas por quem indexa, para além de definirem a linguagem documental, o instrumento chave de qualquer sistema de indexação.

Analisa-se as principais características das políticas de indexação, os factores que as condicionam, e os elementos que as constituem, pretendendo evidenciar a sua importância como parte integrante da estratégia organizacional. Apresenta-se ainda o tesouro como a linguagem documental que melhor representa fundos documentais de bibliotecas especializadas ou de arquivos, âmbito deste estudo, e propõe-se uma metodologia para a sua construção. Efectua-se, por fim, um estudo de caso sobre o Arquivo Municipal de Lisboa, demonstrando como pode ser implementada uma política de indexação num sistema com estas características.

Palavras-Chave: Política de indexação – Sistema de informação – Construção de Tesouros – Arquivo Municipal de Lisboa

ABSTRACT

Implementation of indexing politics and methodology for construction of thesauri. Case study on Lisbon Municipality archives.

The importance of indexing in the current systems of information is unquestionable. If, until a short time ago, it constituted integrant part of the documentary chain of the librarian systems, it has been introduced gradually on the Archives Administration. It is equally recognized the importance of indexation for the quality of the information retrieval. To guarantee its efficiency, consistency and coherence, it is necessary that the organizations recognize the importance of indexing policy, which join a set of directives, followed by who indexes, besides defining the documentary language, the key instrument of any system of indexation.

The main characteristics of indexing policy, the factors that stipulate them, and the elements that constitute them, are analyzed intending to evidence its importance as an integrant part of the organizational strategy. Thesaurus is also introduced as the documentary language that better represents fonds of specialized libraries or of archives, extent of this study, and a methodology is also proposed for its construction. Finally, a case study on Lisbon Municipality archives is made, demonstrating how indexing policy can be implemented in a system with these characteristics.

Key words: Indexing policy – Information system – Thesaurus construction – Lisbon Municipality archives

ÍNDICE

Resumo / Abstract	
Índice	
Introdução	1
I Parte	
Políticas de Indexação	7
1. Conceito de Política de Indexação	7
2. Indexação e Recuperação da Informação. Revisão dos Conceitos	10
2.1 Indexação. Exaustividade e Especificidade	10
2.2 Recuperação da Informação. Cobertura e Precisão	18
3. Estratégias para Implementação de Políticas de Indexação	21
3.1 Factores Organizacionais que Influenciam as Políticas de Indexação	22
3.1.1 Características da Organização	22
3.1.2 Meios e Recursos	23
3.1.3 Público	26
3.1.4 Tipologias documentais. Organização e principais características	28
3.2 Elementos que Caracterizam as Políticas de Indexação	32
3.2.1 Delinear Políticas de Indexação. A elaboração dos Manuais de Procedimentos	32
3.2.2 Selecção da Linguagem Documental	36
4. O Tesouro como Ferramenta Chave de uma Política de Indexação	42
4.1 Tesouro. Evolução de um Conceito	45
4.2 Características dos Tesouros	50
4.3 Constituição dos Tesouros	54
4.3.1 Termos de indexação	54
4.3.2 Tipologias dos Termos de Indexação	55
4.3.3 Acidentes Linguísticos: Polissemia e Sinonímia	64
4.3.4 Normas Para Apresentação dos Termos de Indexação	67
4.3.5 Relações entre os Termos	71
4.3.6 Notas Explicativas	74
4.4 Formas de Apresentação dos Tesouros	75

4.5 Metodologia Para a Construção de Tesouros	76
II Parte	
Estratégias de uma Política de Indexação Para o Arquivo Municipal de Lisboa	
Estudo de Caso	80
1. Contextualização da Análise	80
1.1 Enquadramento Institucional	82
1.2 Caracterização dos Meios e Recursos	84
1.3 Público	91
1.4 A Política de Indexação do Arquivo Municipal de Lisboa	94
1.4.1 A Documentação à Guarda da Instituição. Caracterização dos Fundos Documentais	94
1.4.2 Metodologia de Implementação	99
1.4.3 Selecção da linguagem documental	107
1.5 Metodologia para a Construção do Tesouro do Arquivo Municipal de Lisboa	107
2. Metodologia do Estudo de Caso	109
2.1 Definição da Pesquisa	109
2.2 Descrição dos Procedimentos	111
2.3 Apresentação e Análise de Resultados	113
Conclusão	124
Siglas e Terminologia	129
Bibliografia	136
Anexos	

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 – Estrutura orgânica da Câmara Municipal de Lisboa	1
Anexo 2 – Organograma da Direcção Municipal de Cultura da Câmara Municipal de Lisboa	3
Anexo 3 - Quadro de Classificação Documental do Arquivo Municipal de Lisboa (apresentação ao nível do Fundo/Colecção)	5
Anexo 4 - Plano de Classificação Documental do Arquivo Municipal de Lisboa (Excerto com exemplo de assuntos)	14
Anexo 5 – Lista de propostas para normalização dos assuntos no Ci-Arq (Arquivo Intermédio)	21
Anexo 6 – Site do Arquivo Municipal de Lisboa / Aplicação X-Arq (visualização de resultado de pesquisa)	25
Anexo 7 – Site do Arquivo Municipal / Aplicação X-Arq (Interface de Pesquisa Web)	27
Anexo 8 – Arquivo Municipal de Lisboa / Aplicação CI-Arq (Arquivo Intermédio)	29
Anexo 9 – Arquivo Municipal de Lisboa / Aplicação X-Arq (Arquivo Histórico). Folha de Recolha de Dados – Zona de Indexação	32
Anexo 10 – Arquivo Municipal de Lisboa: Módulo de Gestão de <i>Thesaurus</i>	34
Anexo 11 – Modelo de Entrevista 1	46
Anexo 12 – Modelo de entrevista 2 (Chefe de Divisão de Gestão de Arquivos da Câmara Municipal de Lisboa)	48
Anexo 13 – Entrevista com a coordenadora da aplicação X-Arq e do tratamento documental no Arquivo Histórico Municipal	50
Anexo 14 – Entrevista com a responsável pela indexação no Arquivo Intermédio Municipal	55
Anexo 15 – Entrevista com a coordenadora da aplicação X-Arq e do tratamento documental no Arquivo Fotográfico Municipal	62
Anexo 16 – Entrevista com a coordenadora do X-Arq e do tratamento documental no Arquivo Municipal do Arco do Cego. Elemento do Grupo de Trabalho para a Construção do Tesouro do Arquivo Municipal	70
Anexo 17 – Entrevista com um elemento do Grupo de Trabalho de Arquivos Correntes	77
Anexo 18 – Entrevista com a Chefe de Divisão de Gestão de Arquivos	92
Anexo 19 – Grelha de análise de entrevistas 1: síntese das entrevistas	97
Anexo 20 – Grelha de análise de entrevistas 2: Política de indexação: resumo das especificidades	103

**Anexo 21 – Grelha de análise de entrevistas 3: Análise por campos lexicais:
palavras/expressões utilizadas**

105

***“Num mundo em que a biblioteca deixe de ser o armazém
e se torne um sistema de software, o valor da instituição
residirá na sofisticação, versatilidade e poder da sua
indexação e capacidade de pesquisa.”***

BORGES, Maria Manuel – *De Alexandria a Xanadu*, p. 81.

INTRODUÇÃO

1. DELIMITAÇÃO DO TEMA

Esta dissertação tem como tema a implementação de políticas de indexação em sistemas de informação, que apresentam como ferramenta chave tesouros construídos de raiz.

A indexação é, indiscutivelmente, uma operação fundamental nos actuais sistemas de informação. Faz, desde há muito, parte da cadeia documental de qualquer sistema bibliotecário, e tem vindo a ser adoptada pelos arquivos, para o tratamento dos seus assuntos. Da sua qualidade, depende a qualidade da recuperação da informação. Com o desenvolvimento das novas tecnologias da informação e comunicação, esta operação adapta-se agora aos novos desafios que se lhe apresentam, assim como a um público mais exigente e diversificado.

No entanto, a indexação não deve ser considerada uma simples operação em todo o processo de organização do conhecimento. Antes de mais, porque se trata de uma técnica complexa, que permite extrair os conteúdos fundamentais dos documentos, transformando-os, através da utilização de uma linguagem documental, em termos de indexação, controlados e inequívocos. Por outro lado, porque tem, necessariamente, de ser vista como parte integrante de uma estrutura mais abrangente, organizacional. A sua eficácia depende da capacidade que as organizações têm para implementar políticas de indexação, e dos meios de que dispõem para assegurar o sucesso destas políticas.

Uma política de indexação eficaz e consistente depende, em grande parte, da selecção da linguagem documental. Considerada como a ferramenta chave de todo o processo, esta linguagem deve ser representativa dos conteúdos dos fundos documentais à guarda de cada organização. De entre as várias existentes, as bibliotecas especializadas, e, ultimamente, os arquivos, têm optado pelos tesouros, considerando-os os que melhor representam a sua realidade temática. De facto, o controlo de acervos documentais com um número restrito de áreas está na origem do aparecimento dos tesouros, constituindo uma das suas especificidades.

Considerando o que foi exposto, esta dissertação tem como principal objectivo caracterizar as políticas de indexação, efectuando um estudo sobre o planeamento e implementação destas políticas em sistemas de informação, contribuindo, desta forma, para que sejam reconhecidas como parte integrante da estratégia organizacional.

2. MOTIVAÇÃO

A selecção do tema para esta dissertação surgiu de um interesse, existente há já algum tempo, sobre a temática da indexação e da construção de tesouros, bem como de uma posterior necessidade de se efectuar uma investigação neste âmbito, com a finalidade de compreender como se implementam políticas de indexação em sistemas de informação.

Cedo, nesta análise, se verificou a ausência de bibliografia sobre políticas de indexação. Associadas, habitualmente, apenas à adopção e construção de linguagens documentais, a literatura encontrada pouco fala sobre a indexação como parte do sistema organizacional, que cada vez mais se pretende integrado, de cuja gestão depende a qualidade da informação que chega aos utilizadores. Esta lacuna bibliográfica surgiu-nos como um desafio.

3. PROBLEMÁTICA

A problemática desta dissertação consiste em compreender como se implementam políticas de indexação nos sistemas de informação. Assim, é estudada a forma como as políticas de indexação podem ser consideradas como um veículo condutor de tomadas de decisão no seio de uma organização, e como devem fazer parte integrante da estratégia organizacional. No centro desta problemática, procurou-se analisar, de um modo mais detalhado, como devem ser tomadas as decisões referentes à selecção da linguagem documental, constituindo esta a ferramenta-chave de qualquer sistema de indexação.

Pretendemos comprovar a importância da implementação de políticas de indexação nas organizações, não só como garantia de uma eficaz indexação e consequente recuperação da informação, como também no sentido de representarem um desafio à gestão quotidiana de qualquer sistema de informação.

4. OBJECTIVOS

Estas considerações levam a que tracemos, para esta dissertação, os seguintes objectivos:

- Reconhecer a política de indexação como parte da estratégia de gestão de qualquer sistema de informação, definindo as bases para o seu planeamento.

- **Analisar as especificidades do processo de indexação, estabelecendo a relação entre eficácia da indexação e qualidade da recuperação da informação.**
- **Compreender a importância das linguagens documentais no sucesso das políticas de indexação.**
- **Reconhecer o tesouro como a linguagem documental de eleição em sistemas arquivísticos, e compreender a sua estrutura e metodologia de construção, considerando a sua importância na eficácia de uma política de indexação.**
- **Aplicar metodologicamente os conceitos definidos na primeira parte desta dissertação, num estudo sobre a implementação da política de indexação no Arquivo Municipal de Lisboa, com principal incidência na estratégia a delinear.**
- **Utilizar instrumentos de pesquisa e de recolha de dados para a fundamentação deste estudo de caso.**

5. CONTRIBUIÇÕES

Através desta dissertação, pretende-se, em primeiro lugar, contribuir para que os sistemas de informação, arquivísticos e bibliotecários, reconheçam a importância da implementação de políticas de indexação, enquadrando-as na estratégia organizacional, e identificando os requisitos necessários para o seu sucesso, garantindo assim a eficácia da indexação, e a consequente qualidade da recuperação da informação. Pretende-se, desta forma, contribuir para um estudo aprofundado sobre os diagnósticos que devem ser efectuados para melhor decidir sobre a metodologia a adoptar, caso os sistemas de informação optem, como directrizes das suas políticas de indexação, pela construção de linguagens documentais com as características dos tesouros.

Por fim, através da apresentação de um estudo de caso – sobre a implementação de uma política de indexação adequada ao Arquivo Municipal de Lisboa – pretende-se encontrar um padrão que possa servir de modelo em sistemas de informação com características semelhantes. Estamos conscientes das especificidades de cada organização. Acreditamos, contudo, que é possível serem detectadas características análogas, não necessariamente ao nível de conteúdos, e sim dos procedimentos, podendo este estudo de caso servir de ponto de partida para o planeamento de outras políticas de indexação. O conhecimento de metodologias adoptadas possibilita, muitas vezes, uma auto-análise, e também uma autocrítica, que podem tornar-se valiosas, quando se trata de implementar novos projectos nas organizações.

6. METODOLOGIA

Partimos das estratégias mais importantes a delinear, bem como dos pontos centrais de uma política de indexação, para nos centrarmos nas noções teóricas das linguagens documentais, mais concretamente da tipologia Tesouro, abordando as suas principais características. Finalizamos com o estudo de caso que nos proporciona a aplicabilidade prática que nos permite compreender melhor as estratégias definidas na teoria.

Pretende-se que este trabalho não incida unicamente em teorias já formuladas sobre estas áreas do conhecimento, mas que verse sobre uma aplicabilidade prática dessas mesmas teorias.

Baseamo-nos na observação participante e na formulação de entrevistas semi-estruturadas para construirmos o estudo de caso a que nos propomos.

7. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Esta dissertação é estruturada em duas partes. Na primeira parte, são apresentados os principais conceitos sobre política de indexação, indexação e recuperação da informação. São analisados os factores que podem condicionar a implementação de políticas de indexação, e ainda os elementos que devem ser conhecidos, ou considerados, logo na fase de planeamento. É apresentado o tesouro como a linguagem documental de eleição em sistemas bibliotecários especializados, ou em sistemas de arquivo. Dada a importância que tem nas políticas de indexação, são estudadas as suas características, os seus componentes, e a metodologia para a sua construção. Na segunda parte, é apresentado o estudo de caso sobre a implementação de uma política de indexação no Arquivo Municipal de Lisboa, onde se apresentam as principais características da instituição, como os fundos documentais e os meios e recursos que disponibiliza, procurando definir o perfil dos utilizadores que a ela recorrem. Analisa-se a metodologia utilizada pela instituição para a implementação da política de indexação, e propõe-se um conjunto de estratégias de modo a conceber um modelo teórico para a execução desta política. Por fim, apresenta-se a metodologia utilizada na estruturação deste estudo de caso.

PARTE I

POLÍTICAS DE INDEXAÇÃO

*"Information, to an information scientist,
is a set of data matched to a particular information need."*
ROWLEY, Jennifer; FARROW, John – *Organizing knowledge*, p. 20

1. CONCEITO DE POLÍTICA DE INDEXAÇÃO

Há muito tempo que a indexação é considerada como uma operação fundamental em qualquer sistema bibliotecário, constituindo parte integrante da cadeia documental. Através desta operação, analisam-se os conteúdos dos documentos, retiram-se os principais conceitos neles contidos, traduzindo-os em termos habitualmente controlados por uma linguagem documental, e oferece-se ao público uma forma eficaz de satisfazer as suas necessidades de informação, através da pesquisa e recuperação por assuntos. Com o desenvolvimento das novas tecnologias da informação e comunicação, a importância desta operação nos sistemas bibliotecários não esmoreceu, pelo contrário, adquiriu um novo fôlego, uma vez que tem vindo a adaptar-se aos novos desafios apresentados pela Internet - com a disponibilização dos catálogos bibliográficos on-line - bem como a um público cada vez mais diversificado e indiferenciado, e mais exigente na sua procura de informação.

Uma demonstração evidente desta contínua importância da indexação tem sido a sua gradual introdução no sistema operacional de uma outra disciplina, a

Arquivística. Actualmente, muitos arquivos têm vindo a reconhecer as vantagens de indexar os seus fundos, permitindo a recuperação da informação por assunto, tal como acontece nas bibliotecas. Já em 1992, o Groupe de Travail sur l'Indexation par Sujet do Bureau Canadien des Archivistes justificava deste modo a importância da indexação nos arquivos: *About the value and effectiveness of subject indexing, that is [archivists] tend to think it is important, but have little information about either how it is currently use or how it might be used*¹. E ainda: *Les documents d'archives sont une entité en eux-mêmes avant d'être quelque chose sur un sujet*².

Em Portugal, Fernanda Ribeiro, no seu trabalho de destaque sobre *Indexação e controlo de autoridade em arquivo*, em 1996, referiu a importância desta operação no acesso ao conteúdo dos documentos, revelando que, de acordo com os resultados de um inquérito estatístico efectuado no seu estudo, aos arquivos públicos, estes ainda se encontravam pouco sensibilizados para esta operação, *não dando à indexação o relevo que lhe é devido*³. Assim, em meados da década de 90 parecia que os arquivos portugueses tinham ainda um longo caminho a percorrer, mas já se falava sobre a importância da indexação no tratamento da documentação arquivística.

Mais recentemente, João Vieira, numa comunicação apresentada no VI Congresso de Arquivologia da Mercosul, realizado em 2005, refere que *a história das práticas arquivísticas é fértil em exemplos de como essa relação essencial entre documento e o seu contexto administrativo é muitas vezes produzida com recurso [...] à descrição e à indexação*⁴, falando desta operação como uma técnica que deve, indiscutivelmente, fazer parte da Arquivística.

¹ DOWLER, Richard apud BUREAU CANADIEN DES ARCHIVISTES. Groupe de Travail sur l'Indexation par Sujet – *L'indexation par sujet en arquivistique*. p. 40.

² Idem, *ibidem*, p. 41.

³ Este questionário foi enviado em 1991 para 326 arquivos públicos de Portugal Continental (foram excluídos Açores e Madeira) abertos à consulta, tendo respondido à questão sobre a indexação por assuntos apenas 45 arquivos. O estudo revelou que, deste número, 60% não faziam indexação e, dos outros 40%, raros eram os que utilizavam vocabulário controlado ou qualquer tipo de instrumento de apoio Vid. Ribeiro, Fernanda - *Indexação e controlo de autoridade em arquivos*. Porto: Câmara Municipal, 1996. Desconhece-se a existência de uma análise estatística mais actualizada.

⁴ VIEIRA, João – "A arquitectura dos arquivos: reflexões em torno do conceito de ordem original". *Páginas a&b*, p.11.

Por detrás de toda esta tarefa de indexar, não se encontra apenas a operação em si, mas toda uma estrutura planeada, que lhe serve de suporte, coerente, com princípios e denominadores comuns. A esta estrutura denominamos política de indexação. James A. F. Stoner e R. Edward Freeman definiram política, em termos de gestão e estratégia organizacional, como:

Uma directriz geral para tomadas de decisão, [que] estabelece fronteiras em torno de decisões, dizendo [...] que decisões podem ser tomadas e quais não podem. Desse modo, ela canaliza o pensamento dos membros da organização para que sejam coerentes com os objectivos organizacionais⁵.

Assim, com base na definição anterior, entendemos a política de indexação como um plano que cria meios e estabelece directrizes gerais no seio de um sistema de informação, que orientam a indexação da sua documentação, de modo a torná-la consistente, assegurando assim a qualidade da recuperação da informação.

A política de indexação pode ser analisada sob um ponto de vista mais lato, como um verdadeiro sistema de indexação, uma vez que pode funcionar como um veículo condutor de tomadas de decisão no seio de uma organização, otimizando serviços e racionalizando processos, constituindo equipas de trabalho especializadas e adquirindo meios e recursos adequados que, para além da vontade institucional, implicam um financiamento acrescido que não deve ser ignorado. Apresenta-se, assim, como um verdadeiro desafio à gestão quotidiana de qualquer sistema de informação.

Num sentido mais restrito do termo, uma política de indexação consiste num conjunto de considerações a ter em conta quando se adapta ou constrói de raiz uma linguagem documental, a ferramenta de eleição no processo de indexação.

Neste trabalho pretendemos analisar a política de indexação nestes dois sentidos. Não deixando de nos centrar no seu ponto fulcral - a construção da

⁵ Vid. STONER, James A. F.; FREEMAN, R. Edward – *Administração*. p. 167.

linguagem documental - é necessário percebermos as estratégias a delinear. Analisamos a implementação de políticas de indexação nos sistemas de informação em geral, com especial atenção para os arquivos, objecto deste estudo.

2. INDEXAÇÃO E RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO. REVISÃO DOS CONCEITOS

Estruturar uma política de indexação e adaptá-la às necessidades das organizações, é perceber, numa primeira instância, o que significa indexar, e como se realiza o processo de indexação, bem como compreender como a eficácia desta operação influencia a qualidade da recuperação da informação. Torna-se, assim, importante lembrar estes conceitos.

2.1 Indexação. Exaustividade e Especificidade

Como já foi referido no capítulo anterior, a indexação é uma operação ou técnica documental que visa a representação do conteúdo de um documento através de um vocabulário que se pretende controlado e homogéneo, de modo a facilitar a recuperação da informação contida nesse mesmo documento. Hoje em dia, é considerada em muitas organizações como a operação central do sistema documental e, curiosamente, pensada por alguns como uma arte:

Esta técnica documental traduz-se numa habilidade no fazer, um processo de transformação, uma espécie de competência profissional artística, cujo objectivo se encaminha para um determinado fim, o da criação de um objecto ideal. É a transformação da matéria bruta num objecto passível de ser avaliado. A indexação é, de facto, no seu sentido mais profundo, uma arte. E como arte processual ela é dirigida a todos os homens.⁶

De acordo com a UNESCO, a indexação pode ser definida segundo dois critérios:

⁶ CARVALHO, Maria Margarida Melo de – “O problema da subjectividade na indexação”. *Cadernos BAD*, p. 19.

- Enquanto processo, descrevendo um documento com a ajuda da representação dos conceitos nele contidos;
- Enquanto finalidade, permitindo uma procura eficaz da informação pretendida⁷.

Nos sistemas bibliotecários, a indexação é parte integrante da cadeia documental. Já no que diz respeito aos sistemas arquivísticos, tem vindo a ser introduzida gradualmente. Durante muito tempo, a Arquivística não foi tão sensível a esta área, considerando que o quadro de classificação de um fundo seria suficiente para aceder aos documentos. No entanto, um quadro de classificação representa a estrutura orgânico-funcional dos fundos de um arquivo, não tendo uma lógica temática, mas sim por proveniência, sendo a sua função diferente da função dos sistemas de indexação ou de classificação utilizados nas bibliotecas, que representam assuntos⁸. Assim, esta ideia inicial tem vindo a ser abandonada, começando a indexação a ser vista como uma ferramenta importante na representação dos conteúdos dos fundos arquivísticos.

Devido à já longa existência da indexação nos sistemas bibliotecários, estes tiveram necessidade de elaborar instrumentos normativos, utilizados internacionalmente, que ajudassem os profissionais da informação, quer na indexação, quer na construção de linguagens documentais. Em Portugal, destacam-se a Norma Portuguesa 3715 (1989) - *Método para análise de documentos, determinação do seu conteúdo e selecção de termos de indexação*, a Norma Portuguesa 4285-4 (2000) – *Linguagens documentais* e a Norma Portuguesa 4036 (1992) – *Documentação: tesouros monolíngues: directivas para a sua construção e desenvolvimento*. Todas elas, traduzidas das internacionais ISO, são ainda hoje utilizadas nos mais diversos sistemas bibliotecários.

⁷ Apud Idem *ibidem* p. 20.

⁸ RIBEIRO, Fernanda – *Indexação e controlo de autoridade em arquivos*. p. 56.

Estas normas podem ser adoptadas pelos sistemas arquivísticos, se partirmos do mesmo princípio de Fernanda Ribeiro, em que, sendo a indexação uma operação técnica que se rege por um conjunto de normas, onde o objecto é o conteúdo de um documento, estas são possíveis de ser aplicadas a qualquer tipologia documental, seja para documentação de um arquivo ou de uma biblioteca⁹.

No entanto, como nos diz a referida autora, esta adopção não pode ser linear. Há sempre que ter em conta, em todo este processo, as especificidades dos arquivos no que respeita à organização da sua documentação. Vejamos, então, como decorre o processo de indexação, e analisemos, em simultâneo, estas especificidades que nos apresenta a Arquivística.

O processo de indexação decorre em duas fases, que se dão quase em simultâneo, embora pela ordem aqui apresentada:

- Análise intelectual de um documento;
- Transposição dos conceitos para termos de indexação.

Esta noção contraria em parte o defendido na Norma Portuguesa 3715, a norma de referência para a indexação, que estabelece um conjunto de três fases a considerar neste processo, e que se sobrepõem: a análise do documento e definição do seu conteúdo, a identificação e selecção dos conceitos representativos do conteúdo e a representação desses conceitos em termos de indexação. Mas, analisando-as com algum detalhe, percebemos que primeira e segunda fases se diluem numa única. Analisar e definir o conteúdo de um documento consiste precisamente em identificar conceitos que representam esse mesmo conteúdo. Como defendem Maria Teresa Pinto Mendes e Maria da Graça Simões, esta duplicidade de características técnicas

⁹ Vid. *Idem, ibidem*, p. 60-61.

constrói-se através do reconhecimento do conceito, seguido da sua representação através de um termo de indexação¹⁰.

O indexador tem um papel preponderante em todo este processo. É durante a análise que identifica os conceitos dos documentos. Nos sistemas bibliotecários, o documento, como unidade individual, é o principal objecto da análise, ele é o *elemento acumulador e difusor de informação e célula base da estrutura documental*¹¹. Nele se identifica a forma física, que interfere em todo este processo. Os fundos das bibliotecas são habitualmente constituídos por documentos escritos impressos, como monografias, publicações em série, etc. Uma análise desta documentação implica a leitura de partes dos documentos consideradas pertinentes para a compreensão do assunto, como títulos e subtítulos, introdução, conclusão ou resumos, ilustrações, tabelas, entre outros.

Em arquivo, outros factores devem ser considerados. Neste caso, o documento perde relevância, uma vez que é sempre necessário vê-lo como uma ínfima parte de um todo, de onde não pode ser dissociado. Nas bibliotecas, centramo-nos no documento em si. Nos arquivos, centramo-nos nos conjuntos documentais, e no volume de documentos de cada um destes conjuntos, que muitas vezes se traduzem numa grande quantidade de informação.

Caso se trate de documentação de arquivo, é necessário ter em conta os níveis de descrição onde esta documentação se encontra inserida, e o volume de documentos que fazem parte de cada nível, e que podem traduzir-se numa grande quantidade de informação. A indexação da documentação deverá ser feita após a sua descrição, até porque esta inclui um resumo do seu conteúdo¹², que facilita a posterior análise com vista à indexação.

¹⁰ MENDES, Maria Teresa Pinto; SIMÕES, Maria da Graça – *Indexação por assuntos: princípios gerais e normas*. p. 23. Estas autoras não são as únicas a referir apenas duas etapas no processo de indexação. GIL LEIVA, Isidoro – *La automatización de la indización de documentos*. p. 18, 22, é outro exemplo.

¹¹ CARVALHO, Maria Margarida Melo de, *Op. Cit.*, p. 21.

¹² Vid. ISAD(G): *Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística*. p. 23. O resumo do conteúdo dos documentos é apresentado na Zona do Conteúdo e da Estrutura, em Âmbito e Conteúdo.

Outra preocupação que pode surgir nesta fase, no que respeita à documentação de arquivo, está relacionada com a distinção entre o autor/criador do documento, e o assunto. O Groupe de Travail sur l'Indexation par Sujet do Bureau Canadien des Archivistes referiu, na sua obra *Indexation Par Sujet en Archivistique*, esta questão, de todo pertinente. É ao nível da descrição que deve ser referido o autor do documento, enquanto que no assunto deve ser referido apenas a pessoa, física ou colectiva, a que o documento se refere¹³. Num documento de arquivo pode ser difícil perceber esta distinção, pelo que, quem indexa, deverá ter em atenção este facto:

*En Archivistique, où une grande partie des documents consiste en de la correspondance personnelle qui est par nature autobiographique, la distinction entre une vedette de personne en tant qu'auteur ou en tant que sujet semble particulièrement difficile à établir. (...) Cependant, cette distinction doit être faite afin d'assurer un repérage efficace et performant dans les archives*¹⁴.

Assim, caso a indexação seja feita ao nível do documento de arquivo, a sua análise pode ser efectuada do mesmo modo que qualquer documento de uma biblioteca. No entanto, se for feita ao nível do conjunto – seja Fundo, Secção, Série, etc. – é essencial fazer uma análise do conteúdo deste conjunto, mesmo que de um modo superficial¹⁵. Esta análise resultará na indexação ao nível deste mesmo conjunto.

Quando se trata de um documento não escrito, como visual, áudio, ou ambos, há que considerar o que é transmitido através da imagem e/ou do som. A indexação pode ser feita a partir do título, ou de um eventual resumo, mas o indexador tem a possibilidade de ver ou ouvir o documento. Assim, existem outros pontos de acesso, o tratamento documental é necessariamente diferente, já que todos eles são considerados.

¹³ BUREAU CANADIEN DES ARCHIVISTES. Groupe de Travail sur l'Indexation par Sujet, *Op. cit.*, p. 55.

¹⁴ *Idem, Ibidem.* p. 56.

¹⁵ *Idem, Ibidem.* p. 60.

A análise de um documento, ou de grupos de documentos, possibilita-nos exprimir com a maior exactidão possível o pensamento do seu autor, tornando este processo fundamental para a qualidade da indexação. É também nesta fase que o indexador tem em consideração as necessidades de informação do utilizador, real e potencial. Que assunto, ou assuntos, lhe podem interessar? Que questões poderá formular? Deverá a indexação ser exaustiva, específica? Ou poderá ser mais generalista, superficial?

*O que está principalmente em causa (...) é a apreensão exacta do conteúdo informativo do documento, o respeito pelo pensamento nele consignado, conjugado com a pertinência, ou seja, com o valor potencial que tenha para o utilizador que solicite a informação ou que com ela venha a deparar-se*¹⁶.

Uma das principais problemáticas da análise, que influencia todo o processo de indexação e, por isso, muito explorada na literatura, é a da subjectividade, intrínseca ao indexador. Embora haja um esforço constante na busca pela objectividade, há sempre um certo subjectivismo quando nos deparamos com a leitura de um determinado documento. Esta leitura pode ter várias interpretações sob o ponto de vista de quem lê. Porém, ao indexador cabe a chamada leitura profissional¹⁷. Uma leitura direccionada para a indexação é muito diferente da leitura comum. Este é um dos princípios fundamentais para percebermos como um documento deve ser indexado¹⁸.

Se o indexador adquirir um espírito analítico-sintético, conhecimentos mínimos sobre a temática a indexar e obtiver apoio junto de obras de referência, pode diminuir essa subjectividade¹⁹. No entanto, será difícil suprimi-la totalmente, já que normalmente acontece ao indexador ter, muitas vezes, uma formação académica susceptível de influenciar a sua análise, ter experiência insuficiente em indexação, ou poder entender o conteúdo do documento de formas diferentes em momentos distintos. O mesmo acontece se se tratar de uma

¹⁶ MENDES, Maria Teresa Pinto; SIMÕES, Maria da Graça, *Op. Cit.*, p. 17.

¹⁷ FUJITA apud BEZERRA, Fabíola Maria Pereira - "A representação temática nos sistemas de informação: um estudo comparativo entre biblioteca e supermercado". *Páginas a&b*. p. 44.

¹⁸ *Idem, ibidem*.

¹⁹ MENDES, Maria Teresa Pinto; SIMÕES, Maria da Graça, *Op. Cit.*, p. 18.

equipa de indexadores, havendo uma tendência natural para que esse nível de subjectividade aumente. Qualquer aspecto relacionado com a indexação está sujeito à subjectividade. Podem, no entanto, ser tomadas medidas que reduzam esta subjectividade, e que estão relacionadas com uma adequada política de indexação a adoptar pelas organizações.

A fase imediata à análise é a da transformação dos conceitos - retirados do documento durante este processo - em termos de indexação. A atribuição de termos representativos dos assuntos do documento é igualmente essencial para a qualidade da indexação, uma vez que é a partir desta atribuição que se recuperam esses mesmos assuntos. Estes termos de indexação integram habitualmente uma lista, que pode ser mais ou menos estruturada, a que atribuímos a designação de linguagem documental. Consideramos que não existe, de facto, indexação sem o auxílio desta ferramenta, essencial ao controlo dos termos e à qualidade da recuperação da informação.

A representação de conceitos apenas se torna eficaz se o indexador conseguir retirar de um documento, ou dos conjuntos documentais, os elementos fundamentais que o caracterizam, traduzindo-os de forma coerente, não ambígua, por meio de uma linguagem documental. O objectivo da indexação é fazer chegar a mensagem dos autores dos documentos aos seus utilizadores.

A indexação tem como fim último a recuperação da informação. A qualidade da indexação provém da selecção adequada dos termos que representam os assuntos, permitindo a sua recuperação de forma eficaz, bem como da coerência na selecção dos mesmos termos para os mesmos assuntos, que devem ser representados de forma semelhante, de modo a não se perder informação no momento da sua recuperação. A função do indexador é, então, fundamental em todo este processo, uma vez que deve garantir, da melhor forma possível, esta eficácia e esta coerência.

Somente uma política de indexação adequada e um vocabulário adaptado às necessidades de indexação e recuperação, podem facilitar a tarefa do indexador. Segundo Letícia Stredhl,

A política de indexação, neste contexto, orienta a indexação de acordo com as necessidades de informação dos utilizadores de um determinado sistema. Já o vocabulário controlado estabelece a forma de representar os assuntos que compõem uma área limitada do conhecimento, tornando possível maior coerência entre os termos indexados²⁰.

Nestas políticas são definidas as características que devem ser contempladas na indexação, de modo a garantir, não só, a qualidade da representação dos seus assuntos, como também um elevado nível de satisfação dos seus utilizadores. Assim, uma indexação de qualidade deve abranger as seguintes características:

- **Exaustividade ou profundidade:** todos os assuntos apresentados num determinado documento são reconhecidos na indexação e traduzidos em termos. A escolha por uma maior ou menor exaustividade dos documentos indexados varia de acordo com a política de indexação da organização e com as necessidades e/ou exigências dos utilizadores. Associadas à exaustividade estão as taxas de cobertura e precisão. Quanto mais exaustiva for a indexação, maior é a cobertura (número de documentos relevantes recuperados) e menor a precisão.
- **Especificidade:** traduzir, o mais pormenorizadamente possível, o conteúdo dos documentos. Este objectivo é fundamental para a taxa de relevância de uma pesquisa. A especificidade depende em grande parte da linguagem utilizada. No caso da indexação em arquivos, quanto maior o nível de descrição, menos específicos serão os termos utilizados, e vice-versa (um fundo será indexado através de termos mais genéricos, uma série, com termos mais específicos).

²⁰ STREDHL, Letícia – Avaliação da consistência da indexação realizada em uma biblioteca universitária de artes. *Ciências da Informação*, p. 330.

- **Entropia:** representar a maior quantidade possível de informação utilizando o menor número de termos de indexação. Dentro destes, utilizar preferencialmente os termos simples em vez dos compostos, e os termos com um menor número de letras. Este objectivo é difícil de concretizar, já que a objectividade da indexação deve ser mais importante que a poupança de palavras.
- **Coerência:** os mesmos termos de indexação devem ser utilizados na representação dos respectivos conceitos. Este objectivo, conseguido durante o processo de análise documental, encontra-se directamente dependente do trabalho do indexador, quando este indexa documentos com conteúdos idênticos em alturas diferentes, ou dos vários indexadores, quando cada um indexa documentos idênticos mesmo que seja na mesma altura, e pode ser conseguido através de uma política de indexação bem definida, utilização de um vocabulário controlado e revisão periódica e validação dos documentos indexados.
- **Exactidão:** os termos devem traduzir os conceitos com exactidão, sem deixar dúvidas. Um domínio do tema é necessário nestas situações. Esta característica é essencial para uma recuperação com qualidade.

Estas características, que asseguram a qualidade da indexação, dependem fundamentalmente da política de indexação implementada na organização, e do trabalho desenvolvido pelos seus indexadores.

2.2 Recuperação da Informação. Cobertura e Precisão

A indexação tem como finalidade a recuperação da informação por assuntos. Todas as operações efectuadas pelos indexadores serão, numa fase posterior ao tratamento documental, utilizadas pelo público, através da formulação de expressões de pesquisa. Por isso, para que a qualidade do resultado seja visível, é necessário que as mesmas palavras ou expressões utilizadas por uns

na fase da indexação, sejam as utilizadas pelos outros no momento da pesquisa. Por aqui se percebe a importância que o público tem em todo este processo, devendo uma política de indexação privilegiar este aspecto.

Gil Leiva refere três etapas para a recuperação da informação: a pergunta, a pesquisa e a resposta documentais. Segundo este autor, a pergunta é formalizada pelo utilizador através da linguagem natural ou da linguagem controlada. A pesquisa corresponde à conversão da pergunta documental em linguagem natural num vocabulário controlado. A finalidade é adquirir descritores, simples ou compostos, para interrogar uma base de dados. A duração da pesquisa depende habitualmente das características do sistema, bem como da complexidade da pergunta. Esta resposta do sistema traduz-se no resultado da pesquisa. Este resultado é negativo quando não é encontrado nenhum documento que interesse ao utilizador, ou positivo, quando existe um número de documentos recuperados, que lhe interessam²¹.

Associada à qualidade da recuperação da informação está a taxa de relevância de uma pesquisa. Através desta taxa, percebemos se os resultados de pesquisa foram alcançados. Quanto mais documentos relevantes resultarem de uma pesquisa, maior exaustividade e precisão são alcançadas, logo, mais qualidade terá a informação recuperada. Um sistema de recuperação de informação ideal é aquele que permite a recuperação de todos os documentos relevantes e ausência dos não relevantes, obtendo, à vez, exaustividade ou precisão²².

Uma recuperação de informação com qualidade depende em grande parte da capacidade do indexador, em atingir todos os objectivos propostos, e sobretudo em perceber, em todas as instâncias, as necessidades de informação do público. O indexador é o elo de ligação entre o autor do documento e o leitor desse mesmo documento. Com o auxílio de uma linguagem documental

²¹ GIL LEIVA, Isidoro – *La automatización de la indización de documentos*. p. 38-39.

²² Vid. MORERO GONZÁLEZ, José António – *El contenido de los documentos textuales: su análisis y representación mediante el lenguaje natural*. p. 49.

estruturada, representativa dos conteúdos dos acervos de uma organização, a informação recuperada pode tornar-se mais relevante.

Com a informatização dos catálogos bibliográficos e dos instrumentos de descrição arquivística, surgiram novas formas de pesquisar a informação, possibilitando uma maior relevância na recuperação dos documentos.

A eficácia da recuperação da informação é avaliada de acordo com dois mecanismos:

- A taxa de cobertura, traduzido do inglês *recall*, obtida através da percentagem de documentos relevantes (úteis) recuperados pelo sistema sobre o total de documentos relevantes existentes. O número de referências não recuperadas constitui o que denominamos silêncio.
- A taxa de precisão, traduzido do inglês *precision*, obtida através da percentagem de documentos relevantes (úteis) recuperados pelo sistema sobre o total de documentos recuperados. O número de referências não relevantes recuperadas constitui o que chamamos de ruído.

Após ser efectuada uma pesquisa numa base de dados, o resultado desta pesquisa pode ser traduzido em documentos recuperados e documentos não recuperados. Os documentos recuperados podem ter índices de relevância diferentes: relevantes, quando o utilizador recupera a informação que pretende, ou não relevantes, quando o utilizador recupera informação que não pretende.

Uma recuperação é perfeita quando o utilizador julga ter recuperado da base de dados os documentos relevantes, e prescindiu de todos os não relevantes.

Estes dois mecanismos são, normalmente, inversamente proporcionais, isto é, uma elevada taxa de cobertura implica uma reduzida taxa de precisão, e vice-versa. Na construção de uma linguagem, como o tesouro, há que ter isso em

conta: uma maior especificidade de vocabulário, bem como a utilização de termos compostos, vão reduzir a performance da cobertura. No entanto, reduzindo a especificidade do vocabulário e utilizando termos simples, de uma só palavra, ou excluindo importantes mecanismos auxiliares, vai incrementar a taxa de cobertura, mas provocar uma precisão mais baixa.

3. ESTRATÉGIAS PARA IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS DE INDEXAÇÃO

A implementação de políticas de indexação em organizações pressupõe um planeamento eficaz e eficiente das mesmas. Segundo Bio, elas devem *reflectir o desejo da administração, e são aplicadas a todos os casos semelhantes, e não a um caso específico*²³. Por planeamento, entendemos o processo pelo qual se estabelecem objectivos e linhas de acção adequadas para conseguirmos alcançá-los. Definimos eficácia como a capacidade de determinar quais os objectivos adequados à organização, e eficiência, a capacidade de minimizar o uso de recursos utilizados para alcançar os objectivos traçados²⁴.

Uma política de indexação prevê o planeamento de um conjunto de procedimentos a aplicar na área da indexação e, conseqüentemente, na da recuperação da informação. Segundo Letícia Stredhl:

*A definição de uma política de indexação em plena consonância com a organização em que está inserida e com os usuários a que se destina é indispensável para o alcance dos objectivos de um sistema de informação: a recuperação das informações certas no momento adequado*²⁵.

Vejamos, com algum detalhe, quais os factores que consideramos preponderantes nos sistemas de informação e quais os elementos que caracterizam, e que influenciam as tomadas de decisão no que se refere à implementação de políticas de indexação.

²³ BIO, S. R. Apud RUBI, Milena Polsinelli – *A política de indexação na perspectiva do conhecimento organizacional*. p. 16.

²⁴ Vid. STONER, James A. F.; FREEMAN, R. Edward, *Op. Cit.*, p. 136.

²⁵ STREDHL, Letícia, *Op. Cit.* p. 330.

3.1 Factores Organizacionais que Influenciam as Políticas de Indexação

As políticas de indexação não são actos isolados no seio das organizações. Pelo contrário, elas devem estar enquadradas num planeamento mais abrangente, institucional, pois só assim os seus resultados poderão ser visíveis. Este ambiente organizacional pode funcionar como condicionador deste tipo de políticas, pelo que deve ser sujeito a uma análise e diagnóstico prévios à sua implementação. Deste modo, podemos conhecer as condições e os requisitos que a organização possui para podermos adaptar a política de indexação adequada às especificidades de cada sistema de informação.

3.1.1 Características da Organização

Os sistemas de informação têm características que os diferenciam e que podem condicionar a implementação de políticas de indexação. Estas políticas estão muitas vezes dependentes da própria vontade que a organização tem em implementá-las, ou mesmo do conhecimento que existe sobre as características que um sistema de indexação deve ter para poder ser eficaz.

Não é suficiente identificar os elementos que caracterizam o sistema de informação, é igualmente importante compreender toda a macro-estrutura organizacional de que faz parte. No caso dos sistemas arquivísticos, que não podem ser vistos como unidades orgânicas separadas, e sim no seu conjunto institucional, este factor torna-se ainda mais evidente.

Conhecendo a orgânica de toda a instituição, a sua origem, ou enquadramento histórico, se for esse o caso, a sua missão e objectivos, a metodologia, pode ser um bom ponto de partida para atingirmos o objectivo de implementar a política de indexação adequada a essa instituição.

3.1.2 Meios e Recursos

De entre os principais factores que podem influenciar o sucesso de uma política de indexação, encontram-se os meios e recursos. São identificados, à partida, três tipos, todos eles interligados: financeiros, tecnológicos e humanos.

Os recursos financeiros, e a forma como são aplicados condicionam, muitas vezes, as organizações, ou porque não estão, tanto como gostaríamos, directamente dependentes dos sistemas de informação, mas sim de outros sectores das organizações, não tão sensíveis à importância destas políticas - nem aos custos que elas podem acarretar - ou porque a própria organização, mesmo que tenha vontade, pode não possuir meios que permitam investimentos desta natureza, condicionando todas as decisões que possam ser tomadas. Pelo contrário, quando estes recursos existem, podem, sem dúvida, influenciar o sucesso das políticas de indexação. Por exemplo, uma organização que disponha de meios tecnológicos e humanos especializados nesta área pode, à partida, garantir a eficácia deste tipo de políticas.

Os recursos tecnológicos dizem respeito, neste caso, às tecnologias de informação e comunicação. Hoje, um sistema de informação não faz sentido sem a sua utilização. Elas permitem a gestão adequada da informação, devendo constituir parte integrante das opções estratégicas para as políticas de indexação. Idealmente, a aquisição de software informático que permita a gestão de linguagens documentais é uma mais-valia para estas funções. Actualmente, há muitas ofertas no mercado da informática deste tipo de programas, que podem constituir módulos autónomos dentro das aplicações, ou até mesmo constituírem, eles próprios, aplicações, e que permitem a automatização de linguagens documentais. É importante conhecê-los, de modo a ser feita a selecção adequada.

Quanto aos recursos humanos, estes podem ser responsáveis por garantir o sucesso ou, pelo contrário, por constituir um verdadeiro obstáculo à política de indexação. Cada vez mais, é necessário que as organizações integrem nos

seus quadros pessoal especializado nas mais diversas áreas do conhecimento, e os sistemas de informação não podem ser excepção. Recursos especializados em áreas como a Biblioteconomia e, dentro desta, com interesse pela indexação, interferem no sucesso de uma política de indexação. Todavia, ainda está longe de ser uma realidade. Como nos revelam alguns estudos nesta área, a indexação é, muitas vezes, realizada por pessoal sem experiência e desconhecedor da normalização vigente. Assim, não só é importante que as organizações tomem consciência de que o papel dos profissionais da informação é essencial, como estes devem também estar conscientes dos novos desafios que lhes são colocados, nomeadamente os relacionados com a ascensão das novas tecnologias da informação e comunicação. Uma gestão optimizada dos recursos de informação *pressupõe uma mudança assente na implementação destas tecnologias. Esta adaptabilidade à mudança será operada por profissionais capazes de incluir nas suas funções, entre outros requisitos, uma grande dose de multidisciplinaridade*²⁶.

Assim, consideramos que um sistema ideal de indexação deverá contemplar:

- Especialistas na área da indexação, que serão os responsáveis pela política a implementar, pelos manuais de procedimentos a organizar, e pela adopção e/ou construção, e gestão da linguagem documental.
- Especialistas nas áreas representativas dos fundos documentais, que funcionem como consultores na construção, revisão ou actualização da linguagem documental;
- Formação adequada de todos os operacionais que vão indexar (cursos de maior ou menor duração);
- Acções internas de sensibilização sobre o processo de indexação, motivando para factores como a exaustividade, a especificidade e a

²⁶ Vid. PICA, Luis – *Memória virtual*. p. 10.

coerência da indexação, contribuindo para a diminuição da subjectividade e para a qualidade da recuperação da informação.

Durante a fase de implementação da política de indexação, é necessário perceber quem vai indexar, se um grupo restrito de especialistas, se um grupo generalizado de pessoas das áreas mais diversificadas. Se for este o caso, ressalta aqui a preocupação pela coerência²⁷, e o investimento na formação é necessariamente maior, e as acções de sensibilização aumentam de importância, devendo ser periódicas e constantes.

Consideramos que, caso a organização pretenda alargar a indexação a diversos sectores ou serviços, devem ser constituídas equipas coordenadoras para cada um destes sectores, de modo a poder haver um controlo rigoroso de todo o processo de indexação e também para que a organização se certifique que esta operação está a ser bem executada, uma vez que o resultado final se reflecte na recuperação da informação por parte do público, logo, na qualidade desta mesma recuperação. Estas equipas deverão articular entre si a gestão de todo este processo, pois só assim têm a garantia de que todos trabalham para o mesmo fim, e utilizam os termos de modo semelhante.

Se a disponibilidade de recursos é reduzida e não existe pessoal especializado, deverá haver pelo menos um especialista em indexação na equipa coordenadora, competindo à organização a previsão de um período de formação interna para os outros elementos da equipa, bem como estipular prazos mais alargados para finalização de tarefas.

Fosket ressalva que a formação do indexador é extremamente importante em todo este processo. Ele não só deve estar a par das áreas temáticas dos acervos documentais, como também deve ter conhecimentos metodológicos de indexação e das características da linguagem²⁸.

²⁷ Vid. capítulo sobre características da indexação

²⁸ Fosket, A. C. – *The subject approach to information*. p. 27.



Independentemente das medidas que forem tomadas relativamente aos recursos humanos, qualquer organização deve ter consciência da importância destes para a indexação. Como salienta Milena Polsinelli Rubi, quando se implementa uma política de indexação, deve ter-se presente de que

O indexador deve ser o alvo do investimento dos sistemas de informação por meio de [...] formação continuada e grupos de estudos, para que ele possa iniciar e dar continuidade aos processos de construção de novos conhecimentos sobre a indexação e, conseqüentemente, sobre política, dentro do sistema de informação²⁹.

3.1.3 Público

Os sistemas de informação têm vindo cada vez mais a direccionar as suas políticas para as necessidades de informação do público³⁰. Questões como: quem pesquisa, o que procura, porquê, ou que estratégias são utilizadas para obter essa informação, são efectuadas por arquivistas e bibliotecários, certos de que a missão destes sistemas passa por garantir a qualidade do serviço e da informação prestada a este público.

Conscientes desta importância, as organizações centram-se agora no desenvolvimento de estudos sobre utilizadores, através de metodologias diversas:

- Análise de questões colocadas pelo público ao serviço de referência;
- Compilação e análise de dados estatísticos fornecidos pelos softwares de gestão de dados;
- Elaboração de inquéritos aos utilizadores.

Com a disponibilização on-line dos catálogos bibliográficos e dos instrumentos de descrição arquivística, torna-se mais complexo conhecer os perfis dos

²⁹ RUBI, Milena Polsinelli, *Op. Cit.*, p. 8.

³⁰ A expressão *necessidades de informação* implica o reconhecimento por parte de um utilizador de informação de que o saber que possui é insuficiente para os objectivos que aspira. Sobre estudos de utilizador, vid. CASE, Donald O. – *Looking for information*.

utilizadores, embora seja sempre possível saber as suas necessidades de informação, já que os softwares hoje existentes permitem registar os diferentes pontos de acesso utilizados na recuperação da informação. Muitos *sites* já utilizam como estratégia o inquérito on-line, onde não só é possível recolher informação sobre os seus utilizadores, como ainda avaliam os seus níveis de satisfação relativamente aos serviços por eles prestados.

Para as políticas de indexação, o público assume um papel preponderante. Como já foi referido, também o sucesso daquelas depende da capacidade de resposta na fase de recuperação da informação. As necessidades de informação do público surgem logo no momento da indexação, e não apenas na fase da pesquisa. Fosket fala em *Literacy Warrant*, ou seja, a linguagem de indexação deve representar os conceitos que interessam à comunidade de utilizadores, bem como utilizar termos que lhes sejam familiares³¹.

Actualmente, quando se constrói uma linguagem de indexação, a atenção está já centrada nas necessidades de informação do público. O próprio vocabulário é construído tendo em consideração as palavras ou expressões mais utilizadas pelos utilizadores, uma vez que são estas que serão utilizadas no momento da pesquisa³². Ele será mais técnico se o público for mais especializado, e vice-versa. Os estudos de utilizador anteriormente mencionados são, pois, fundamentais nesta fase de estruturação do vocabulário. Não nos esqueçamos, contudo, que uma das formas mais privilegiadas de conhecer os interesses informativos do público continua a ser o contacto directo com este, ou seja, quem indexa, deve também fazer parte do serviço de referência, desempenhar funções no atendimento, para assim poder interpretar a forma como os utilizadores formulam as suas expressões de pesquisa, o que realmente pretendem, etc.

Os sistemas de informação têm tido a preocupação de disponibilizar todos os meios possíveis de modo a conseguirem auxiliar os utilizadores a utilizar

³¹ Fosket, A. C., *Op. Cit.*, p. 31.

³² A Norma Portuguesa 4036 refere várias vezes a preferência que, numa linguagem controlada, deve ser dada aos termos utilizados pelo público.

correctamente as suas interfaces de pesquisa *web*, garantindo assim um melhor resultado na recuperação da informação. Menus de ajuda simples, ou informações indicativas podem ser uma solução. Mas alguns sistemas bibliotecários têm vindo a optar por disponibilizar on-line a sua linguagem documental através da concepção de uma interface paralela de pesquisa. Uma vez que se trata, normalmente, de tesouros, o utilizador tem a possibilidade de poder pesquisar os termos de indexação e visualizar, em simultâneo, a árvore correspondente, constituída pelas respectivas relações semânticas, notas explicativas, etc.³³.

3.1.4 Tipologias documentais. Organização e principais características

Os sistemas de informação são detentores de tipologias documentais diversificadas, objecto das políticas de indexação. Na fase de implementação destas políticas, é essencial não só conhecermos as tipologias documentais à sua guarda, como também a forma como elas se encontram organizadas.

Em primeiro lugar, torna-se óbvio que a identificação das características do sistema deve ser feita de imediato. Afinal, arquivos e bibliotecas podem ter características comuns, já que ambos são reconhecidos como depositários de informação, no entanto, têm diferenças que não devem ser ignoradas aquando do planeamento de estratégias organizacionais. Uma das principais diferenças passa pela orgânica. João Vieira definiu desta forma essa diferença: os arquivos são constituídos *por um conjunto de documentos “naturalmente” produzidos no decurso das actividades de qualquer entidade e o conjunto das relações recíprocas estabelecidas entre esses documentos*³⁴. Quanto às bibliotecas, *são um conjunto de documentos reunidos de acordo com um critério artificial, subjectivo, da responsabilidade do coleccionador*³⁵.

³³ Este acesso a linguagens documentais on-line através de interfaces de pesquisa apropriados é encontrado em sites como o do Gabinete de Estudos Olisiponenses da Câmara Municipal de Lisboa, a Biblioteca da Direcção-Geral de Pescas e Agricultura portuguesa, ou o Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho e Solidariedade Social português.

³⁴ VIEIRA, João, *Op. Cit.*, p.8.

³⁵ *Idem*, *ibidem*, p. 10.

Assim, no caso dos sistemas bibliotecários, tínhamos já concluído anteriormente que a se indexação centra no documento individual, objecto de todo o tratamento documental. Pode ainda descer ao analítico de monografias ou publicações em série, caso a catalogação seja também feita a este nível.

Relativamente aos sistemas arquivísticos, não interessa somente o documento. Detenhamo-nos um pouco sobre a forma como a Arquivística organiza a sua documentação, nomeadamente sobre o modo como é feita a sua descrição, uma vez que, como referido anteriormente, há uma interligação entre esta operação e a indexação.

Os sistemas de arquivo utilizam, como normas para a descrição dos seus fundos documentais, a ISAD(G) – Norma Internacional de Descrição Arquivística, e a ISAAR(CPF) - Norma Internacional para os Registos de Autoridade Arquivística relativos a Instituições, Pessoas Singulares e Famílias, *que podem ser citadas como produtores nas descrições arquivísticas*³⁶. Regem-se pelo Princípio da Proveniência³⁷, em que a descrição procede do geral para o particular. De acordo com a ISAD(G),

*O Fundo constitui o nível mais elevado de descrição, e as suas partes formam níveis subordinados, cuja descrição, com frequência, só assume significado pleno quando integrada no contexto da descrição da totalidade do Fundo. Assim, pode existir uma descrição ao nível do Fundo, da Série, do Processo, e/ou ao nível do documento. Podem existir níveis intermédios, como Subfundos ou Subséries*³⁸.

Assim, e de acordo com a mesma norma, um *Fundo é um conjunto de documentos de arquivo, independentemente da sua forma ou suporte, organicamente produzido e/ou acumulado e utilizado por uma pessoa singular,*

³⁶ Vid. ISAD(G). p. 12.

³⁷ Segundo este princípio, os documentos são organizados de acordo com a sua origem, não devendo ser misturados com outros documentos, de outra proveniência. Devem ser conservados de acordo com a sua ordem primitiva, se esta existir.

³⁸ Vid. ISAD(G). p. 10.

*família ou pessoa colectiva, no decurso das suas actividades e funções*³⁹. Os documentos constituintes de um Fundo não podem ser concebidos de forma separada, e sim como parte integrante desse Fundo. Os restantes níveis de descrição partem destes Fundos. Estes níveis de descrição arquivística correspondem aos níveis de classificação documental. A indexação, como operação paralela à descrição documental, obedece a esta organização. Assim, se a documentação é descrita ao nível do Fundo, da Série, da Secção, ou do documento, assim é a indexação.

Uma outra característica importante dos documentos de um arquivo é o valor de prova que estes possuem, para além do seu valor informativo. Vejamos esta definição de Terry Eastwood:

*Archival documents are the only evidential window we have on the action-oriented past because they arise in the course of our acting in relation to one another and to events in the world. Archival documents do capture a moment in time, fix and freeze it, as it were, to preserve some sense of it for future reference, some sense of the unique character of the actions and events from which the documents arose. No material artifact of human life, no work literature or science bespeaks action in the way archival documents do... archival documents are the evidence first and information second*⁴⁰.

Todavia, é igualmente importante reconhecermos que o valor informativo, obtido a partir dos documentos de arquivo, pode alterar-se ao longo do tempo. Um sistema de indexação tem de ser sensível a estas alterações da natureza dos documentos de arquivo. Deve inclusivamente adaptar-se às mudanças terminológicas que neles podem ocorrer.

Todo este processo de organização de um arquivo influencia a forma como se processa a indexação. Esta operação deve respeitar os mesmos níveis da descrição. Assim, se a descrição foi efectuada apenas a um nível de conjunto, seja ele Fundo, Série, Sub-série, a indexação deve ser feita também apenas a este nível. Por seu lado, se se justifica uma descrição mais detalhada, ao nível

³⁹ Idem, *ibidem*. p. 13.

⁴⁰ Eastwood, Terry apud BUREAU CANADIEN DES ARCHIVISTES. Groupe de Travail sur l'Indexation par Sujet *Op. Cit.* p. 32.

do documento, então também a indexação deverá ser feita a este nível. O nível de especificidade da indexação aumenta de acordo com o nível de especificidade da descrição. Esta decisão é tomada pelo arquivista, de acordo com o tipo de tratamento que pretende dar à documentação em seu poder. Considerando a opinião de Michael Cook e Kristina Grant, *the higher the level of description, the less detailed is the information provided*⁴¹.

Os sistemas arquivísticos não desenvolveram normas que estabelecem a forma como os seus documentos devem ser indexados, pelo que é de todo natural que recorram às normas dos sistemas bibliotecários, como já referido, mais avançados nos estudos sobre esta área. Estas normas vigentes não são incompatíveis com a realidade da Arquivística. A Norma Portuguesa 4036⁴², por exemplo, pode ser aplicada do mesmo modo, mesmo que o vocabulário a construir seja para um arquivo. No entanto, é necessário ter em conta as especificidades da organização dos documentos de arquivo, também já referidas anteriormente. Só assim é possível garantir a qualidade da indexação e a eficácia da recuperação da informação.

O conhecimento dos fundos de um sistema de informação permite aos responsáveis pela implementação de políticas de indexação estabelecerem uma selecção da documentação que pretendem indexar. Estas políticas podem contemplar a organização de cronogramas que identificam as áreas que serão indexadas, e quais as prioridades que devem ser consideradas. Factores como fundos ou colecções previamente sujeitos a tratamento documental, já disponibilizados à consulta ou à pesquisa on-line, ou mais procurados pelo público devem constituir prioridades para a indexação.

Para além de todas estas especificidades, outros factores devem ser contemplados neste diagnóstico. É o caso das tipologias documentais. Os sistemas têm documentos escritos, não escritos, impressos ou manuscritos, bibliográficos ou de arquivo. A quantidade de documentos que constituem o

⁴¹ BUREAU CANADIEN DES ARCHIVISTES. Groupe de Travail sur l'Indexation par Sujet – *Op. Cit.* p. 47.

⁴² Sobre construção de tesouros monolíngues.

acervo é outra questão pertinente, sobretudo se nunca foi feita indexação à documentação da organização (sistema retrospectivo). Numa política de indexação deve ficar previsto o tempo que pode demorar a indexar todo o acervo, assim como os recursos necessários para este empreendimento. Caso não se trate de um sistema retrospectivo, é necessário saber quais as características da indexação feita até ao momento, que termos foram utilizados, ou se obedeceram a algum controlo normativo. Neste caso, partimos do princípio que, se a organização empreende a implementação de uma política de indexação, ainda não tinha estruturado nenhuma anteriormente, não seguindo, até à data, nenhuma metodologia funcional. Assim, é necessário perceber se foram utilizados termos não controlados, ou adoptado algum vocabulário, se foram seguidos princípios normativos, quais, porque se reconheceu que não foram suficientes.

3.2 ELEMENTOS QUE CARACTERIZAM AS POLÍTICAS DE INDEXAÇÃO

Uma vez efectuado o diagnóstico à organização e revistos os factores que influenciam a implementação de políticas de Indexação, é chegado o momento de delinear as directrizes que as definem.

3.2.1 Delinear Políticas de Indexação. A Elaboração dos Manuais de Procedimentos

Uma vez reunidos os elementos sobre a organização, necessários para ser implementada uma política de indexação, analisados os meios e recursos disponíveis, investigados os seus fundos documentais, e efectuado o diagnóstico acerca das necessidades de informação do seu público, é chegado o momento de agir.

As políticas de indexação reflectem a sua estratégia em manuais de procedimentos, isto é, em conjuntos de *directrizes detalhadas para o*

*planeamento de acções organizacionais que ocorrem regularmente*⁴³. De acordo com A. Cury, um manual de procedimentos descreve as actividades que interessam aos diversos órgãos de uma empresa e explicita como elas devem ser desenvolvidas. Tem por objectivos veicular instruções correctas aos preparadores das informações a serem processadas por um centro de serviços, e proporcionar métodos que possibilitem a execução uniforme dos serviços⁴⁴.

Um manual de procedimentos deve, assim, reflectir o que uma organização pretende para a sua indexação e para a sua recuperação da informação.

Existe muito pouca informação bibliográfica sobre que características devem ter os manuais de procedimentos. São, ou devem ser, elaborados por indexadores, ou equipas de indexadores, que participam no processo de implementação de políticas de indexação, desde a sua fase inicial. Podem ser mais ou menos específicos, variando de organização para organização. Estão continuamente sujeitos a alterações, adaptações ou actualizações, de acordo com as necessidades de cada organização, e dos novos desafios que vão surgindo. Podem conter um conjunto de directrizes comuns, independentes das especificidades de cada organização:

- *Introdução*

O manual pode incluir uma introdução sobre as características do sistema de informação, assim como uma definição de indexação e de recuperação da informação;

- *Linhas gerais do projecto*

Não sendo obrigatórias, estas linhas gerais têm como objectivo resumir, em traços muito gerais, as directrizes fundamentais do projecto;

- *Os objectivos*

⁴³ STONER, James A. F.; FREEMAN, R. Edward, *Op. Cit.*, p. 168.

⁴⁴ Cury A. Apud RUBI, Milena Polsinelli, *Op. Cit.*, p. 30.

Podem surgir no lugar das linhas gerais, e revelam a finalidade do projecto;

- ***O desenho do sistema***

Onde é apresentada a aplicação informática, ou aplicações, a utilizar. Nesta fase, estas já devem ter sido adquiridas. Este item refere, em traços gerais, o funcionamento do sistema, não pretendendo substituir os respectivos manuais de ajuda;

- ***Nomeação e organização das equipas de trabalho***

Os operacionais, ou equipas de operacionais, e a função de cada um deles dentro destas. Há elementos que apenas indexam, outros que estão responsáveis por construir a linguagem documental, outros ainda que podem reunir estas duas funções. Os coordenadores são aqui referenciados. O manual pode incluir periodicidade das reuniões de equipa;

- ***Seleção dos consultores externos***

A sua participação é fundamental quando se trata de construir uma linguagem documental de raiz, uma vez que ajudam a esclarecer a forma como os termos de indexação podem e devem ser construídos e/ou utilizados. Poderão ser externos à instituição, se esta não tiver especialistas nas áreas temáticas da linguagem;

- ***Normalização***

Quais as normas, nacionais e/ou internacionais a serem seguidas. Caso sejam utilizadas linguagens documentais de outras instituições, deve constar quais as adoptadas. Todos os que irão participar no processo de indexação devem estar cientes de que apenas esta normalização pode ser utilizada, não devendo recorrer a nenhuma outra. Muitas organizações optam por introduzir no manual de procedimentos todos os princípios normativos que devem ser seguidos, de modo a evitar a consulta de documentos externos à organização, que podem criar formas divergentes de actuar.

- ***O processo de indexação***

Como deve ser efectuada a indexação. Este é um dos itens mais importantes de um manual de procedimentos. Deve ficar estabelecido o nível de exaustividade, se elevado, ou se reduzido. Pode optar-se por escolher diferentes níveis para as diferentes áreas temáticas existentes, assim como pode ser limitado o número de termos utilizados na indexação de cada documento, ou conjunto documental. Este critério varia de organização para organização, podendo estas decidir não determinar o número de termos, dependendo este da análise efectuada pelo indexador, durante o processo de indexação. Deve ainda ficar estabelecido o nível de especificidade.

- ***Etapas do processo***

A ordem de prioridades também deve ser contemplada neste item. Normalmente, a documentação já tratada, mais procurada pelo público, ou já disponível on-line é considerada prioritária. Estas etapas podem ser também referentes às validações de termos de indexação. Caso estes já existam, devem ser sujeitos a correcções, e adaptações à normalização seleccionada neste manual.

- ***A linguagem documental***

Se a opção for por linguagens já existentes, o manual deve, não só, enumerá-las, como deve ainda esclarecer se é possível serem propostos novos termos de indexação, e quais os princípios normativos a que estes devem obedecer. Caso se construa uma de raiz, deve constar no manual de procedimentos o conjunto de princípios normativos seleccionados para a construção do seu vocabulário.

Como foi referido em capítulos anteriores, uma das grandes vantagens de uma política de indexação é que, uma vez delineada e estabelecida, ela torna-se regra a cumprir por todos os envolvidos. Desta forma, asseguramos que as mesmas directrizes estão a ser seguidas por todos, o que é fundamental para podermos garantir a coerência da indexação. É importante que toda a

organização reconheça a importância da elaboração destas directrizes e que zele pela sua aplicabilidade prática e cumprimento. A política de indexação deve ainda garantir que a mesma linguagem documental deve ser utilizada por todos os que fazem indexação, e que os termos de indexação devem ser empregues aos mesmos conceitos.

Consideramos ainda que é importante que um manual de procedimentos reflecta, na parte final, as características referentes à recuperação da informação:

- *Forma dos resultados de pesquisa*

Formato em que os resultados são apresentados. Privilegia-se um formato familiar ao utilizador, perceptível, que o ajude a encontrar rapidamente a informação que pretende.

- *Operadores*

O tipo de operadores a serem utilizados no sistema de recuperação da informação: booleanos ou outros, todos, apenas alguns, etc.

- *Forma de apresentação dos termos de indexação*

A própria forma de apresentação dos termos deve ser especificada no manual. A utilização da barra oblíqua (/), do ponto e vírgula (;), ou assinalar os descritores como principais e secundários são algumas das alternativas.

3.2.2 Selecção da Linguagem Documental

O principal objectivo de uma política de indexação consiste em seleccionar, de entre os modelos de representação do conhecimento existentes, o que se apresente mais adequado à caracterização dos fundos documentais da organização, eficaz na identificação dos assuntos, e que constitui o instrumento indispensável ao processo de indexação. Afinal, é a partir deles que se

encontram os termos de indexação representativos dos conteúdos dos documentos, e que serão, mais tarde, utilizados na recuperação da informação.

Estes modelos de organização, também designados de linguagens documentais ou vocabulários controlados, desenvolveram-se ainda durante o século XIX, acompanhando o progresso científico e da imprensa, bem como uma maior produtividade a nível editorial. Bibliotecas e arquivos assistiram, nesta altura, a um aumento significativo dos seus acervos, que exigia o aparecimento de novas formas de organização do conhecimento. Os modelos mais conhecidos, ainda hoje utilizados na maioria dos sistemas de informação, são as classificações, as listas de cabeçalhos de assunto e os tesouros.

Não faz sentido existir uma política de indexação sem uma linguagem documental. Qualquer sistema de informação necessita de uma ferramenta que possibilite a execução desta operação de forma precisa e controlada, que permita uma recuperação da informação que reflecta os interesses do utilizador. Vejamos, mais detalhadamente, o que deve ser considerado no momento em que a organização opta por uma linguagem documental.

Linguagem natural ou linguagens controladas

Embora, como foi dito, os vocabulários controlados sejam instrumentos essenciais nas políticas de indexação, ainda existem organizações que optam pela utilização da linguagem natural. Trata-se de empregar os termos de acordo com a forma como aparecem nos documentos, sem estarem sujeitos a qualquer tipo de controlo terminológico. Contudo, a linguagem natural produz sempre grande ambiguidade no momento da pesquisa, uma vez que, como não há um controlo prévio dos termos utilizados, é possível que um mesmo assunto seja representado de formas diferentes, originando perda de informação. As linguagens naturais são habitualmente utilizadas em pequenas bibliotecas, com acervos muito reduzidos, uma vez que, precisamente devido ao número diminuto de documentos que possuem, conseguem garantir uma relativa eficácia na recuperação da informação. Mas, actualmente, até estes

pequenos serviços têm vindo a optar pelos vocabulários controlados, procurando garantir uma maior eficácia nos resultados de pesquisa.

As linguagens documentais são definidas previamente, e constituídas por um conjunto de termos normalizados, submetidos a um controlo semântico e sintáctico, de modo a prevenirem uma redução de palavras ou expressões ambíguas, que possam induzir o utilizador em erro. É interessante notar que as linguagens documentais estão muito mais dependentes das funções do indexador do que as naturais, que atribuem uma maior responsabilidade à fase da pesquisa. No entanto, elas facilitam o seu trabalho, na medida em que funcionam como uma ferramenta eficaz na indexação, para além de um instrumento de apoio às estratégias de pesquisa.

Assim, a utilização de linguagens documentais apresenta vantagens significativas:

- Auxiliam o indexador na procura de termos que melhor representam os conceitos contidos nos documentos;
- Permitem o controlo dos termos utilizados, de modo a evitar ambiguidade, garantindo a qualidade da recuperação da informação;

Uma linguagem controlada é sempre construída a partir da linguagem natural. Simplesmente permite uma representação, explícita e inequívoca, do conteúdo dos documentos⁴⁵.

A selecção de uma linguagem documental implica custos acrescidos, uma vez que a criação e/ou manutenção destas linguagens pressupõe uma utilização de meios e recursos diferente de quando se opta por uma linguagem natural. Esta disponibilidade de meios deve ser assegurada, como já verificado, na fase de implementação da política de indexação.

⁴⁵ Vid. CARVALHO, Maria Margarida Melo de, *Op. Cit.* p. 31.

Linguagem pré-coordenada ou linguagem pós-coordenada

Uma vez definida a utilização de uma linguagem documental, a decisão está em optar por um dos dois tipos de linguagens, as categoriais, ou pré-coordenadas, ou as combinatórias, ou pós-coordenadas. A sua adopção depende das características do sistema de informação onde vão ser implementadas, logo, da política de indexação a seguir. Mais uma vez, esta opção deve ser tomada na fase da sua implementação. Vejamos as suas principais características.

As linguagens categoriais, como o próprio nome indica, são organizadas de acordo com categorias e procuram abranger todo o universo do saber. Atribuem ao indexador um papel fundamental, uma vez que é no momento da indexação que é efectuada a combinação entre os termos. Por um lado, podem reduzir os riscos de falsas associações, feitas no momento da pesquisa. Por outro, é o indexador que, com a incontornável subjectividade, determina a prioridade na citação dos seus elementos. Essa ordem é normalmente determinada a partir da importância que os conceitos podem representar para os utilizadores. A coordenação dos termos é efectuada num momento anterior à sua utilização⁴⁶. Organizadas em tabelas de classificação, são dedutivas, isto é, apresentam os assuntos do geral para o particular. Uma vez que constituem categorias universais, são sobretudo utilizadas em sistemas de informação mais generalistas, com um conjunto de assuntos heterogéneo.

As linguagens combinatórias incidem na combinação entre os termos que as constituem, e são representadas pelos tesouros ou listas estruturadas de termos. As linguagens pós-coordenadas dão uma maior liberdade ao utilizador, mas também uma maior responsabilidade na recuperação, uma vez que é no momento da pesquisa que se fazem as associações entre os termos. São utilizadas sobretudo em bibliotecas especializadas, uma vez que tendem a centrar o seu conjunto de termos em áreas específicas do conhecimento.

⁴⁶ Sobre linguagens pré-coordenadas, vid. CURRÁS, Emilia – *Ontologias, taxonomia y tesauros: manual de construcción y uso*. p. 75.

Também a sua adopção pelos sistemas arquivísticos tem vindo a tornar-se uma realidade.

Linguagem adoptada ou linguagem construída de raiz

Assim que a escolha incidir sobre a utilização de uma linguagem pré ou pós-coordenada, o passo seguinte é optar por uma linguagem já existente, ou por construir uma linguagem de raiz. Esta escolha, fundamental, uma vez que condicionará, em termos genéricos, todo o processo de indexação e a qualidade da pesquisa, deve ser feita com base no diagnóstico previamente executado à organização, mais especificamente à constituição dos seus fundos. As organizações optam muitas vezes por construir uma linguagem de raiz porque não existe nenhuma realmente adequada a representar os seus assuntos. Todavia, esta opção é mais complexa, uma vez que exige um esforço maior, sobretudo no que respeita aos meios e recursos disponibilizados. Pelo contrário, optar por uma linguagem já existente permite uma redução de custos. Muitas organizações aproveitam o facto de pertencerem a redes de cooperação internacionais que constroem, por meio de um trabalho conjunto, linguagens documentais que servem toda a rede.

No entanto, algumas desvantagens podem também ser notificadas: há, sempre que se adopta uma linguagem já existente, fortes hipóteses desta não contemplar termos de indexação absolutamente necessários para a caracterização dos assuntos do acervo documental da organização, obrigando a que novos termos sejam criados e acrescentados ao vocabulário, acabando por ser criada uma nova linguagem, mas com base numa pré existente, ou então, uma linguagem já existente com novos termos que acabam por servir apenas aquela instituição; se, de acordo com uma das hipóteses anteriormente formuladas, a organização que adopta a linguagem pertence a uma organização maior, criadora dessa linguagem, é possível que esta adopção recolha resultados mais positivos, devido à possibilidade de trabalhar em rede, fornecendo e recebendo propostas de descritores. No entanto, linguagens criadas desta forma conduzem geralmente a uma morosidade nos

procedimentos, podendo passar-se meses, ou até anos, em alguns casos, até ser aceite um novo termo. Falamos obviamente de vocabulários complexos, muitas vezes traduzidos para várias línguas. Por vezes é também interrompida a construção do vocabulário, provocando nas instituições dependentes um vácuo difícil de preencher.

Independentemente de todos os factores até aqui identificados, no momento da decisão, deve prevalecer o facto de:

- A linguagem seleccionada representar o acervo documental da organização;
- A linguagem seleccionada representar os objectivos de pesquisa do público.

A partir do momento em que os responsáveis pela política de indexação optam pela construção de uma linguagem de raiz, devem ter a certeza de que foram esgotadas todas as possibilidades de adoptar uma linguagem já existente. A construção de um vocabulário controlado implica um esforço humano e financeiro que não pode ser ignorado. Além do mais, não é razoável decidir pela construção de uma nova linguagem quando existem outras que se adaptam perfeitamente às necessidades de indexação e informação de determinada organização. Seria trabalho duplicado, repetido, quando já existe semelhante, disponibilizado noutros sistemas de informação.

Apesar disso, existem cada vez mais sistemas de informação a construir a sua própria linguagem. Talvez porque os assuntos são cada vez mais complexos, e os níveis de especificidade e exaustividade na indexação e recuperação de informação são mais elevados, ou ainda porque as necessidades de informação do seu público se tornaram mais exigentes.

A criação de uma linguagem controlada não impede a consulta de outros vocabulários e a adopção de termos neles contidos, que façam sentido como parte integrante desta nova linguagem. Esta construção de linguagens com

base no que já existe, facilita, sem dúvida alguma, o processo de construção da linguagem.

4. O Tesouro como Ferramenta Chave de uma Política de Indexação

Verificámos, nos capítulos anteriores, a importância da implementação de políticas de indexação nos sistemas de informação, quando se trata de assegurar a eficácia da indexação e a qualidade da recuperação da informação. Compreendemos que existe um conjunto de factores que podem condicionar estas políticas, e ainda que deve ser efectuado um diagnóstico prévio da organização, de modo a sabermos adequá-las às necessidades reais do respectivo sistema, onde vamos intervir. Confirmámos ainda que o objectivo central deste tipo de políticas incide na adopção de uma linguagem documental, que represente de forma adequada os conteúdos temáticos da documentação à guarda de cada organização, constituindo uma ferramenta indispensável para o trabalho do indexador, e no momento da pesquisa efectuada pelo público.

Analisemos, neste capítulo 4, de forma sucinta, o tipo de linguagens mais utilizadas, a sua origem e principais características, e detenhamo-nos naquela que seleccionámos como objecto de estudo deste trabalho, o tesouro. Do nosso ponto de vista, os tesouros reúnem um conjunto de características que lhes dão vantagem na indexação e recuperação de informação em sistemas bibliotecários especializados, e nos sistemas arquivísticos. Por outro lado, constituem o instrumento de eleição do nosso estudo de caso, apresentado na segunda parte deste trabalho.

Assim, como já referido anteriormente, quando se trata de nomearmos os modelos de organização do conhecimento mais utilizados pelas organizações, seleccionamos, preferencialmente, os sistemas denominados classificatórios, ou sistemas de classificação, que incluem, como o próprio nome indica, as

classificações, e os sistemas de indexação, os tesouros e as listas de cabeçalhos de assunto.

As Classificações

As classificações universais surgiram no século XIX, sendo os mais antigos instrumentos de representação do conhecimento. Ainda hoje são utilizadas em sistemas bibliotecários, sobretudo os que são constituídos por fundos tematicamente heterogéneos.

As mais conhecidas e utilizadas – a Classificação Decimal de Dewey (CDD), publicada em 1876, e a Classificação Decimal Universal (CDU), de 1904-1907 – foram responsáveis pela representação dos assuntos dos documentos e pela sua arrumação física nas estantes, de acordo com as várias temáticas⁴⁷. São classificações hierárquicas.

De acordo com Luísa Santos,

A estrutura decimal destas classificações permite-lhes desenvolver cada notação (representativa de um assunto) até elevados níveis de especificidade, ainda que o resultado possa ser uma cadeia de números e símbolos dificilmente compreensíveis pelos utilizadores. A cadeia notacional que construímos quando classificamos um assunto corresponde, na realidade, a um termo de indexação pré-coordenado, em que cada elemento tem o mesmo significado quer se encontre isolado, quer conste de uma qualquer combinação. Um determinado elemento constitui um assunto quando combinado com outros elementos⁴⁸.

Assim, segundo a autora, estas características fazem das classificações linguagens pré-coordenadas.

Para além destas duas classificações, uma terceira classificação também considerada geral, a da Biblioteca do Congresso, começou a ser concebida entre 1899 e 1920, com a finalidade de proceder à classificação das colecções

⁴⁷ SANTOS, Luísa - *Organização do conhecimento e representação de assuntos: caminhos para uma efectiva recuperação da informação em ambientes de rede*. p. 50.

⁴⁸ Idem, ibidem, p. 51.

desta biblioteca, tendo posteriormente sido adaptada por outras⁴⁹. No entanto, esta classificação apresentou sempre como principal desvantagem o facto de estar condicionada às temáticas do acervo que procura representar, o que constituiu sempre uma limitação quanto à sua utilização.

Devido ao carácter cada vez mais especializado dos sistemas de informação, foram surgindo classificações igualmente especializadas, uma vez que as universais não poderiam atingir o nível de especificidade muitas vezes exigido. Exemplo disso são a classificação da Association of Computer Machinery - Computing Classification System⁵⁰ - ou a EI – Engineering Information.

As classificações coexistem muitas vezes com outros sistemas de organização do conhecimento. Em muitas organizações são utilizadas na arrumação dos documentos nas estantes, ficando a representação dos assuntos para outros instrumentos como as listas de cabeçalhos de assuntos ou os tesouros. Nos arquivos, têm sido preteridas em relação aos outros modelos para a representação dos assuntos.

As Listas de Cabeçalhos de Assunto

São identificadas como linguagens pré-coordenadas, sendo a mais conhecida a *LCSH – Library of Congress Subject Headings*⁵¹, que serviu de base para a organização do SIPORbase - Sistema de Indexação em Português, desenvolvido pela Biblioteca Nacional de Portugal e utilizado por muitas bibliotecas portuguesas. O SIPORbase, assim como qualquer tipo de sistema pré-coordenado, é considerado adequado à indexação e recuperação em fundos heterogêneos, como é o caso da Biblioteca Nacional ou das Bibliotecas da Rede de Leitura Pública.

A Biblioteca Nacional de Portugal organizou o Siporbase após ter optado por um sistema de pré-coordenação. O Siporbase surge da necessidade que a

⁴⁹ Idem, *ibidem*. p. 52.

⁵⁰ À consulta em <http://www.acm.org/class/>.

⁵¹ Disponível em www.loc.gov/library/libarch-thesauri.html.

Biblioteca Nacional sentiu em organizar um conjunto de regras terminológicas adaptadas à língua portuguesa pois, até 1988, apenas existiam normas internacionais adaptadas a qualquer língua.⁵²

Estas linguagens são sobretudo utilizadas por sistemas de informação com um carácter mais generalista, uma vez que pretendem abranger todas as formas do conhecimento, daí serem aplicadas a acervos com uma grande diversidade temática. Apesar de também poderem ser utilizadas por sistemas com fundos mais especializados, estes preferem habitualmente outro tipo de linguagens, que possibilitem uma maior especificidade ao nível do vocabulário.

Quanto aos tesouros, estudemo-los então nos capítulos que se seguem.

4.1 Tesouro. Evolução de um conceito

Foi em 1957 que se ouviu falar pela primeira vez em tesouro com a acepção que lhe reconhecemos actualmente no campo das ciências da informação, uma vez que é nesta altura que começam a desenvolver-se sistemas de classificação baseados em palavras-chave.

Até esta data, os sistemas bibliotecários utilizavam sobretudo as classificações para representarem os assuntos dos seus documentos. Mas a revolução tecnológica a que assistimos a partir do final da Segunda Guerra Mundial, vem alterar esta tradição. Esta revolução, caracterizada por um grande desenvolvimento científico, e pelo surgimento de novos meios de difusão do conhecimento⁵³, originou a produção de um grande manancial de documentação cada vez mais especializada. As classificações pareciam demasiado simbólicas, pouco flexíveis, dificultando a representação da informação. Era necessário corresponder às cada vez maiores exigências da comunidade científica, acelerando o processo de disseminação do

⁵² Vid. SANTOS, Manuela, org. – *Indexação: terminologia e controlo de autoridades (manual)*. p. 9.

⁵³ Santos, Luísa, *Op. Cit.*, p. 52.

conhecimento que se ia produzindo. A recuperação da informação torna-se imprescindível. Surgiu então a ideia de retirar dos documentos o seu conteúdo e representá-lo por meio de termos muito próximos da linguagem natural⁵⁴. De facto, como diz Luísa Santos, era necessário construir uma linguagem que permitisse um tratamento dos conteúdos temáticos de um modo mais específico ao nível do conceito, sem que se perdesse a rede de relações semânticas do termo correspondente ao conceito por ele representado⁵⁵. Este novo modelo de linguagem deu origem ao tesouro.

Cedo, então, se verificou que esta linguagem deveria estruturar-se de alguma forma, para facilitar a sua leitura e otimizar o seu uso. Os termos que a compunham passaram a ser logicamente relacionados entre si. A partir da linguagem natural, contidas nos documentos, construía-se uma linguagem estruturada.

Os tesouros passaram assim a ser utilizados sobretudo por sistemas de informação especializados, que faziam um tratamento e difusão da informação científica e técnica, onde se privilegiava o uso de uma linguagem próxima da natural, que pudessem satisfazer as necessidades crescentes de informação, por permitirem o tratamento de um modo mais específico dos conteúdos temáticos.

Etimologicamente, a palavra *thesaurus* provém de uma romanização da expressão grega que significa tesouro, armazém de algo valioso⁵⁶, como as palavras o são para as Ciências da Informação. No contexto da língua portuguesa, generalizou-se o uso da tradução tesouro.

Este termo surge na literatura desde o século XIII com o filósofo italiano Brunetto Latini (c. 1220-1294), que o utilizou para intitular uma enciclopédia a que chamou *Li Livres dou Tresor*⁵⁷.

⁵⁴ CURRÁS, Emília, *Op. Cit.*, p. 73.

⁵⁵ Santos, Luísa, *Op. Cit.*, p. 52.

⁵⁶ *Idem, ibidem*, p. 78.

⁵⁷ Escrita em francês devido a um período de tempo que Latini terá passado em França.

Em 1736, o *Shorter Oxford Dictionary* definia tesouro como um tesouro ou armazém de conhecimentos, análogo a um dicionário ou uma enciclopédia. No entanto, a palavra familiarizou-se com Peter Mark Roget, em 1852, que publicou o *Thesaurus of English Word and Phrases*, que definiu um tesouro como *uma colecção de palavras, não em ordem alfabética como estão num dicionário, mas de acordo com as ideias que representam. Ou seja, tem-se a ideia e há que procurar a palavra, ou palavras, que se ajustem mais exactamente a essa ideia*⁵⁸. Esta definição viria a servir de suporte à acepção que mais tarde veio a ser atribuída ao tesouro.

Helen Brown terá sido a primeira a utilizar a palavra *thesaurus* no contexto das Ciências da Informação. Ela terá aparecido impressa durante a *Dorking Conference on Classification*⁵⁹, no ano de 1957.

Em 1976 foram publicados os manuais da UNESCO, inseridos no programa UNISIST, de onde se definem os tesouros segundo a sua função e estrutura:

- Segundo a função, como um elemento de controlo terminológico, usado para trasladar desde uma linguagem natural dos documentos, dos descritores, a um sistema linguístico;
- Segundo a estrutura, são vocabulários controlados e dinâmicos de termos relacionados semântica e genericamente, que cobrem um domínio específico do conhecimento⁶⁰.

Os primeiros tesouros formalmente construídos surgiram na década de 60. É exemplo disso o tesouro da *Armed Service Technical Information Agency* (ASTIA). Entre 1969 e 1970, publicou-se o *PRECIS Index System – Preserved Context Indexing System*, que foi o documento guia para a bibliografia britânica. O *TEST, Thesaurus of Engineering and Scientific Terms*, foi publicado em 1967, e serviu de base para a construção da British Standard 5723 sobre construção de tesouros. A UNESCO publicou as suas *Guidelines for the Construction of monolingual thesauri* em 1970, que inspirou a

⁵⁸ Idem, *ibidem*, p. 80. A autora traduz a definição dada pelo próprio autor.

⁵⁹ Vickery, Brian e Gilchrist, Alan apud Idem, *ibidem*.

⁶⁰ Idem, *ibidem*, p. 82.

elaboração da Norma ISO 2788, cuja primeira edição data de 1974. As *Guidelines for Multilingual Thesauri* foram publicadas em 1976 e revistas em 1979, dando origem à ISO 5964, em 1983⁶¹.

Em Portugal, A ISO foi traduzida para a Norma Portuguesa 4036 - Documentação: Tesouros monolíngues: directivas para a sua construção e desenvolvimento. Esta Norma corresponde à internacional ISO 2788-1986 – Princípios directores para o estabelecimento e desenvolvimento dos thesauri monolíngues, que se baseou nas referências: AUSTIN, Derek; DALE, Peter – *Guidelines for the establishment and development of monolingual thesauri*. 2nd rev. ed. London: UNISIST, 1981 e UNISIST – *Principles directeurs pour l'établissement et développement de thesaurus monolingues*. Paris: UNESCO, 1973, publicada muito mais tarde, em 1992⁶². Esta norma define tesouro como um vocabulário de uma linguagem de indexação controlada, organizado formalmente de maneira a explicitar as relações estabelecidas a priori entre os conceitos.

Com o desenvolvimento da informática e o conseqüente aparecimento da lógica booleana, excelente auxiliar na pesquisa de informação, os tesouros passaram a ter uma utilização ainda maior. A adaptação das novas tecnologias às ciências da informação permitiu o desenvolvimento dos tesouros nesta área. Surgiram as versões informatizadas, como é exemplo o Eurovoc⁶³, o Agrovoc⁶⁴, entre outros.

Nos últimos anos, com o advento da *World Wide Web*, temos ouvido falar cada vez mais na adaptação dos tesouros a utilizadores finais que enfrentam a recuperação da informação sem a ajuda de profissionais. Surge a partir daqui a noção de *user-thesaurus*⁶⁵, isto é, um tesouro construído de modo a poder ser

⁶¹ LANCASTER, F. W. - *Thesaurus construction and use: a condensed course*. p. 2

⁶² Até à sua publicação foi utilizada a ISO como norma em vigor para a construção de tesouros.

⁶³ http://europa.eu/eurovoc/sg/sga_doc/eurovoc

⁶⁴ http://www.fao.org/aims/ag_intro.htm

⁶⁵ A expressão pode ser traduzida para Tesouro-Utilizador.

manuseado pelo utilizador. Foi M. Bates uma das pioneiras deste conceito⁶⁶. Ainda durante a década de 80, Bates debateu-se por uma necessidade evolutiva do conceito de tesouro, falando da importância que o utilizador tem na sua concepção, realidade que o indexador não poderia ignorar.

O *user-thesaurus* é o tesouro desenvolvido por uma organização que, compreendendo a importância de disponibilizá-lo on-line, cria um conjunto de condições que permitem a sua consulta no seu *web site*. Assim, este tipo de tesouros contém as seguintes características:

- Inclui uma lista de todos os termos utilizados na base de dados;
- Tem o cuidado de distinguir os termos que são actualmente utilizados na base de dados, dos que não o são;
- Apresenta notas explicativas para resolução de problemas com os quais o utilizador final se pode deparar;
- Inclui um vasto vocabulário de entrada, preparado de acordo com as exigências dos utilizadores finais;
- Inclui relações entre os termos, habitualmente encontradas num tesouro;
- Possibilita a navegação entre os vários termos de entrada e os seus associados, facilitando a consulta do tesouro⁶⁷.

Assim, enquanto que no início do aparecimento dos tesouros, a preocupação centrava-se na construção de um vocabulário que deveria garantir uma adequada representação dos conteúdos de um acervo documental, e cuja versão era habitualmente apresentada e manuseada em suporte papel, actualmente a grande preocupação incide sobre a disponibilização do tesouro ao utilizador, enquanto a sua construção se centra nas necessidades de informação do público. Cada vez mais se foca a construção do tesouro nas necessidades de informação dos utilizadores, e menos nas exigências do sistema ou dos dados. Promove-se a noção de que um tesouro é um intermediário entre as ideias de autores e os utilizadores, onde os indexadores

⁶⁶ LÓPEZ-HUERTAS PÉREZ, Maria José - Thesaurus structure design: a conceptual approach for improved interaction. *Journal of Documentation*. p. 139.

⁶⁷ *Idem, ibidem*. p. 140.

têm como principal função garantir esta ligação. A importância do indexador não diminui durante este processo, simplesmente deverá centrar as suas funções nas exigências do público, a quem tem de dar uma resposta adequada e pertinente.

4.2 Características dos Tesouros

Os tesouros são linguagens pós-coordenadas, no que respeita à forma como permitem a recuperação da informação, e são constituídos por termos de indexação, simples ou compostos, que se relacionam entre si, sintáctica e semanticamente.

São habitualmente direccionados para temáticas especializadas, embora não seja obrigatório tratarem uma única disciplina, podendo incluir outras áreas que, não sendo áreas nucleares, a sua indexação é igualmente importante num sistema de informação.

De acordo com a *British Standard Institution*, são os seguintes, os principais objectivos de um tesouro:

- Controlar os termos usados na indexação, providenciando os meios para traduzir a linguagem natural de autores, indexadores e pesquisadores numa linguagem mais controlada, usada para indexar e recuperar;
- Assegurar, através de uma linguagem controlada, uma prática (exercício) consistente entre indexadores diferentes, muitas vezes a trabalhar em redes que cooperam entre si;
- Limitar o número de termos atribuídos a um documento. Estes termos devem representar, o mais especificamente possível, os conceitos descritos pelo autor;

- Servir como apoio na pesquisa e recuperação da informação⁶⁸.

Émilia Currás organizou os tesouros em classes, de acordo com as suas características⁶⁹. Assim:

- *Quanto ao tema, podem classificar-se como:*

Gerais ou especializados, embora seja mais comum tesouros especializados. Este foi o motivo do seu aparecimento, para além de que os sistemas com fundos heterogêneos preferem, como já referido, as classificações ou as listas de cabeçalhos de assunto.

Multidisciplinares, caso abranjam mais de uma área do conhecimento, ou mono disciplinares, quando abrangem apenas uma. Normalmente, os tesouros são multidisciplinares, uma vez que é comum serem constituídos pela área temática nuclear, e pelas suas auxiliares, que funcionam como suporte.

Muitos tesouros, devido à complexidade da sua elaboração, ao elevado número de áreas temáticas e de termos de indexação que contêm, organizam-se em macrotesouros. Assim, um macrotesouro é um tesouro constituído por temas relacionados entre si, dispostos de forma independente, constituindo vários pequenos tesouros, denominados microtesouros. Estes, especializados em áreas diferentes, relacionam-se entre si através de referências cruzadas, podendo a qualquer momento ser dissociados do macrotesouro e formar tesouros independentes. O exemplo por excelência desta organização é o Macrotesouro da OCDE⁷⁰.

- *De acordo com a língua, podemos considerar:*

⁶⁸ BRITISH STANDARDS INSTITUTION – *Guidelines for the establishment and development of monolingual thesauri*. p. 1.

⁶⁹ CURRÁS, Emília – *Op. Cit.*, p. 90-93.

⁷⁰ <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/oeed-macroth>

Tesouros monolíngues, quando se apresentam em apenas uma língua, bilingues quando os termos estão escritos em duas línguas, e multilingues, quando estão escritos em mais do que duas línguas⁷¹.

- *No que respeita à entidade responsável pela sua criação:*

Os tesouros podem ser classificados como públicos ou privados.

Como ferramenta chave de uma política de indexação, a utilização de um tesouro interfere, necessariamente, na recuperação da informação. Jean Aitchison e Alan Gilchrist referiram-se aos dois mecanismos como preponderantes para a performance de um tesouro, cuja utilização influencia a qualidade da recuperação da informação⁷². Assim, segundo estes dois autores, os mecanismos de cobertura – que asseguram a recuperação do maior número de documentos relevantes - são condicionados por:

- **Vocabulário controlado:** conduz o pesquisador de conceitos específicos a termos de indexação utilizados no sistema, que representam aqueles conceitos.
- **Controlo da forma do nome:** número, forma gramatical, ordem de palavras e outras variantes. Este mecanismo prevê a perda de documentos relevantes. Prevê que estes se dispersem com a utilização de diferentes formas do mesmo termo.
- **Controlo de sinónimos ou quase-sinónimos:** prevê o aparecimento de palavras sinónimas ou quase-sinónimas em mais do que um termo, referindo quais os sinónimos do termo em questão.

⁷¹ AITCHISON, Jean; GILCHRIST, Alan – *Thesaurus construction: a practical manual*. p. 7-8.

- **Relações estruturadas:** agrupamento de termos (clustering), relações hierárquicas e relações de associação. Permitem uma pesquisa mais refinada através da introdução de termos relacionados.

Por sua vez, os mecanismos de precisão que impedem a recuperação de documentos não desejados, são, ainda segundo Aitchison e Gilchrist, condicionados por:

- **Especificidade da linguagem de indexação:** quanto maior o detalhe, maior o número de termos e mais específico pode ser o assunto de um documento.
- **Coordenação da linguagem de indexação:** o mais importante mecanismo de precisão. Quanto maior for a coordenação entre os termos de indexação (combinação entre o maior número de termos possível), os conceitos serão definidos com uma maior precisão, eliminando assim, ao nível da pesquisa, os documentos não desejados de forma mais eficaz.
- **Nível de pré-coordenação entre termos:** esta é outra forma de coordenação, mas é construída no tesouro, não sendo uma característica do sistema operacional. Termos compostos asseguram que o assunto de um documento pode ser minuciosamente identificado, prevenindo a recuperação de documentos não relevantes.
- **Links, indicadores de relação e funções (roles):** mecanismos que superam as falsas coordenações e as relações incorrectas entre termos, qualificando grupos de termos associados, ou indicando as funções dos termos.
- **“Weighting” – Peso:** um mecanismo para diferenciar entre conceitos mais ou menos importantes. Há mecanismos, como a especificidade, as hierarquias e o controlo da sinonímia que são parte integrante do vocabulário. Outros, como coordenação, links ou weighting operam independentemente do vocabulário, podendo ser denominados de mecanismos auxiliares.

4.3 Constituição dos Tesouros

4.3.1 Termos de Indexação

Como referido anteriormente, os tesouros são constituídos por termos de indexação e pelas relações, sintácticas ou semânticas, que podem ser estabelecidas entre eles. Analisemos mais detalhadamente as suas características, não perdendo de vista a Norma Portuguesa 4036– Documentação: Tesouros monolíngues: directivas para a sua construção e desenvolvimento. Segundo nos indica a própria Norma, o conjunto de princípios que nela estão estabelecidos têm por objectivo auxiliar a construção de um tesouro, sem serem imperativos, isto é, servindo apenas de base para a construção de uma política de indexação adequada a cada sistema de informação⁷³.

Os termos de indexação são palavras, ou conjuntos de palavras, representativas de conceitos, retirados durante o processo de análise documental. Devido a esta responsabilidade de representarem as ideias transmitidas pelos documentos, foram desde sempre objecto de análise cuidada por parte de todos aqueles que têm como função a construção de tesouros.

Segundo Lúcia Corrêa e Janete Thomes:

A ideia de conceito está directamente relacionada à semânticidade inerente aos descritores que compõem a estrutura de um tesouro, característica que confere ao instrumento de indexação a capacidade de subordinar tais descritores dentro de uma grande família – campos semânticos – cujo grau de parentesco (directo ou indirecto) é estabelecido a partir da compreensão que se tem do significado contextual intrínseco de cada termo escolhido para o tesouro⁷⁴.

⁷³ NORMA PORTUGUESA 4036 (1992) - *Documentação: tesouros monolíngues: directivas para a sua construção e desenvolvimento*. p. 5

⁷⁴ CORRÊA, Lúcia Helena Miranda; THOMES, Janete Lima – *Tesouro do CDI-SEBRAE/ES. Páginas a&b*. p. 49.

Num tesouro, um termo representa um único conceito. Caso contrário, se um conceito pudesse ser representado por vários termos, a linguagem, em vez de simplificar o processo de indexação e recuperação da informação, seria geradora de ambiguidade, uma vez que nunca saberíamos qual dos termos seria utilizado pelo indexador, ou pelo utilizador, este último no momento da pesquisa.

Os termos de indexação pertencem a duas categorias: os descritores e os não-descritores, ou, como é habitualmente designado por outras entidades, como a *British Standard Institution*, termos preferenciais e não-preferenciais. Os descritores são os termos aceites como representativos dos conceitos. Os não-descritores são termos que também fazem parte do tesouro, mas que, por diversas razões, não foram seleccionados para representarem conceitos. São, todavia, essenciais na linguagem, porque esclarecem eventuais ambiguidades. As remissivas feitas entre descritores e não-descritores são especificadas no capítulo das relações semânticas.

4.3.2 Tipologias dos Termos de Indexação

No que respeita às tipologias, os termos de indexação caracterizam-se quanto à sua composição, quanto ao seu peso informativo e à sua cobertura, ou conteúdo⁷⁵.

Relativamente à sua composição, os termos de indexação podem ser simples ou compostos, sendo os simples constituídos por uma só palavra, e os compostos por duas ou mais palavras. Ao formar um termo composto, estas palavras estabelecem entre si relações de sintaxe. A determinação de princípios normativos para a constituição de termos compostos tem sido das funções mais difíceis para os responsáveis pela construção de tesouros.

⁷⁵ Esta tipologia foi apresentada pela especialista em linguagens documentais Blanca GIL URDICIÁIN, na sua obra *Manual de lenguajes documentales*, p. 187.

Detenhamo-nos, por esta razão, um pouco mais na caracterização desta tipologia.

De acordo com as recomendações da Norma Portuguesa 4036, a regra geral é que, durante processo de indexação, deve dar-se preferência à simplicidade formal, ou seja, o termo de indexação deverá apresentar-se o mais simples possível, devendo os conceitos mais complexos ser representados por combinações entre vários termos simples, em vez de um único termo composto. O termo simples deve ser substantivo. Esta foi a forma encontrada para simplificar as linguagens documentais, e deu origem à expressão palavra-chave, cujo uso se generalizou. Mas, por diversas razões, que analisaremos de seguida, nem sempre é possível seguir este princípio, por isso os termos compostos foram sendo introduzidos nos tesouros.

Os termos compostos diferenciam-se dos simples porque são constituídos por duas partes, o núcleo e o seu modificador ou distintivo. Como os nomes sugerem, o núcleo corresponde à parte mais importante do conceito, enquanto o modificador é a sua diferença específica. Vejamos o caso do descritor *Arquitectura Militar*. O núcleo é *Arquitectura* e o seu modificador é *Militar*.

Maria Teresa Pinto Mendes e Maria da Graça Simões definem o termo composto como um termo que *corresponde a um conceito específico que é formado pela intercepção de termos genéricos, um deles actuando como diferença específica (...). A especificação poderá impor recurso a mais do que um modificador*⁷⁶.

Uma das razões que pode levar à escolha entre termos simples ou compostos é a simplificação das linguagens. Uma linguagem com uma maior incidência de termos simples é, por si só, logicamente mais simples. No entanto, durante a fase da análise de conteúdos, verificamos que há conceitos que, pela sua complexidade ou especificidade, não podem ser representados por termos simples, exigindo a escolha de um termo composto. Um bom exemplo são os

⁷⁶ MENDES, Maria Teresa Pinto; SIMÕES, Maria da Graça, Op. Cit., p. 49

nomes de entidades e pessoas, ou geográficos, que cedo se verificou que também podem vir a fazer parte dos tesouros, sendo muitos deles constituídos por várias palavras.

Por outro lado, Maria Teresa Pinto Mendes e Maria da Graça Simões defendem que a adopção de termos compostos está relacionada com a influência que a linguagem natural tem, necessariamente, na linguagem controlada. Se é mais familiar ao utilizador um termo composto, do que a sua representação assente na combinação entre vários termos simples, a linguagem controlada tem de se adaptar a estas exigências, ou haverá maior dificuldade no momento da recuperação da informação.⁷⁷

Também ao optar pela combinação de dois termos simples em vez da utilização de um único termo composto, o indexador tem de prever que pode estar a cair numa ambiguidade. A Norma dá como exemplo a seguinte situação: ao efectuar uma pesquisa sobre plantas e alimentação, é possível recuperar informações distintas: podem surgir documentos sobre alimentação e plantas, e sobre plantas como alimentação.

A especificidade de um tesouro é medida de acordo com a quantidade de termos compostos, nele contidos. Quanto mais preciso o vocabulário, maior é o número total de termos. Um elevado nível de especificidade permite uma maior precisão na definição de conceitos, excluindo o ruído de modo mais eficaz. Há que decidir, então, se se pretende um vocabulário mais, ou menos específico.

A combinação de termos simples dá mais resultados em termos de cobertura, mas menos resultados no que respeita à precisão. Esta combinação de termos deve vir explícita no tesouro, caso contrário é possível que indexadores e pesquisadores façam combinações diferentes de termos e não obtenham os melhores resultados na fase de recuperação da informação.

⁷⁷ *Idem, ibidem*, p. 25

Há, no entanto, algumas desvantagens na utilização de termos compostos: o número de termos num tesouro aumenta significativamente, sendo mais difícil a sua manutenção. Para além disso, uma grande especificidade de termos obriga a um profundo conhecimento sobre as áreas temáticas alvo do tesouro e, conseqüentemente, um domínio sobre as suas relações, bem como constantes actualizações. Um tesouro constituído por termos simples, à partida mais genéricos, torna-se uma linguagem menos exigente, ao nível da sua construção.

O nível de especificidade pode variar dentro de um mesmo tesouro, uma vez que existem áreas centrais, onde necessariamente necessitamos de um nível maior de especificidade, e áreas periféricas onde os conceitos podem ser representados por termos mais genéricos. Como já referido anteriormente, uma política de indexação deve prever estas situações. Independentemente deste factor, é importante que o vocabulário contenha associações de termos relevantes - ligações entre conceitos específicos e os seus genéricos, e termos simples combinados, representativos destes conceitos específicos.⁷⁸

Na construção de um tesouro, ao optarmos pela utilização de termos compostos, estamos, de certa forma, a fazer uma junção lógica entre dois ou mais termos simples entre si, portanto, a estabelecer uma relação sintáctica entre duas ou mais palavras. Caso essas palavras que compõem os termos compostos existam no tesouro de forma isolada, constituem uma técnica designada de pré-coordenação. Quanto mais palavras um termo tiver, maior é o nível de pré-coordenação utilizado na construção desta linguagem.

De acordo com a Norma Portuguesa, os termos compostos podem decompor-se em elementos mais simples. Escolher entre a formação de termos compostos ou a adopção de termos simples que possam ser combinados entre si, e saber decompor os termos compostos é difícil, no entanto crucial para o bom desempenho da linguagem na recuperação da informação. Uma política de indexação, para ser eficaz, deve prever estes princípios. Assim, considera-

⁷⁸ Vid. AITCHISON, Jean; GILCHRIST, Alan – *Op. Cit.* p. 19.

se que existem duas técnicas possíveis para a decomposição de termos, uma semântica, que pode ser aplicada a termos simples e compostos, e consiste em considerar um termo que represente uma noção complexa e desdobrá-lo em elementos mais simples que, combinados entre si, constituem a sua definição. Estes elementos, transformados em termos simples, podem representar noções diferentes. Normalmente, esta técnica não é recomendada porque pode originar uma perda de precisão na pesquisa. A Norma Portuguesa recomenda que seja empregue apenas em sistemas pós-coordenados e nos domínios marginais, no caso de instituições que precisam de um vocabulário mais limitado⁷⁹. Mesmo assim, é sempre arriscado fazer esta decomposição.

Vejam os exemplos indicados pela própria Norma, com o termo Termómetro. Este termo pode ser traduzido por três termos de indexação que representam o mesmo conceito: Temperatura, Medida e Instrumento. No entanto, dá-se preferência ao uso de Termómetro, inclusive por ser mais familiar ao público em geral.⁸⁰

Quando se trata da decomposição de termos, é necessário considerar a sua composição, neste caso, o núcleo e o seu modificador.

Quanto à decomposição sintáctica, aplica-se aos termos simples e compostos que podem ser divididos por análise morfológica, onde cada um dos componentes pode ser aceite como descritor. A Norma dá como exemplo o termo composto Construção de Edifícios, que pode ser decomposto em Construção e Edifício. O termo composto deve ser introduzido no tesauro como remissiva⁸¹. Por exemplo:

Construção de edifícios USE Construção+Edifícios

Construção UP Construção de edifícios+

Edifício UP Construção de edifícios+

⁷⁹ NORMA PORTUGUESA 4036 (1992). p. 20.

⁸⁰ Idem, *ibidem*. p. 19-20.

⁸¹ Idem, *ibidem*. p. 20.

A forma composta de um termo deve ser preferida sempre que:

- Um conceito não possa ser representado por uma só palavra. É o caso de termos em que o modificador perde o seu sentido original quando separado do núcleo, termos que contêm um distintivo que sugira uma semelhança com um objecto ou acontecimento sem relação directa, que não possam ser expressos sem a utilização de um substantivo presente no termo composto, apenas implicitamente;
- O modificador perca significado quando não está ligado ao seu núcleo. Neste caso, a decomposição pode levar a ambiguidades e a falsas combinações no momento da pesquisa; é o caso de Música Teatral, onde a divisão Música e Teatro não representa o conceito do termo composto.⁸²
- Os termos tenham um sentido figurado, como por exemplo Literatura Cinzenta,⁸³
- Se trate de nomes próprios de entidades e pessoas, ou geográficos, que não podem ser decompostos; ou termos que significam nomes próprios, como Complexo de Édipo.⁸⁴
- Se trate de termos “*sincategoremáticos*”, cujo modificador não corresponde a uma espécie ou tipo de núcleo. É o caso de Flores de Papel ou Ovos de Chocolate⁸⁵.

Mas, mais importante do que qualquer princípio normalizador é que os termos compostos sejam utilizados sempre que a sua forma seja mais conhecida do público. Há termos que se tornam tão familiares dos conhecedores da área que o tesouro abrange, que não faz sentido separá-lo em vários termos simples. Desta forma, é possível evitar confusões desnecessárias no momento da

⁸² Idem, *ibidem*. p. 21.

⁸³ CURRÁS, Emília, *Op. Cit.*, p. 146.

⁸⁴ Idem, *ibidem*. p. 146.

⁸⁵ Idem, *ibidem*. p. 147.

recuperação da informação. Assim, os termos que normalmente aparecem compostos devem permanecer compostos e os que não aparecem compostos devem permanecer simples e utilizar-se a combinação. Esta é a metodologia que se propõe seguir.

Contudo, a Norma apresenta algumas recomendações muito genéricas para a decomposição de termos que, como ela própria defende, não podem ser consideradas obrigatórias, sendo impossível aplicá-las em todas as circunstâncias.⁸⁶ Acreditamos que estas recomendações devem estar presentes durante a elaboração de um tesouro, porque podem ajudar a esclarecer eventuais dúvidas no momento da construção dos termos e durante as fases de indexação. Assim, de uma forma muito sucinta, e de acordo com o apresentado na Norma, é a seguinte a tipologia de termos que podem ser decompostos sintacticamente:

- Termos que permitem uma análise morfológica, de forma que cada componente possa ser aceite como termo independente. O termo composto pode ser utilizado como não-descritor e constituir uma remissiva;
- Termos em que o seu núcleo se refere a uma propriedade ou a uma parte, e o seu modificador representa o todo ou o possuidor dessa propriedade ou parte. Por exemplo, no termo *Acidez do Solo*, o núcleo *Acidez* representa uma propriedade do *Solo*, o modificador. Pode então ser decomposto em *Solo + Acidez*. No termo *Motor de Avião*, o núcleo *Motor* representa uma parte do modificador, *Avião*, podendo ser decomposto em *Motor e Avião*. No entanto, quando o nome de um todo pode ser modificado pelo nome da sua parte ou propriedade, não se decompõe o termo. É o caso de *Solo Ácido*, por exemplo.
- Termos em que a acção transitiva do núcleo recai no modificador. Por exemplo, os termos *Gestão do Pessoal*, ou *Encadernação de Livros* têm como núcleos *Gestão* e *Encadernação*, que representam acções transitivas,

⁸⁶ NORMA PORTUGUESA 4036 (1992). p. 22.

enquanto Pessoal e Livros representam os pacientes dessas acções. Estes termos devem ser decompostos em Gestão e Pessoal, e Livro e Encadernação, respectivamente ⁸⁷. Mas, se o nome de um objecto ou material pode ser modificado pelo nome de uma acção exercida sobre ele, o termo não deve ser decomposto. É o caso de Livro Encadernado.

- Termos em que a acção intransitiva do núcleo recai no modificador. Assim, e de acordo com os exemplos mencionados na Norma, no termo Migração de Aves, o núcleo Migração representa noção intransitiva e a diferença Ave, o agente dessa acção. Neste caso, devem ser representados por termos simples independentes, combinados entre si: Ave e Migração. Mas se o nome de um objecto pode ser modificado pelo nome de uma acção intransitiva na qual ele se encontre envolvido, não se decompõe o termo. É o caso, por exemplo, de Aves Migratórias⁸⁸.

Há duas formas diferentes de apresentar um termo composto, a directa e a invertida. A forma directa é preferencial, uma vez que é a mais comum na linguagem natural, logo mais familiar ao utilizador. A ordem invertida é por vezes adoptada porque a palavra do termo que melhor define o conceito em análise não é a primeira. Num índice de palavras em ordem directa, não seria possível detectá-la. No caso da construção do tesouro do Arquivo, esta situação está à partida resolvida, uma vez que o Módulo de Gestão de Thesaurus possibilita uma pesquisa por qualquer palavra dos termos, independentemente do lugar que ela ocupa neles.

Verificámos, até aqui, a tipologia dos termos de indexação quanto à sua composição – termos simples, ou compostos. Analisemos ainda as restantes tipologias. Assim, os termos podem também ser classificados de acordo com o seu peso informativo e o seu conteúdo.

⁸⁷ NORMA PORTUGUESA 4036 (1992). p. 23.

⁸⁸ *Idem, ibidem*, p. 24.

Relativamente ao peso informativo, os termos são primários – quando representam determinados conceitos de um modo unívoco, onde não existe qualquer dúvida na sua utilização. São relevantes, não ambíguos – ou secundários – quando acompanham outros termos. Não parecem tão importantes como os primários, mas são fundamentais na estrutura da linguagem.

Quanto ao seu conteúdo, ou cobertura temática, podem ser:

- **Onomásticos**

Representam nomes de pessoas, famílias ou colectividades. Podem ser muito úteis quando se pretende uma pesquisa mais específica, contudo, como refere Blanca Gil Urdiciain, podem ser substituídos por termos temáticos mais genéricos⁸⁹. Por exemplo, Eça de Queiroz pode ser representado por Literatura Portuguesa, ou por Escritores. Assim, durante a implementação da política de indexação tem de ficar definido se a utilização deste tipo de termos, e a especificidade que lhe é inerente, é realmente necessária. Os tesouros do Getty⁹⁰ e o *Laurin Thesaurus*⁹¹ são exemplos de linguagens constituídas por termos onomásticos.

- **Geográficos**

Abrangem todos os tipos de conceitos relacionados com lugares e sítios. Mas, tal como os onomásticos, é necessário perceber se fazem realmente falta num vocabulário, ou se podem ser substituídos por termos mais genéricos.

- **Temáticos**

São os mais difíceis de controlar mas, sem dúvida, os mais importantes. Não é tão fácil seleccioná-los, durante o processo de análise documental,

⁸⁹ Idem, *ibidem*, p. 188.

⁹⁰ http://www.getty.edu/research/conducting_research/vocabularies/aat/ (Arte e Arquitectura); http://www.getty.edu/research/conducting_research/vocabularies/tgn/ (Termos Geográficos) e http://www.getty.edu/research/conducting_research/vocabularies/ulan/ (Nomes de Artistas)

⁹¹ Vid. RETTI, Gregor, STEHNO, Birgit – “The Laurin thesaurus: a large, multilingual, electronic thesaurus for newspaper clipping archives”. *Journal of Documentation*.

como os anteriores. Estão sujeitos à sinonímia e à polissemia, bem como ao género e ao número.

- **Cronológicos**

Referem-se a datas, períodos de tempo. Directamente relacionados com este tipo de termos está a numeração. Poucas são as obras de referência na área que tratam a forma como devem ser escritos os números num tesouro. Emília Currás salienta a sua importância, uma vez que os números indicam, por uma lado, datas, por outro, quantidades ou números de ordem⁹². Num tesouro de História, por exemplo, os números tornam-se um elemento importante. Assim, os números ordinais (primeiro, segundo, etc) são considerados descritores apesar de serem adjectivos, já que não são susceptíveis de substituição. Quanto aos cardinais, podem ser descritos por extenso. Caso se trate de datas – comuns em História – basta escrever o número (1500, por exemplo). Currás defende que, caso os números sejam escritos em algarismos, separamos o milhar por um ponto (1.500, por exemplo). Deste modo, não confundimos com as datas, que não têm ponto. Esta norma é internacionalmente aceite, embora o aparecimento de números nos tesouros seja raro. Existem expressões onde os números podem estar incluídos, como Os anos 60, por exemplo. Esta expressão pode ser utilizada como termo, desde que seja omitido o artigo.

4.3.3 Acidentes Linguísticos: Polissemia, Sinonímia

Os termos de indexação são muitas vezes condicionados pelo que Blanca Gil Urdician chamou de acidentes linguísticos⁹³. Estes tipos de acidentes interferem com a constituição dos termos de indexação, e também estão na origem das relações entre eles. Os acidentes linguísticos são a polissemia – que inclui as palavras homógrafas e homónimas - e a sinonímia. Todos eles

⁹² CURRÁS, Emília – *op. Cit.* p. 126

⁹³ Vid. GIL URDICIAN, Blanca – *Manual de lenguajes documentales.* p. 191.

podem originar ambiguidade, um verdadeiro obstáculo ao bom funcionamento de um tesouro.

Existe sinonímia quando um conceito é, ou pode ser, representado por vários termos. Todos eles podem coexistir num tesouro, no entanto apenas um deve ser eleito como descritor, passando os restantes a não-descritores, sendo feitas as respectivas remissivas. A escolha deve incidir no termo mais conhecido do utilizador. De acordo com Jacques Chaumier, num tesouro podem produzir-se dois tipos de sinonímia⁹⁴:

- *Linguística*

Pode apresentar-se por:

- Variante ortográfica (México/Méjico);
- Palavras ou expressões estabelecidas cientificamente;
- Palavras ou expressões derivadas da linguagem popular;
- Transliteração (formas distintas de escrever a mesma palavra devido a variantes de alfabetos);
- Sinonímia semântica (variante linguística, por exemplo Malvinas e Falkland);
- Equivalência entre formas de expressão antigas e mais recentes;
- Traduções;
- Palavras ou expressões de marcas comerciais;
- Variantes relacionadas com a forma de escrever, como abreviaturas e nomes completos, e acrónimos (por exemplo, B.P.I. e BPI).

- *Documental*

Este tipo de sinonímia é igualmente designado por quase-sinonímia, e refere-se a termos que têm um significado aproximado numa linguagem documental, sendo, no entanto, considerados diferentes na linguagem corrente. A quase-sinonímia aplica-se habitualmente no caso de termos que, por se considerarem demasiado específicos em determinado tesouro, são substituídos por outros mais genéricos; termos variantes de um mesmo conceito, que podem ser substituídos pelo termo principal; termos antónimos,

⁹⁴ CHAUMIER, Jacques apud GIL URDICIAIN, Blanca – *Manual de lenguajes documentales* . p. 191.

que, embora com significados opostos, numa linguagem documental podem tornar-se sinónimos um do outro. A utilização de quase-sinónimos pressupõe a existência de uma nota explicativa, onde se justifica a intenção de utilizar estes termos desta determinada maneira.

A polissemia está relacionada com as variadas acepções que os termos podem ter. A existência de vários usos para uma única palavra provoca, tal como a sinonímia, situações de ambiguidade. A polissemia pode ser controlada através de qualificadores, que ajudem a especificar o significado, assim como a associação de um termo a um outro relacionado ajuda a precisar o seu significado (por exemplo, se o termo *árvore* estiver associado ao termo *genealogia*, percebemos de imediato o seu significado), através da transformação de um termo simples em termos compostos, ou ainda através da utilização de um sinónimo que substitua o termo polissémico⁹⁵.

Relacionada com a polissemia está a homonímia, referente às palavras que se escrevem da mesma forma, mas têm significados diferentes. Caso palavras homónimas façam parte dos tesouros, os seus significados devem ser distinguidos e clarificados, de modo a não originarem confusão. Normalmente recorre-se ao uso de qualificadores para fazer essa distinção.

Verificamos, assim, que, nestes casos, a Norma apoia-se nos denominados qualificadores, que mais não são do que palavras ou expressões integradas num descritor, que o qualificam, distinguindo o seu conteúdo. Os qualificadores distinguem-se dos descritores a que estão associados por se encontrarem inseridos entre parêntesis curvos. O qualificador pode ser considerado uma nota explicativa mais simplificada, uma vez que, como esta, tem por objectivo explicitar o conteúdo semântico do termo. Para além dos nomes comuns, também os nomes próprios podem ser identificados por qualificadores, caso necessário. A utilização dos qualificadores deve ser alargada a todos os termos cujo significado necessite ser clarificado, uma vez que, no processo de indexação, quanto mais explícita for a linguagem, melhor usabilidade terá.

⁹⁵ Vid. GIL URDICIÁIN, Blanca – *Manual de lenguajes documentales*. p. 191.

Como Fernanda Ribeiro, consideramos que o uso do qualificador deve substituir o mais possível a nota explicativa, pois específica, de uma forma mais imediata, o significado do termo⁹⁶.

4.3.4 Normas Para Apresentação dos Termos de Indexação

Independentemente da linguagem documental escolhida para representar os conteúdos temáticos dos fundos de determinada organização, existe um conjunto de princípios genéricos, aplicáveis a vários tipos de linguagens, como os tesouros, as listas de cabeçalhos de assunto ou listas de descritores, e que devem ficar definidos no momento da implementação da política de indexação.

Estes princípios vêm estabelecidos na Norma Portuguesa 3046, e são os seguintes:

Escolha dos termos

Seleccionar os termos de indexação adequados implica, em primeiro lugar, optar sempre pela designação mais familiar ao utilizador. Não é demais salientar a importância do público em todo este processo: os utilizadores devem poder identificar-se com o vocabulário e reconhecer os termos que constam na linguagem. Assim, no que respeita à grafia e à ortografia, opta-se geralmente pela forma actualizada do nome, caso estejamos perante grafia antiga e actualizada. Neste caso, é feita uma remissiva para a forma adoptada, passando a grafia antiga a não-descritor. Quanto à ortografia, deve optar-se pela forma mais conhecida do utilizador.

Chamamos, no entanto, a atenção para uma eventual alteração de critérios para o caso dos sistemas arquivísticos, mais especificamente quando se trata de arquivos definitivos. A instituição pode querer utilizar os dois tipos de grafia, a antiga e a actual, considerando que facilita a recuperação da informação,

⁹⁶ RIBEIRO, Fernanda – *Op. Cit.*, p. 70.

caso o utilizador pretenda apenas documentação mais antiga, onde determinados termos eram escritos de forma diferente da actual. São geradas assim, no vocabulário, duas entradas distintas, que se podem relacionar entre si, e utilizar qualificadores cronológicos, ou notas explicativas, para melhor as diferenciar⁹⁷.

No que respeita a termos em língua estrangeira, deve preferir-se a forma portuguesa do termo, e optar por formas “aportuguesadas” (Cabaré em vez de Cabaret, por exemplo). Pode haver uma coexistência com os termos na língua nacional. Neste caso, deve optar-se pelo termo mais largamente utilizado, estabelecendo remissiva. Quando os termos estrangeiros não tiverem tradução, utilizar a língua original.

No caso dos termos em gíria, quando não existe um termo em linguagem corrente que possa substituí-lo, deve ser utilizado na sua forma de gíria. Caso tenha, opta-se sempre pelo termo corrente. É estabelecida uma relação de equivalência entre a gíria e a sua tradução no termo corrente.

Quanto aos nomes comerciais e nomes científicos, sempre que existir um nome comum para uma marca comercial, deve ser adoptado o nome comum como descritor e a marca como não-descritor, sendo estabelecida uma relação de equivalência. No caso dos nomes científicos, devemos optar pela forma mais conhecida do utilizador.

Capitalização

A Norma defende a opção pelas maiúsculas para os descritores, e pelas minúsculas para os não descritores (excepção para as iniciais), como forma de distinção entre uns e outros. No entanto, actualmente, muitas linguagens não seguem esta opção, apresentando os termos em minúsculas, e os não-descritores em itálico, como forma de diferenciação. Esta decisão fica ao

⁹⁷ BUREAU CANADIEN DES ARCHIVISTES. Groupe de Travail sur l'Indexation par Sujet – *Op. Cit.*, p. 50.

critério de cada sistema de informação, no entanto deve ficar definida durante a implementação da política de indexação, para que todos possam utilizar os termos do mesmo modo.

Género e Número

A opção pelo masculino será a mais correcta, uma vez que, tendencialmente, o público pesquisa por este género. A excepção deve ser feita para os termos que devem ser considerados no feminino, como Rei e Rainha, ou Barão e Baronesa. Em línguas como o português, o francês ou o alemão, opta-se normalmente pelo uso de termos na sua forma singular, de modo a que o tesouro possa ser consultado à semelhança de um dicionário ou de um vocabulário.

Segundo a Norma Portuguesa, uma linguagem pós-coordenada, como aquela que tem como instrumento de suporte o tesouro, não é tão afectada pela escolha entre a forma plural e a singular como uma linguagem pré-coordenada, por isso podem ser seguidas normas distintas e mais simplificadas. Num sistema de indexação pós-coordenado, os termos são atribuídos a um documento como chaves de pesquisa independentes, sem indicar as suas inter-relações. Quando se trata de um sistema pré-coordenado, os termos podem estar ligados por preposições ou auxiliares, e o sentido ou compreensão das entradas do índice podem ser afectados pela utilização do singular ou do plural⁹⁸. Há, todavia, excepções em que os termos têm, necessariamente, que ser apresentados na sua forma plural, o que acontece, por exemplo, se o termo apresenta conceitos diferentes em ambas as formas – como Bem e Bens -, quando o seu uso é consagrado a partir de uma única forma – como Óculos, etc.

⁹⁸ NORMA PORTUGUESA 4036 (1992). p. 13.

Formas Gramaticais dos Termos

Nos termos simples, é de aceitação internacional que a palavra de entrada deve ser um substantivo. No caso dos termos compostos, podem ser constituídos por expressões adjectivas ou por expressões prepositivas. A opção por uma ou por outra é consagrada pelo uso. Uma expressão adjectiva tem um adjectivo como modificador. Aitchison e Gilchrist salientam a importância da utilização dos adjectivos num tesouro, uma vez que eles possibilitam a sintetização dos termos, bem como a sua diferenciação.⁹⁹ Já Mendes e Simões defendem que deve ser dada preferência a expressões adjectivas, a não ser que as prepositivas sejam mais familiares dos utilizadores.¹⁰⁰ Consideramos que, como metodologia, devem ser utilizadas ambas as formas, preferencialmente a do conhecimento do público. Exemplo: Pássaros Marinhos. Uma expressão prepositiva tem uma preposição que liga o núcleo ao seu modificador ou distintivo. É o caso do termo História de Portugal.

Não se devem utilizar verbos nem advérbios. Os adjectivos, como referido, devem apenas ser utilizados como modificadores de um termo composto. De acordo com a norma, o tesouro deve revelar as relações recíprocas entre os termos compostos e os suplementares.

No que respeita à pontuação, destaca-se a utilização de parêntesis curvos que devem ser utilizados para os qualificadores, e do hífen, que pode também ser utilizado, mas só para o caso de palavras que o incluem na sua composição. Podem ser retirados, se a palavra não perder o seu significado, sendo substituídos por espaço pela união das palavras separadas.

Quanto à aplicação de abreviaturas e acrónimos, embora a Norma preveja que os mais divulgados e conhecidos junto do público possam ser escolhidos como descritores¹⁰¹, deve optar-se pelo seu desdobramento, bem como pela tradução dos acrónimos para palavras completas. Aitchison e Gilchrist alertam

⁹⁹ AITCHISON, Jean; GILCHRIST, Alan – *op. Cit.* p. 14

¹⁰⁰ MENDES, Maria Teresa Pinto; SIMÕES, Maria da Graça – *Op. Cit.* p. 19

¹⁰¹ NORMA PORTUGUESA 4036 (1992). p. 11.

que o seu significado pode ser ambíguo¹⁰². Propõe-se, assim, como metodologia, o seu desdobramento e tomamos como exemplo um termo não controlado da lista de termos em estudo: INP em vez de Instituto Novas Profissões.

4.3.5 Relações entre Termos

As relações entre os termos conferem características próprias aos tesouros e permitem-lhe uma multiplicidade de usos, uma vez que o transformam numa verdadeira ferramenta de auxílio na indexação e na recuperação da informação. Através destas relações, os termos conduzem-se uns aos outros. Para isso, o mais prático é organizá-los em famílias ou grupos onde se tenha em conta as afinidades semânticas¹⁰³.

Existem três tipos de relações entre os termos de indexação, hierárquicas, associativas e de equivalência. Todas elas são recíprocas.

Relações hierárquicas

Para cada termo existente no tesouro, seleccionam-se e relacionam-se os termos seus genéricos e seus específicos. As relações hierárquicas podem ser de tipo género/espécie (Cão/Caniche, ou Doença viral/Sarampo, por exemplo). De acordo com Fernanda Ribeiro, *o termo superior [é] representativo de uma classe ou de um todo, e os termos subordinados representativos de elementos ou partes*¹⁰⁴.

Emília Currás organiza do seguinte modo os vários tipos de relações hierárquicas¹⁰⁵:

¹⁰² AITCHISON, Jean; GILCHRIST, Alan – *Op. Cit.* p. 17.

¹⁰³ CURRÁS, Emília *Op. Cit.*, p. 103.

¹⁰⁴ RIBEIRO, Fernanda – *Indexação e controlo de autoridade em arquivos.* p. 74.

¹⁰⁵ CURRÁS, Emília, *Op. Cit.*, p. 156-159.

- ***Relações hierárquicas genéricas (Todos/alguns)***
 - Espécies de animais ou plantas (Vertebrados/Aves)
 - Objectos e respectivas classes (Documentos/Documentos primários)
 - Acções e propriedades (Classificação de documentos/Classificação Alfabética)
 - Conceitos abstractos e seus efeitos (Valores/valor moral)
 - Profissões e respectivas classes (Bibliotecários/Bibliotecários Universitários)

- ***Relações hierárquicas partitivas (todo/parte)***
 - Sistemas e órgãos do corpo humano (Ouvido/ouvido interno)
 - Localidades geográficas (Espanha/Castela)
 - Ciências e disciplinas (Ciências da Informação/Biblioteconomia)
 - Estruturas hierárquicas sociais (Arquidiocese/Diocese)

- ***Relações hierárquicas enumerativas (não sendo parte de um todo, funciona como uma classe)***

É o que acontece com o exemplo de Mares, que pode ter como específico Mar Báltico. Não é um tipo de mar, mas um nome próprio, que o designa.

- ***Relações poli-hierárquicas***

Caracterizam-se pelo facto de um termo pertencer a mais do que uma família, ou seja, pode estar na dependência de mais do que um termo genérico. É o que se passa por exemplo, com o termo Bibliotecas Universitárias, que deverá constar das árvores de termos de Universidade e de Biblioteconomia, como seus específicos.

Estas relações são representadas pelas siglas TG (termo genérico) e TE (termo específico).

Relações de Associação

Quando as relações entre os termos se organizam por associação de ideias, onde não é possível estabelecer uma hierarquia, é feita uma relação associativa e os termos são relacionados entre si. São relações horizontais, e fazem-se representar pela sigla TR (Termo Relacionado). Elaborar este tipo de relações pode tornar-se complexo, devendo o indexador ter em conta que um tesouro enriquecido com termos relacionados pode torná-lo mais confuso e difícil de manejar¹⁰⁶. Devem, assim, ser utilizadas as relações de associação essenciais para determinados termos e áreas temáticas.

Também de acordo com Emília Currás, consideram-se os seguintes tipos de relações associativas¹⁰⁷:

- Relação todo/parte (Edifício/Portas)
- Disciplinas, ou campos de estudo, e objectos ou fenómenos estudados (Sismologia/Terramoto)
- Uma operação ou processo e seu agente ou instrumento (Velocidade/Velocímetro)
- Uma ocupação e a pessoas que a exercem (Contabilidade/Contabilista)
- Uma acção e o produto dessa acção (Construção de estradas/Estradas)
- Uma acção e o seu sujeito passivo (Ensino/Estudante)
- Conceitos relacionados com as suas propriedades (Mulheres/Feminismo)
- Conceitos relacionados com a sua origem (Água/Poços)
- Conceitos unidos por dependência de causa (Avaria/Desgaste)
- Uma matéria-prima e o seu produto (Farinha/Pão)
- Uma acção e a propriedade associada com ela (Meios de Comunicação/Velocidade)
- Um conceito e o seu oposto (Secura/Humidade)

¹⁰⁶ Idem, *ibidem*, p. 161.

¹⁰⁷ Idem, *ibidem*, p. 161.

Relações de equivalência

Correspondem à ligação entre descritores e não-descritores. Denominam-se equivalência porque estes dois tipos de termos de indexação são equivalentes, ou seja, são referentes ao mesmo conceito. Estas relações são feitas entre termos sinónimos, quase-sinónimos, e ainda por termos genéricos que resultam da agregação de vários termos específicos, tornando-se o genérico, por razões já referidas, o termo preferencial para representar determinado assunto.

São utilizadas as abreviaturas USE – referente ao termo preferencial - e USADO POR (UP) – referente ao termo não preferencial.

Este tipo de relações é de extrema importância num tesouro, uma vez que permite controlar os acidentes linguísticos, reduzindo a ambiguidade. Actualmente, com a disponibilização on-line destas ferramentas, a sua utilidade aumentou. Agora, os próprios utilizadores têm uma maior facilidade durante a pesquisa, podendo consultar o tesouro e perceber, de imediato, quais os termos eleitos pelo indexador para representar determinados assunto, e quais os preteridos. Por outro lado, os softwares de gestão de tesouros possibilitam já uma sincronização nas relações entre os termos, no sentido em que, ao digitarmos uma expressão de pesquisa que corresponde a um não-descritor, a aplicação faz a leitura da árvore de termos e devolve o resultado pretendido. A própria aplicação substitui o não-descritor pelo seu termo equivalente.

4.3.6 Notas explicativas

Um tesouro não contempla as definições dos termos, caso contrário tornar-se-ia um dicionário. Contudo, para determinados termos, por razões relacionadas com a clarificação do seu uso, para casos de homonímia, sinonímia ou

polissemia, ou para enquadrar os termos em determinados temas, são criadas notas explicativas, apresentadas em pequenos textos, simples e sintetizados. As notas explicativas podem ter outros fins que o indexador julgue necessário aplicar. São representadas no tesouro através das siglas NE.

4.4 Formas de Apresentação dos Tesouros

Existem três formas tradicionais de apresentação de tesouros, a alfabética, a sistemática e a gráfica, embora esta última, com a informatização das linguagens, seja actualmente pouco utilizada.

Na apresentação alfabética de um tesouro, os termos surgem, como o próprio nome indica, organizados por ordem alfabética. Cada descritor é acompanhado pela respectiva árvore de termos, onde surgem as relações semânticas entre eles, bem como as eventuais notas explicativas. Esta forma, mais familiar por ser idêntica à utilização de glossários, é mais fácil de consultar e qualquer tesouro deve contemplá-la, podendo associar outro tipo de apresentações. Contudo, apenas neste âmbito podemos estabelecer um meio de comparação entre tesouros e glossários, sendo ambos muito diferentes.

No caso da apresentação sistemática, os termos surgem organizados de acordo com categorias ou hierarquias. Neste caso, a ordem alfabética perde importância, e os termos aparecem agrupados segundo determinados critérios. Esta apresentação pressupõe uma organização mais complexa, uma vez que deve ser feita uma análise cuidada, termo a termo. Segundo Blanca Gil Urdiciain, *los descriptores se sitúan en sus áreas contextuales, donde son jerarquizados por categoria semántica y dotados de distintos tipos de relaciones y reenvios, así es como después los encontraremos rodeados de sus conceptos más próximos.*¹⁰⁸

¹⁰⁸ GIL URDICIAIN, Blanca – *Manual de lenguajes documentales*. p. 199.

Quanto à apresentação gráfica, estas são opostas às listas de termos. Nelas, os termos são apresentados segundo um aspecto gráfico, com o objectivo de permitirem uma leitura de conjunto entre os termos e as suas relações. Estes tesouros não podem abdicar, contudo, de um índice alfabético, uma vez que este possibilita sempre um outro tipo de leitura, e de organização, dos termos.

4.5 Metodologia para a construção de tesouros

O diagnóstico efectuado à organização e aos seus fundos documentais, bem como às necessidades de informação do seu público, são elementos essenciais para a construção de tesouros.

Uma vez seleccionado o tesouro como a linguagem a utilizar, os indexadores devem verificar a existência de outros tesouros que possam abranger a área ou áreas temáticas que representem a sua documentação. Esta exploração deve ser feita através de leitura de bibliografia existente, e ainda do contacto com outras organizações, que, por tratarem de fundos documentais com características análogas, possam também utilizar instrumentos semelhantes. Não será difícil encontrar tesouros sobre o tema, ou temas, que se pretendem trabalhar. Como refere Emília Currás, *hoy en día están todos los campos del saber cubiertos*¹⁰⁹. Estes tesouros serão utilizados como base de trabalho para a construção de um novo tesouro, de acordo com as necessidades institucionais, e do público que frequenta a estas instituições.

A organização de uma ficha onde são registados os termos é o passo a seguir. Actualmente, muitas aplicações informáticas de gestão de linguagens têm editores de termos, que nada mais são que estas fichas, informatizadas. Elas são essenciais, uma vez que registam todo o processo de construção de um termo de indexação. Neles registam-se o termo e as suas relações, a bibliografia consultada para a sua construção (podendo, no caso de haver consultores externos, incluir o nome do consultor, e a sua opinião formal), o

¹⁰⁹ CURRÁS, Emilia, *Op. Cit.*, 140.

histórico do termo (devem ficar registadas todas as etapas da construção do termo, incluindo o número e tipo de modificações a que foi sujeito, para não suscitar dúvidas numa fase posterior), o autor da proposta, respectiva data, e o responsável pela sua validação. Aconselha-se a que as validações sejam feitas por mais do que um elemento, para poder haver espaço para discussão. Não nos podemos esquecer da importância de um termo de indexação. Não só se pretende que seja unívoco, como também devemos sempre ter a percepção que irá ser integrado numa linguagem documental e utilizado, preferencialmente do mesmo modo, por uma comunidade de indexadores. Um termo não pode ser criado se permanecerem dúvidas sobre a sua função dentro de um tesouro.

A etapa seguinte consiste em delimitar as áreas temáticas do tesouro. O número de áreas que vai contemplar, quais as nucleares, e quais as marginais.

Um termo não será descritor somente por pertencer ao tema principal de trabalho. As considerações sobre os sinónimos e quase sinónimos são efectuadas posteriormente. No entanto, nesta fase, através da delimitação dos temas, percebemos quais os termos mais relevantes, e quais as áreas que terão necessariamente de contemplar termos mais específicos. Um termo a incluir na área, ou áreas nucleares, tem de ser desenvolvido em toda a sua extensão, enquanto termos pertencentes a áreas marginais poderão apenas ser criados como genéricos.

Após a delimitação temática, não perdendo de vista o manual de procedimentos e as exigências efectuadas ao nível da indexação, e tendo reunido, neste manual, as características que deve ter o tesouro a construir, as equipas estão preparadas para dar início às propostas de termos de indexação. Estas propostas devem ser efectuadas com base em consultas a dicionários, vocabulários, enciclopédias, léxicos, sistemas de classificação, outros tesouros (como já referido), livros, documentos de trabalho utilizados noutras instituições, estudos de utilizadores, fragmentos de estratégias de pesquisa de

informação, consultas de especialista, e tudo o que possa auxiliar para a construção dos termos de indexação.

Emília Currás sugere a anotação da frequência com que se apresenta um termo. Segundo a autora, dará ideia da sua importância. Deste modo, é mais fácil decidirmos sobre a sua inclusão no tesouro e que categoria lhe devemos atribuir (como descritor, ou como não-descritor). No entanto, deve advertir-se sobre a conveniência de não subestimar nenhuma palavra¹¹⁰. O facto de ser não-descritor num tesouro, não significa que perca valor semântico. Simplesmente, por todos os factores já referidos anteriormente, optou-se por um equivalente.

Quando se constrói, pela primeira vez, um tesouro de raiz num sistema de informação que nunca fez indexação, alguma bibliografia consultada sugere que esta operação só deve ser iniciada quando o tesouro estiver já numa fase avançada, de modo a poder conter entre quinhentos e mil termos. Consideramos, no entanto, que este número pode ser muito variável. Tudo depende da quantidade total de termos de indexação que vão ser criados, da área, ou áreas que vão contemplar. Obviamente que um tesouro com uma só área temática terá menos termos que outro que tenha três ou quatro áreas.

As relações semânticas de hierarquia e associação devem ser construídas após a criação dos termos, simples ou compostos. Já as de equivalência, uma vez que se trata de optar entre os termos e os seus sinónimos, quase sinónimos e polissémicos, sendo esta opção tomada logo na fase de criação do termo, estas relações podem ser logo formadas.

Ainda no respeitante às relações hierárquicas e associativas, aconselha-se a formar, numa primeira fase, pequenas árvores, com poucos termos, e, aos poucos, fazer mais introduções.

¹¹⁰ *Idem, ibidem*, 140.

Uma das características mais importantes dos tesouros é a sua permanente actualização. Deverá ser sempre possível acrescentar ou suprimir termos com o objectivo de manter a sua actualização constante. No entanto, deve ter-se muita atenção nestas actualizações. Em primeiro lugar, é necessário verificar, sempre que existem termos novos candidatos a integrarem o tesouro, se, de facto, são mesmo necessários, ou se já não existem outros termos no vocabulário aptos a representarem os mesmos conceitos. Assim como houve esta preocupação no início da elaboração da linguagem, deve ser mantida durante as actualizações. Por outro lado, sempre que pretendemos suprimir determinados termos, devemos ter a certeza de que não iremos necessitar deles posteriormente. Não é conveniente retirar e voltar a colocar os mesmos termos no vocabulário. Por fim, devemos ter em conta que o tesouro não tem como objectivo abarcar todos os termos que abrangem determinada área, e sim aqueles que são utilizados na representação dos assuntos.

Outra questão, sobre a qual surgem sempre dúvidas, refere-se à forma de poder determinar quando se conseguiram todas as palavras necessárias para confeccionar um tesouro. No momento em que, ao ler um novo documento, não apareça nenhuma palavra que não tenhamos anotado, é possível que já disponhamos de todos os termos necessários para as áreas temáticas representadas no tesouro. No entanto, nunca se deve dar esta tarefa por terminada, uma vez que o conhecimento, constantemente em evolução, pode dar azo à criação de novas palavras ou expressões que necessitem ser inseridas no tesouro.

PARTE II

**ESTRATÉGIAS DE UMA POLÍTICA DE INDEXAÇÃO PARA O ARQUIVO MUNICIPAL DE
LISBOA**

ESTUDO DE CASO

“Os arquivos constituem a memória de uma organização, qualquer que seja a sociedade, empresa ou instituição, a fim de suportar o seu funcionamento e gerir o seu futuro. Não podem ser, meramente, depósitos de quilómetros de documentos, ignorando-se a sua gestão, pois é um processo que tem de servir e adaptar-se às exigências das organizações e dos cidadãos. Só se aumenta a eficácia de uma gestão interna pondo em marcha projectos informáticos, actualizando procedimentos (...) e adoptando políticas de coordenação.”

VIEGAS, Inês Morais – O Arquivo Municipal de Lisboa: modelos em prática. *Cadernos do Arquivo Municipal*, p.11.

1. CONTEXTUALIZAÇÃO DA ANÁLISE

Chegados a este ponto, podemos concluir que estruturar e aplicar uma política de indexação a um sistema de informação implica ter uma visão de conjunto sobre este, perceber como se caracterizam os seus fundos documentais, compreender as necessidades de informação do seu público, e adoptar uma linguagem controlada, que represente com rigor os conteúdos destes fundos. Num sentido mais institucional, perceber que este tipo de política se enquadra nas estratégias de gestão da organização, uma vez que esta estruturação

implica o envolvimento de meios e recursos que requerem um esforço financeiro, que deve ser tido em conta logo na fase de planeamento.

Neste capítulo, procuramos perceber como pode ser aplicado a um caso particular todas as noções teóricas analisadas nos capítulos anteriores. Optámos, assim, pela apresentação de um estudo de caso, ou seja, um método de investigação qualitativa destinado ao estudo de determinada organização. Este estudo de caso foi construído a partir da descrição de uma situação específica, tendo por base a realização de trabalho de campo e recorrendo a métodos comumente utilizados neste tipo de investigação, como a observação participante, o recurso a entrevistas semi-estruturadas e a análise de documentos como ferramentas essenciais para a sua fundamentação.

Foi seleccionado como objecto deste estudo o Arquivo Municipal de Lisboa, tendo a escolha incidido no facto desta instituição reunir um conjunto de características que a tornaram ideal para o âmbito do estudo, que aprofundaremos nos capítulos seguintes. Vejamos quais são, de forma sumária:

- O Arquivo Municipal de Lisboa encontra-se na fase inicial da estruturação e implementação da sua política de indexação;
- Os seus fundos são constituídos por tipologias documentais diversificadas, que incluem documentação arquivística e bibliográfica. Esta característica exigiu um esforço redobrado no planeamento da política de indexação, uma vez que foi necessário ter em conta as diferenças entre ambos os sistemas no que respeita a algumas especificidades no processo de indexação, já analisadas em capítulos anteriores;
- Optou pelo tesouro como instrumento chave da sua indexação;

- Está fortemente empenhado no desenvolvimento das novas tecnologias no seio da organização, apostando num sistema integrado de gestão documental, automatizado, de que faz parte um software para a criação e gestão de tesouros – o Módulo de Gestão de *Thesaurus* – construído segundo um conjunto de requisitos fornecidos pela própria instituição;
- Encontra-se ainda numa fase muito inicial da elaboração do manual de procedimentos, o que nos permite conceber um modelo teórico que conduza ao estabelecimento de princípios normativos para a construção deste tipo de linguagem documental.

A metodologia utilizada, baseada na observação participante e nas entrevistas exploratórias efectuadas, permitiu contextualizar este estudo de caso.

Apresentam-se de seguida alguns aspectos relacionados com a história da instituição, as tipologias documentais que tem à sua guarda, uma vez que foi a partir da sua análise que foi delineado o tipo de linguagem documental a adoptar.

Este estudo de caso tem como objectivo analisar a política de indexação adoptada pelo Arquivo Municipal de Lisboa. Pretende-se, através desta análise, encontrar um padrão que possa servir de base de estudo para situações análogas, não sendo nossa pretensão fazer um trabalho de fundo sobre a instituição em si.

1.1 Enquadramento Institucional

O Arquivo Municipal de Lisboa está actualmente integrado, no que respeita à sua orgânica, na Divisão de Gestão de Arquivos, no Departamento de Bibliotecas e Arquivos, na Direcção Municipal da Cultura e no Pelouro da Cultura e Educação da Câmara Municipal de Lisboa¹¹¹. A sua missão consiste em *promover o acesso dos serviços camarários e do*

¹¹¹ Vid. AVISO nº 9768/2002, apêndice 148-A. *Diário da República*. II Série, nº 271 (23-11-2002).

*público, em geral, à informação e à documentação que tem à sua guarda*¹¹², produzida e recebida pela Câmara Municipal. Quanto às suas competências, estas passam por:

*Definir uma política de gestão de todos os documentos produzidos e recebidos pela administração municipal, seja qual for a data, tipo ou suporte, desde a sua produção até ao destino final; assegurar o serviço de leitura pública para a documentação à guarda do Arquivo (...), assim como satisfazer as necessidades de consulta dos serviços camarários; desenvolver uma política de aquisição de arquivos privados, pessoais, de famílias ou empresas com relevância para a história do concelho de Lisboa e promover uma política cultural que divulgue a informação detida, concretizada na publicação de instrumentos de descrição, de fontes e de estudos olisipográficos, na organização de fóruns científicos e exposições e na animação do serviço educativo*¹¹³.

O Arquivo Histórico, que já conheceu diversas localizações pela cidade, encontra-se actualmente instalado em Campolide, onde reúne documentação entre os séculos XII e XVIII. Devido ao significativo aumento da produção documental, logo a partir do início do século XX, houve a necessidade de criar um outro espaço para a documentação, que este arquivo, à data não poderia suportar. Foi assim criado um arquivo administrativo, para onde foi transferida a documentação na fase semi-activa. Fisicamente, este arquivo ocupou, a partir da década de 30, um edifício no Bairro do Arco do Cego. Actualmente, o Arquivo do Arco do Cego, designação pelo qual é conhecido, possui documentação nas fases histórica e intermédia, resultante das funções iniciais que o caracterizavam. Em 1942 para concentrar, e preservar, toda a produção fotográfica da Câmara, surge o Arquivo Fotográfico. Hoje este arquivo também contempla, no seu já vasto acervo, colecções de fotógrafos particulares, contribuindo, de forma significativa, para a conservação, tratamento e divulgação da fotografia em Portugal.

Actualmente, o Arquivo Municipal de Lisboa encontra-se fisicamente dividido em três espaços na cidade de Lisboa.

¹¹² Vid. <http://arquivomunicipal.cm-lisboa.pt>, Missão e competências.

¹¹³ Idem, *ibidem*.

Hoje, o Arquivo não intervém apenas na documentação que tem à sua guarda. Nos últimos dois anos tem dinamizado a sua intervenção noutros serviços camarários, que possuem documentação ainda na fase activa e, por esta razão, fisicamente instalada junto dos serviços produtores. Estes solicitam à Divisão de Gestão de Arquivos intervenção não só para organização de documentos na fase corrente, como também a avaliação da sua documentação e a sua imediata conservação ou eliminação.

O Arquivo tem vindo a impulsionar uma nova metodologia organizacional, apostando nas novas tecnologias e promovendo uma dinâmica diferente, mais activa, nos seus circuitos e procedimentos, contribuindo para que seja cada vez mais evidente a importância de uma política arquivística consistente no interior da Câmara Municipal, como um instrumento eficaz no apoio à gestão desta instituição.

O Arquivo Municipal de Lisboa tem hoje à sua guarda, entre documentação em fase semi-activa e inactiva, cerca de 22000 metros lineares, caracterizados pelas mais diversificadas tipologias, desde o pergaminho ao papel, à fotografia ou ao microfilme, à monografia ou ao cartaz.

Esta riqueza, e complexidade, dos seus fundos exigem uma organização eficaz, obrigada ao rigor normativo, à uniformização de critérios transpostos para manuais internos de procedimentos, enfim, à adopção de uma política de arquivo estruturada, que reúne condições para incluir um sistema de indexação.

1.2 Caracterização dos Meios e Recursos

Como foi analisado na primeira parte deste estudo, os meios e recursos à disposição dos sistemas de informação, influenciam, ou condicionam, o

desempenho de políticas no seio destes, não sendo o Arquivo Municipal de Lisboa uma excepção.

Na última década, o Arquivo tem tido a possibilidade de investir nas novas tecnologias de informação e comunicação, que lhe tem valido uma melhoria significativa na qualidade do trabalho desenvolvido, bem como na resposta ao público.

A nível tecnológico, o Arquivo Municipal encontra-se na linha da frente no que respeita às novas tecnologias da informação e comunicação. Tem vindo a desenvolver um sistema de gestão integrada de informação, de onde fazem parte vários projectos de informatização que possibilitam a gestão de todo o circuito documental. São eles:

- O GESCOR, desenvolvido como um sistema de gestão de correspondência para os Arquivos Correntes, pretende-se que, no futuro, se torne um verdadeiro sistema de gestão integrada de documentos. Esta aplicação inclui um campo para assuntos; O GESCOR é utilizado por alguns departamentos da Câmara Municipal, e ainda não se conhece o futuro desta aplicação na instituição (se passa a ser utilizada em todos os serviços, ou se é substituída por outra);
- O Ci-Arq, desenvolvido especificamente para a gestão de documentos em fase semi-activa, logo, utilizado exclusivamente pelo Arquivo Intermédio. A sua folha de recolha de dados, é constituída por dois campos para os assuntos, o campo Assunto e o campo Tipologia Arquitectónica;
- O X-Arq/*Extended Archive*, o sistema integrado de gestão de documentos em fase definitiva, que inclui toda a documentação dos Arquivos Histórico, Arco do Cego e Fotográfico, e ainda todos os documentos provenientes do Arquivo Intermédio que, após avaliação, passam a conservação permanente.

- O Porbase5, software para tratamento bibliográfico, adquirido para o tratamento documental da bibliografia do Arquivo Municipal.

O X-Arq é, pois, a base de todo o sistema integrado do Arquivo Municipal de Lisboa. Está inclusivamente ligado ao projecto de digitalização em curso no Arquivo, está disponível à consulta no *site* da instituição e tem vários subsistemas interligados, que permitem a gestão de todo o circuito documental. Um dos mais importantes é o Módulo de Sala de Leitura, que possibilita a gestão de leitores, de requisições e de pedidos de reprodução, efectuados pelo público no geral, ou a partir do *site*. Está igualmente ligado ao Ci-Arq, através de um processo de sincronização. Num futuro próximo – num projecto já em finalização – será ligado ao Porbase5. A integração destas duas aplicações irá permitir o acesso a uma interface comum de pesquisa, em que o resultado final passa por permitir a recuperação, em simultâneo, a partir da pesquisa por um determinado ponto de acesso, de documentação do Arquivo, bem como da sua bibliografia de apoio. Esta é, sem dúvida, uma das mais valias deste sistema integrado de gestão documental. Desta forma, o público fica a conhecer todos os meios de informação disponibilizados por este sistema de informação, independentemente das suas tipologias ou suportes.

O projecto do Arquivo Virtual está já em construção. Muitos documentos dos arquivos definitivos estão disponíveis à consulta a partir do *site*. A título de exemplo, só o Arquivo Fotográfico tem disponíveis on-line cerca de 93000 imagens, associadas aos respectivos registos de dados. Actualmente, é possível utilizar a mesma interface de pesquisa para recuperar informação de todos os arquivos ou de cada um, individualmente. É também possível criar fichas de utilizadores, efectuar pedidos de reserva para consulta de documentos, e pedidos de reprodução.

Para além destes projectos, em 2004, com a formação do Grupo de Trabalho para a construção do Tesouro do Arquivo Municipal, surgiu a oportunidade do Arquivo adquirir um software que possibilitasse a gestão de linguagens documentais com as características de um tesouro. Foi concebido o Módulo de

Gestão de *Thesaurus*. Detenhamo-nos um pouco mais no conjunto das suas características.

Embora tenha a designação de Módulo, esta aplicação é totalmente independente das outras existentes no Arquivo. Funciona em ambiente *web* e tem como principal característica o facto de poder trabalhar como aplicação independente, ou integrada noutras aplicações, nomeadamente no X-Arq e no Porbase5 (que é o que se pretende. O Ci-Arq não terá, em princípio, ligação ao Módulo, uma vez que estuda-se agora a possibilidade de não se utilizar mais esta aplicação, optando-se por criar no próprio X-Arq, um subsistema que possibilite a gestão de documentos em fase semi-activa). Esta integração tem importantes vantagens:

- Possibilita alterações nos campos dos assuntos, de forma automatizada. Cada vez que é alterado um termo de indexação no Módulo, esta alteração é assumida pela aplicação interligada;
- Importação directa dos termos. Durante o processo de indexação, os termos não podem ser criados a partir da folha de recolha de dados, sendo, obrigatoriamente, importados do Módulo. Esta funcionalidade permite um maior controlo dos termos utilizados, impedindo a criação ou utilização de termos, que não constam do vocabulário em uso;
- Utilização de não-descritores como coadjuvantes directos da pesquisa. Assim, se, por exemplo, utilizarmos na pesquisa um não-descritor, os resultados que nos são devolvidos serão aqueles que contemplam a remissiva referente a esse não-descritor (digitando o não-descritor Carro, por exemplo, a aplicação recupera todos os registos que possuam o seu equivalente, Veículo). Esta funcionalidade só é possível desde que descritor e não-descritor estejam contemplados no Módulo;
- Através da integração do Módulo de Gestão de *Thesaurus* na interface de pesquisa *web*, disponível a partir do *síte* do Arquivo Municipal de Lisboa, o

utilizador poderá utilizar o tesouro como auxílio para a pesquisa, a partir de uma interface própria, por onde o utilizador poderá navegar, e chegar aos termos que pretende, percebendo como funciona uma linguagem com este tipo de características, e que pode auxiliá-lo a estruturar a sua expressão de pesquisa.

Esta aplicação de gestão de tesouros tem vindo a ser desenvolvida, desde 2004, pelo Grupo de Trabalho criado para o efeito, em parceria com a empresa Mind. O envolvimento directo na definição dos requisitos do software, tendo como base o estudo teórico efectuado e descrito na primeira parte desta dissertação, veio garantir a sua adaptação às necessidades de construção e gestão de tesouros que o Arquivo pretende estruturar. Este projecto, ainda a decorrer, teve por base um diagnóstico prévio das especificidades institucionais, onde foram considerados todos os elementos constituintes de uma política de indexação, observados na primeira parte deste estudo.

O Módulo de Gestão de *Thesaurus* está disponível a partir da Intranet da Câmara Municipal de Lisboa, podendo ser acedido por endereço próprio¹¹⁴. O seu acesso é, no entanto limitado aos operadores, a quem é atribuído *login* e *password*. É possível visualizar a estrutura e o funcionamento da aplicação no anexo 10.

O Módulo de Gestão de *Thesaurus* permite as seguintes soluções:

- A construção de um ou mais tesouros, de acordo com as normas internacionais vigentes, como a estruturação de árvores de termos com as respectivas relações semânticas. Optou-se pela apresentação alfabética dos termos, por ser considerada de mais fácil leitura. De qualquer modo, é possível navegar pelos termos, seleccionando todos os que se relacionam com o termo de entrada. A partir do momento em que estes são seleccionados, passamos a visualizar a árvore do termo seleccionado. De qualquer modo, está prevista a criação de áreas temáticas, e a consulta de

¹¹⁴ <http://liberdade/thesaurus/Thesaurus>

termos a partir de cada uma destas áreas, possibilitando a selecção temática dos termos que se pretende visualizar;

- Possibilita a importação de outros tesouros de apoio, existentes em formato digital que, uma vez no Módulo, não só é possível utilizá-los para consulta, como transferir automaticamente os termos neles existentes para o tesouro do Arquivo. Esta importação é efectuada, termo a termo, e surge como uma das funcionalidades mais importantes do Módulo;
- Permite a apresentação de propostas para novos termos, tendo sido criado, para este fim, um editor de termos, onde são preenchidos os dados essenciais à sua criação;

O Módulo disponibiliza um conjunto de funcionalidades acessíveis através de uma barra de ferramentas. Vejamos, de um modo sucinto, quais são¹¹⁵:

- Após a introdução de login e password, o operador visualiza o conjunto de tesouros disponíveis para consulta e/ou edição. Pode, se pretender, efectuar uma pesquisa comum a todos os tesouros;
- O menu principal permite a visualização da barra de ferramentas, que acompanha todas as operações efectuadas na aplicação. Esta barra surge assim que se entra no Módulo:

Thesauri | Administração | Ajuda | Sair

- Seleccionando a componente *Thesauri*, o operador acede aos tesouros disponíveis no Módulo para consulta e/ou edição;
- Uma vez seleccionado o tesouro, o operador tem à sua disponibilidade uma coluna de ferramentas, que possibilitam não só a pesquisa por termo/palavras do termo, e mais do que um termo, havendo a possibilidade

¹¹⁵ Para compreender o funcionamento do Módulo, vid. Anexo 10.

de pesquisar com o auxílio dos operadores booleanos e ou *ou*, como a consulta da listagem de acordo com uma ordem alfabética (letra a letra), consultar as áreas temáticas existentes e pesquisar unicamente por área temática, bem como a possibilidade, se necessário, de criar, importar ou recuperar termos. Com permissões de administração, tem ainda a exclusividade de validar termos candidatos à integração no tesouro do Arquivo, recuperar termos eliminados e editar áreas temáticas;

- Seleccionando a componente *Administração*, acessível apenas a operadores que também sejam administradores, é possível efectuar as seguintes operações:

Gerir tesouros

A gestão de tesouros possibilita operações como a criação de novos tesouros, adição de outros tesouros, remoção e exportação de tesouros e importação de termos de um tesouro para outro. Apenas o administrador pode modificar os detalhes de cada tesouro.

Gerir utilizadores

A gestão de utilizadores permite criar, editar (gerir permissões) e remover utilizadores. Foram criadas duas tipologias de utilizadores: o administrador que, para além de ter as mesmas permissões do utilizador, tem ainda acesso ao menu de administração e é responsável pela validação dos termos propostos para integrarem o tesouro; o utilizador, que pode executar todas as operações, com excepção das exclusivas da administração (pesquisa, consulta, proposta de novos termos e de alterações dos termos já existentes, importação de termos de um tesouro para outro e importação de termos do Módulo para uma das aplicações a que se encontra ligado).

- A componente *Ajuda* explica todas as funcionalidades do Módulo, auxiliando o operador durante a sua utilização;

- Por fim, a opção *Sair* permite a saída do Módulo e o regresso à página inicial, onde é novamente solicitado o *login* e *password* de acesso.

O Módulo de Gestão de Thesaurus encontra-se, actualmente, na fase final de desenvolvimento, faltando apenas um subsistema para gestão de estatísticas relativas às operações nele efectuadas.

1.3 Público

Como foi referido na primeira parte, o conhecimento dos interesses do público, e das suas necessidades de informação, são fundamentais para o planeamento de políticas de indexação. As suas áreas de maior interesse devem ser as privilegiadas em termos de tratamento documental, nomeadamente na indexação.

O Arquivo Municipal de Lisboa não realizou, até à data, nenhum estudo sobre utilizadores, mas, de um modo muito genérico, é possível caracterizar o seu perfil¹¹⁶. Assim, os Arquivos Histórico e do Arco do Cego são habitualmente visitados por estudantes ou investigadores em áreas diversificadas como História, História da Arte, Arquitectura e Urbanismo, etc. O Arquivo Intermédio, devido à importância da Série Processos de Obra, é procurado por munícipes, residentes, ou com habitação na cidade, ou por estudantes e investigadores – preferencialmente das áreas de arquitectura e urbanismo - que consultam plantas de edifícios para fins académicos. O Arquivo Fotográfico é igualmente procurado por estudantes e investigadores, assim como por curiosos que se deslocam muitas vezes pela mera curiosidade de visualizar uma imagem mais antiga de um edifício ou rua da cidade.

De acordo com os dados que o Arquivo Municipal de Lisboa apresentou no final de 2007, sobre as principais solicitações do público, é possível delinear,

¹¹⁶ Esta caracterização não assenta em dados estatísticos, tendo sido apenas efectuada a partir da opinião, e experiência, dos entrevistados neste estudo de caso. Vid. Anexos 13-18.

em traços gerais, as prioridades que a instituição deve considerar para o tratamento dos seus assuntos. Assim,

- A Série Processos de Obra constitui a documentação mais consultada em todo o Arquivo, originando uma média de cerca de 150 utilizadores por mês que recorrem ao Arquivo Intermédio¹¹⁷, pelo que deve ser considerada prioritária no que respeita ao tratamento dos assuntos;
- A documentação do Arquivo Histórico é, actualmente, a menos consultada, uma vez que este arquivo se encontra encerrado ao público desde 2002, encontrando-se disponível apenas os documentos microfilmados; a intervenção dos indexadores não é, pois, urgente;
- Através da disponibilização on-line das imagens do Arquivo Fotográfico, a afluência a este arquivo faz-se actualmente, sobretudo, através da Internet, não tendo a mesma consulta presencial que teve em tempos; as imagens mais consultadas são referentes à cidade de Lisboa¹¹⁸, fazendo desta temática a prioritária para a indexação.

Assim, ainda de acordo com os dados apurados, o número total de leitores que acederam ao site do Arquivo Municipal de Lisboa, em 2007, efectuando pesquisas, e pedidos de consulta, requisição ou reprodução de documentos, foi de 1666. As quatro salas de leitura do Arquivo tiveram a presença de cerca de 6000 utilizadores, enquanto o número de requisições ascendeu às 7500. Quanto aos utilizadores que consultaram bibliografia de apoio, perfizeram um total de cerca de 1100, entre externos e internos.

De acordo com a tabela seguinte, a área temática mais solicitada no ano de 2007 foi Arquitectura e Urbanismo, onde se pode incluir a Série Processos de Obra, a mais consultada no Arquivo.

¹¹⁷ PICA, Luís, *Op. Cit.*, p. 58.

¹¹⁸ Vid. Anexo 15, entrevista à coordenadora do tratamento documental no Arquivo Fotográfico.

Área de Investigação	2007
Arquitectura e Urbanismo	1226
Olisipografia	774
Legislação	447
História	419
Processos de Secretaria	93
Recenseamento eleitoral	86
Transportes	39
Recursos humanos	20
Fotografia	15

1. Tipologia de utilizadores do *site* do Arquivo por área de investigação

Fonte: PICA, Luís – Comunicar o Arquivo Municipal de Lisboa. *Cadernos do Arquivo Municipal*. Nº 9

Apesar da ausência de estatísticas, é possível, com recurso à aplicação X-Arq, conhecer o tipo de assuntos mais solicitados pelo público, através da recolha dos termos pesquisados. A variedade, é no entanto, muita. Seleccionámos, como amostra, o mês de Janeiro de 2008, onde foram realizadas cerca de 6300 pesquisas, e recolhemos, de acordo com a tabela seguinte, as expressões de pesquisa mais digitadas no campo assunto, na interface de pesquisa *web*. Estes dados, que reproduzem a forma precisa com que os assuntos foram digitados pelos utilizadores, revelam, numa primeira abordagem, a importância dos nomes próprios e dos nomes geográficos como assuntos de grande interesse do público¹¹⁹. Apesar de não terem sido efectuados estudos mais aprofundados, o Arquivo tem conhecimento deste tipo de solicitações, pela experiência que tem tido ao longo do tempo na satisfação dos pedidos dos utilizadores¹²⁰. Através do estudo destes dados é possível

¹¹⁹ Esta amostra pretende apenas exemplificar o método que pode ser utilizado pelo Arquivo Municipal para conhecer as solicitações do público, os termos mais utilizados, etc. Por ser muito limitada em termo de período de tempo (apenas um mês) não pretende, nem pode, ser representativa.

¹²⁰ Vid. Entrevistas, anexos 11-18.

perceber qual o nível de exaustividade e especificidade que deve ser dada à indexação.

De entre os 666 assuntos pesquisados neste mês de Janeiro, 270 foram nomes próprios de pessoas, colectividades e famílias, 326, de lugares, e 70 nomes comuns.

Expressões de Pesquisa mais utilizadas	2008 Janeiro
António Vitorino França Borges	36
Salazar	17
Tomas	12
Alegre, Manuel	12
Pátio do Pimenta	8
Pátio Pimenta	8
Quinta de Santo António	8
Quinta de São Sebastião	8
Barreto, Álvaro Salvação	7

2. Tipologia dos assuntos mais pesquisados na interface de pesquisa web, do site do Arquivo Municipal de Lisboa. Dados recolhidos a partir de relatórios do X-Aq

1.4 A Política de Indexação do Arquivo Municipal de Lisboa

Para além do conhecimento sobre os utilizadores e as suas necessidades de informação, é igualmente importante para a implementação de uma política de indexação conhecer as especificidades da documentação do Arquivo.

1.4.1 A Documentação à Guarda da Instituição. Caracterização dos Fundos Documentais

O Arquivo Municipal de Lisboa tem vindo a constituir o seu Quadro de Classificação Documental, e organiza a sua documentação de acordo com o Princípio da Proveniência¹²¹. Tem à sua guarda documentação inactiva (Arquivo Histórico, Arquivo do Arco do Cego e Arquivo Fotográfico) e semi-activa (Arquivo Intermédio). Para além disso, participa, através do Grupo de Arquivos Correntes, na organização dos Arquivos Correntes da Câmara Municipal de Lisboa e na criação de um Plano de Classificação Documental comum a toda a Câmara.

O Arquivo Municipal de Lisboa utiliza, como normas para a descrição dos seus fundos documentais, a ISAD(G) – Norma Internacional de Descrição Arquivística, e a ISAAR(CPF) - Norma Internacional para os Registos de Autoridade Arquivística relativos a Instituições, Pessoas Singulares e Famílias, *que podem ser citadas como produtores nas descrições arquivísticas*¹²².

Caracterizemos a documentação alvo de tratamento documental por parte do Arquivo Municipal, de acordo com as três fases que os documentos percorrem.

Documentação de Arquivo em Fase Activa

Em Outubro de 2005, o Arquivo Municipal concorreu para o processo de modernização administrativa da Câmara Municipal de Lisboa através do Projecto de Arquivos Correntes. O principal objectivo deste projecto é intervir de uma forma mais activa na produção e gestão documental da organização, imediatamente na fase da produção documental, junto dos serviços produtores, antes dos documentos atingirem a sua fase intermédia ou definitiva.

¹²¹ De acordo com este conceito, quando um documento perde o seu valor primário, *valor primeiro e inerente aos documentos de arquivo, directamente relacionado com as razões que estiveram na origem da sua criação, cumprir funções de prova administrativa, legal ou financeira*, adquire um novo valor, um valor secundário, *atribuído aos documentos de arquivo para efeitos de conservação permanente, [em resultado] do reconhecimento da sua utilidade para fins de investigação, na medida em que possam assumir funções de testemunho para a preservação da memória colectiva*. Passa a integrar o arquivo histórico e torna-se alvo de consulta por parte de muitos investigadores. Vid. *Dicionário de Terminologia Arquivística*.

¹²² Vid. ISAD(G). p. 12.

Esta inovadora visão da gestão arquivística permite avançar a passos largos para uma gestão integrada da documentação a um nível muito mais abrangente, neste caso, de toda a Câmara. Como dizem Natália Antónia, Ana Marçal e Juliana Ferreira, *as organizações, públicas ou privadas, devem apostar cada vez mais numa política de gestão integrada de arquivos, ou seja, de gestão contínua do ciclo de vida dos documentos de arquivo – condição crítica para garantir, de forma sustentada, a salvaguarda e o acesso permanente ao património arquivístico*¹²³.

Inserida neste contexto, a equipa responsável pelo projecto iniciou a elaboração de um Plano de Classificação Documental¹²⁴, que abrange todos os serviços da Câmara Municipal, permitindo desta forma um melhor controlo da produção documental deste organismo. A organização deste plano exige, numa primeira instância, o conhecimento pormenorizado da estrutura orgânico-funcional da Câmara, de modo a poder atribuir um código de classificação que corresponde ao seu assunto principal, e organizar o plano de acordo com critérios de ordem orgânica, cronológica, funcional, etc. Foi integrado no Plano de Classificação um conjunto de assuntos, anteriormente criados por alguns serviços, associados aos níveis hierárquicos de classificação.

Documentação de Arquivo em Fase Semi-activa

Esta documentação constitui uma parte importante do acervo do Arquivo Municipal, embora quase não esteja acessível ao público. A Série Processos

¹²³ "Reorientando a política de salvaguarda e valorização do património arquivístico do sector público". *Arquivos Nacionais/Boletim* apud ANTÓNIA, Natália; MARÇAL, Ana; FERREIRA, Juliana - "O projecto dos Arquivos Correntes na Câmara Municipal de Lisboa". Cadernos do Arquivo Municipal. Lisboa (No prelo), p. 206. Importa relembrar que, de acordo com o Decreto-Lei 16/93, de 23 de Janeiro, que estabelece o Regime Geral dos Arquivos e do Património Arquivístico, gestão de documentos é "o conjunto de operações e procedimentos técnicos que visam a racionalização e a eficácia na criação, organização, conservação, avaliação, selecção e eliminação de documentos, nas fases de arquivo corrente e intermédio, e na remessa para arquivo definitivo."

¹²⁴ Vid. Anexo 4 – Excerto do Plano de Classificação Documental do Arquivo Municipal de Lisboa, com a respectiva associação de assuntos (Fevereiro de 2008)

de Obra¹²⁵ é praticamente a única alvo de tratamento documental, e a mais requisitada e consultada pelos utilizadores de todos os arquivos. Esta Série é de conservação permanente.

A constante procura por parte do público, externo e interno (outros serviços da Câmara Municipal de Lisboa, como o Departamento de Urbanismo, por exemplo) provoca um consumo de recursos, sobretudo humanos, que tem travado o tratamento de outro tipo de documentação desta fase, menos solicitada, mas que se encontra, apesar disso, devidamente acondicionada e identificada, tendo sido alvo, em 2004, de uma política de avaliação, onde foram identificados documentos a eliminar e a conservar, passando estes últimos, a seu tempo, para o Arquivo Histórico¹²⁶.

Por constituírem o conjunto documental mais consultado do Arquivo Municipal, fazem parte, desde Novembro de 2005, do Projecto de Digitalização Documental. Actualmente, é já possível consultar, através do site do Arquivo, cerca de 60000 Processos de Obra.

Documentação de Arquivo em Fase Inactiva

O Arquivo Municipal de Lisboa tem à sua guarda documentação recebida e produzida pela Câmara Municipal no decurso da sua actividade, que contém informação de carácter administrativo, cultural, económico, político, ou científico, que lhe confirma um carácter único, contribuindo para a história da instituição e para a memória da cidade.

¹²⁵ Os processos de obra correspondem a conjuntos documentais respeitantes a edifícios existentes ou demolidos no município de Lisboa. São identificados pelo número de obra e respectivo local. O primeiro processo de obra foi iniciado em 12 de Novembro de 1943, com um projecto de construção para o Cine-Teatro Monumental. Uma informação mais detalhada sobre este tipo de documentação encontra-se em BRITO, Vasco – Os processos de obra no Município de Lisboa: origem documental, estrutura tipológica e classificação patrimonial. *Cadernos do Arquivo Municipal*. Lisboa: Câmara Municipal-Arquivo Municipal. Nº 5 (2001), p. 128-142.

¹²⁶ De acordo com os procedimentos instituídos pela Portaria 412/2001, de 17 de Abril, que regulamenta a avaliação, selecção e eliminação dos documentos das autarquias locais.

Em 2000 começou a ser organizado, de acordo com um critério de classificação orgânico-funcional, o Quadro de Classificação Documental, o instrumento arquivístico de eleição, uma vez que nele está reunida toda a documentação na fase definitiva¹²⁷. Neste Quadro de Classificação, o Arquivo Municipal constitui-se como a Entidade Detentora, abrangendo quatro Grupos de Fundos¹²⁸: o Grupo de Fundos Arquivos Eclesiásticos, o Grupo de Fundos Arquivos Fotográficos, o Grupo de Fundos Arquivos da Administração Local e o Grupo de Fundos Arquivos Pessoais.

Destes Grupos, destacam-se os últimos três, quer pelas características da sua documentação, quer pelo volume que esta representa. O Grupo de Fundos Arquivos da Administração Local, inclui o Fundo Câmara Municipal de Lisboa onde se insere a maior parte da documentação recebida e produzida pela Câmara, à guarda do Arquivo. Nele está a maior parte da documentação que se encontra fisicamente instalada nos Arquivos Histórico e Arco do Cego. Sendo o concelho de Lisboa de origem medieval, os documentos mais antigos datam do século XII. Parte deste Fundo está também a ser digitalizada, e os primeiros documentos neste suporte estão já a ser disponibilizados.

É no Grupo de Fundos Arquivos Fotográficos que se insere todo o acervo do Arquivo Fotográfico Municipal. Constituído maioritariamente por Coleções de fotografos (embora também por alguns Fundos), as mais significativas referem-se a imagens da cidade de Lisboa. Desde 2006 que o Arquivo Fotográfico disponibiliza on-line cerca de 93000 imagens do seu acervo.

O Grupo de Fundos dos Arquivos Pessoais é constituído pelos Fundos de quatro arquitectos, e um político e escritor¹²⁹. Dois destes Fundos estão a ser novamente sujeitos à descrição arquivística. Cada um destes espólios contém informação relativa ao trabalho desenvolvido por cada um dos intervenientes, ligados de uma forma mais ou menos directa à cidade de Lisboa.

¹²⁷ Vid. Quadro de Classificação no anexo 3.

¹²⁸ Idem.

¹²⁹ Cassiano Branco, Francisco Keil do Amaral, José Luís Monteiro, Rui Jervis Athougua e José Neves Águas.

Recursos Bibliográficos e Informativos

No início da década de 90, o Arquivo Municipal de Lisboa tinha já acumulado um interessante acervo bibliográfico para disponibilizar ao público, de modo a poder auxiliá-lo durante o processo de investigação da documentação à sua guarda. Aos poucos foi sendo constituída uma equipa de trabalho com especialistas na área da Biblioteconomia, e criada uma política de aquisições que, ao longo dos últimos anos, permitiu aumentar exponencialmente as colecções deste serviço do Arquivo. A área temática mais importante deste acervo é constituída por documentação relacionada com a cidade de Lisboa. A Biblioteca do Arquivo Fotográfico possui também uma colecção de monografias e publicações periódicas sobre fotografia, com exemplares únicos no país.

O Arquivo Municipal de Lisboa disponibiliza ainda ao público uma vasta colecção de material não livro, constituída fundamentalmente por cartazes recebidos por depósito legal, embora também incluía alguns espólios particulares.

1.4.2 Metodologia de Implementação

Diagnóstico

A indexação foi introduzida no tratamento documental do acervo do Arquivo Municipal de Lisboa no início da década de 90, após a aquisição de um software de gestão documental, o Docbase, para o tratamento das imagens do Arquivo Fotográfico Municipal. Nesta fase, considerou-se que a documentação deste arquivo – constituída maioritariamente por fotografias – exigia a criação de uma folha de recolha de dados com um conjunto de campos mais próximo dos utilizados pelas bibliotecas, do que propriamente de descrição arquivística. Adaptada a tais especificidades, nesta folha de recolha de dados foi igualmente criado um campo assunto. Uma vez que cedo se percebeu o interesse que a

indexação poderia ter na recuperação dos conteúdos das imagens, este campo passou, então, ser utilizado, à semelhança dos sistemas bibliotecários, para os assuntos, que passariam a ser criados.

Constituiu-se um grupo de trabalho formado por funcionários do Arquivo Fotográfico que, embora não tivessem especialização nesta área, foram criando termos de indexação, constituindo uma lista que hoje ultrapassa os 11000. Os termos são de tipologia variada, desde comuns, e próprios (nomes de pessoas, famílias e colectividades), a geográficos. Com o tempo, o trabalho do grupo dissipou-se e esta primeira tentativa de controlo deixou de existir. Outros funcionários sem especialização, e sem qualquer tipo de conhecimentos sobre indexação, passaram também a fazer esta operação, originando a multiplicidade de termos hoje existentes, e sem rigor normativo.

No Arquivo Intermédio o processo foi semelhante. Ao longo de vários anos foram criados assuntos no software de gestão de arquivo intermédio, o Ci-Arq, que contempla igualmente um campo para assunto – ao nível do processo – e outro para tipologia arquitectónica, que também são assuntos – ao nível da obra. Todos os que trabalham com esta aplicação criavam, livremente, até há pouco tempo, os assuntos que consideravam poder representar os conteúdos desta documentação – a cada documento é atribuído um único assunto, não sendo o campo repetível – sem nenhum critério normativo, ou coerência. Este processo resultou num conjunto de cerca de 500 termos não controlados.

Também nos Arquivos Correntes existem listas de assuntos. A necessidade associá-los ao Plano de Classificação Documental surgiu como uma forma de aproveitar uma prática já habitual dos serviços, sendo eles, um ponto de acesso ao código de classificação¹³⁰. Este conjunto de assuntos oferece-nos, no entanto, algumas dificuldades. Durante muito tempo não houve um controlo, logo na fase de criação dos documentos, dos assuntos que iam aparecendo, originando uma panóplia interminável de termos, desregrada, e não normalizada, suscitando sérias dificuldades no processo de recuperação da

¹³⁰ Vid. Anexo 17.

informação¹³¹. Agora que o Plano de Classificação Documental está a ser organizado, e que a equipa do Arquivo Municipal de Lisboa consegue finalmente ter acesso a esta documentação em fase corrente, é possível começar a pensar numa forma de organizar estes assuntos, integrando-os na política de indexação que se pretende desenvolver para esta organização.

Quando o X-Arq foi inicialmente concebido, não contemplava uma zona de indexação. O Arquivo encontrava-se numa fase de reorganização, o Quadro de Classificação estava a ser organizado, logo, não existia ainda qualquer projecto para a indexação das séries arquivísticas em fase definitiva. No entanto, após a integração do Arquivo Fotográfico, que tinha uma extensa lista de termos não controlados que utilizava constantemente para aceder aos conteúdos das imagens, o X-Arq teve de se adaptar a esta realidade. Foi então criado, na folha de recolha de dados do Grupo de Fundos Arquivos Fotográficos, um campo, na Zona da Imagem Associada, intitulado Imagem, onde foram inseridos os termos de indexação.

Reconhecendo as falhas existentes no que respeita à indexação e ao uso indevido de termos não controlados, foi criado, em 2004, um Grupo de Trabalho que teria como objectivo construir uma linguagem documental para o Arquivo Municipal de Lisboa, partindo de todo este processo previamente realizado. Inicialmente, o objectivo seria controlar apenas os termos do Arquivo Fotográfico, mas cedo se verificou a necessidade de se começar a trabalhar também nas outras áreas. Assim, foram constituídos vários sub-grupos, dentro de cada arquivo, que fariam uma primeira triagem dos assuntos existentes, com excepção para os termos do Arquivo Fotográfico, que, como inicialmente previsto, seriam os primeiros a ser alvo de validação por parte do Grupo de trabalho, partindo deles a construção da linguagem.

¹³¹ Vid. ANTÓNIA, Natália; MARÇAL, Ana; FERREIRA, Juliana, *Op. Cit.*, p. 214. O Grupo de Trabalho de Arquivos Correntes deparou-se com esta realidade quando iniciou o processo de actuação junto de diversos serviços camarários. A solução passa por efectuar um controlo rigoroso dos assuntos criados.



O Grupo de trabalho teve, nos três anos seguintes, dedicado a reunir um conjunto de bibliografia de referência, indispensável à construção de linguagens documentais, bem como a contactar outras instituições que criaram as suas próprias linguagens, de modo a poder perceber o seu *modus operandi*. Esteve, também, a colaborar na concepção do sistema informático que servirá de base à construção e gestão da linguagem a criar.

Durante esta fase, foi efectuada uma análise rigorosa a todos os termos de indexação criados pelo Arquivo Fotográfico, tendo sido notada a existência de várias tipologias de termos – nomes comuns, próprios e geográficos - e a necessidade de ser criada uma linguagem que possibilitasse o controlo destas diferentes tipologias. Uma análise paralela às opções de pesquisa do público revelou a importância dos nomes geográficos e dos nomes próprios na indexação por assuntos.

Desta análise, verificou-se também a existência de muitos sinónimos e quase-sinónimos, de níveis de especificidade cujas imagens a que estavam associados não justificavam os critérios utilizados, ausência de normas relacionadas com masculino/feminino ou singular/plural (embora, neste último caso, se tenha notado alguma preocupação em colocar os termos no singular), nomes próprios de pessoas físicas escritos das formas mais díspares, entre outras situações.

A ausência de um padrão, de uma coerência na forma em como são criados os termos, tem vindo a prejudicar não apenas o trabalho desenvolvido pelos responsáveis pela indexação, mas coloca principalmente em risco a qualidade da recuperação da informação.

Também logo em 2004, foi feita uma proposta de uniformização dos campos de indexação. O X-Arq passou a ter uma zona de indexação à semelhança das bibliotecas, onde foram criados os campos, Nome Comum, Nome de Colectividade, Nome de Pessoa, Nome de Família, Rua/Local – que inclui os sub-campos Local e Número de Polícia – a Freguesia, a Cidade, o Concelho e o País. Em termos de resultado de pesquisa, os descritores surgem

organizados do mesmo modo, isto é, separados por barras oblíquas, com excepção para os termos geográficos, que são discriminados campo a campo.¹³²

Quanto aos assuntos criados pelo Arquivo Intermédio, ainda não foram sujeitos a nenhuma alteração, não tendo sido criada uma zona de indexação, no X-Arq, para as folhas de recolha da Série Processos de Obra. O campo Assunto é inserido como sub-campo no campo Âmbito e Conteúdo. O campo Tipologia Arquitectónica apresenta-se no X-Arq com as mesmas características. O X-Arq tem, assim, folhas de recolha de dados concebidas de acordo com as especificidades da sua documentação, mas com zonas de indexação igualmente diferentes, quando deveriam ser comuns. Cedo se percebeu que a uniformização é urgente. Um dos principais obstáculos a estes critérios distintos para a indexação está relacionado com a recuperação da informação. Se efectuarmos uma pesquisa por assunto, a partir da interface de pesquisa do X-Arq, surgem apenas os termos que foram previamente inseridos na zona de indexação. O X-Arq está preparado para fazer esta leitura: uma pesquisa por assunto corresponde unicamente à recuperação de termos inseridos nesta zona de indexação. Isto significa que, qualquer assunto que apareça noutras zonas, como é o caso de Assunto, e de Tipologia Arquitectónica, não são pesquisáveis como assuntos, podendo apenas ser recuperados por palavra.

Estratégias

Não são apenas estas pequenas alterações as necessárias ao planeamento da indexação, havendo a consciencialização de que muito se encontra por fazer. Assim, o Grupo de Trabalho propõe-se trabalhar a partir dos seguintes objectivos:

- Organizar uma política de indexação que possibilite um controlo do vocabulário, promova a comunicação entre os vários serviços do Arquivo

¹³² Vid. no anexo 6, um resultado de pesquisa do X-Arq, a partir da interface de pesquisa *web*.

Municipal, permita a integração deste projecto de indexação num projecto abrangente, o de sistema integrado de gestão de arquivos, possibilite a normalização de procedimentos, tornando, assim, mais eficaz a recuperação da informação.

- Num sentido mais restrito, construir o tesouro do Arquivo Municipal, que obedeça a um conjunto de princípios normativos, estabelecidos a priori, de modo a possibilitar o controlo dos termos de indexação utilizados em todos os serviços do Arquivo, e, posteriormente, da Câmara Municipal, que procedam ao tratamento dos conteúdos documentais.

A implementação da política de indexação do Arquivo Municipal passa, necessariamente, por um conjunto de estratégias, tendo como ponto de partida esta noção global, integrada, do sistema de informação. Vejamos as estratégias já delineadas pelo Arquivo:

- Organização de um manual de procedimentos, que reúna o conjunto de directrizes a serem aplicadas a todos os que estão envolvidos no processo de indexação;
- Gestão do Módulo de *Thesaurus*, construindo, a partir dele, o tesouro a ser utilizado pelo Arquivo;
- Criação de mecanismos de monitorização do projecto, através da realização de reuniões de trabalho, de modo a promover a comunicação entre todos os elementos do grupo;

Ao longo do seu percurso, este projecto tem-se deparado com algumas dificuldades que, de forma directa ou indirecta, têm condicionado a sua evolução. Destacam-se:

- Dimensão e complexidade do serviço de documentação. O Arquivo Municipal de Lisboa tem uma estrutura complexa, com diferentes tipologias

documentais, e diferentes públicos, que exigem esforços distintos no que se refere ao processo de indexação e à aplicação da linguagem documental. É uma tarefa árdua encontrar um ponto de convergência entre as várias situações;

- **Resistência à mudança.** A introdução de uma política de indexação num sistema requer uma adaptação de procedimentos, e uma aprendizagem de técnicas documentais, logo, um esforço adicional por parte dos serviços;
- **Falta de formação adequada.** Um dos impedimentos desta política reside na impossibilidade de formar utilizadores, por falta de recursos financeiros, sendo possível apenas acções de formação internas;
- **As listas de termos que têm vindo a ser criadas, e a ausência de parcerias entre os vários serviços que as criaram, originando esta ausência de normalização, para além de uma grande repetição dos termos criados, o que dificulta o trabalho futuro. Por vezes, é mais fácil fazer de novo, do que partir de algo já feito;**
- **A extensão do acervo.** O seu cariz diversificado e a forma como está organizado, aumenta o nível de exigência na apreensão de todas as realidades do organismo;
- **Instabilidade do software.** O Módulo de Gestão de Thesaurus não se encontra, ainda, apto a poder ser utilizado de forma regular, originando muitas vezes erros que impossibilitam um trabalho continuado.

Metodologia adoptada

Podemos sistematizar a metodologia de implementação da Política de indexação a partir dos seguintes pontos:

- *Para a documentação em fase activa*

Criação, no Módulo de Gestão de *Thesaurus*, de um tesouro para onde foram importados os termos propostos pelo Grupo de Trabalho dos Arquivos Correntes.

Esta importação de termos permite ao Grupo de Trabalho trabalhá-los de acordo com as especificidades exigidas na construção destas linguagens. Todos estes termos passam a candidatos, ficando sujeitos a validação.

- *Para a documentação em fase semi-activa*

À semelhança dos Arquivos correntes, criação de um tesouro para onde foram importados os termos previamente criados.

- *Para a documentação em fase inactiva*

A diversidade de tipologias de assuntos que constituem a lista do Arquivo Fotográfico, levou o Grupo de Trabalho a pensar na forma como poderia criar um tesouro que englobasse estas diferentes categorias. Por isso, de acordo com a experiência de outras organizações, optou-se pela criação de três tesouros distintos, um para nomes comuns, outro para nomes próprios, e um terceiro para termos geográficos. Estes três tesouros já foram criados, e já foi efectuada uma distribuição dos assuntos do Fotográfico por categorias, bem como a importação para o Módulo.

Com este planeamento, pretende-se trabalhar os termos existentes a partir de uma única plataforma, comum a todos os grupos de trabalho, que imponha uma mesma metodologia, permitindo igualmente uma maior comunicação entre os vários grupos. Com o tempo, todos estes tesouros autónomos, criados dentro desta plataforma, serão inseridos numa única ferramenta, a ser utilizada por todos os que fazem indexação.

1.4.3 Selecção da linguagem documental

A metodologia de trabalho implementada teve como base a Norma Portuguesa 4036 -Documentação: tesouros monolíngues: directivas para a sua construção e desenvolvimento, bem como o manual de indexação: terminologia e controlo de autoridades, organizado por Manuela Santos e publicado pela Biblioteca Nacional em 2003, e pelas Regras Portuguesas de Catalogação para a construção de nomes geográficos e próprios de pessoas, colectividades e famílias. Estas normas são suportadas por todo um conjunto de bibliografia de apoio.

Embora a construção de um tesouro de raiz tenha sido a opção tomada pelo Arquivo Municipal de Lisboa, a possibilidade de consultar outros tesouros já existentes foi, desde o início, uma hipótese a considerar. Assim, após algum tempo de pesquisa, conseguiu-se reunir um conjunto de vocabulários para auxílio à construção dos termos. Alguns destes vocabulários, adquiridos em suporte electrónico, foram importados para o Módulo, sendo possível, a partir deste, pesquisá-los, importar os seus termos para o tesouro do Arquivo, utilizando-os como candidatos a descritores.

1.5 Metodologia para a construção do tesouro do Arquivo Municipal de Lisboa. Concepção de um Modelo Teórico

Apesar de algumas estratégias terem já começado a ser delineadas, existem directrizes, que devem constar do manual de procedimentos, em elaboração. Neste capítulo, pretendemos deixar algumas sugestões sobre a metodologia que pode ser aplicada à construção do tesouro, ou tesouros, do Arquivo.

✦ *Processo de indexação*

Considerando as diversas tipologias que caracterizam a documentação deste arquivo, a indexação efectuada deve contemplar níveis elevados de exaustividade e especificidade. Uma vez que há documentos a que é apenas atribuído um único assunto, este deve ser preciso, de modo a que a sua utilização não apresente dúvidas.

A indexação de documentos de arquivo deve considerar a organização de conjunto, enquanto para a bibliografia de apoio, deve incidir-se sobre o documento como unidade individual.

A indexação ao nível da série tem necessariamente características diferentes da que é feita ao nível do documento, simples ou composto: deverá ser mais abrangente, e utilizar, preferencialmente, termos genéricos, não necessitando ser exaustiva. A especificidade e a exaustividade deverão aumentar de acordo com os níveis de descrição arquivística.

- *Prioridades para a indexação*

Devem privilegiar-se os Fundos, Séries ou temáticas mais solicitadas pelo público. Uma vez que a indexação será retrospectiva, ou seja, será efectuada aos documentos já tratados do ponto de vista da descrição documental, devem ficar previstas, no manual, as prioridades deste tratamento¹³³.

Assim, para os Arquivos Correntes, privilegiam-se os assuntos relacionados com as áreas funcionais criadas no Plano de Classificação Documental.

No Arquivo Intermédio, deve igualmente privilegiar-se o controlo dos termos criados, tendo sempre como prioridade a indexação da Série Processos de Obras, por ser, como já várias vezes referido, a mais consultada. Devem impor-se, de imediato, restrições à criação de termos por qualquer operador da base de dados, através de um método que possibilite propostas sujeitas a validação.

¹³³ Esta ordem de prioridades foi estabelecida de acordo com as sugestões apresentadas durante as entrevistas efectuadas. Vid. Anexos 13-18.

O Módulo não pode restringir esta utilização, uma vez que não está ligado ao Ci-Arq, funcionando, para este caso, apenas como aplicação independente, de apoio à normalização dos termos.

No caso do Arquivo Histórico, a ordem de prioridades tem início no período da História Medieval, compreendida entre os séculos XII-XV, que corresponde aos reinados de D. Afonso III e de D. Duarte. Esta documentação trata sobretudo de administração geral, e de correspondência recebida pelo Concelho. A documentação ainda por tratar, que está actualmente inserida nos antigos núcleos do Arquivo, anteriores ao Quadro de Classificação Documental, será indexada numa fase posterior, apenas quando estiver reorganizada de acordo com o critério de classificação funcional e inserida no Quadro de Classificação Documental. O Grupo de Fundos de Arquivos Pessoais poderá constituir uma segunda prioridade.

No caso do Arquivo do Arco do Cego, uma vez que possui documentação definitiva, mas com características diferentes (a partir do século XVIII), as prioridades são, igualmente, distintas. No final da preparação deste estudo de caso, este arquivo encontrava-se a fazer um levantamento das Séries mais solicitadas pelo público. Estas podem constituir o ponto de partida para a indexação neste arquivo.

Em todo o caso, uma vez que a documentação em fase definitiva não foi ainda sujeita a um processo de indexação, assim deve continuar por mais algum tempo, sendo as prioridades direccionadas para os termos já criados.

2. METODOLOGIA DO ESTUDO DE CASO

2.1 Definição da Pesquisa

A pesquisa e recolha de dados para este estudo incidiram na observação participante e em entrevistas exploratórias.

A observação participante foi um dos pontos altos desta investigação, uma vez que sem ela seria impossível explorar com alguma profundidade este estudo de caso, correndo o risco de se efectuar uma análise muito superficial. O acesso a documentos internos, como relatórios, caderno de encargos, manuais de procedimentos ainda em fase embrionária, entre outros, foi determinante para todo o processo.

As entrevistas exploratórias, semi-estruturadas, constituíram um importante método de recolha de informação sobre o funcionamento da instituição e a forma como esta vê a implementação da política de indexação no seu interior. A nossa principal preocupação incidiu em compreender em que medida o projecto de construção de uma linguagem documental com as características do tesouro pode influenciar a gestão documental e melhorar a qualidade da informação acedida pelo público. Num sentido mais abrangente, permitiu compreender o funcionamento deste serviço de documentação da Câmara Municipal de Lisboa, contribuindo para a execução de um diagnóstico da situação actual e para a definição de prioridades para futuro.

As entrevistas facilitaram o trabalho do investigador, uma vez que, através da organização de um reduzido conjunto de questões, onde a intenção é dar aos entrevistados a liberdade de falarem à vontade sobre o tema, a sua experiência e participação em todo este processo. A finalidade reside em retirar o maior número de informação relevante a partir da opinião dos entrevistados.

A partir desta metodologia, acreditamos ser possível encontrar um padrão que possa vir a ser aplicado em sistemas de informação com características semelhantes, embora tenhamos consciência, desde o início de toda esta investigação, que cada caso é um caso, e que uma política de indexação deve ter sempre em consideração as especificidades de cada instituição e, por vezes, no seu interior, das diversas unidades que a constituem. Pensamos, no entanto, que podem ser detectadas características comuns, que possam servir

de ponto de partida para outras políticas de indexação, a implementar noutros sistemas de informação.

2.2 Descrição dos Procedimentos

A observação participante incluiu:

- A participação directa no processo de implementação da política de indexação do Arquivo Municipal de Lisboa, desde a fase embrionária;
- O conhecimento da instituição, meios e recursos disponíveis;
- Uma investigação mais detalhada sobre a documentação à guarda da instituição, incluindo um contacto mais próximo com esta documentação;
- A colaboração na organização de um documento de trabalho que reuniu um conjunto de requisitos fornecidos pela instituição para construção de um software de gestão tesouros;
- A participação na fase inicial da elaboração do manual de procedimentos;
- O acesso a documentos internos da organização, que permitiram uma análise mais detalhada deste estudo de caso, que de outra forma não seria possível.

As entrevistas exploratórias¹³⁴ tiveram, necessariamente, como universo de pesquisa o Arquivo Municipal de Lisboa e, dentro deste, testemunhas e/ou intervenientes nos projectos de normalização que o Arquivo tem vindo a desenvolver, e onde se insere a política de indexação. Para além da Chefe de

¹³⁴ Vid. Entrevistas anexos 11-21.

Divisão, a selecção foi feita entre o grupo de colaboradores com funções de coordenação, de cada um dos arquivos, entre correntes, intermédio e definitivos¹³⁵. Pretendeu-se, com esta escolha, uma representatividade dos que trabalham com a documentação à guarda do Arquivo desde a fase activa até à inactiva, alvo da indexação. No que respeita aos Arquivos Histórico, Arco do Cego e Fotográfico, sendo os três arquivos definitivos, têm no entanto tipologias documentais com características e especificidades diferentes, logo, considerámos importante recolher a opinião de cada uma dos seus coordenadores sobre a política de indexação mais adequada a estas especificidades. Estas entrevistas tiveram como principais objectivos:

- Aprender como foram organizadas as listas de termos não controlados, já existentes no Arquivo Municipal para a indexação de algumas tipologias documentais; saber quem participou desta organização e que critérios – se os houve – foram considerados;
- Saber de que forma os entrevistados avaliam a importância destas listas e a forma como têm vindo a ser utilizadas, bem como a importância que têm para o desenvolvimento da política de indexação;
- Compreender o circuito da documentação produzida e à guarda da Câmara Municipal de Lisboa, desde a fase activa até à inactiva;
- Conhecer as expectativas dos entrevistados em relação à política de indexação, as suas principais preocupações e o modo como analisam a adopção de uma linguagem documental com as características do tesouro para a indexação dos fundos documentais;
- Perceber como, relativamente à área que coordenam, organizariam as prioridades para a indexação do acervo;

¹³⁵ O Grupo de Arquivos Correntes não tem coordenador, estando na dependência directa da Chefe de Divisão, pelo que foi seleccionado sem nenhum critério específico um dos seus elementos para a entrevista.

- Compreender como esta política de indexação se enquadra no projecto do Arquivo Municipal como sistema integrado de gestão, abrangente a toda a Câmara, e como pode representar um impacto qualitativo no serviço prestado ao público;
- Conhecer as previsões da evolução deste projecto.

Todas as entrevistas foram gravadas, apresentando-se em anexo apenas os excertos considerados mais importantes. Para que os textos fossem analisados de uma forma lógica e coerente, foram sendo introduzidas palavras ou expressões entre parêntesis rectos como auxiliares da leitura.

Uma vez recolhidos estes dados, foi possível efectuar um diagnóstico mais aprofundado das necessidades do sistema relativamente à política de indexação.

2.3 Apresentação e Análise dos Resultados

Os resultados recolhidos através da observação participante permitiram a recolha de documentação apresentada em anexo e referida, sempre que necessário, como contextualização da análise, na segunda parte deste trabalho.

Em relação às entrevistas semi-estruturadas, elas tiveram duas finalidades: percebermos, através da sua análise, que tipo de política de indexação pode, ou deve ser implementada no Arquivo Municipal de Lisboa, bem como o funcionamento de toda a estrutura, o que é fundamental para a sua actividade, que objectivos se propõe cumprir, e para onde caminha. As entrevistas estiveram na base de toda esta investigação.

Para uma análise adequada dos conteúdos das entrevistas, foi necessário criar um processo que não só facilitasse a sua compreensão, como possibilitasse

uma maior percepção e mais aprofundada exploração do que tinha sido dito. Assim, foram organizadas três grelhas de análise, tendo em consideração as especificidades de cada arquivo, estando estas relacionadas com as diferentes fases da documentação que se encontra à sua guarda.

No caso da entrevista à Chefe de Divisão do Arquivo Municipal, foi apresentado um conjunto diferente de questões que tiveram por objectivo perceber o envolvimento da política de indexação na gestão do Arquivo Municipal de Lisboa. Por este motivo, e para evitar alguma confusão durante a análise, não se considerou fundamental integrar esta entrevista em duas das grelhas. Aparece apenas na terceira grelha.

A primeira grelha de análise é também a mais completa, e sintetiza os aspectos mais importantes referidos em cada questão, por cada um dos entrevistados¹³⁶. A análise é efectuada pela ordem das perguntas, e mencionados os aspectos positivos, os negativos, as principais dificuldades sentidas ou as preocupações que os entrevistados foram demonstrando ter, e por fim, os pontos comuns encontrados. Aqui, pretende-se perceber se há opiniões comuns relativamente às questões abordadas, idênticas preocupações, etc. A finalidade desta tabela, para além de ter exigido uma análise criteriosa dos textos das entrevistas, levando a um conhecimento profundo acerca do que foi dito que, de outra forma – apenas através da leitura, por exemplo – não teria sido possível, proporcionou a organização de ideias e a construção não só de uma imagem de conjunto, como também das especificidades das partes que participaram de todo este processo.

A partir desta primeira grelha de análise, foi possível concluir que:

- Durante a década de 90 e o início desta década, foram sendo criadas, nas aplicações informáticas para tratamento documental, palavras ou expressões representativas dos conteúdos dos documentos, conforme as necessidades de pesquisa eventualmente sentidas, e de acordo com

¹³⁶ Vid. Anexo 19, Grelha de Análise 1.

critérios totalmente desconhecidos, sem qualquer controlo normativo, dificultando seriamente a recuperação da informação.

- Nenhum dos entrevistados participou na construção ou tomada de decisão que levou à construção dos assuntos existentes. No caso dos Arquivos Correntes, os seus autores diluem-se nos funcionários das várias unidades orgânicas que utilizam aplicações informáticas para o tratamento documental e que têm, nas suas folhas de dados, um campo para assuntos. Este extenso universo privilegia o aparecimento de uma grande quantidade e variedade de termos, bem como diferentes critérios para a criação e utilização dos mesmos. Relativamente ao Arquivo Intermédio, também não há um rosto ou um nome dos autores. Pensa-se que a existência do campo Assunto na aplicação informática tenha igualmente levado ao seu preenchimento. Este dado revela, contudo, uma atenção dada aos assuntos. Se não fossem considerados pertinentes pelos seus utilizadores, estes campos teriam ficado por preencher, uma vez que, sem política de indexação, não houve nenhuma directriz específica para que se procedesse à introdução de assuntos para representar os conteúdos dos documentos. Quanto à lista de termos do Fotográfico, foi a única a obedecer, numa fase inicial, a alguma uniformização de critérios, no entanto feita por recursos humanos sem nenhum tipo de especialização nesta área. Posteriormente, esta uniformização deixou de ser feita e os termos foram sendo introduzidos de acordo com as necessidades. Dos três arquivos definitivos, apenas o Fotográfico revelou, desde há algum tempo, interesse pela indexação. Os outros não organizaram, nem têm actualmente, nenhuma lista de termos, não fazendo indexação, embora se reconheça a importância desta operação.
- Todo este trabalho desenvolvido anteriormente apresentou outro tipo de deficiências de carácter normativo. Quando foi adquirido um novo software para gestão em arquivo definitivo, o X-Arq, não foi contemplada uma zona de indexação, e os assuntos foram, durante algum tempo, colocados numa outra zona.

- Um dos factores negativos mais referenciados é a falta de recursos humanos especializados na área de Biblioteconomia que prejudicou todo este trabalho de indexação previamente desenvolvido. Três das entrevistas referem esta falha, bem como a influência que a intervenção destes recursos poderia ter implicado. Eventualmente, a política de indexação que se pretende implementar agora teria surgido mais cedo, originando um salto qualitativo na informação prestada ao público. Um dos entrevistados refere inclusive o facto de existirem técnicos especializados no Arquivo que, durante muito tempo, não foram consultados para este fim, ficando esta operação sob a responsabilidade de outros recursos totalmente desconhecedores de como se constroem termos de indexação, ou de como deve ser feita a indexação.
- Algumas mudanças com vista a uma política de indexação já estão em curso. Os Arquivos Correntes, após terem recolhido milhares de assuntos criados, iniciaram um processo de controlo, tendo em conta os aspectos mais importantes referidos na normalização. O Arquivo Intermédio sentiu a mesma necessidade e criou um grupo de trabalho de revisão dos termos criados. Actualmente, não é possível criar novos termos sem a concordância deste grupo. O Arquivo Fotográfico entregou o trabalho de revisão ao Grupo de Trabalho de construção do tesouro, e os seus termos estão já a ser revistos e normalizados. Todos estes grupos têm agora recursos com formação na área que podem contribuir para o sucesso desta tarefa.
- Actualmente, embora exista já uma preocupação com a normalização, a uniformização de critérios está ainda longe de ser alcançada. Os vários arquivos têm estado, até ao momento, a trabalhar de forma independente, muitas das vezes para o mesmo fim. Até à data, os Arquivos Correntes já tinham introduzido no seu Plano de Classificação Documental assuntos da área do urbanismo, que é a temática principal do Intermédio. Este, por sua vez, trabalha actualmente uma outra listagem com termos também relacionados com urbanismo, pelo que podem ser coincidentes com os dos

Correntes. O mesmo se passa com os termos geográficos. Intermédio e Fotográfico sempre trabalharam com esta tipologia, no entanto desconhecem os procedimentos um do outro. O trabalho repetido poderá ser uma realidade e ainda não existe uma visão de conjunto no que respeita à indexação. Uma política de indexação é urgente, uma vez que possibilita a normalização e a uniformização de critérios adoptados, essencial para uma boa indexação e uma eficaz recuperação da informação.

- Os entrevistados acreditam, contudo, que a implementação de uma política de indexação reduzirá os problemas que actualmente enfrentam. A importância da formação do grupo de trabalho que coordena a construção do tesouro do Arquivo Municipal, e a aquisição do software que permite a gestão da linguagem foi referida por quatro dos cinco intervenientes, o que demonstra precisamente este aspecto. A uniformização de critérios utilizados será, contudo, difícil de garantir quando o universo de utilizadores-indexadores for muito abrangente, como é o caso dos Arquivos Correntes, onde a documentação continua a estar fisicamente localizada nas unidades orgânicas a que pertence, sendo os próprios funcionários destas unidades a introduzirem os termos utilizados para a representação de assuntos. A ausência de formação específica, uma certa resistência à mudança, bem como o pouco acompanhamento que, por falta de meios, o Arquivo não consegue garantir, são factores condicionantes a ter em consideração em todo este processo e, não sendo possível contorná-los, poderão constituir uma falha que a organização terá sempre de assumir.
- Mais direccionados para o trabalho com o público externo à instituição, os entrevistados ligados aos arquivos definitivos focam esta realidade e a importância da indexação na qualidade da recuperação da informação que é disponibilizada pelo Arquivo. Apenas as representantes dos Arquivos Correntes e Intermédio focam a sua atenção no utilizador-indexador, e na metodologia de trabalho que devem adoptar para garantirem a qualidade da indexação. No caso do Arquivo Intermédio que, de todos os arquivos, é o mais solicitado pelo público externo, deveria haver uma preocupação

acrescida com este público, e com a forma como é recuperada a informação, no entanto, esta questão praticamente não foi referida.

- O tipo de prioridades também varia. Os Arquivos Correntes estão dependentes das solicitações das outras unidades orgânicas da Câmara Municipal, logo também as suas prioridades. O Arquivo Intermédio, totalmente direccionado para o tratamento documental da Série Processos de Obra, deve definir a mesma prioridade para a indexação. A representante do Arquivo Histórico considera fundamental que a indexação acompanhe a idade dos documentos, tendo início nos medievais e terminando nos contemporâneos. Para o Fotográfico, o mais urgente é a normalização dos nomes comuns, podendo essa correcção ser efectuada por ordem alfabética dos termos, independentemente da colecção ou fundo. Quanto ao Arquivo Histórico do Arco do Cego, com as suas características específicas, a principal prioridade é introduzir a indexação no tratamento documental, que deverá acompanhar a descrição. Assim, caso a descrição seja efectuada ao nível da Série, a indexação deverá ser feita também apenas a este nível. Se baixar para o nível do documento, a indexação deverá reportar-se a este. Estes dados são fundamentais quando a política de indexação for delineada e devem constar do manual de procedimentos como um conjunto de directrizes a serem seguidas, para que os mesmos critérios sejam utilizados por diferentes profissionais. Podemos concluir que, com excepção para os Arquivos Correntes, todos os outros têm como uma das principais prioridades a indexação da documentação mais consultada pelo público. Para o Arquivo Fotográfico não é relevante, sendo mais importante a revisão dos termos segundo a sua ordem alfabética.
- Quando as questões relacionadas com políticas de indexação são direccionadas para a gestão, outros aspectos são salientados. A importância da entrevista feita à Chefe de Divisão do Arquivo Municipal de Lisboa teve como objectivo perceber onde se pode enquadrar a política de indexação do Arquivo, quando implementada, e que impacto poderá ter. Concluiu-se, através desta entrevista, que o projecto de implementação faz parte de um

conjunto mais abrangente de outros tantos projectos, sobre os mais diversificados temas, mas visando como finalidade construir uma unidade integrada, um sistema global de gestão, que inclui não só os serviços do Arquivo como toda a Câmara, uma vez que um arquivo é, necessariamente, uma área transversal a todo o Município. Normalização e uniformização são as bases deste sistema. O objectivo final, o benefício qualitativo ao município. A construção do tesouro é referida com parte da política de indexação. A política de indexação deve, assim, fazer parte deste projecto que abrange toda a Câmara Municipal. Durante a entrevista, foi referido o facto de que alguma indexação tem vindo a ser desenvolvida, através de pequenos projectos de controlo de termos utilizados por vários serviços do município, no entanto, este controlo não é feito de acordo com as normas em vigor, para além de que, à semelhança do que acontece dentro do próprio Arquivo, os serviços que fazem este controlo com base em critérios desconhecidos e que não seguem nenhuma norma estabelecida e sim opções internas dos que estão envolvidos nestes projectos, trabalham também individualmente, sem colaboração entre si, o que resulta em critérios díspares. Embora se aspire a esta concretização, esta forma tão abrangente de controlar os assuntos será muito difícil de alcançar.

Na segunda grelha de análise, pretendeu-se fazer uma síntese comparativa entre o trabalho já efectuado, o que se está a fazer actualmente e o que se pretende de futuro. Esta análise foi efectuada para cada um dos arquivos, em cada uma das fases da documentação¹³⁷. Esta grelha pretende representar, de uma forma muito resumida, as preocupações existentes relativas a algumas especificidades de uma política de indexação, nomeadamente o controlo da sinonímia e da ambiguidade, a preferência pelo singular ou pelo plural. Estes resultados, retirados das entrevistas efectuadas, revelam muito pouco, no entanto, foram os resultados possíveis. Apercebemo-nos que os entrevistados estavam pouco à vontade para falarem das especificidades da construção de uma linguagem documental, mesmo os que estão directamente ligados a este processo. Como a instituição ainda se encontra numa fase muito inicial da

¹³⁷ Vid. Anexo 20, Grelha de Análise 2.

implementação da sua política de indexação, é natural que tal aconteça. Especificidades importantes, como o uso de qualificadores ou a obrigação dos substantivos foram referidas uma única vez, e por entrevistados diferentes, não constando sequer desta grelha. Outras, que requerem um conhecimento mais profundo sobre construção de linguagens, como as características inerentes ao termo de indexação, a utilização de termos preferenciais e não preferenciais, ou a complexidade na criação de termos compostos virão com certeza com a fase de construção do manual de procedimentos, onde estas questões devem ser reflectidas cuidadosamente.

Desta grelha retiram-se outras conclusões, como:

- Apenas os Arquivos Histórico e Arco do Cego não constituíram listas de termos não controlados, não tendo a sua documentação indexada. O Arquivo Fotográfico foi o único arquivo detentor de documentação na fase inactiva que percebeu mais cedo as vantagens de fazer indexação. Histórico e Arco do Cego apresentam a mesma situação e opinião relativas a estas especificidades, pelo que foram agrupados na mesma linha da grelha;
- Os arquivos Histórico e Arco do Cego não fizeram, nem fazem actualmente, indexação;
- O Arquivo Fotográfico foi o único a apresentar uma preocupação relativa ao controlo dos assuntos utilizados e a uniformização de critérios, embora situações relacionadas com a sinonímia e ambiguidade tenham tido um controlo insuficiente; Somente este arquivo demonstrou preocupação em utilizar apenas o singular;
- Actualmente, devido à intervenção do Grupo de Arquivos Correntes nos diversos serviços da Câmara Municipal e à construção do Plano de Classificação Documental, bem como à necessidade que o Arquivo Intermédio tem vindo a sentir em efectuar uma revisão dos termos anteriormente criados, teve início nestes dois arquivos uma tentativa de

normalizar estes assuntos, atendendo já a questões relacionadas com a sinonímia e a ambiguidade, bem como a transposição de todos os termos para o singular, atendendo às devidas excepções. Com a criação do Grupo de Trabalho para a construção do tesouro para o Arquivo Municipal, as atenções direccionaram-se em primeiro lugar para o Arquivo Fotográfico, que tinha uma lista com um maior número de termos, muito diferenciados, e que a transferência de aplicações feita na altura chamou a atenção para a forma como os termos eram construídos. Actualmente estes termos estão já a ser alvo de normalização por parte do Grupo de Trabalho;

- Apesar do trabalho já desenvolvido, ainda existem apenas listagens de termos, uma vez que o tesouro é mais complexo de estruturar, logo deverá ser um processo contínuo a realizar;
- Todos os entrevistados consideram importante a construção de um tesouro para o Arquivo Municipal;
- Todos consideram importante o controlo da sinonímia e da ambiguidade;
- Todos consideram importante a preferência por termos no singular e não no plural. Há, nesta última especificidade, uma uniformidade de opiniões que deve ser considerada no momento das decisões da política de indexação.

Por fim, optou-se por apresentar um terceira grelha de análise, referente não à temática em si, mas a outros aspectos referidos durante as entrevistas e que, estando directa ou indirectamente relacionados com políticas de indexação, foram referenciados vezes suficientes para termos percebido, durante a análise às entrevistas da importância que têm para os entrevistados¹³⁸. Dizem, sobretudo, respeito aos pontos que detêm a sua atenção, aos que representam para eles um maior interesse, bem como às suas principais expectativas e preocupações. Assim, foi feita uma recolha das palavras e/ou expressões mais recorrentes utilizadas pelos entrevistados, considerando que estas podem

¹³⁸ Vid. Anexo 21, grelha de análise 3.

representar uma interessante fonte de informação sobre o funcionamento da organização, e que contribuiu para que pudéssemos caracterizá-la no capítulo seguinte.

Esta é a única grelha a incluir a entrevista realizada à Chefe da Divisão de Gestão de Arquivos, uma vez que, sendo diferente das outras, as análises de dados das grelhas anteriores não fariam tanto sentido. Os dados das outras grelhas são mais específicos e de teor mais técnico.

Embora esta seja a última grelha a ser apresentada, foi a primeira a ser realizada, tendo sido uma orientadora para a elaboração das outras duas grelhas, bem como de todos os elementos que devem ser focados ao logo dos próximos capítulos.

Os resultados foram apresentados na própria grelha de análise, no entanto salientamos os seguintes aspectos:

- Aspectos relacionados com a normalização são referidos na maior parte das entrevistas, pelos mais diversos motivos (não apenas referentes à indexação), levando a perceber a importância que este factor tem dentro da instituição. Relacionados com normalização encontram-se outras expressões como manual de procedimentos, documentos técnicos, princípios, regras ou Plano de Classificação.
- Os utilizadores são igualmente alvo de preocupação de todos os entrevistados. Por um lado, o público, por outro o operador das bases de dados, responsável pela atribuição de termos aos documentos. Cada um com as suas especificidades, é referenciada a sua importância. Percebe-se uma consciencialização de que o público externo à instituição representa o fim último de uma política de indexação. Mas também se compreende a preocupação com o utilizador interno, uma vez que depende dele a atribuição de termos de indexação como representativos dos documentos e

nem sempre a escolha que fazem é a mais acertada, provocando o inevitável ruído na recuperação.

- A influência das tipologias documentais transparecem igualmente pelo número de vezes em que podem ser referidas ao longo de uma entrevista. A representante do Arquivo Intermédio, ao referir cerca de vinte vezes a Série Processos de Obra levou-nos não só a compreender a sua importância, quer para o tratamento documental, quer para a indexação, quer ainda para o público, como também a focar as nossas atenções neste tipo de documentação, analisá-la, perceber as suas principais características.
- A importância da pesquisa e recuperação da informação foi também destacada por seis entrevistados, o que revela não só a importância dada a este aspecto, como também a relação que é reconhecida entre esta área e a indexação.

CONCLUSÃO

Face à problemática apresentada no início desta dissertação, que consiste em conhecer, e compreender, o processo de implementação de políticas de indexação em sistemas de informação, com o auxílio de tesouros construídos de raiz, concluímos que as organizações só conseguem estabelecer este tipo de políticas, e garantir o seu eficaz funcionamento, se as considerarem como parte integrante da estratégia organizacional.

Assim, partindo desta mesma problemática, verificámos que a indexação, para além de fazer parte da cadeia documental dos sistemas bibliotecários, tem vindo a conquistar um lugar na Arquivística, onde a sua importância no tratamento dos conteúdos documentais é já reconhecida. Há, no entanto, algumas diferenças entre a indexação realizada a colecções bibliográficas, e a documentos de arquivo. Embora a Arquivística possa utilizar a mesma normalização como base para o desenvolvimento desta técnica, não deve perder de vista a forma como organiza os seus fundos documentais, nomeadamente o facto destes se encontrarem organizados em níveis hierárquicos, onde um documento não pode ser visto individualmente, e sim fazendo parte de um conjunto documental. Nos sistemas bibliotecários, centramos esta operação no documento.

As características da indexação são também fundamentais. Considerámos as mais importantes: a exaustividade, a especificidade, a entropia, a coerência e a exactidão. Todas elas devem ser contempladas quando se efectua o

planeamento de políticas de indexação. Confirmámos a importância de uma indexação eficaz na qualidade da recuperação da informação.

Analisando as políticas de indexação sob o seu ponto de vista mais abrangente, pudemos perceber a importância de determinados factores que, relacionados com a gestão organizacional, podem interferir num sistema de indexação, condicionando-o. Os meios e recursos financeiros, tecnológicos e humanos representam alguns destes factores, mas o sucesso destas políticas depende, em grande parte, da vontade organizacional, e do reconhecimento, por parte das organizações, da importância de uma política de indexação estruturada e organizada. Ao falarmos de recursos humanos, não poderíamos deixar de referir o papel do indexador em todo este processo. Concluimos que é um elemento fundamental para o sucesso destas políticas, no entanto, salientamos o facto de muitas organizações minimizarem a sua importância e atribuírem as suas funções a profissionais não especializados, que podem comprometer a eficácia da indexação. Não nos esqueçamos da subjectividade, presente em ambas as fases do processo, quer na análise de conteúdo, quer na transformação dos conceitos em termos de indexação. Quanto menos especializado for o operacional que executa este trabalho, mais subjectividade terá a indexação, para além de que não é possível garantir a utilização adequada dos termos de indexação como representativos de determinados assuntos.

O público é outro factor condicionador das políticas de indexação, no sentido em que as organizações devem conhecer as suas necessidades de informação para planearem políticas eficazes. Concluimos que os estudos de utilizadores são essenciais, como base de trabalho num projecto deste âmbito. Através do serviço de referência, onde os indexadores têm um papel fundamental, ou por meio de inquéritos, é possível apurar os interesses do público, as principais áreas de investigação, e os assuntos mais solicitados. Estes elementos são essenciais no planeamento da política de indexação, uma vez que determinam os níveis de exaustividade e especificidade, e auxiliam a construção da linguagem documental.

No seio de um sistema de informação, as tipologias documentais que se encontram à sua guarda, a forma como estão organizadas e as suas principais características condicionam, de igual modo, as directrizes das políticas de indexação. Mais uma vez se realça a organização dos fundos documentais e a diferença existente entre fundos de arquivo e de bibliotecas.

Verificámos que é através de manuais de procedimentos que as políticas de indexação reflectem a sua estratégia. Estes manuais têm o objectivo de reunir o conjunto de directrizes que devem ser seguidas pelos indexadores, durante o processo de indexação. É necessário que estas directrizes sejam cumpridas, cabendo à organização certificar-se que isso acontece, através da criação de grupos de trabalho constituídos por todos os que participam no processo de indexação, promovendo reuniões, acções de sensibilização e o envolvimento de todos neste processo.

Um dos pontos altos deste estudo é a selecção da linguagem documental. Defendemos que, sem a sua existência, não há indexação, na verdadeira acepção do termo. Escolher o tipo de vocabulário que melhor represente os fundos documentais de um sistema de informação não é tarefa fácil e implica um trabalho prévio de investigação. Aqui, a caracterização destes fundos, é essencial. Apresentámos o tesouro como a linguagem que melhor se adequa a fundos mais especializados, não heterogéneos, que fazem habitualmente parte de bibliotecas especializadas e arquivos. O tesouro surgiu desta necessidade de serem criadas terminologias que pudessem representar determinadas áreas do conhecimento, e que o fizessem de um modo mais aprofundado, de acordo com as exigências de um público mais especializado. Actualmente, muitos sistemas têm vindo a optar pela construção de tesouros, em vez de adaptarem à sua indexação tesouros já existentes. De facto, quando se adapta um tesouro, deparamo-nos na maior parte das vezes, com lacunas, ou seja, nem sempre encontramos os termos adequados a determinados conceitos, existindo a necessidade de acrescentar novos termos. Aos poucos acabamos por construir novos tesouros, embora tendo como base o anteriormente adoptado. No entanto, evidenciamos o facto de que a construção de um

tesauro obedece a critérios normativos rigorosos, e pode ser extremamente complexa a estruturação das suas relações ao nível da sintaxe e da semântica.

Através do estudo de caso que analisámos e apresentámos na última parte desta dissertação, procurámos demonstrar como pode ser aplicado a um caso particular as noções teóricas analisadas anteriormente. Esta metodologia incidiu na investigação das estratégias a planear pelo Arquivo Municipal de Lisboa, na implementação da sua política de indexação. Na altura em que iniciámos o estudo, o Arquivo reunia o conjunto de características que faziam dele o exemplo ideal. Acima de tudo, é uma organização consciente da importância que uma política de indexação representa para o tratamento da sua documentação, tendo já percebido esta política deve estar integrada na estratégia organizacional. Deste modo, o sistema de indexação, com tudo o que lhe serve de suporte, faz, actualmente, parte de um mais abrangente, o sistema integrado de gestão de arquivos, que se pretende implementar a curto prazo, e que se prevê integrar todos os serviços da Câmara Municipal de Lisboa que façam gestão documental. Esta caracterização é apresentada, tendo em consideração que o objectivo central deste trabalho é conhecer a política de indexação adoptada pelo Arquivo, de modo a encontrar um padrão que possa servir de estudo para situações análogas.

Assim, apresentamos como considerações finais:

- Entendemos que o grande desafio que se apresenta às organizações, é que estas percebam a importância das políticas de indexação na macro-estrutura organizacional, e que reúnam as condições que possibilitam a concretização deste género de políticas. Assim, é fundamental para as organizações garantirem o conjunto adequado de meios e recursos, humanos, tecnológicos e financeiros, que possibilitem a aplicabilidade destes projectos.
- Defendemos, que não é possível analisar uma política de indexação apenas no seu aspecto mais restrito, o da linguagem documental. Reconhecemos,

no entanto, a importância destas linguagens na estrutura de uma política de indexação. Assumimos a relevância do tesouro como ferramenta chave para a indexação de fundos especializados. Acreditamos ser esta a linguagem de eleição para sistemas arquivísticos. Defendemos que as instituições podem optar pela criação dos seus próprios tesouros, mas reconhecemos as dificuldades que esta estratégia pode representar, pelo que o papel do profissional da informação, especializado nesta área, é fundamental.

- Apresentámos o exemplo do Arquivo Municipal de Lisboa porque acreditamos que, através do conhecimento das estratégias de outras organizações, delineamos as nossas próprias estratégias, pois, como referimos, mesmo que os conteúdos sejam diferentes, os procedimentos no estabelecimento destas políticas podem ser semelhantes.

Esta dissertação deixa-nos várias hipóteses de investigação. Se, por um lado, seria interessante aprofundar o conhecimento sobre construção de tesouros, abandonando um pouco a teoria apresentada neste estudo, e apostando num trabalho mais prático, de campo, realizado através da construção de um tesouro, por outro, parece-nos igualmente interessante direccionar a investigação para as novas linguagens que agora vão surgindo, nomeadamente as ontologias, que, embora apresentem analogias com os sistemas tradicionais de organização do conhecimento, diferenciam-se destes pelo facto de permitirem captar um conjunto superior de relações entre conceitos e definir propriedades e restrições sobre esses conceitos. Analisar e avaliar a relação dos tesouros e o seu uso com ontologias para a representação do conhecimento poderá ser um caminho a seguir.

SIGLAS E TERMINOLOGIA

Siglas

CML – Câmara Municipal de Lisboa

QCD – Quadro de Classificação Documental

PCD – Plano de Classificação Documental

Terminologia

As definições referidas nesta terminologia basearam-se, fundamentalmente:

- No *Dicionário de terminologia arquivística*, publicado pelo Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro em 1993;
- Na Norma Portuguesa 4285-4 (2000) – *Linguagens documentais*;
- Na Norma Portuguesa 3715 (1989) - *Método para análise de documentos, determinação do seu conteúdo e selecção de termos de indexação*;
- No livro de Fernanda Ribeiro – *Indexação e controlo de autoridade em arquivos*.

O objectivo desta terminologia é resumir alguns conceitos referenciados ao longo deste estudo, não pretendendo ser exaustiva, de modo a não repetir definições já descritas e analisadas.

Acervo documental

Conjunto de documentos pertencentes a um arquivo, uma biblioteca ou outra entidade.

Arquivo

Conjunto orgânico de documentos, produzido e/ou recebido por uma pessoa jurídica, singular ou colectiva, por um organismo, público ou privado, no exercício da sua actividade, organizado de acordo com necessidades específicas de controlo e recuperação, e conservado a título de prova ou informação.

Arquivo Corrente

Constituído por documentos correspondentes a processos ainda por concluir, que permanecem junto das entidades produtoras, uma vez que ainda se encontram em utilização.

Arquivo Intermédio

Constituído por documentos correspondentes a uma ou mais proveniências orgânicas que, tendo perdido valor corrente, não tenham ainda prescrito os prazos de conservação administrativa.

Arquivo Histórico ou definitivo

Constituído por documentos que correspondem a processos concluídos, depois de prescritas as condições de abertura. Estes documentos deixam de ser consultados pela entidade produtora no exercício das suas actividades. Passam a conservação permanente se for comprovado o seu valor arquivístico.

Arquivo Municipal

É o arquivo que resulta da actividade administrativa de um município, preservando e tratando a documentação por ele produzida no exercício da sua actividade.

Assunto

Qualquer conceito ou combinação de conceitos que representem um tema num documento.

Coerência

Os mesmos termos de indexação devem ser utilizados na representação dos respectivos conceitos.

Conceito

Unidade de pensamento. O conteúdo semântico de um conceito pode ser reexpresso combinando outros conceitos que podem ser diferentes de uma língua/cultura para outra.

Controlo de autoridade

Processo que permite manter consistência nos pontos de acesso, através da ligação a um ficheiro (ou lista) de autoridade, constituído pelo conjunto de registos de autoridade.

Descrição documental

Identificação das unidades arquivísticas e/ou de instalação, com o objectivo de serem referenciadas em instrumentos de descrição documental.

Descritor

Termo utilizado na indexação para representar um conceito contido num documento, com o fim de servir de ponto de acesso por assuntos.

Documento

Suporte de informação de qualquer tipo, considerado como uma unidade no tratamento documental.

Documento de arquivo

Um documento de arquivo é o documento que é produzido e/ou recebido por uma pessoa física ou jurídica no exercício das suas actividades,

independentemente do seu suporte. Constitui a mais pequena unidade arquivística, que, do ponto de vista funcional, não pode ser dividida.

Documento relevante

Documento cuja informação corresponde a uma necessidade expressa por intermédio de uma questão.

Fundo

Conjunto orgânico de documentos de um arquivo, com base numa única proveniência, constituindo a mais ampla unidade arquivística.

Linguagem documental

Conjunto de termos, escolhidos deliberadamente com o fim de representarem, sob forma condensada, o conteúdo dos documentos e servirem para a pesquisa de informação por assuntos.

Linguagem natural

Linguagem usada pelos autores dos documentos. Pode ser usada para efeitos de indexação e de pesquisa, desde que sejam escolhidos, a partir dela, palavras ou termos susceptíveis de constituírem pontos de acesso à informação.

Nível de descrição

Grau de pormenor a que se desce na descrição de um acervo documental.

Não-descritor

Termo equivalente de um descritor (sinónimo ou quase-sinónimo) que, embora fazendo parte de um vocabulário de indexação, não é utilizado como ponto de acesso. Remete, através de uma instrução do tipo *ver* ou *usar*, para o termo que, sendo seu equivalente, é utilizado para efeitos de indexação e de pesquisa.

Palavras homógrafas

Palavras com a mesma grafia, pronúncia diferente e significados diferentes. Incluídas na polissemia.

Palavras homónimas

Palavras que têm a mesma grafia, a mesma pronúncia, mas significados diferentes.

Pertinência

Valor atribuído a um documento relevante, em função da sua utilidade, face a uma necessidade de informação concreta, por parte de um utilizador.

Pesquisa por termo exacto

Forma de proceder à pesquisa, em computador, a qual supõe a indicação de uma sequência de caracteres que irão ser comparados com os termos do léxico de pesquisa, a fim de se verificar se há coincidência. Esta pesquisa só produz resultados se se verificar a existência, no referido léxico, de uma sequência de caracteres exactamente igual à indicada.

Plano de Classificação Documental

Sistema de classes pré-definidas, concebido para a organização de um arquivo corrente. Pressupõe normalmente as áreas funcionais em que se desenvolve a actuação da entidade produtora, e é acompanhado dos assuntos que representam cada nível hierárquico.

Polissemia

Qualidade de uma palavra em ter mais do que um significado.

Ponto de acesso

Elemento usado como meio de aceder à informação armazenada num instrumento de pesquisa ou num sistema de recuperação da informação.

Princípio da proveniência

Princípio básico da organização de arquivos, segundo o qual deve ser respeitada a autonomia de cada fundo, não permitindo a mistura de documentos pertencentes a outros fundos.

Quadro de classificação Documental

Documento de arquivo onde é feito o registo do esquema de organização de um acervo documental, que é estabelecido de acordo com o princípio da proveniência e o respeito pela ordem original, para efeitos de descrição documental e/ou instalação.

Relação semântica

Relação a priori ou relação de base entre os termos de indexação, que constituem um tesouro ou uma lista alfabética estruturada, os quais fazem parte de estruturas comuns de referência. As relações que podem ser encontradas entre os termos de indexação são: relação de equivalência, relação hierárquica e relação associativa.

Relevância

Correspondência entre a informação contida num documento recuperado por um sistema de informação, e uma questão colocada ao mesmo sistema, enquanto expressão de uma necessidade de informação por parte de um utilizador.

Série

Unidade arquivística de um fundo ou sub-fundo de um arquivo, cuja agregação foi determinada pelas necessidades do serviço tendo em conta critérios de racionalidade administrativa

Sistema de recuperação da informação

Sistema que se destina ao armazenamento de informação e que executa diversos procedimentos com vista ao tratamento, pesquisa e localização dessa mesma informação.

Sub-série

Divisão de um série arquivística, determinadas pela tipologia, assunto apenas pela unidade de instalação.

BIBLIOGRAFIA

AITCHISON, Jean; GILCHRIST, Alan – *Thesaurus construction: a practical manual*. 2nd ed. London: Aslib, 1990.

ÁLVAREZ BORGE, Sofia – “Versión española del tesouro de metalúrgica de la American Society for Metals (AMS)”. In SIMPOSIOS DE RITERM, 1, Caracas, 1988 – *Actas 1988-2002* [Em linha]. [Consult. 27 Novembro 2007]. Disponível na WWW em: www.riterm.net/actes/1simposio/francheschi.

ALVES, Ivone [et al.] – *Dicionário de terminologia arquivística*. Lisboa: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro, 1993. ISBN 972-565-146-4.

ALVIM, Luísa – “A análise de conteúdo de documentos visuais gráficos: contributo para a recuperação por assunto de um fundo de cartazes da Biblioteca Pública de Braga”. *Páginas a&b*. Lisboa. Nº 1 (1997), p. 135-154. ISSN 0873-5670.

ANTÓNIA, Natália; MARÇAL, Ana; FERREIRA, Juliana - “O projecto dos Arquivos Correntes na Câmara Municipal de Lisboa”. *Cadernos do Arquivo Municipal*. Lisboa. Nº 9 (2006), p. 204-217. ISSN 0873-9870.

ASHWORTH, Wilfred – *Manual de bibliotecas especializadas e de serviços informativos*. 2ª ed. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, [1967].

BANWELL, Linda [et al.] – “The JISC user behavior monitoring and evaluation framework”. *Journal of Documentation* [Em linha]. ISSN 0022-0418. Vol. 60, nº 3 (2004), p. 302-320. [Consult. 11 Novembro 2007]. Disponível na WWW em: www.emeraldinsight.com/0022-0418.htm .

BARBEDO, Francisco – “Os arquivos em época de mudança”. *Inter.face*. Lisboa. Nº 79, Edição 18 (Agosto 2003), p. 40-42.

BARDIN, Laurence – *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2004. ISBN 972-44-1214-8.

BEZERRA, Fabíola Maria Pereira – “A representação temática nos sistemas de informação: um estudo comparativo entre biblioteca e supermercado”. *Páginas a&b*. Lisboa. Nº 19 (2007), p. 33-83. ISSN 0873-5670.

BLANC-MONTMAYEUR, Martine; DANSET, Françoise – *Lista de cabeçalhos de assunto para bibliotecas*. Lisboa: Caminho, cop. 1999. ISBN 972-21-1289-9.

BOAS, Ana Vilas [et al.] – “O Arquivo Fotográfico Municipal: Lisboa na imagem”. *Cadernos do Arquivo Municipal*. Lisboa. Nº 1 (1997), p. 24-41. ISSN 0873-9870.

BOCCATO, Vera Regina Casari; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes – “Discutindo a análise documental de fotografias: uma síntese bibliográfica”. *Cadernos BAD*. Lisboa. Nº2 (2006), p. 84-100.

BORGES, Maria Manuel – *De Alexandria a Xanadu*. Coimbra: Quarteto, 2002. ISBN 972-8535-80-5.

BRITO, Vasco – 2Os processos de obra no Município de Lisboa: origem documental, estrutura tipológica e classificação patrimonial”. *Cadernos do Arquivo Municipal*. Lisboa. Nº 5 (2001), p. 128-142. ISSN 0873-9870.

BROCHADO, Adelaide – “Roteiro X-Arq: uma jornada pelos caminhos do sistema integrado de gestão de documentos do Arquivo Municipal de Lisboa”. *Cadernos do Arquivo Municipal*. Lisboa. Nº 8 (2005), p. 196-208. ISSN 0873-9870.

BROCHADO, Adelaide; VIEGAS, Inês Morais – “Sistema integrado de gestão de documentos de arquivo: projecto X_Arq/Extended Archive”. *Inter.Face*. Lisboa. Nº 79, Edição 18 (Agosto 2003), p. 36-38.

BUREAU CANADIEN DES ARCHIVISTES. Groupe de Travail sur l'Indexation par Sujet – *L'indexation par sujet en archivistique*. Canada: BCA, 1992. ISBN 0-9690797-8-8.

CAESSA, Ana; MATOS, Francisco – “O Arquivo Histórico da Câmara Municipal de Lisboa: percurso e estrutura”. *Cadernos do Arquivo Municipal*. Lisboa. Nº 3 (1999), p. 110-132. ISSN 0873-9870.

CAMPOS, Maria Luiza de Almeida – *Linguagem documentaria: teorias que fundamentam sua elaboração*. Rio de Janeiro: Eduff, 2001. ISBN 85-228-0319-6.

CAMPOS, Maria Luiza de Almeida – “Perspectivas para o estudo da área de representação da informação”. *Ciência da Informação* [Em linha]. Vol. 25, nº 2 (1995). [Consult. 22 Agosto 2007]. Disponível na WWW em: www.ibict.br.

CARMEN MARCOS, Mari – *Interacción en interfaces de recuperación de información: conceptos, metáforas y visualización*. Gijón: Trea, cop. 2004. ISBN 84-9704-118-6.

CARVALHO, Maria Margarida Melo de – “O problema da subjectividade na indexação”. *Cadernos BAD*. Lisboa. Nº 1 (1995), p. 9-40.

CASE, Donald O. – *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. Amsterdam, etc.: Academic Press, cop. 2002. ISBN 0-12-150381-X. Part I.

CLIP- COMPATIBILIZAÇÃO DE LINGUAGENS DE INDEXAÇÃO EM PORTUGUÊS – *Projecto CLIP: fontes para o controlo de terminologia*. Lisboa: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro 1995. ISBN 972-565-206-1.

CHAUMIER, Jacques – *Les langages documentaires: le traitement linguistique de l'information documentaire*. Paris: Entreprise Moderne d'Édition, 1978. ISBN 2-7044-0594-8.

CORDA, Isabel – “O projecto de integração da base de dados do Arquivo Fotográfico na Plataforma X-arq/Extended Archive”. *Cadernos do Arquivo Municipal*. Lisboa: Câmara Municipal-Arquivo Municipal. Nº 8 (2005), p. 196-208. ISSN 0873-9870.

CORRÊA, Lúcia Helena Miranda; THOMES, Janete Lima – “Tesauro do CDI-SEBRAE/ES”. *Páginas a&b*. Lisboa. 9 (2002), p. 39-80. ISSN 0873-5670.

CORDEIRO, Maria Inês – “Tecnologías, bibliotecas e arquitecturas de informação: dos sistemas aos objectos. In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 7, Lisboa, 2001 – Informação, o desafio do futuro: actas. Lisboa: Bad, [2001].

CURRÁS, Emília – *Ontologías, taxonomía y tesauros: manual de construcción y uso*. 3ª edición, actualizada y ampliada. Gijón (Asturias): Trea, DL 2005.

DAHLBERG, Ingetraut – *O futuro das linguagens de indexação* [Em linha]. [Consult. 20 Dezembro 2007]. Disponível na WWW em: <http://www.conexaorio.com/bitl/dahlberg/index.htm>.

FAGUNDES, João – “O Arquivo Municipal do Alto da Eira e o seu interesse para a história da arquitectura urbana de Lisboa”. *Cadernos do Arquivo Municipal*. Lisboa. Nº 1 (1997), p. 84-89. ISSN 0873-9870.

FRANCHESCHI, María E.; ROBLES, Mercedes G. – “Hacia la elaboración de um tesouro de la industria petrolera nacional”. In SIMPOSIOS DE RITERM, 1, Caracas, 1988 – *Actas 1988-2002* [Em linha]. [Consult. 27 Novembro 2007]. Disponível na WWW em: www.riterm.net/actes/1simposio/francheschi.

FONSECA, Jorge – “Arquivos municipais, investigação e património”. Lisboa. *Cadernos BAD*. Nº 3 (1995), p. 83-88.

FOSKETT, A. C. – *The subject approach to information*. Fourth edition. London: Clive Bingley, etc., 1982. ISBN 0-85157-313-4.

GARCÍA JIMÉNEZ, António – “Instrumentos de representación del conocimiento: tesouros versus ontologías”. *Anales de documentación*. Múrcia. Nº 7 (2004), p. 79-95. ISSN: 1575-2437

GARCÍA JIMÉNEZ, António – *Organización y gestión del conocimiento en la comunicación*. Gijón: Trea, cop. 2002.

GIL LEIVA, Isidoro – *La automatización de la indización de documentos*. 1ª ed. Gijón: Trea, 1999. ISBN 84-95178-11-7.

GIL URDICIAIN, Blanca – *Manual de lenguajes documentales*. 2ª ed. Revisada y ampliada. Gijón: Trea, cop. 2004. ISBN 84-9704-138-0.

GILCHRIST, Alan - Structure and function in retrieval *Journal of Documentation* [Em linha]. ISSN 0022-0418. Vol. 62, nº 1 (2006), p. 21-29. [Consult. 11 Novembro 2007]. Disponível na WWW em: www.emeraldinsight.com/0022-0418.htm.

GOMES, Hagar Espanha – *Classificação, tesouro e terminologia; fundamentos comuns* [Em linha]. [Consult. Dezembro 2006]. Disponível na WWW em: <http://www.conexaorio.com/bit/tertulia/tertulia.htm>.

EL HADI, Widad Mustafa, dir. – *Terminologie et accès à l'information*. [S.l.]: Ed. Lavoisier, 2006. ISBN 2-7462-1295-1.

HOLZEM, Maryvonne – *Terminologie et documentation: pour une meilleure circulation des saviors*. [S.l.]: ADBS Éditions, cop. 1999. ISBN 2-84365-032-1.

JIMÉNEZ PELAYO, Jesus; GARCÍA BLANCO, Rosa – *El catálogo de autoridades: creación y gestión en unidades documentales*. Gijón: Trea, cop. 2002.

LAUREILHE, Marie-Thérèse – *Le thesaurus: son role, sa structure, son elaboration*. 2ème édition. Villeurbanne: Presses de l'ENSB, 1981.

LANCASTER, F. W. - *Thesaurus construction and use: a condensed course*. Paris: UNISIST/UNESCO, 1985.

LAUSER, Boris [et al.] – *From Agrovoc to the agricultural ontology service/concept service: an OWL model for creating ontologies in the agricultural domain* [Em linha]. [Consult. 22 Junho 2007]. Disponível na WWW em: <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/009/ah801e/ah801eoo.pdf>.

LEAL, Filipe – “A organização dos fundos documentais de bibliotecas públicas”. In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E

DOCUMENTALISTAS, 5, Lisboa, 1994 – *Comunicações*. Lisboa: BAD, 1994. p. 99-140.

LORETO, Luis F. - "Sobre el uso de los acrónimos". In SIMPOSIOS DE RITERM, 1, Caracas, 1988 – *Actas 1988-2002* [Em linha]. [Consult. 27 Novembro 2007]. Disponível na WWW em: www.riterm.net/actes/1simposio/francheschi.

LÓPEZ-HUERTAS PÉREZ, Maria José – "Lenguajes documentales: aproximación a la evolución histórica de un concepto". *Boletín de la ANABAD*. XLI, nº1 (Enero-Marzo 1991), p. 61-70.

LÓPEZ-HUERTAS PÉREZ, Maria José – "Thesaurus structure design: a conceptual approach for improved interaction". *Journal of Documentation*. Vol. 53, nº 2 (March 1997), p. 139-177.

MANIEZ, Jacques – "L'évolution des langages documentaires". *Documentaliste – Sciences de l'information*. Paris. Vol. 30, nº 4-5 (1993), p. 254-259.

MANINI, Miriam Paula – *Análise documentária de imagens* [Em linha]. [Consult. 19 Outubro 2007]. Acessível na WWW em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewFile/313/236>

MENDES, Dulce Barbosa Geraldês [et al.] – "Princípios para o estabelecimento de cabeçalhos de assuntos em bibliotecas gerais". In ENCONTRO DOS BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS PORTUGUESES, 6, Aveiro, 1978 – *Actas*. Lisboa: BAD, 1978. p 379-405.

MENDES, Maria Teresa Pinto; SIMÕES, Maria da Graça – *Indexação por assuntos: princípios gerais e normas*. Lisboa: Gabinete de Estudos a&b, 2002. ISBN 972-98827-0-3

MOREIRA, Manoel Palhares; MOURA, Maria Aparecida – “Construindo tesouros a partir de tesouros existentes: a experiência do TCI-Tesouro em Ciência da Informação”. *DataGamazero: revista de Ciência da Informação* [Em linha]. V. 7, nº4 (Ago. 2006). Disponível na WWW: www.datagamazero.org.br//ago/Art_01.htm. Consult. 22 Jun 2007.

MORERO GONZÁLEZ, José António – *El contenido de los documentos textuales: su análisis y representación mediante el language natural*. Gijón: Trea, cop. 2004. ISBN 84-9704-126-7.

MOTTA, Dilza Fonseca da – *Método relacional como nova abordagem para a construção de tesouros* [Em linha]. Rio de Janeiro [s.n.], 1987. [Consult. 22 Junho 2007]. Disponível na WWW em www.conexaorio.com/bitl.

NEVES, Helena; BRITO, Vasco – “O Arquivo Municipal de Lisboa: Alto da Eira”. *Cadernos do Arquivo Municipal*. Lisboa. Nº 3 (1999), p. 230-243. ISSN 0873-9870.

PEIXOTO, António Maranhão – “Arquivos Municipais: evolução e afirmação”. Lisboa. *Cadernos BAD*. Nº 96 (2002), p. 96-104.

PENTEADO, Pedro – “Serviço de referência em arquivos definitivos: alguns aspectos teóricos”. *Cadernos BAD*. Lisboa. Nº 2 (1995), p. 19-41

PICA, Luís – “Comunicar o Arquivo Municipal de Lisboa”. *Cadernos do Arquivo Municipal*. Lisboa. Nº 9 (2006), p. 250-260. ISSN 0873-9870.

PICA, Luis – *Memória virtual*. Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2007. Relatório de estágio apresentado no V Curso de Técnicos Profissionais de Arquivo.

ROWLEY, Jennifer; FARROW, John – *Organizing knowledge: an introduction to managing Access to information*. 3rd ed. Hampshire: Ashgate, 2005.

RUBI, Milena Polsinelli – *A política de indexação na perspectiva do conhecimento organizacional*. Marília: Universidade Estadual Paulista - Faculdade de Filosofia e Ciências, 2004. Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação.

SANTOS, Manuela, org. – *Indexação: terminologia e controlo de autoridades (manual)*. Lisboa: Biblioteca Nacional, 2003. ISBN 972-565-366-7.

SANTOS, Maria Luísa F. N. – “Projecto CLIP - compatibilização das linguagens de indexação em português: que perspectivas?” In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 5, 1994 – *Multiculturalismo: comunicações*. Lisboa: BAD, 1994, p. 304-307.

SANTOS, Maria Luísa F. N. - *Organização do conhecimento e representação de assuntos: caminhos para uma efectiva recuperação da informação em ambientes de rede*. Lisboa: Biblioteca Nacional, 2007. ISBN 978-972-565-412-5.

STONER, James A. F.; FREEMAN, R. Edward – *Administração*. 5^a ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, cop. 1995.

STREDHL, Leticia – “Avaliação da consistência da indexação realizada em uma biblioteca universitária de artes”. *Ciências da Informação*. Brasília. V. 27, nº 3 (Set.7Dez 1998), p. 329-335.

TOJAL, Arménio – “O Arquivo Municipal de Lisboa: Arco do Cego”. *Cadernos do Arquivo Municipal*. Lisboa. Nº 3 (1999), p. 134-142. ISSN 0873-9870.

TUDHOPE, Douglas; HARITH, Alani; JONES Christopher – “Augmenting thesaurus relationships: possibilities for retrieval”. *Journal of Digital Information*. Texas. Vol. 1, nº8 (2001).

VELEZ, Oscar de J. Saldarriaga; ECHEVERRI, Olga Lucia Zuluaga - “Manual teórico-metodológico para la construcción de tesauros históricos (memória urbana)”. In SIMPOSIOS DE RITERM, 2, Brasília, 1990 – *Actas 1988-2002* [Em linha]. [Consult. 27 Novembro 2007]. Disponível na WWW em: www.riterm.net/actes/1simposio/francheschi.

VIEGAS, Inês Morais; CATARINO, Irene – “Arquivo Municipal de Lisboa: caminhar para uma gestão integrada”. *Cadernos do Arquivo Municipal*. Lisboa. Nº 9 (2006), p. 192-203. ISSN 0873-9870.

VIEGAS, Inês Morais – “O Arquivo Municipal de Lisboa”. *Cadernos do Arquivo Municipal*. Lisboa. Nº 1 (1997), p. 10-14. ISSN 0873-9870.

VIEGAS, Inês Morais – “O Arquivo Municipal de Lisboa: modelos em prática”. *Cadernos do Arquivo Municipal*. Lisboa. Nº 8 (2005), p. 10-17. ISSN 0873-9870.

VIEGAS, Inês Morais - “O Arquivo Municipal de Lisboa no tempo: modelos de gestão e organização”. *Cadernos do Arquivo Municipal*. Lisboa. Nº 6 (2002), p. 100-111. ISSN 0873-9870.

VIEIRA, João – “A arquitectura dos arquivos: reflexões em torno do conceito de ordem original”. *Páginas a&b*. Lisboa. Nº 17 (2006), p. 7-24. ISSN 0873-5670.

VIEIRA, João – *Orientações gerais sobre gestão de documentos de arquivo*. Lisboa: Instituto Português de Arquivos, 1990.

VICKERY, B. C. – “Structure and functions in retrieval languages”. *Journal of Documentation* [Em linha]. ISSN 0022-0418. Vol. 62, nº 1 (2006), p. 658-670.

[Consult. 11 Novembro 2007]. Disponível na WWW em:
www.emeraldinsight.com/0022-0418.htm.

WILSON, T. D. – “On user studies and information needs”. *Journal of Documentation* [Em linha]. ISSN 0022-0418. Vol. 62, nº 6 (2006), p. 658-670. [Consult. 11 Novembro 2007]. Disponível na WWW em:
www.emeraldinsight.com/0022-0418.htm.

TUDHOPE, Douglas – “Query expansion via conceptual distance in thesaurus indexed collections”. *Journal of Documentation* [Em linha]. ISSN 0022-0418. Vol. 62, nº4 (2006), p. 509-533. [Consult. 11 Novembro 2007]. Disponível na WWW em: www.emeraldinsight.com/0022-0418.htm.

ZARCO WEIDNER, Julia - “Elaboración de terminologias en lengua española. Relaciones entre terminologias españolas y fuentes terminológicas en otras lenguas”. In SIMPOSIOS DE RITERM, 1, Caracas, 1988 – *Actas 1988-2002* [Em linha]. [Consult. 27 Novembro 2007]. Disponível na WWW em: www.riterm.net/actes/1simposio/francheschi.

Linguagens de indexação

CAMPOS, Teresa; VENTURA, José Madureira – *Terminologia controlada para a indexação de documentos na área da arquitectura*. Lisboa: Biblioteca Nacional, 2003. ISBN 972-565-359-9

CENTRE NACIONAL DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE. Centre d'Étude d'Histoire Juridique – *Thesaurus d'Histoire Médiévale: documents diplomatiques et judiciaires*. Paris: Éditions du CNRS, 1983.

GRUPO DE ARCHIVEROS MUNICIPALES DE MADRID. – *Materiales para un tesouro de arquivos municipales*. Madrid: Consejería de Cultura de la Comunidad de Madrid, DL 1999. ISBN 84-451-1716-5.

DÉGEZ, Danièle; Ménillet, Dominique – *Thésauroglossaire des langages documentaires: un outil de controle sémantique*. Paris: ADBS, 2001. ISBN 2-84365-051-8.

GRUPO DE ARCHIVEROS MUNICIPALES DE MADRID – *Materiales para um tesouro de arquivos municipales*. [Madrid: s.l.], DL 1999. ISBN 84-451-1716-5.

NUNES, António Lopes Pires [et al.] – *Terminologia controlada para indexação de documentos na área da arquitectura militar*. Lisboa: Biblioteca Nacional, 1996. ISBN 972-565-220-7.

VENTURA, José - *Terminologia controlada para indexação de documentos na área da arquitectura religiosa*. Lisboa: Biblioteca Nacional, 1998. ISBN 972-565-252-5.

Normas

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS - ISAD(G): *Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística*. 2ª ed. Lisboa: Instituto dos Arquivos Nacionais/ Torre do Tombo, 2002.

BRITISH STANDARDS INSTITUTION – *Guidelines for the establishment and development of monolingual thesauri*. [S.l.: s.n., 198?]

NORMA PORTUGUESA 4036 (1992) – *Documentação: tesouros monolíngues: directivas para a sua construção e desenvolvimento*. [S.l.]: IPQ, 1992

NORMA PORTUGUESA 4285-4 (2000) – *Linguagens documentais*. [S.l.]: IPQ, 2000

NORMA PORTUGUESA 3715 (1989) - *Método para análise de documentos, determinação do seu conteúdo e selecção de termos de indexação*. [S.l.]: IPQ, 1989.

Sites consultados¹³⁹

<http://www2.gep.mtss.gov.pt/docbweb/thres.asp>

<http://www2.dgeep.mtss.gov.pt/docbweb/thres.asp?MaxTerms=12&NewSearch=1&Operator=%2B>

<http://www1.dgpa.min-agricultura.pt/docbweb/psqsimp.asp>

<http://europa.eu/eurovoc/>

http://www.getty.edu/research/conducting_research/vocabularies/

<http://www.loc.gov/rr/print/tgm1/>

http://thes.cindoc.csic.es/alfa_esp.php?thes=URBA&letra=A

<http://publish.uwo.ca/~craven/677/thesaur/main00.htm>

<http://www.ukat.org.uk/>

<http://www.archimuse.com/mw99/papers/harpring/harpring.html>

<http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/fr/publications/DAFnorme.html>

<http://www.archiveshub.ac.uk/arch/access.shtml>

<http://www.naa.gov.au/records-management/create-capture-describe/describe/AGIFT/AGIFT-zip.aspx>

<http://www.ndad.nationalarchives.gov.uk/search/thesaurus.php>

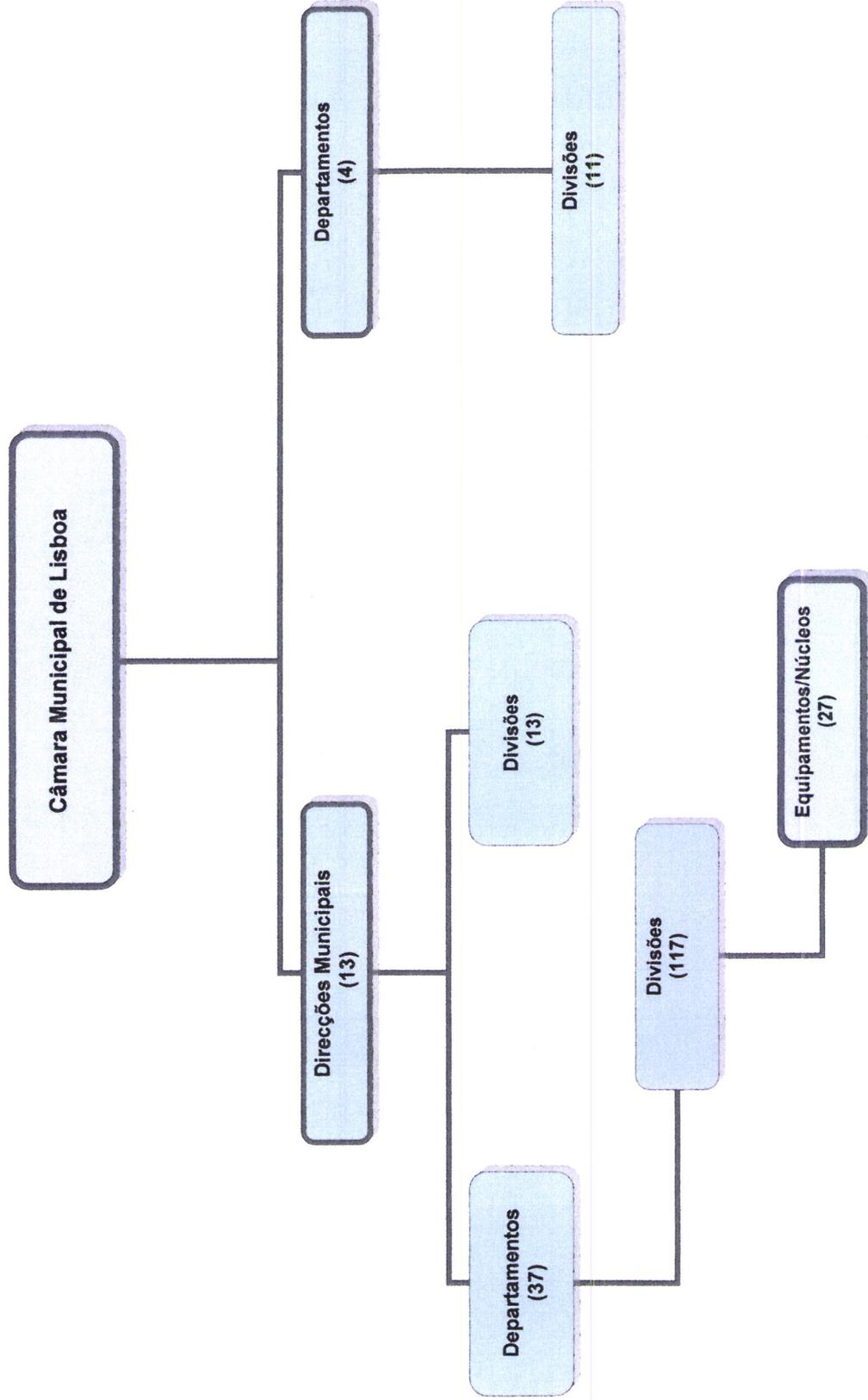
<http://www.archives.gov/federal-register/cfr/thesaurus.html>

<http://vermont-archives.org/thesaurus3.asp>

¹³⁹ De todos os sites consultados, foram seleccionados para esta bibliografia apenas os que continham informação pertinente para este estudo.

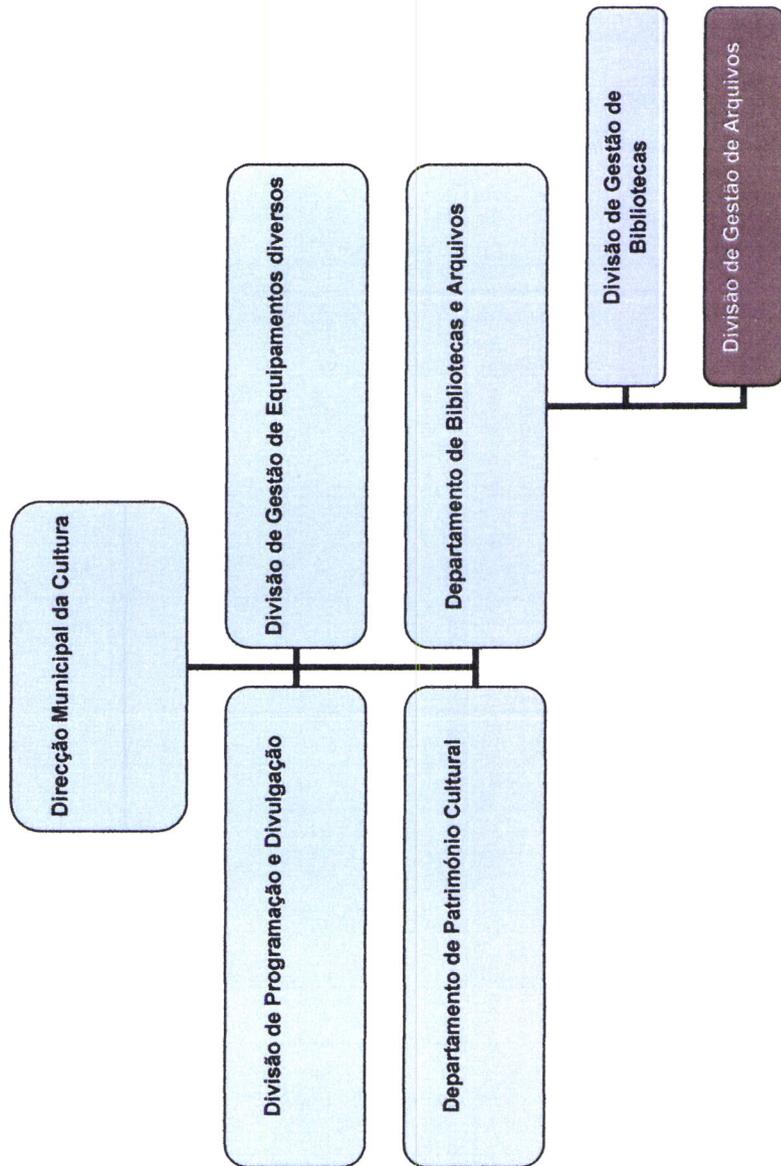
ANEXOS

ANEXO 1



Estrutura Orgânica da Câmara Municipal de Lisboa

ANEXO 2



Organograma da Direcção Municipal de Cultura

ANEXO 3

ARQUIVO MUNICIPAL DE LISBOA

Quadro de Classificação Documental

Apresentação ao nível do Fundo/Colecção

ED PT/AMLSB - Arquivo Municipal de Lisboa

GF AE - Arquivos Eclesiásticos

F CSFX - Convento de São Francisco de Xabregas

F ICSCC - Igreja Colegiada de Santa Cruz do Castelo

GF AF - Arquivos Fotográficos

COL AAS - António Ayres da Silva

COL ABO - Luís Filipe de Aboim Pereira

COL ABR - Abreu Nunes

COL ACB - António Castelo Branco

COL ACU - Alexandre Cunha

COL AIB - Artur Inácio Bastos

COL AJD - António Júlio Duarte

COL AJF - Augusto de Jesus Fernandes

COL AJG - Artur Goulart

COL ALF - Alfredo Cunha

COL ALV - Domingos Alvão

COL AMI - Adriano Miranda

COL AMJ - António Marques Júnior

COL AN1 - Anónimo

COL ANA - Ana Hatherly

COL AND - António Duarte

COL ANF - Ângelo Fernandes

COL ANV - António Novais

COL APF - António Pedro Ferreira

COL ARC - Rey Colaço

COL ARI - Albano Ribeiro

COL ARM - Arnaldo Madureira

F ART - Artur Pastor

COL ATF - Arthur Carlos da Silva Freire

COL AVZ - J. C. Alvarez

COL BAR - José Artur Leitão Bárcia

COL BEK - Holstein Beck

COL BLA - Daniel Blaufuks

COL BOB - Beatriz Bobone

F BOM - Bourdin de Macedo

COL BRU - Bruce Gilden

COL BSL - Gabriele Basilico

COL BUF - Artur Benaruf

COL CAG - Carlos Cudell Goetz

COL CAM - Álvaro Campeão

COL CAR - Carlos Gil

COL COD - Códices

COL CRU - Chaves Cruz

COL DIA - Diamantino de Almeida

COL DPC - Departamento de Património Cultural

COL DUS - Georges Dussaud

COL EDP - Eduardo Portugal

COL EFC - Sojornal

COL EFG - Exposição Frederico George

COL EGA - Eduardo Gageiro

COL EUV - Eurico Lino do Vale

COL EXP - Exposições

COL FAL - Fragoso de Almeida

COL FAN - Fundo Antigo

COL FDC - Família Dores Cunha

COL FDM - Fundo Moderno

COL FEC - Ferreira da Cunha

COL FER - Amadeu Ferrari

COL FGR - Ficheiro Geral

COL FIL - Filmarte

COL FJM - Francisco J. Matias

COL FLP - Francisco Leite Pinto

COL FLR - Filipe Romeiras

COL FMC - Firmino Marques da Costa

COL FRA - Anselmo Franco

COL FRD - Luís Fradinho

COL GAB - Cacildo Gabado

COL GDI - Germaine Didishein

COL GON - F. Gonçalves

COL HAS - Henrique de Sousa Amaral

COL HCA - Henrique Cayolla

F HCB - Helena Corrêa de Barros

COL HNV - Horácio Novais

COL INC - Incêndio dos Paços do Concelho

COL IRC - Isabel Ribeiro Carvalho

COL JBG - João Brito Geraldes

COL JBN - [Benoliel]

COL JCM - João César de Medeiros

COL JHG - João Hermes Goulart

COL JHS - José Henriques e Silva

COL JLM - José Luis Madeira

COL JML - José Mendes Luís

COL JMO - João Marques de Oliveira

COL JNC - José Nunes Claro

COL JOG - Jorge Guerra

COL JOP - José Maria Tavares Portugal

COL JOR - José Rodrigues

COL JPS - Joaquim Pereira Silvestre

COL JPV - Joen P-Vedel

COL JST - Jaime Santos

COL JVJ - Júlio Vaz Júnior

COL KPI - Kurt Pinto

COL LAC - Lisboa Antiga

COL LAG - Laura Guerreiro

COL LAU - Laure Clinchamps

COL LEJ - Andres Lejona

COL LET - Pedro Letria

COL LIM - Alberto Carlos Lima

COL LIS - Lisboa Anos 90

COL LJM - Leilão José Manuel Rodrigues

COL LSM - Leilão Soares & Mendonça

COL LUP - Luís Pavão

F MAC - Firmino Marques da Costa

COL MAD - Claudino Madeira

COL MAO - Mário de Oliveira

COL MAP - Mariano Piçarra

COL MAR - Marlene Oliveira

COL MBM - Manuel Barros Marques

COL MBR - Manuel Barata

COL MCH - Mário Chicó

COL MIW - Michel Waldmann

COL MMJ - Manuel Mendes de Jesus

COL MMM - Manuel Maria de Miranda Serejo

COL MNV - Mário Novais

COL MOR - M.V. Moreira

COL NBS - Nuno Barros Roque da Silveira

COL NEG - Negativos

COL NEGII - Negativos

COL NET - José Luís Neto

F NEV - Neves Águas

COL NOG - Eduardo Nogueira

COL NUN - Garcia Nunes

COL ONU - Organização das Nações Unidas

COL ORI - Provas Originais

COL PAC - Paulo Catrica

COL PAG - Paulo Guedes

COL PAM - Porfírio Pardal Monteiro

F PAN - PARQUE EXPO 98 SA

F PAS - António Passaporte

COL PEP - Pepe Diniz

COL PES - Positivos Estereoscópicos

COL PEX - Rocha Peixoto

COL PIC - Pinheiro Correia

COL PIN - Mário Pinto

F PLP - Penha Lopes

F POR - Espólio Eduardo Portugal

COL POZ - Fernando Martinez Pozal

COL PRI - Prisma

COL PRV - Prémios Valmor

COL RAV - Raul Ventura

COL REG - M. Regaleira

COL REV - Revolução de Fevereiro

COL ROC - Francesco Rocchini

COL ROZ - Roiz

COL RSR - Rui Serrano

COL SAG - André Salgado

COL SAL - Salvador de Almeida Fernandes

F SAM - Sampaio Teixeira

COL SEQ - Joaquim Germano de Matos Sequeira

COL SER - Armando Seródio

COL SEX - Legado Seixas

COL SID - Sid Kerner

COL SMI - Arthur William Smith

COL SOF - Sousa & Fino, Lda

COL SOU - Jorge de Sousa

COL SPT - Secção de Propaganda e Turismo

COL STA - Luís Sttau Monteiro

COL STB - Stéréofilms Bruguière

COL STR - Stuart de Carvalhais

COL UNP - Unipress

COL VAL - Valter Vinagre

COL VAQ - Vasques

F VAR - Varvara Heide

COL VGF - Vasco Gouveia de Figueiredo

COL XXI - Lisboa Século XXI

GF AL - Arquivos da Administração Local

F ASLSB - Assembleia Municipal de Lisboa

F CMBLM - Câmara Municipal de Belém

F CMLSB - Câmara Municipal de Lisboa

COL 01 - Livro de Festas

COL 08 - Prospectos

COL 09 - Livro dos Pregos

COL 67 - Livro dos aniversários

COL 08 - Cartulário do Hospital do Conde D. Pedro

COL 01 - Cartulário Pombalino

COL 11 - [Desenhos e plantas]

COL 16 - Plantas das freguesias de Lisboa no século XVIII

F JFSMB - Junta de Freguesia de Santa Maria de Belém

GF PS - Arquivos Pessoais

F CB - Cassiano Branco

COL 01 - Cartazes

COL 02 - Fotografias

COL 03 - Postais

F FKL - Francisco Keil do Amaral

F JLM - José Luís Monteiro

F JNA - José Neves Águas

COL 01 - Cartazes Políticos

COL 02 - Documentos Políticos

F RJA - Rui Jervis Athouguia

ANEXO 4

ARQUIVO MUNICIPAL DE LISBOA

Plano de Classificação Documental¹

1) Níveis de Classificação

- 1. ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO**
- 1.01 **DESENVOLVIMENTO ORGÂNICO E FUNCIONAL**
- 1.02 **GESTÃO, PLANEAMENTO E CONTROLO**
- 2. ADMINISTRAÇÃO**
- 2.01 **GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**
- 2.02 **GESTÃO PATRIMONIAL E APOIO LOGÍSTICO**
- 2.03 **GESTÃO FINANCEIRA**
- 2.04 **GESTÃO DE INFORMAÇÃO**
- 2.05 **COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES INSTITUCIONAIS**
- 2.05.01 **Comunicação, Marketing e Relações Públicas**
- 2.05.01.01 **Notas e comunicados à Imprensa**
- 2.05.01.02 **Pedidos de entrevista por órgãos de comunicação**
- 2.05.01.03 **Recortes de imprensa**
- 2.05.01.04 **Processos de organização de eventos**
- 2.05.01.05 **Concepção de materiais de imagem e comunicação**
- 2.05.01.06 **Divulgação de informação institucional da CML**
- 2.05.01.07 **Convites**
- 2.05.02 **Relações Institucionais**
- 2.05.02.01 **Acordos e protocolos de cooperação**
- 2.05.02.02 **Divulgação de informação institucional de entidades externas**
- 2.05.02.03 **Subscrição a Organizações**
- 2.06 **CONSULTORIA JURÍDICA E CONTENCIOSO**
- 3 SERVIÇOS**
- 3.01 **ATENDIMENTO E APOIO INSTITUCIONAL**
- 3.01.01 **Atendimento**
- 3.01.01.01 **Pedidos de informação**
- 3.01.01.02 **Sugestões e reclamações**
- 3.01.01.03 **Pedidos de consulta e reprodução de documentos**
- 3.01.01.04 **Pedidos de audiência ou reunião a membros do executivo ou dirigentes**
- 3.01.01.05 **Denúncias**
- 3.01.01.06 **Pedidos de indemnização por danos**
- 3.01.02 **Apoio Institucional**

¹ Em Abril de 2008.

- 3.01.02.01 Pedidos de certidão
- 3.01.02.02 Afixação de editais
- 3.01.02.03 Legados pios
- 3.01.02.04 Inquéritos administrativos a empreiteiros
- 3.01.02.05 Pedidos de declaração
- 3.01.02.06 Requisição de bens, equipamentos e serviços por entidades externas
- 3.01.02.07 Pareceres de utilidade pública
- 3.01.02.08 Nomeação de representantes
- 3.01.02.09 Pedidos de notificação a municípios
- 3.01.02.10 -
- 3.01.02.11 Inscrições para o serviço militar
- 3.01.02.12 Cadernos de recenseamento eleitoral
- 3.01.02.13 Processos de eleições
- 3.01.02.14 Referendos
- 3.01.02.15 Pedidos de determinação de nível de conservação
- 3.02 **URBANISMO E OBRAS**
- 3.03 **ACTIVIDADES ECONÓMICAS**
- 3.04 **GESTÃO DO ESPAÇO E AMBIENTE URBANO**
- 3.05 **ACÇÃO SOCIAL**
- 3.06 **HABITAÇÃO**
- 3.06.01 Planeamento e Gestão de Atribuição de Fogo**
- 3.06.01.01 Projectos de realojamento e habitação social
- 3.06.01.02 Recenseamentos para realojamento e habitação social
- 3.06.01.03 Candidaturas a programas de habitação social
- 3.06.01.04 Estudos sócio-demográficos e habitacionais
- 3.06.01.05 Processos de realojamento e atribuição de fogo
- 3.06.02 **Gestão de Agregados Familiares**
- 3.06.02.01 Identificação de agregados familiares
- 3.06.02.02 Cálculos de renda
- 3.06.02.03 Processos de desocupação de agregado familiar
- 3.06.02.04 Processos de exclusão parcial do agregado familiar
- 3.06.02.05 Processos de controlo de ocupação
- 3.06.01.06 Processos de mudança de fogo
- 3.07 **EDUCAÇÃO E JUVENTUDE**
- 3.07.01 **Apoio Sócio-Educativo e à Gestão dos estabelecimentos de ensino e educação**
- 3.07.01.01 Processos de caracterização de escolas
- 3.07.01.02 Processos de representação da CML nas Assembleias de Escola
- 3.07.01.03 Projectos de enriquecimento curricular
- 3.07.01.04 Processos de apoio ao fornecimento de material escolar

- 3.07.01.05** Processos de abertura e encerramento de unidades de educação e ensino
- 3.07.01.06** Processos de fornecimento de refeições
- 3.07.01.07** Processos de incumprimento e reclamação sobre o fornecimento de refeições às escolas
- 3.07.01.08** Mapas de refeições fornecidas
- 3.07.01.09** Mapas de avaliação das refeições fornecidas
- 3.07.01.10** Mapas de transportes escolares
- 3.07.01.11** Processos de apoio à atribuição de transporte escolar
- 3.07.01.12** Mapas de alunos carenciados
- 3.07.01.13** Projectos de apoio à família
- 3.07.01.14** Propostas de denominação de estabelecimentos de educação ou de ensino público
- 3.07.02** Apoio à Juventude
- 3.07.02.01** Processos de organização de eventos para a Juventude
- 3.07.02.02** Processos de concursos no âmbito de eventos juvenis
- 3.07.02.03** Processos de candidatura para residências a estudantes
- 3.07.02.04** Processos de informação e aconselhamento a jovens
- 3.07.02.05** Processos de certificação de competências em Informática
- 3.08** TEMPOS LIVRES E DESPORTO
- 3.09** SEGURANÇA E PROTECÇÃO CIVIL
- 3.10** TRANSPORTES, TRÁFEGO E SEGURANÇA RODOVIÁRIA
- 3.11** CULTURA
- 3.12** TURISMO

2) Nível de Classificação com o maior número de assuntos criados

2.01 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS
ADSE
Abertura de concurso
Abono de família (Prestação familiar)
Acção social interna
Acidentes de trabalho (Saúde, higiene e segurança)
Actividade sindical
Acumulação de funções
Afectação de funcionário
Ajudas de custo (Remuneração)
Alta médica (Assiduidade)
Alteração de dados do funcionário
Aposentação (Processo individual)

Assiduidade

Assistência à família

Atestado médico

Avaliação de desempenho

Balanço social

Cadastro de pessoal

Caducidade (Contrato de trabalho)

Candidaturas espontâneas

Carência de pessoal

Carreira profissional

Carta Europeia de Condução em Informática – ECDL (Formação)

Certificação (Formação)

Cessação de funções de dirigente

Comissão de serviço (Mobilidade)

Comissão Paritária

Concurso externo (Recrutamento e selecção de pessoal)

Concurso interno (Carreira profissional)

Contrato de trabalho

Dados do funcionário

Descontos (Remuneração)

Destacamento de funcionário (Mobilidade)

Divulgação de acções de formação (Formação)

Divulgação de eventos (Formação)

Estágios

Estatuto de pessoal dirigente

Estatuto de trabalhador estudante

Exoneração

Falecimento de funcionário

Falta de funcionário (Assiduidade)

Férias

Formação

Greve (Assiduidade)

Horário de trabalho

Horário desfasado (Horário de trabalho)

Horário flexível (Horário de trabalho)

Horário por turnos (Horário de trabalho)

Horas extraordinárias (Remuneração)

Incompatibilidade de funções

Inscrição em acções de formação (Formação)

Jornada contínua (Horário de trabalho)

Junta médica (Saúde, higiene e segurança)
Júri de concurso
Licença de parto (Protecção materno-infantil)
Licença para adopção (Protecção materno-infantil)
Licença para amamentação (Protecção materno-infantil)
Licença parental (Assistência à família)
Licença sem vencimento (Remuneração)
Mobilidade
Necessidades de formação
Nomeação de funcionários
Nomeação de dirigentes e chefias
Notadores (Avaliação de desempenho)
Notas de ocorrência (Assiduidade)
Oferta pública de emprego (Recrutamento e selecção de pessoal)
Penhora de vencimento (Remuneração)
Plano Anual de Formação – PAF (Formação)
Prestação familiar
Procedimento disciplinar (Processo disciplinar)
Processo clínico (Saúde, higiene e segurança)
Processo de averiguação
Processo de inquérito
Processo disciplinar
Processo individual
Programas de formação
Progressão (Carreira profissional)
Promoção (Carreira profissional)
Prorrogação (Contrato de trabalho)
Protecção materno-infantil
Quadro de pessoal
Reclamação (Avaliação de desempenho)
Reclassificação (Carreira profissional)
Reconhecimento, validação e certificação de competências – RVCC (Formação)
Recrutamento e selecção de pessoal
Recurso hierárquico
Recursos humanos
Reembolso (Remuneração)
Remuneração
Requisição de funcionário (Mobilidade)
Rescisão (Contrato de trabalho)
Saúde, higiene e segurança

Seguro (Saúde higiene e segurança)

Subsídios complementares (Remuneração)

Tempo de serviço (Carreira profissional)

Tolerância de ponto

Tomada de posse (Processo individual)

Transferência de funcionário (Mobilidade)

ANEXO 5

Propostas de assuntos para normalização Arquivo Intermédio / Ci-Arq

**ACTUALIZAÇÃO DO AGREGADO FAMILIAR
AJUDAS DE CUSTO
ALIENAÇÃO DE DIREITO DE SUPERFÍCIE
ALIENAÇÃO DE IMÓVEIS
ALTERAÇÃO DE UTILIZAÇÃO
ALVARÁ SANITÁRIO
ANDAMENTO DE PROCESSO
ANULAÇÃO DE AUTO DE VISTORIA
ANULAÇÃO DE INTIMAÇÃO
ANULAÇÃO DE LICENÇA
ANULAÇÃO DE MULTA
ANULAÇÃO DE PROCESSO
ANULAÇÃO DE RECIBO
ANULAÇÃO DE TAXAS
AQUISIÇÃO DE TERRENO
ARQUIVAMENTO DE PROCESSO
ARRENDAMENTO
AVALIAÇÃO PATRIMONIAL
AVERBAMENTO DE ALVARÁ SANITÁRIO
AVERBAMENTO DE COMPARTIMENTO MUNICIPAL
AVERBAMENTO DE JAZIGO
AVERBAMENTO DE LICENÇA
AVERBAMENTO DE LICENÇA DE UTILIZAÇÃO
AVERBAMENTO DE OSSÁRIO
AVERBAMENTO DE SEPULTURA
BAIXA DE RESPONSABILIDADE DE OBRA
OBRAS DE BENEFICIAÇÃO
BETUMAGEM
BOLEAMENTO DE PASSEIO
CADASTRO
CÁLCULOS
CÁLCULOS DE ESTABILIDADE
CASA DO PORTEIRO
CERTIDÃO DE ÁREA
CERTIDÃO DE INÍCIO E CONCLUSÃO DE OBRA
CERTIDÃO DOCUMENTAL
CERTIDÃO DE TOPONÍMIA E NUMERAÇÃO DE POLÍCIA
CERTIDÃO DE TOPONÍMIA
CERTIDÃO DE NUMERAÇÃO DE POLÍCIA
COLOCAÇÃO DE CHAPA COM GRAVAÇÃO DE EPITÁFIO
(Cemitérios)
COLOCAÇÃO DE ESTELA EM SEPULTURA
(Cemitérios)
COMPRA DE TERRENO PARA JAZIGO
(Cemitérios)
COMUNICAÇÃO PRÉVIA
CONCESSÃO DE ZONA DE CARGA E DESCARGA
CONSULTA DE DOCUMENTOS
DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DIVIDAS
DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DE OBRA**

DESANEXAÇÃO DE ÁREA
DESARQUIVAMENTO DE PROCESSO
DESEMBARGO DE OBRAS
DESINFESTAÇÃO
DESOCUPAÇÃO DE TERRENO
DIREITO À INFORMAÇÃO
DIREITO DE PREFERÊNCIA
DISPENSA DE CONDIÇÃO DE LICENÇA DE OBRA
DISPENSA DE LICENCIAMENTO
DISPENSA DE OBRAS
DISPENSA DE PLANTA
DISPENSA DE VISTORIA
ECONOMIA PROCESSUAL
EFLUENTES INDUSTRIAIS
ELEVADORES
**EMISSÃO DE CARTÃO DO COMPARTIMENTO MUNICIPAL
(CEMITÉRIO)**
ESCRITURA
ESTACIONAMENTO
ESTUDO PRÉVIO
EXPOSIÇÃO
FICHA TÉCNICA DE HABITAÇÃO
FISCALIZAÇÃO DE OBRA
GARANTIA BANCÁRIA
HABITAÇÃO MUNICIPAL
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO
INDEMINIZAÇÃO
INDICAÇÃO DE PROJECTO INICIAL
INFILTRAÇÕES
INFORMAÇÃO
INFORMAÇÃO PRÉVIA
INFORMAÇÃO SOBRE PROCESSO
INSCRIÇÃO DE TÉCNICO
INTIMAÇÃO
JAZIGO
(cemitérios)
LEVANTAMENTO E REPOSIÇÃO DE CALÇADA
LICENÇA DE ARRENDAMENTO
LICENÇA DE CONDUÇÃO
LICENÇA DE CONSTRUÇÃO
LICENÇA DE RECINTO
LICENÇA DE RUÍDO
LICENÇA DE URBANIZAÇÃO
LICENÇA DE UTILIZAÇÃO
PAGAMENTO DE LICENÇA
OBRAS DE LIMPEZA
LIMPEZA E BENEFICIAÇÃO
LIMPEZA E PINTURA
LIMPEZA E REPARAÇÕES
LOCALIZAÇÃO DE RESTOS MORTAIS
LOTEAMENTO MUNICIPAL
MUDANÇA DE TITULAR
NUMERAÇÃO DE POLÍCIA
OBRAS DE CONSERVAÇÃO
OBRAS ILEGAIS

OCUPAÇÃO DE VIA PÚBLICA
OCUPAÇÃO ILEGAL
ORDEM DE DESPEJO
OSSÁRIO MUNICIPAL
PARECER SOBRE ESTABELECIMENTO
PARECER SOBRE ESTABILIDADE
PARTICIPAÇÃO
POSTO DE ABASTECIMENTO DE COMBUSTÍVEL
PROJECTO DE ALTERAÇÃO
PROJECTO DE ALTERAÇÃO DE ESGOTOS
PROJECTO DE ALTERAÇÃO E TELAS FINAIS
PROJECTO DE CASA DE BANHO
PROJECTO DE CHAMINÉ
PROJECTO DE CONSTRUÇÃO
PROJECTO DE CONTENÇÃO DE FACHADA
PROJECTO DE DEMOLIÇÃO PARCIAL
PROJECTO DE DEMOLIÇÃO TOTAL
PROJECTO DE ESGOTOS
PROJECTO DE LEGALIZAÇÃO
PROJECTO DE LOTEAMENTO
PROJECTO DE MARQUISE
PROJECTO DE RECONSTRUÇÃO
PROJECTO DE URBANIZAÇÃO
PROJECTO INICIAL DE CONSTRUÇÃO
PROPOSTA DE MATERIAIS E CORES
PRORROGAÇÃO DE PRAZO DE LICENÇA
PRORROGAÇÃO DE PRAZO PARA OBRAS
PROVIDÊNCIAS PARA OBRAS
PUBLICIDADE
REABILITAÇÃO URBANA
REALOJAMENTO
RECLAMAÇÃO
REPRODUÇÃO
SUPRESSÃO DE PORTEIRO
TOPONÍMIA
UTILIDADE PÚBLICA
VIATURA ABANDONADA
VISTORIA
VISTORIA DE ESTABILIDADE
VISTORIA DE FRACÇÃO AUTÓNOMA
VISTORIA DE PROPRIEDADE HORIZONTAL
VISTORIA DE UTILIZAÇÃO
VISTORIA PARA ARRENDAMENTO
VISTORIA SANITÁRIA

ANEXO 6

SITE DO ARQUIVO MUNICIPAL DE LISBOA
APLICAÇÃO X-ARQ
Visualização de resultado de pesquisa

Título:	José Luís Monteiro
Data(s):	[entre 1859 e 1942]
Nível de descrição:	Fundo
Nome(s) de(s) produtor (es) e História administrativa/biográfica:	<p>Nome(s) do(s) produtor (es): Monteiro, José Luís, 1848-1942</p> <p>História administrativa/biográfica: José Luís Monteiro nasceu em Lisboa a 25 de Outubro de 1848. Depois de concluir a instrução primária em 1859, ingressou no ensino preparatório e no ensino técnico-profissional da Real Academia das Belas Artes de Lisboa, obtendo vários prémios na área da arquitectura. Em Novembro de 1879, obteve o diploma de arquitecto da École Nationale et Spéciale des Beaux Arts de Paris, que coincidiu com a sua viagem de investigação por França, Mónaco, Itália, Suíça e Espanha. Durante este percurso, elaborou vários apontamentos, aguarelas e estudos naturalistas sobre os cenários que visitou. Em 1886, foi nomeado consultor e superintendente do gabinete técnico da Companhia Carris de Ferro, tendo realizado a fachada para a estação do Rossio, introduzindo a utilidade tecnológica do ferro na construção portuguesa. Em 1901, foi agraciado com o Grau de Cavaleiro da Ordem Nacional da Legião de Honra, pelo Presidente da República Francesa. Em 1909, ingressou na Câmara Municipal de Lisboa, com a categoria de arquitecto-chefe, tendo sido o representante da autarquia no júri do Prémio Valmor de Arquitectura. Da sua vasta obra destaca-se a realização do liceu nacional Passos Manuel em 1881, o Hotel Avenida Palace entre 1890 e 1892 e a reconstrução da Igreja dos Anjos em 1897. Morreu em 27 de Janeiro de 1942, em Campo de Ourique, sendo sepultado no seu jazigo familiar no cemitério do Alto de São João.</p>
História custodial e arquivística:	O Arquivo deste arquitecto, manteve-se na posse da família até 1993, altura em que foi adquirido pela Câmara Municipal de Lisboa.
Âmbito e conteúdo:	Conjunto documental constituído por 424 peças de tipologias distintas que abrangem um percurso desde a infância do arquitecto, com os primeiros trabalhos na instrução primária até ao seu terminus professional como arquitecto da Câmara Municipal de Lisboa, destacando-se os trabalhos que executou para a zona do Rossio, Paços do Concelho, e Liceu Passos Manuel.
Arquivo:	Arquivo Histórico
Código de referência:	PT/AMLSB/PSJLM
Em: Arquivo Municipal de Lisboa / Arquivos Pessoais / José Luís Monteiro	

ANEXO 7

SITE DO ARQUIVO MUNICIPAL APLICAÇÃO X-ARQ Interface de Pesquisa Web



arquivo municipal lisboa
sala de leitura



REGISTO | ENTRAR

PESQUISA | OS MEUS PEDIDOS | OS MEUS DADOS | AJUDA

PESQUISA

powered by X-arq

PESQUISA SIMPLES → PESQUISA AVANÇADA

Assunto		
OU	Âmbito e Conteúdo	cinema
OU	Autor / Produtor	
OU	Rua / Local	efatê
OU	Data de Produção Ini-	efatê

pesquisar anteriores

Pesquisar em

Todos Arquivo Histórico Arquivo Arco do Cego Arquivo Fotográfico Arquivo Intermediário

Se pretende fazer um pedido relativo a um processo de obra,
selecione 'Rua/Local de Obra' e introduza o nome da rua/local como expressão de pesquisa

Digitação da expressão de pesquisa no campo Âmbito e Conteúdo

Obra Nº:	1	Visualização não disponível na Internet
Data de produção inicial:	1943-07-03	
Data de produção final:	1983-09-01	
Nível de descrição:	Documento composto - Obra	
Volume ou extensão (Nº de Volumes):	7	
Autor:	Lima, Raúl Rodrigues, 1909-1979	
Âmbito e conteúdo:	Tipologia Arquitectónica: CINEMA Situação da Obra: Demolida Outra Informação Relevante: MONUMENTAL	
Sistema de organização:	Critério Cronológico	
Idioma/Escrita:	Português	
Estado de conservação:	Razável	
Unidades de descrição relacionadas:	0	
Notas:	Obra construída entre 1944 e 1950, com projecto do arq. Rodrigues Lima (1909-1980) e derrubada, após grande polémica, em 1964	
Arquivo:	Arquivo Intermediário	
Local:	AVENIDA FONTES PEREIRA DE MELO, 51a51 C PRAÇA DUQUE DE SALDANHA, 33a33 F AVENIDA PRAIA DA VITÓRIA, 71a71 F AVENIDA MIGUEL BOMBARDA, 40	
Freguesia:	SÃO SEBASTIÃO DA PEDREIRA	
Código de referência:	PT/AMLSB/AL/CMSB/UROB-OP/01/00001	
Em:	Arquivo Municipal de Lisboa / Arquivos da Administração Local / Câmara Municipal de Lisboa / Urbanismo e Obras / Obras Particulares / Processos de Obra / 1	

Resultado de pesquisa referente à Série Processos de Obra. Verificam-se as diferenças entre os resultados de pesquisa desta documentação e de qualquer outra inserida no QCD

ANEXO 8

ARQUIVO MUNICIPAL DE LISBOA Aplicação CI-Arq (Arquivo Intermédio)

Modificar Obra | 1152A || ppina |

Nº Obra: 1043 Data de Entrada: 01.01.1900 Registrar

Nº Volumes: 1 Cancelar

Situação: Activa Nº Demolido: Freguesia: SÃO JOÃO DE DEUS ?

Local: ? Nº Policia: Volumes...
Cód. X-Arq

Local: PRAÇA JOÃO DO RIO Nº Policia: 5 A 5-B Inserir
Modificar
Apagar...

Aparece em primeiro lugar: [v] Observações:

Tipologia Arquitectónica: ?

ppina
22-11-2007
12:32

Folha de recolha de dados para o registo de Processos de Obra, durante a fase semi-activa. Nesta janela, são introduzidos os dados referentes à Obra, onde se visualiza o campo Tipologia Arquitectónica.

Divisão de Arquivos - CML

Inserir Processo | 1062 || ppina |

Processo: / / ? / ? / Data Ent.: 22-11-2007 Inserir

Requerente: Cancelar

Assunto: ? Torneja...

Local: ?

Freguesia: ?

Nº Volumes:

Localização: ?

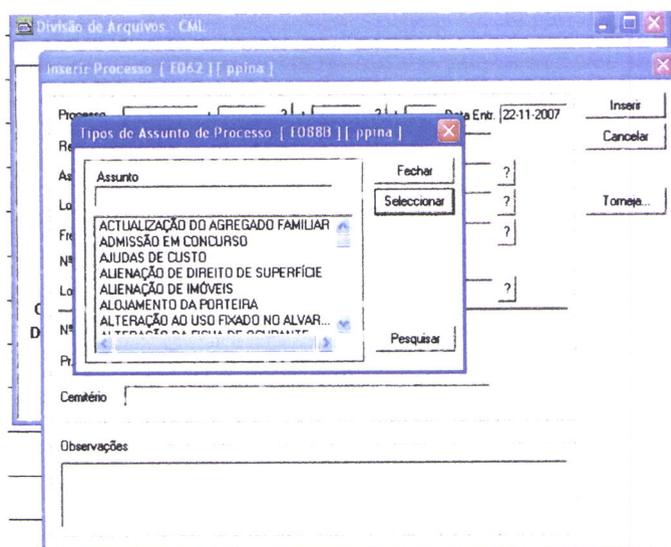
Nº Obra:

Pt. Jazigo: / / ? / ? /

Cemitério:

Observações:

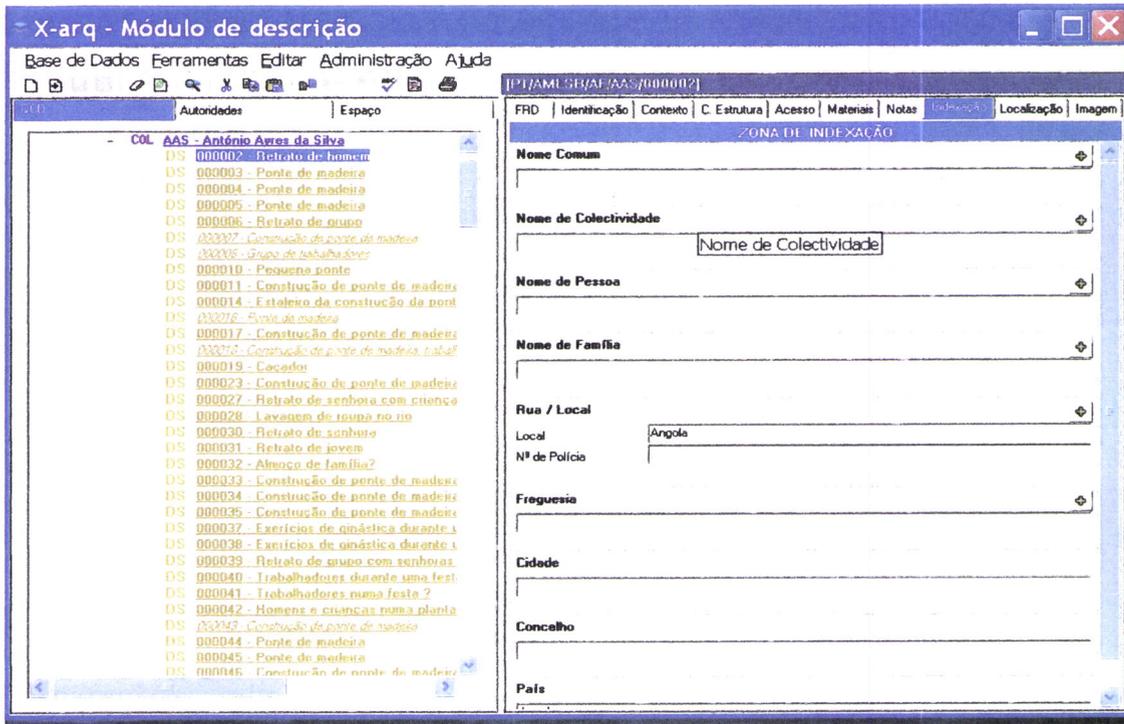
Nesta janela, são introduzidos os dados referentes ao Processo em si, onde se visualiza o campo Assunto.



A partir dos campos Assunto e Tipologia Arquitectónica, é possível visualizar as listas de termos criados para a representação dos assuntos. Estas listas, independentes, estão associadas a cada um dos campos, sendo o acesso possível pressionando o botão do lado direito.

ANEXO 9

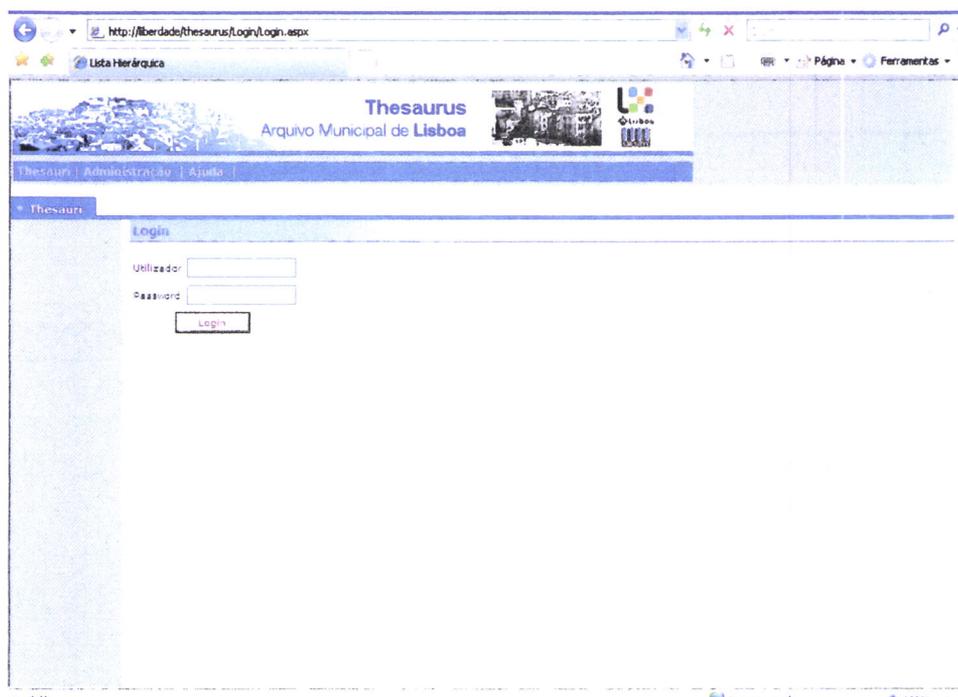
ARQUIVO MUNICIPAL DE LISBOA
Aplicação X-Arq (Arquivo Histórico)
Folha de Recolha de Dados – Zona de Indexação



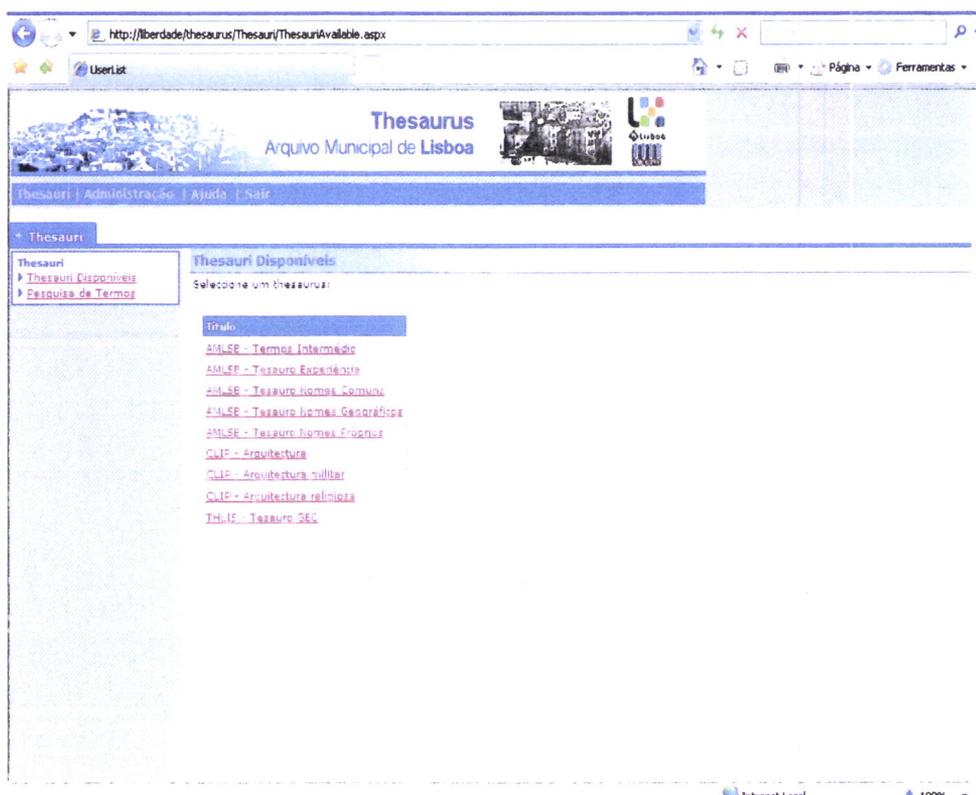
Módulo de Descrição, onde é visível, do lado esquerdo, o QCD e, do direito, a zona de indexação

ANEXO 10

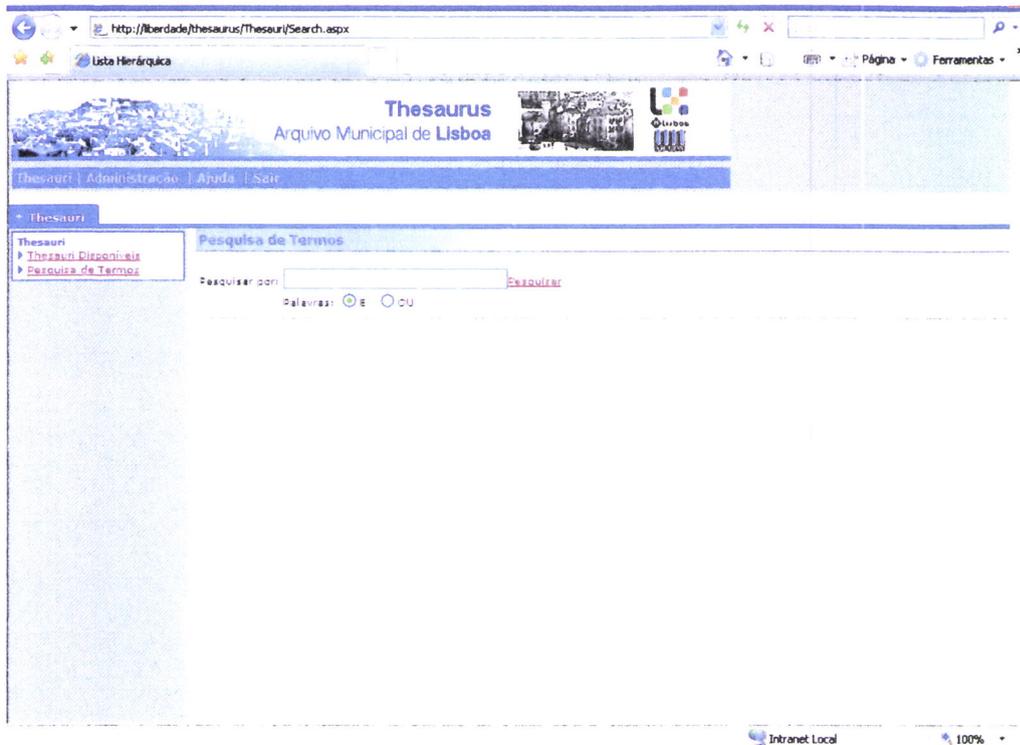
ARQUIVO MUNICIPAL DE LISBOA Módulo de Gestão de Tesaurus



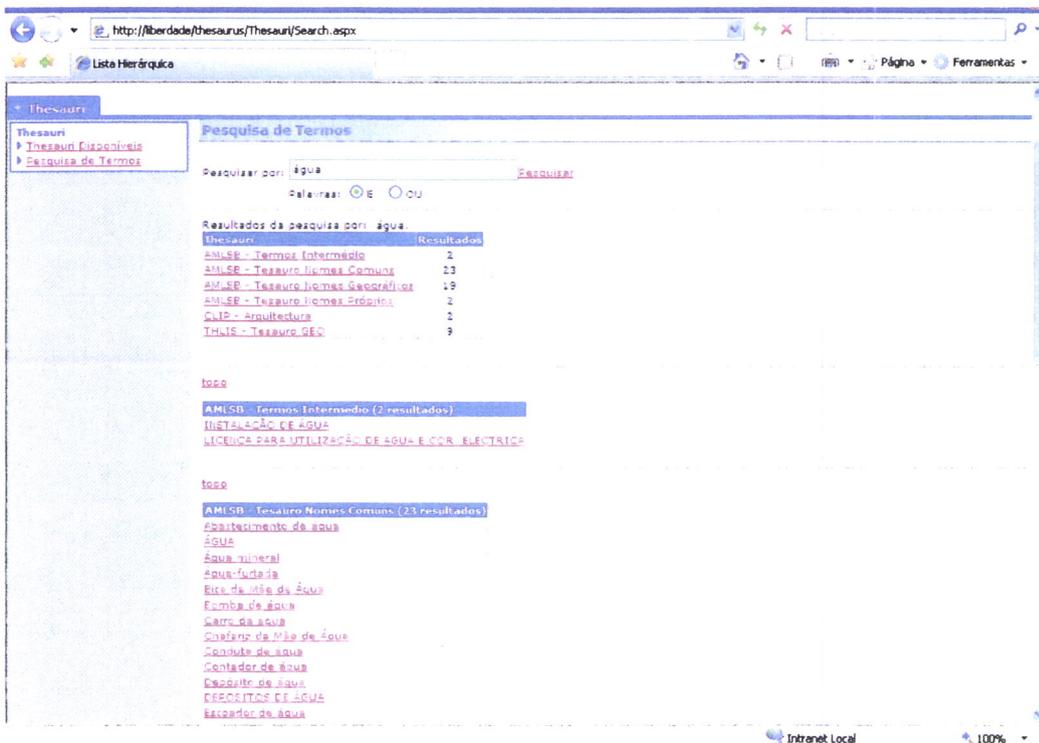
Página inicial do Módulo, onde são inseridos os dados relativos ao *login* e *password*, previamente definidos na componente Administração. É possível visualizar a barra de ferramentas, por cima do *Login*, no entanto, dos seus componentes apenas se encontra acessível a *Ajuda*.



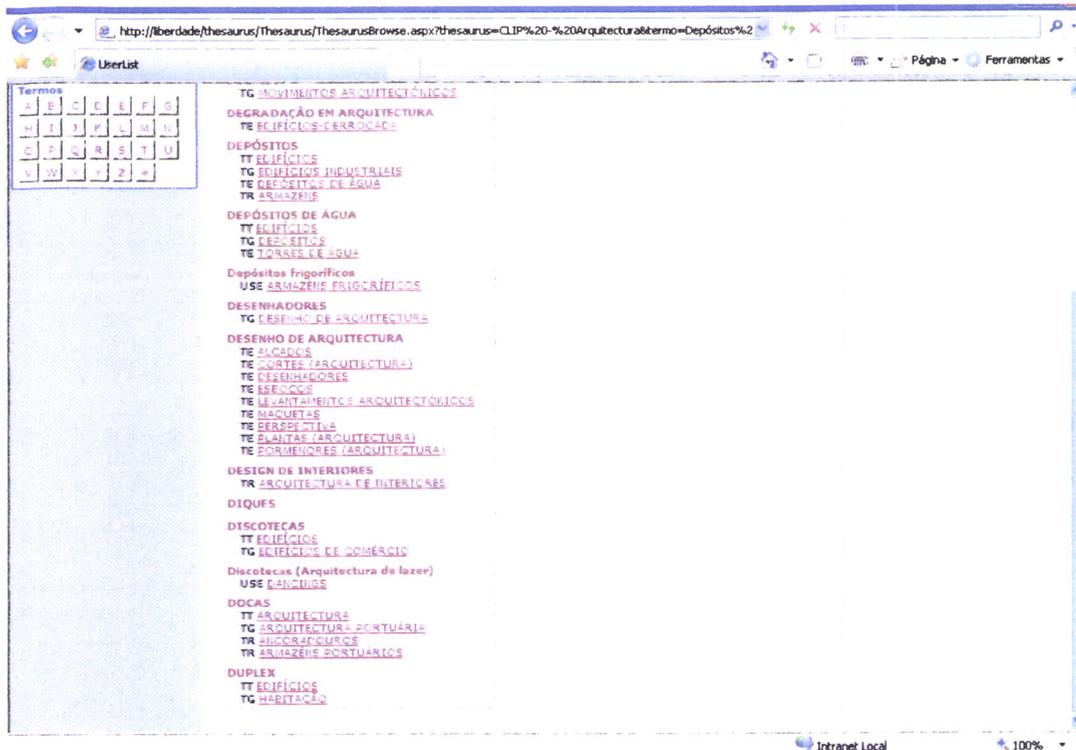
Login e *password* possibilitam o acesso a todos os componentes da barra de ferramentas. No menu *Thesauri*, são listados os tesaurus disponibilizados pelo Módulo. Nesta área, é também possível aceder ao menu de pesquisa.



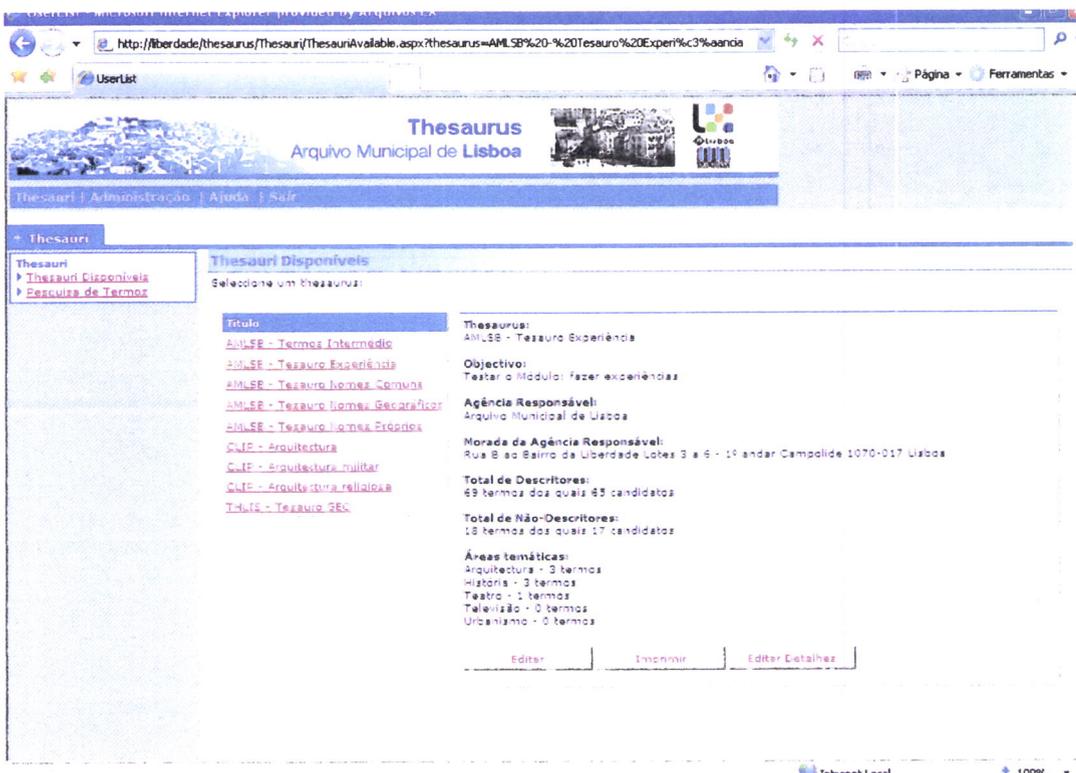
Acedendo à pesquisa de termos, o Módulo possibilita, através de um formulário de pesquisa simples, a pesquisa em todos os tesouros disponíveis. A pesquisa pode ser realizada através do preenchimento de um ou mais expressões, com o recurso a dois operadores booleanos. O operador E permite a união de vários termos pretendidos. O operador OU possibilita a pesquisa por qualquer dos termos digitados.



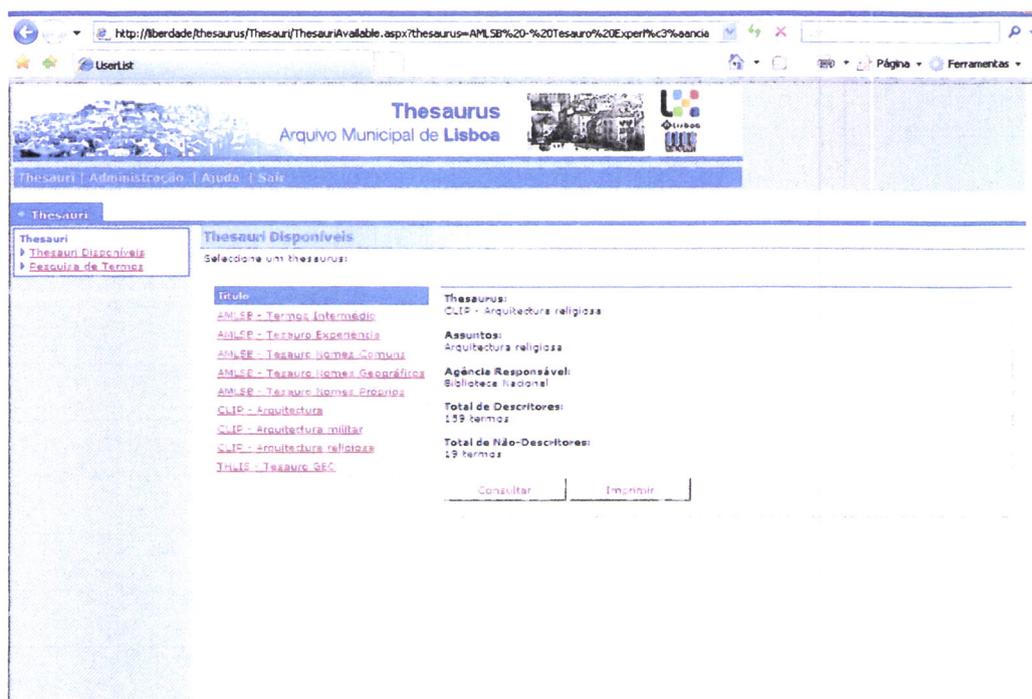
Pressionando a tecla Pesquisar, são apresentados os resultados da pesquisa. A primeira tabela resume os resultados recuperados em cada tesouro. Através do exemplo, é possível perceber que o tesouro AMLSB-Nomes Comuns é constituído por 23 termos que contém pela palavra *água*, enquanto o tesouro CLIP-Arquitectura contém apenas dois termos. As janelas seguintes apresentam a lista de termos encontrados e estão organizadas por tesouro. Accionando cada um deles, o Módulo abre automaticamente o tesouro no termo seleccionado.



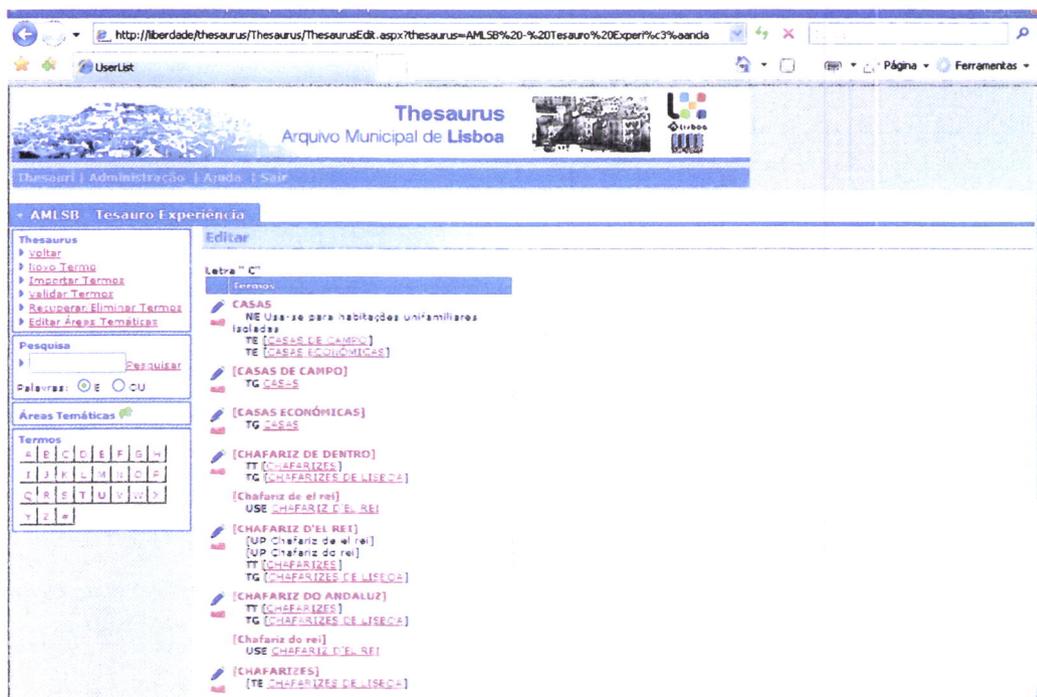
Exemplo de um termo seleccionado a partir do resultado de pesquisa anterior. Os termos seleccionados diferenciam-se dos outros por estarem inseridos numa linha verde. A partir daqui, é possível utilizar o tesouro, navegando, se for esse o caso, por outros termos, associados a este.



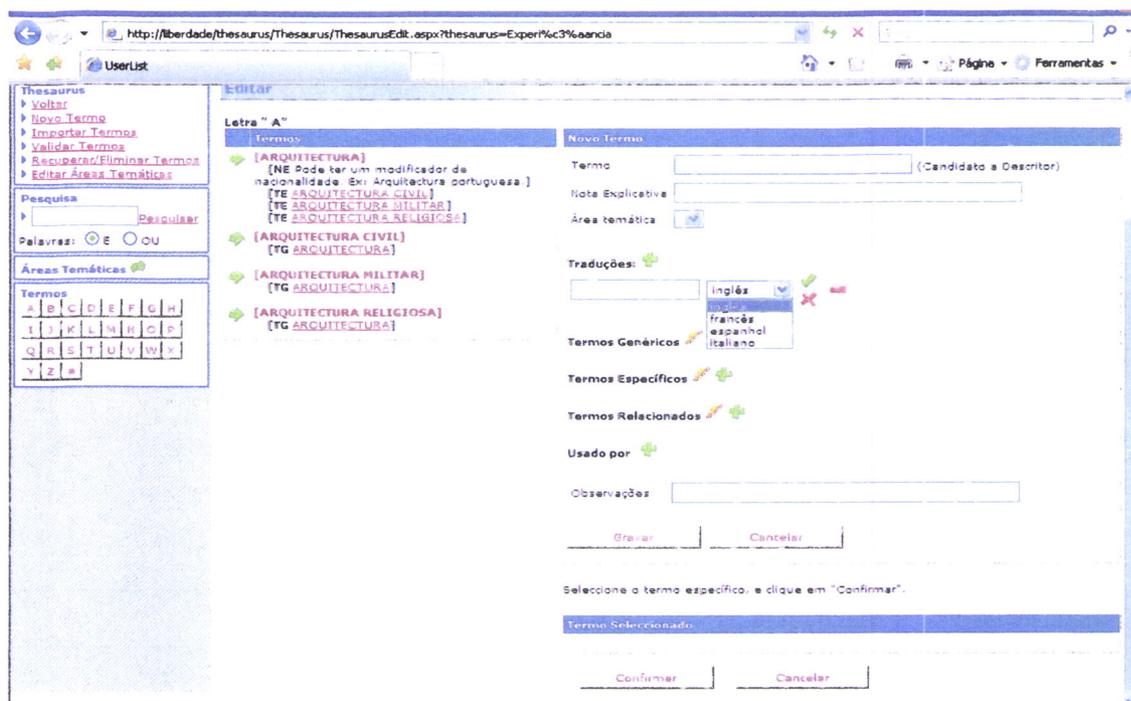
O utilizador pode não optar pela pesquisa, e seleccionar um dos tesouros disponíveis. Neste caso, surge uma janela à direita onde são especificadas as principais características de cada tesouro, como o título, o objectivo, a agência responsável, a morada, o número total de descritores e não-descritores que o tesouro contém, bem como as áreas temáticas nele incluídas. Pressionando a tecla Editar, o utilizador acede à lista dos termos disponíveis no tesouro seleccionado. Pressionando a tecla Imprimir, o Módulo possibilita a impressão do tesouro em suporte papel. Em Editar Detalhes, é possível acrescentar e/ou alterar os dados referentes aos detalhes. Apenas quem tem permissões de administração tem acesso a esta funcionalidade.



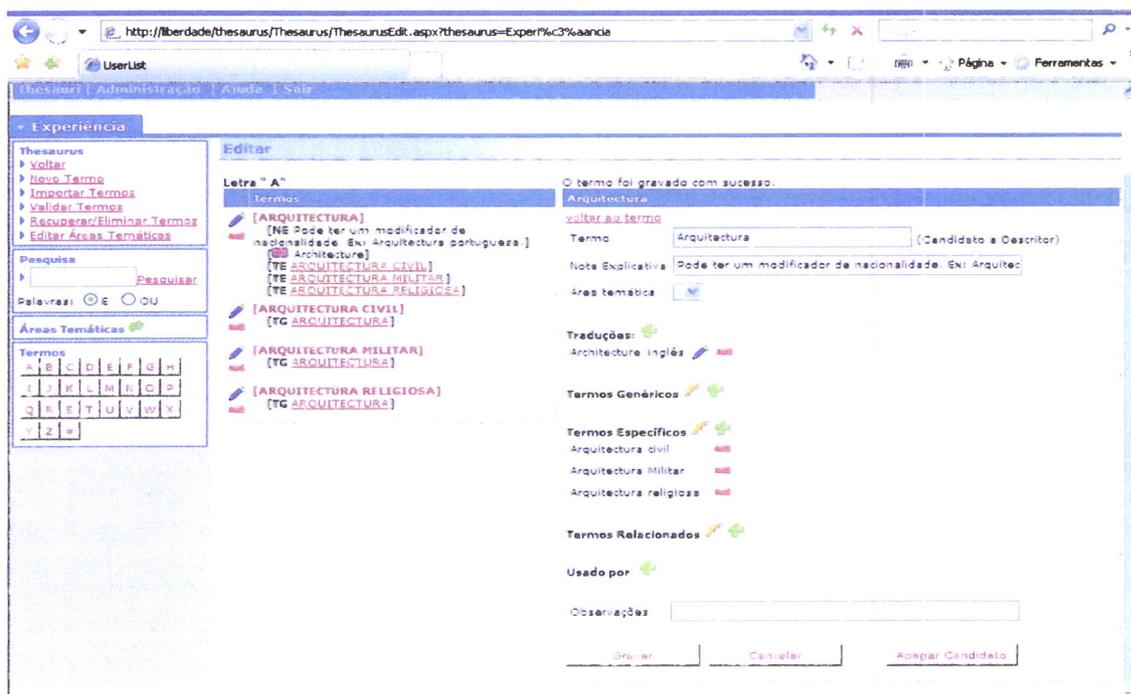
Quando um tesouro não é editável, isto é, não é possível proceder à alteração de termos ou a propor novos termos, visualizam-se apenas a possibilidade de consulta ou de impressão. Normalmente, esta restrição acontece quando se trata de um tesouro adquirido pelo Arquivo que, por motivos de direitos de autor, não pode ser alterado.



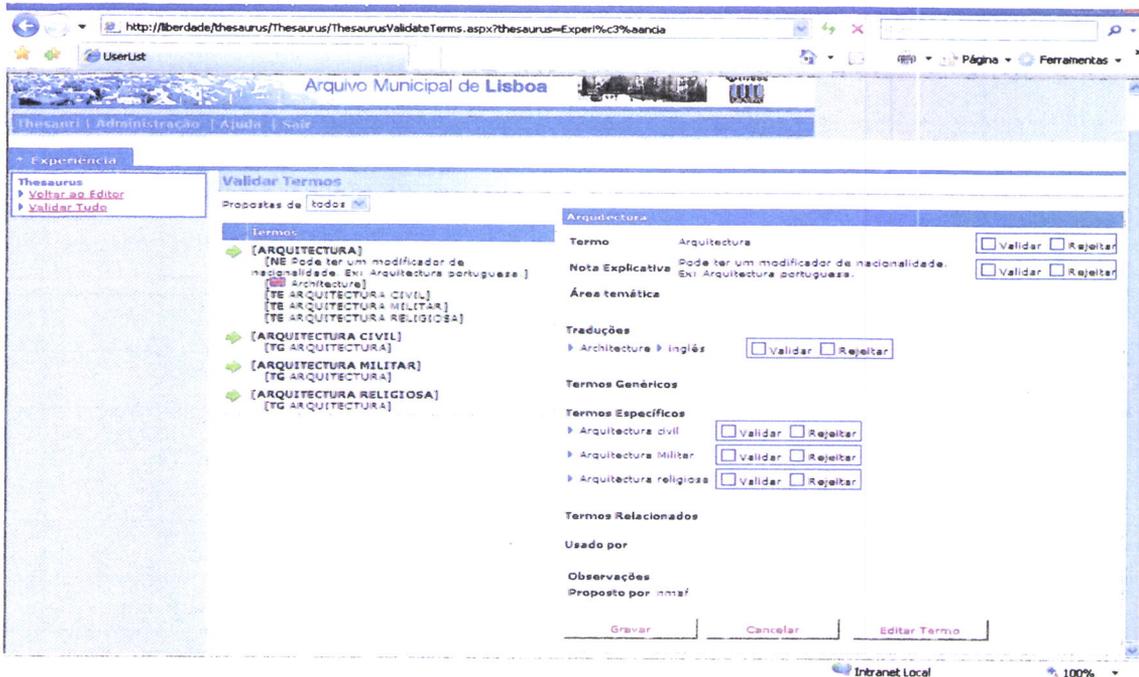
Todos os tesouros do Módulo apresentam as mesmas características e *layout*, de modo a poderem ser consultados pelos utilizadores de acordo com a mesma lógica. Neste exemplo, o tesouro é editável. Do lado esquerdo, as várias operações que podem ser realizadas no tesouro: voltar à página de navegação anterior, criar um novo termo, importar termos de outros tesouros, validar termos, recuperar ou eliminar termos e editar áreas temáticas, sendo estas três últimas funcionalidades permitidas apenas a administradores. Do lado direito, as árvores de termos, com uma apresentação alfabética, organizada de acordo com as normas para a construção de tesouros.



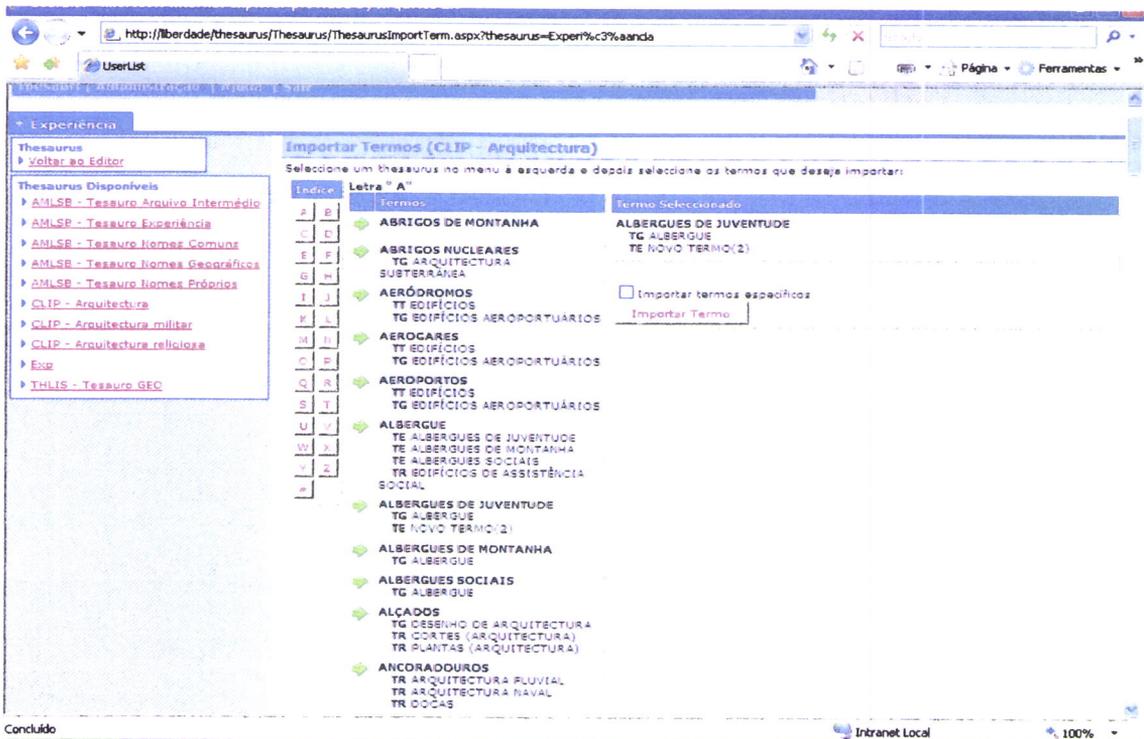
Na área da Edição é possível criar novos termos e respectivas relações. Esta funcionalidade está disponível para todos os utilizadores. Para além da designação do termo, é possível registar a nota explicativa, a área temática, as traduções, as ligações a termos genéricos, específicos e relacionados e não descritores. Foi ainda criado um campo em texto livre para observações adicionais. No registo de traduções é possível indicar a língua, entre quatro disponíveis. Cada língua aparecerá na árvore de termos com a imagem da bandeira correspondente. Este campo é utilizado apenas para os termos que são traduzidos de outras línguas (ficando sempre o registo da língua original). O Grupo de Trabalho solicitou que esta informação seja parte integrante da árvore de termos, embora não conste da norma. É ainda possível fazer ligações a termos já existentes ou a termos criados no momento da criação do termo actual. Após a gravação do termo, candidato a descritor, este aparecerá visualizado na lista de termos com parêntesis rectos ([]), de forma a poder ser facilmente identificado para efeitos de validação. O Módulo cria de imediato novas entradas para cada um dos termos criados no Editor de termos.



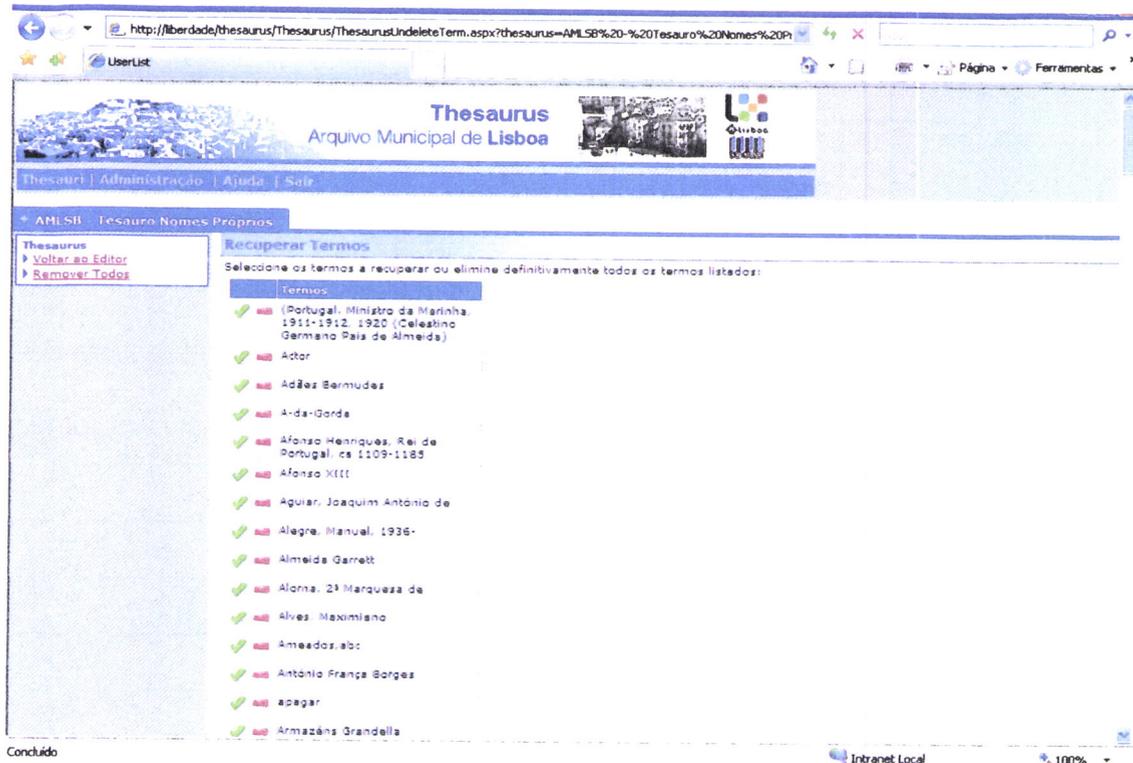
Nesta imagem é possível visualizar um exemplo de uma proposta de termo. Uma vez gravado, o termo é visualizado do lado esquerdo, com a respectiva árvore, construída pelo Módulo.



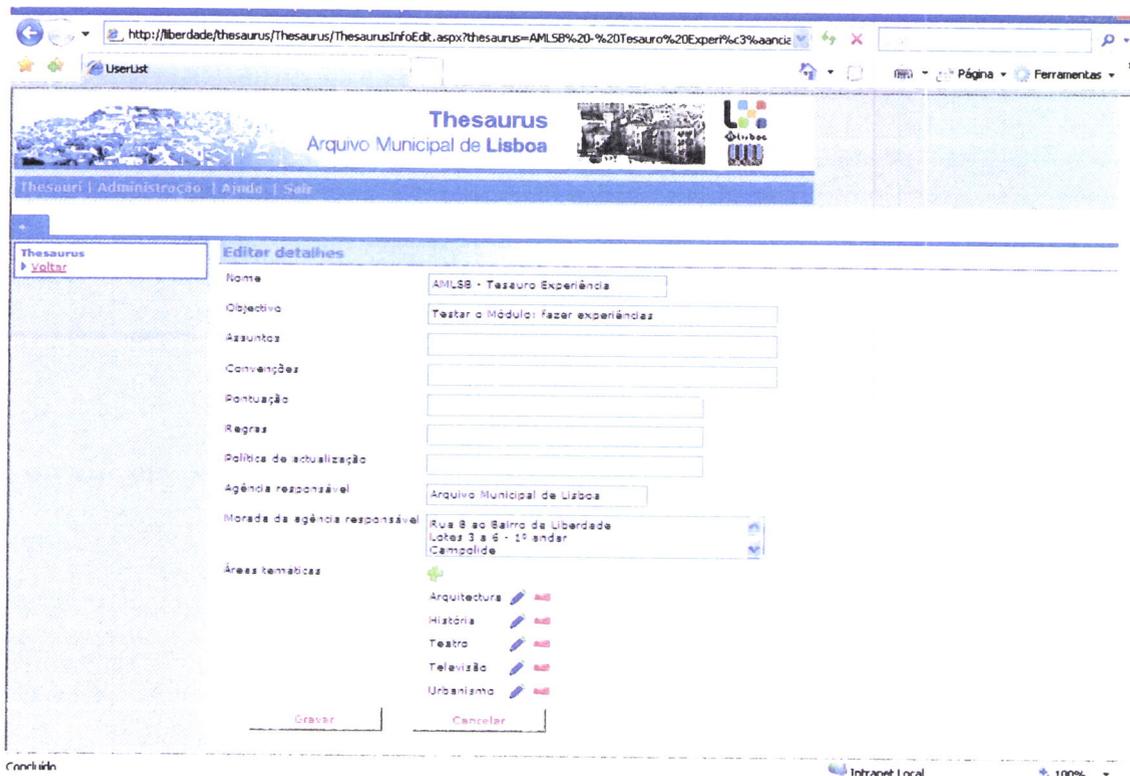
A validação de termos é efectuada por utilizadores com permissões de administração. Nesta área, é possível visualizar a lista de termos propostos por todos os utilizadores, e por cada um em particular. O acesso à validação é feito através da seta verde. É possível validar ou rejeitar o termo, a nota explicativa, a área temática, as traduções, termos genéricos, específicos, relacionados, usado por e as observações. Nesta área de validação é também possível aceder ao editor de termos, efectuar alterações, gravar e voltar à validação. Por outro lado, é possível eliminar o termo candidato a descritor. Para otimizar o procedimento de validação, existe o menu **Validar tudo**, que permite validar todo o conjunto de termos candidatos, de uma só vez.



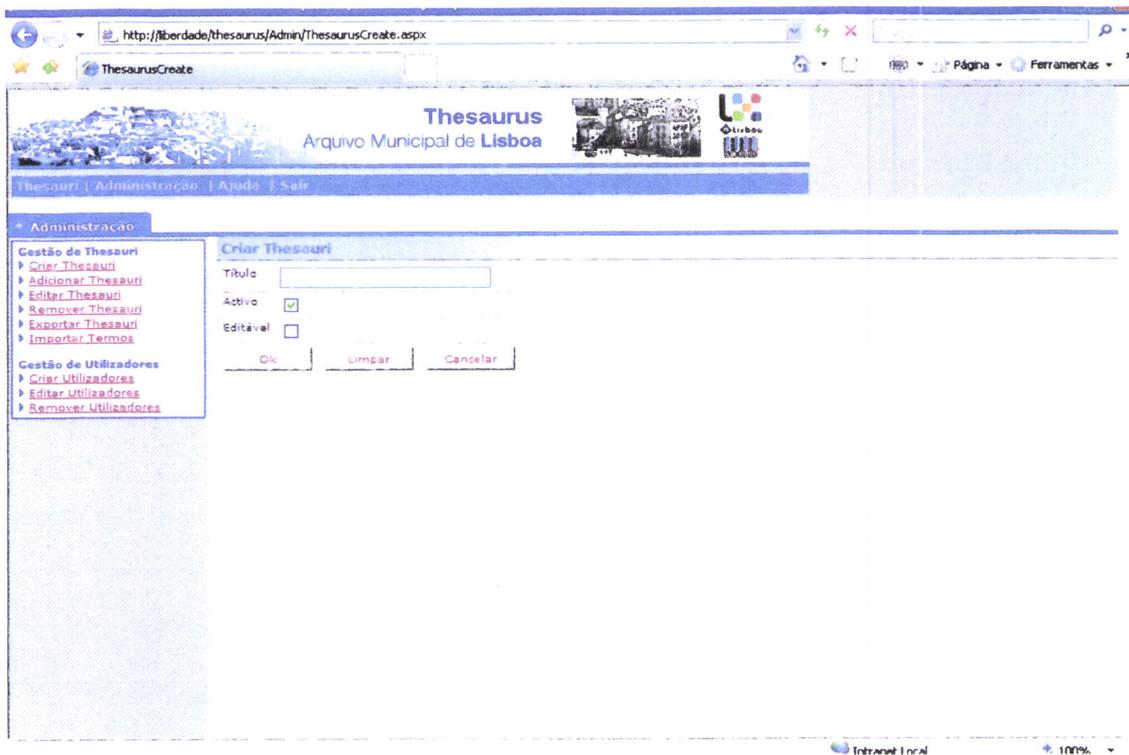
Os termos de indexação, para além de poderem ser criados no tesouro, podem ser importados de outros tesouros existentes no Módulo, através da funcionalidade Importar Termos. Esta funcionalidade transporta o utilizador para outra janela onde, do lado esquerdo, é possível seleccionar o tesouro de onde se pretende importar o termo. De seguida, surge a lista de termos disponíveis no tesouro já seleccionado, com uma organização alfabética, onde são visualizados os termos de acordo com esta ordem. Os termos pretendidos são seleccionados através da seta verde, e surgem do lado direito, onde, através da tecla Importar termo, se conclui a operação. Este termo poderá, depois, ser consultado no tesouro para onde foi importado. O acesso é feito pela função Voltar ao Editor, no lado superior esquerdo.



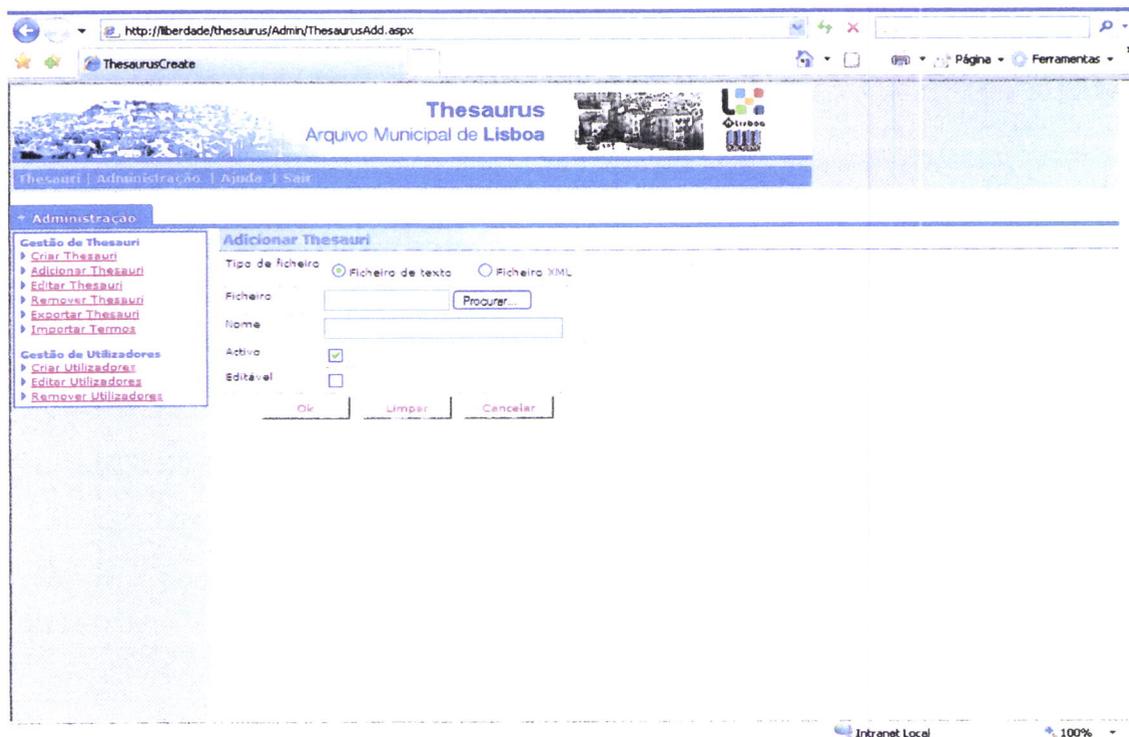
Na área de edição é também possível eliminar termos. Os termos eliminados aparecem no menu de recuperação, estando sujeitos à eliminação definitiva, através do botão vermelho, ou à sua recuperação, através do botão verde. A possibilidade de eliminar definitivamente toda a lista de termos apagados pode ser efectuada através da função Remover todos.



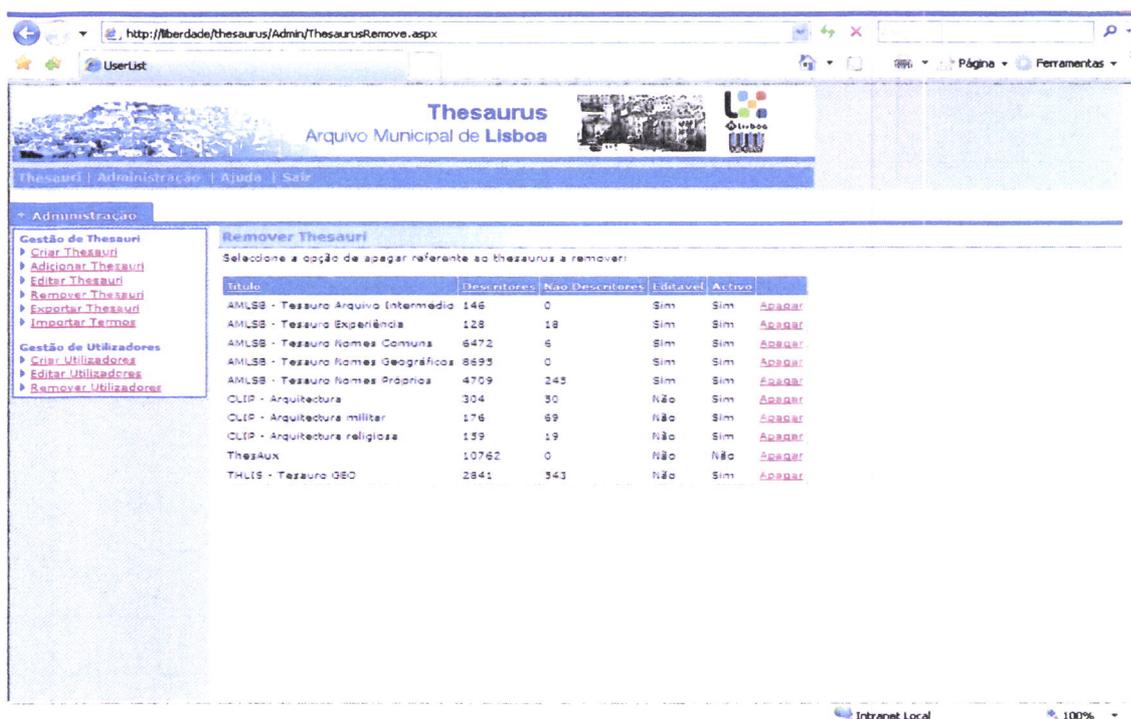
O Módulo possibilita a consulta dos termos a partir das suas áreas temáticas. Estas áreas são criadas na janela de detalhes de cada tesouro, apenas quando se justifica a sua necessidade.



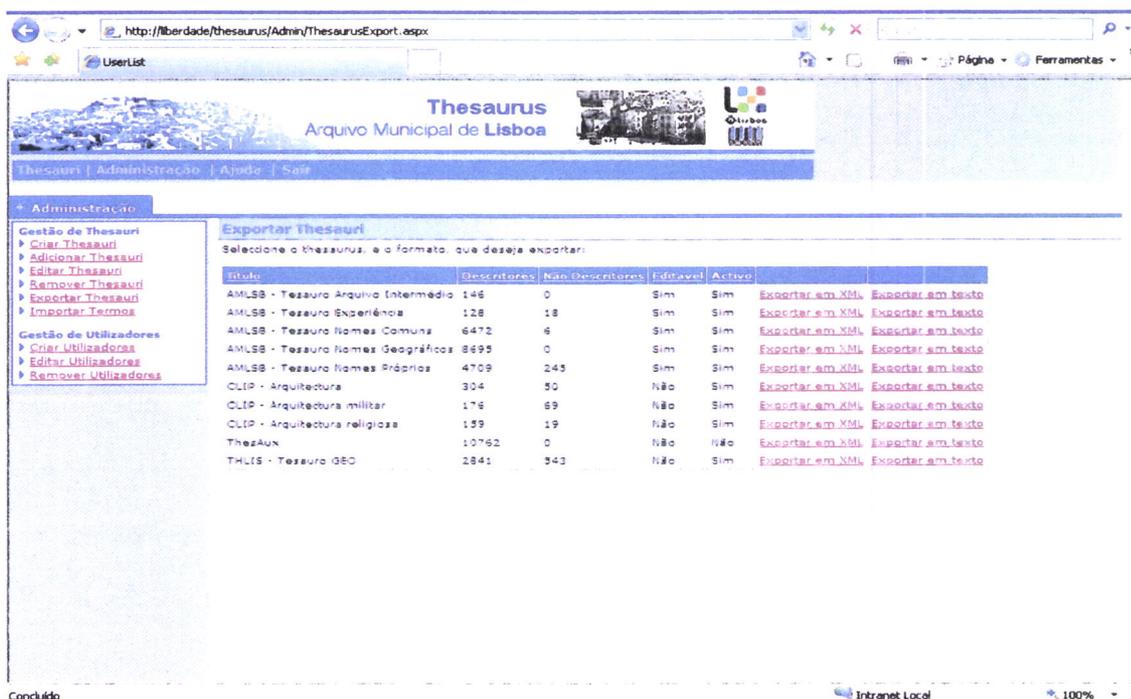
Através do menu Administração, a que só os utilizadores com permissões específicas podem aceder, é possível fazer a gestão dos tesouros e dos utilizadores do Módulo. Nesta componente são criados novos tesouros. Na criação de um novo tesouro deverá ser indicado o seu título, se fica activo ou inactivo, se editável ou não. A informação aqui colocada reflectir-se-á na lista de tesouros disponíveis.



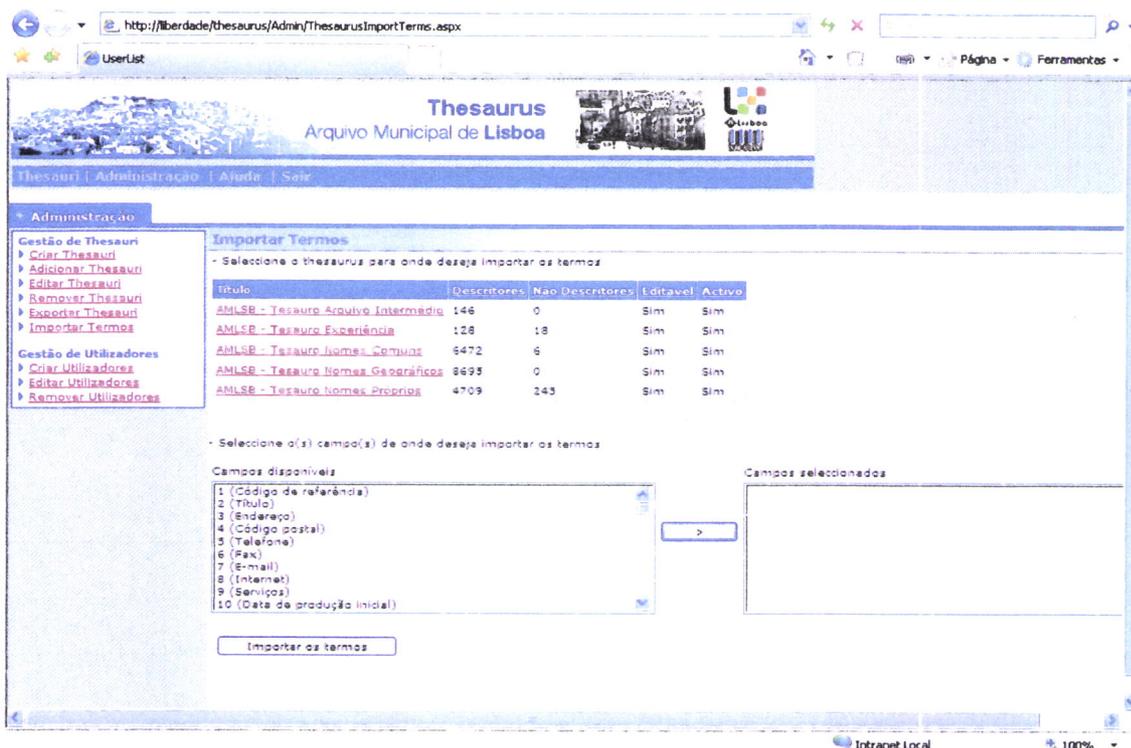
O Módulo possibilita a importação de tesouros já existentes em ficheiros de texto ou XML. Neste caso, deve ser indicado o tipo de ficheiro que se pretende importar e a sua localização física, bem como o nome do tesouro a importar e, à semelhança de uma criação de raiz, se fica activo e/ou editável. Depois de criados, os tesouros podem ser alterados no que se refere a estarem activos e/ou editáveis. Neste menu de edição dos tesouros existentes, para além de se visualizar a sua informação global, é possível inibir ou permitir a edição, bem como activar ou desactivar o tesouro.



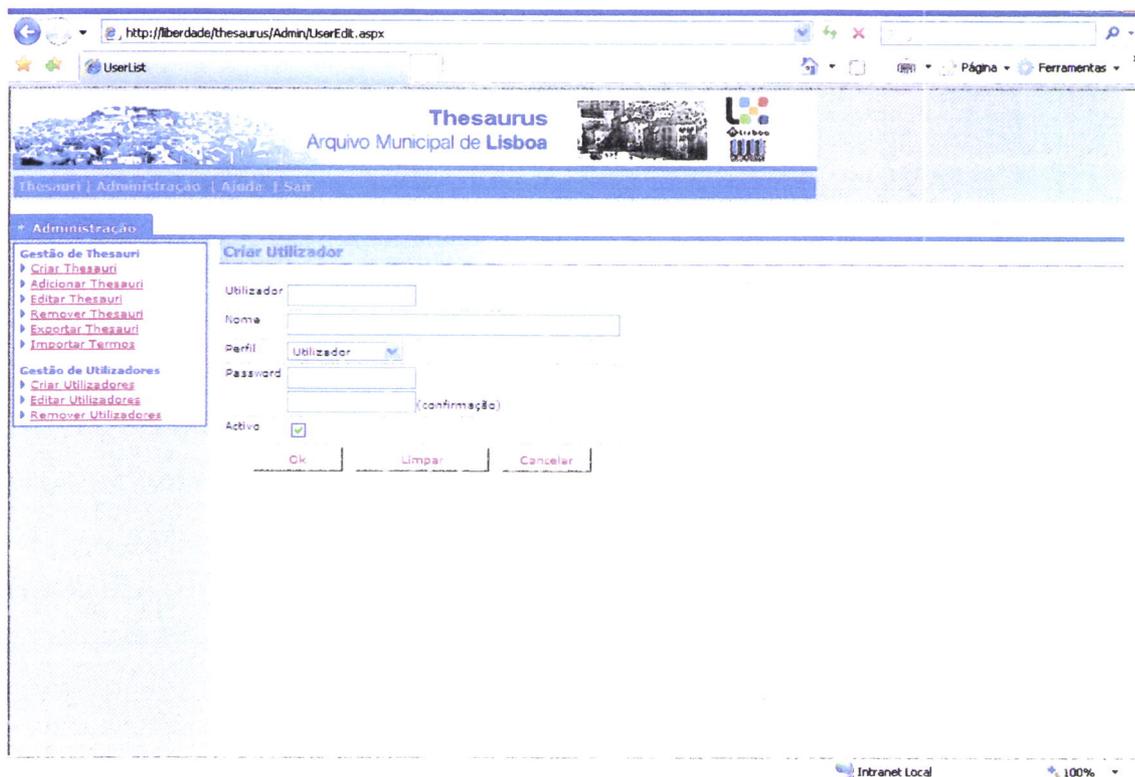
No caso de se pretender remover um tesouro, é neste menu que se selecciona o tesouro a apagar. No momento de apagar um tesouro, o módulo apresenta um pedido de confirmação, de modo a que o utilizador confirme que pretende mesmo eliminar aquele tesouro.



Para além de ser possível importar tesouros para dentro do Módulo, é possível exportar tesouros existentes no Módulo. A exportação é feita para um ficheiro de texto ou XML, que pode ser aberto e/ou guardado numa outra localização, para utilização posterior.



No menu Importar termos, é possível importar termos de um tesouro para outro, indicando os campos para onde se deseja fazer a importação. É possível seleccionar os campos a importar a partir de um conjunto de campos disponíveis.



É na componente de Administração que são criados os novos utilizadores. Na criação de um novo utilizador deverá ser indicado o seu nome, perfil (Utilizador ou Administrador), a palavra-chave, e o estado (activo ou inactivo). A informação aqui inserida reflectir-se-á na lista de utilizadores disponíveis e no acesso às funcionalidades de edição de tesausros.

The screenshot shows the 'Editar Utilizadores' (Edit Users) page in the Thesaurus system. The page title is 'Thesaurus Arquivo Municipal de Lisboa'. The main content area is titled 'Editar Utilizadores' and includes the instruction 'Seleccione o utilizador que deseja editar:'. Below this is a table with columns 'Utilizador', 'Nome', 'Perfil', and 'Activo'. The table lists various users with their respective details.

Utilizador	Nome	Perfil	Activo
atbrito	Ana Teresa Brito	Administrador	Sim
clara	Clara Anacleto	Administrador	Sim
Constança	Constança Castro	Utilizador	Sim
Elsa	Elsa Lopes	Utilizador	Sim
Fernando	Fernando Matos	Utilizador	Não
leonilde	Leonilde Viegas	Utilizador	Sim
marta	Marta Gomes	Administrador	Sim
Murdes	Maria de Lurdes Baptista	Utilizador	Sim
nmaf	Administrador	Administrador	Sim
otilia	Maria Otília Ferreira Esteves	Utilizador	Sim
Paulo P	Paulo Jorge Martins Baptista	Utilizador	Sim
pedro	Pedro Rodrigues	Utilizador	Sim
sarae	Sara Esteves	Utilizador	Sim
user	user	Utilizador	Sim

É possível editar a informação dos utilizadores já existentes, como a alteração do nome, perfil, palavra-chave e estado (utilizador activo ou inactivo).

The screenshot shows the 'Remover Utilizadores' (Remove Users) page in the Thesaurus system. The page title is 'Thesaurus Arquivo Municipal de Lisboa'. The main content area is titled 'Remover Utilizadores' and includes the instruction 'Seleccione o utilizador que deseja remover:'. Below this is a table with columns 'Utilizador', 'Nome', 'Perfil', 'Activo', and a red 'Apagar' button for each user.

Utilizador	Nome	Perfil	Activo	Apagar
atbrito	Ana Teresa Brito	Administrador	Sim	Apagar
clara	Clara Anacleto	Administrador	Sim	Apagar
Constança	Constança Castro	Utilizador	Sim	Apagar
Elsa	Elsa Lopes	Utilizador	Sim	Apagar
Fernando	Fernando Matos	Utilizador	Não	Apagar
leonilde	Leonilde Viegas	Utilizador	Sim	Apagar
marta	Marta Gomes	Administrador	Sim	Apagar
Murdes	Maria de Lurdes Baptista	Utilizador	Sim	Apagar
nmaf	Administrador	Administrador	Sim	Apagar
otilia	Maria Otília Ferreira Esteves	Utilizador	Sim	Apagar
Paulo P	Paulo Jorge Martins Baptista	Utilizador	Sim	Apagar
pedro	Pedro Rodrigues	Utilizador	Sim	Apagar
sarae	Sara Esteves	Utilizador	Sim	Apagar
user	user	Utilizador	Sim	Apagar

No menu Remover utilizadores, é possível eliminar utilizadores que deixem de utilizar o Módulo.

ANEXO 11

**ENTREVISTA
(MODELO 1)**

Esta entrevista é realizada no âmbito do Mestrado em Ciências Documentais, a apresentar na Universidade de Évora sobre Políticas de Indexação e Construção de Tesouros. O tempo de duração é de aproximadamente 30 minutos. Obrigada pela sua colaboração.

1. O Arquivo Municipal de Lisboa encontra-se actualmente a implementar a sua Política de Indexação. Antes da adopção deste tipo de Política, foram sendo criadas, nos últimos anos, listas de termos de indexação não controlados para representar os assuntos de alguns dos seus fundos documentais. Participou na sua construção/tomada de decisão que levou à sua construção? Como analisa o que foi feito até aqui?

2. Considerando as decisões tomadas até ao momento, o que mudaria?

3. Como vê a criação e utilização de uma linguagem controlada, o tesouro, para o tratamento dos assuntos? Quais as vantagens/desvantagens na adopção desta linguagem?

4. Como é o seu sistema “ideal” de indexação, isto é, o que considera mais importante ficar previsto na Política de Indexação do Arquivo Municipal de Lisboa?

5. Numa Política de Indexação devem ficar pré-estabelecidas prioridades para o tratamento da documentação. Como acha, relativamente à área que coordena, que devem ser organizadas essas prioridades?

ANEXO 12

**ENTREVISTA
(MODELO 2)
(CHEFE DE DIVISÃO DE GESTÃO DE ARQUIVOS)**

Esta entrevista é realizada no âmbito do Mestrado em Ciências Documentais, a apresentar na Universidade de Évora sobre Políticas de Indexação e Construção de Tesouros. O tempo de duração é de aproximadamente 30 minutos. Obrigada pela sua colaboração.

1. Foi responsável por promover a implementação de uma Política de Indexação no Arquivo Municipal de Lisboa. Porque surgiu a necessidade de implementar uma política com estas características?

2. Como enquadra esta Política de Indexação na estratégia de gestão do Arquivo Municipal de Lisboa?

3. Qual o impacto que esta Política de Indexação terá na qualidade do serviço prestado pelo Arquivo Municipal de Lisboa?

4. Como prevê a evolução deste projecto?

ANEXO 13

ENTREVISTA

Adelaide Brochado (coordenadora da aplicação X-Arq e do tratamento documental no Arquivo Histórico Municipal)

Esta entrevista é realizada no âmbito do Mestrado em Ciências Documentais, a apresentar na Universidade de Évora sobre Políticas de Indexação e Construção de Tesouros. O tempo de duração é de aproximadamente 30 minutos. Obrigada pela sua colaboração.

1. O Arquivo Municipal de Lisboa encontra-se actualmente a implementar a sua Política de Indexação. Antes da adopção deste tipo de Política, foram sendo criadas, nos últimos anos, listas de termos de indexação não controlados para representar os assuntos de alguns dos seus fundos documentais. Participou na sua construção/tomada de decisão que levou à sua construção? Como analisa o que foi feito até aqui?

Não participei na construção/tomada de decisão que levou à construção de listas de termos de indexação não controlados. Este processo teve lugar apenas no Arquivo Fotográfico e já decorria em 2001, altura em que entrei para o Arquivo. Mais tarde, em 2004, foi constituído um grupo de trabalho para este efeito, entenda-se, implementação de uma política de indexação. A minha participação limitou-se apenas a esclarecimento de dúvidas pontuais quanto ao tratamento documental em curso no Arquivo Histórico.

Do conhecimento que tenho, fruto do envolvimento no Projecto Integração (análise e especificação de requisitos para substituição da anterior base de dados pela aplicação X-arq), foi possível detectar que não houve qualquer tipo de rigor técnico (recursos humanos sem formação na área de Biblioteconomia). Ressaltou ainda a falta de uniformização e de entendimento nos "critérios

adoptados”. As pessoas que faziam, na altura, tratamento de fotografias assim como preenchimento do campo assunto não planearam a nível de grupo, nem trocavam qualquer tipo de impressão, o que resultou numa variedade de termos para indexação do mesmo assunto. No caso do Arquivo Fotográfico foi a regra e não a excepção.

2. Considerando as decisões tomadas até ao momento, o que mudaria?

Naquilo que me diz respeito, indexação de documentos do Arquivo Histórico, não se trata de mudança, mas sim de adopção de uma política de indexação, mediante parecer técnico das pessoas com formação especializada na área.

3. Como vê a criação e utilização de uma linguagem controlada, o tesouro, para o tratamento dos assuntos? Quais as vantagens/desvantagens na adopção desta linguagem?

A vantagem mais importante é diminuir o ruído na pesquisa, ou seja, o factor comunicabilidade é potenciado, porque a recuperação da informação se torna mais fácil e estou a pensar tanto nos recursos humanos do Arquivo, que por vezes ficam indecisos quanto ao termo/expressão correcta a utilizar numa pesquisa, como nos leitores, que por inúmeras vezes pedem apoio nesse sentido.

4. Como é o seu sistema “ideal” de indexação, isto é, o que considera mais importante ficar previsto na Política de Indexação do Arquivo Municipal de Lisboa?

Em termos práticos [o sistema “ideal” é] aquilo que já existe: um sistema integrado de gestão de documentos de arquivo com recurso a uma aplicação que acrescenta, para além das zonas normalizadas de descrição previstas na ISAD(G), uma zona de indexação. Esta deve ter campos repetíveis com ligação a um Thesaurus, que no caso do Arquivo Histórico, devem ser forçosamente

por ordem de importância de História Medieval, Moderna e Contemporânea, para além de História de Arte e Arquitectura. Quando falo numa zona de indexação, parte-se do princípio que o Sistema de informação implementado no Arquivo Municipal de Lisboa contempla um módulo de gestão de Thesaurus, com todas as funcionalidades necessárias à sua eficácia.

Quanto aquilo que ainda não existe e reporto-me apenas ao Arquivo Histórico, o sistema, não diria ideal, mas o exequível, face à nossa realidade (recursos humanos insuficientes para levar a cabo este “empreendimento”) começaria na definição de uma política de prioridades.

Que nos leva à última questão...

5. Numa Política de Indexação devem ficar pré-estabelecidas prioridades para o tratamento da documentação. Como acha, relativamente à área que coordena, que devem ser organizadas essas prioridades?

Então, o que é mais importante para indexar? E aqui, pensaria em termos práticos: o que é que já está tratado e disponível em ambiente *Web*? E ainda qual a documentação mais consultada?

Assim o enfoque seria para as Séries já validadas e dos períodos medieval e moderno.

Mas, e no caso do Histórico, convém atender a um aspecto muito importante que é o facto de se iniciar a indexação a nível de documento simples e/ou composto. A título de exemplo: a Série Consultas, decretos e avisos (reinado de D. José) reúne um conjunto documental muito diversificado em termos de temática. Sobretudo no período da recuperação urbana pós terramoto, os anos de 1756 a 1758 apresentam medidas conjunturais (Saúde Pública, Urbanismo, Criminalidade, Regulamentação comercial, Regulamentação fundiária,...). Assim, a nível de Série, a indexação deve ser feita no final, porque só desta maneira é possível responder às solicitações muito específicas de uma procura

muito especializada. Este exemplo aqui, no Histórico é de aplicação quase geral e não particular. O particular, no nosso caso, são as poucas séries, muito homogêneas, e que mesmo por esse motivo, só são tratadas a esse nível.

ANEXO 14

ENTREVISTA

**Elsa Lopes (Responsável pela indexação no Arquivo Intermédio Municipal da
Câmara Municipal de Lisboa)**

Esta entrevista é realizada no âmbito do Mestrado em Ciências Documentais, a apresentar na Universidade de Évora sobre Políticas de Indexação e Construção de Tesouros. O tempo de duração é de aproximadamente 30 minutos. Obrigada pela sua colaboração.

1. O Arquivo Municipal de Lisboa encontra-se actualmente a implementar a sua Política de Indexação. Antes da adopção deste tipo de Política, foram sendo criadas, nos últimos anos, listas de termos de indexação não controlados para representar os assuntos de alguns dos seus fundos documentais. Participou na sua construção/tomada de decisão que levou à sua construção? Como analisa o que foi feito até aqui?

No Arquivo Intermédio, e só deste poderei falar, pois só tenho conhecimento do que se passa neste, os processos que vêm dos outros serviços [os processos de obra são o único tipo de documentação actualmente alvo de tratamento no Arquivo Intermédio], são descritos no CI-Arq [aplicação informática desenvolvida para o tratamento de documentação na fase intermédia], ao nível do assunto. É explicado o conteúdo de cada processo. Esta lista foi criada no passado, não participei nessa construção nem tomada de decisão, mas sei que a necessidade da sua criação terá surgido da descrição dos processos que estão à guarda do Arquivo Municipal de Lisboa. Tem a ver com uma maneira de conseguir pesquisá-los e identificá-los na base de dados.

Terá havido alguma preocupação com a normalização?

É um bocadinho subjectivo, pode ter havido. Os termos foram criados à medida das necessidades. Não houve um controlo ao nível de princípios de indexação. Tenho a sensação de que várias pessoas devem ter criado termos até surgir a lista. Mas poderá ter havido preocupação por parte de algumas pessoas, mas os termos podem ter sido criados sem o seu autor se ter apercebido que já havia algum sinónimo. Encontrámos muitos sinónimos.

2. Considerando as decisões tomadas até ao momento, o que mudaria?

As mudanças estão já a ser efectuadas. Neste momento estamos a analisar esta listagem e já estamos a fazer uma selecção, temos muitos sinónimos, assuntos que não são pertinentes, que não representam processos, são demasiado específicos para determinados processos, quando não há necessidade de serem tão específicos, e têm de ser substituídos por termos mais gerais.

Neste momento, continuam a ser criados assuntos? Ou estão apenas a ser utilizados os que já foram criados?

Actualmente, os termos continuam a ser criados, mas muito poucos. Há um controlo em relação à criação dos assuntos. Quando alguém tem necessidade de criar um assunto para representar um processo, vai ter com o grupo que está a trabalhar nisso, e do qual eu faço parte, que é o grupo da normalização e revisão dos assuntos [para o Arquivo Intermédio]. A pessoa vem ter connosco e explica-nos: tenho este processo e não há nenhum termo que possa identificá-lo. Nós ajudamos, se a pessoa tem uma sugestão [analisamos] ou damos outra sugestão, de acordo com determinados princípios de indexação entretanto considerados.

Actualmente, qualquer utilizador do Ci-Arq pode propor um termo?

Sim, qualquer pessoa que tenha essa necessidade. Analisamos o processo, vemos se o assunto já foi criado, se não, ajudamos a criar, consoante algumas

regras. O uso do singular, o uso do substantivo, por aí fora. O utilizador do CI-Arq tem acesso a esta lista de termos para poder seleccioná-lo. Só é possível seleccionar um assunto. A base de dados não permite adicionar no campo assunto.

E isso não limita?

Limita, até certo ponto. Apesar de que, basicamente, um processo só representa um pedido, um requerimento. Não há necessidade de criar mais do que um campo de assunto porque um processo tem sempre um objectivo.

O CI-Arq tem dois campos diferentes para o assunto, o campo Assunto e o campo Tipologias Arquitectónicas. Isso não induz em erro o público, dificultando a recuperação da informação? O campo Tipologias Arquitectónicas não é uma designação habitual para um campo de assunto...

O campo tipologia está associado não ao nível do processo mas ao nível do volume de obra. É como se fosse um dossier que agrupa vários processos. A tipologia só está associada àquela obra, àquele número de polícia. Trata-se de uma hierarquia. A obra está no topo. Ao nível da obra vai migrar a tipologia arquitectónica. Depois subdivide. É como se os processos fossem filhos da obra. Ao nível do processo é que só migra o assunto.

Mas não deixa de ser um assunto...

Sim, isso também pode ser normalizado. É um assunto, mas no nome de campo está em tipologia arquitectónica. Também é um campo de indexação.

No que respeita à recuperação da informação, pode ser uma barreira, uma vez que, pesquisando por assunto, não vamos ter resultados relacionados com as tipologias. Pode ser mudado.

[Neste momento], pegámos na listagem e estamos a substituir vários assuntos sinónimos por um. Dependendo da representatividade dos processos, mais ou

menos específicos, fazemos a correcção ortográfica, e optamos pelo singular, o plural só em casos excepcionais, quando representam uma colecção de objectos, por exemplo. Já temos propostas normalizadas, mas só são propostas, já apresentámos esta listagem à coordenadora [do Arquivo Intermédio], ainda não está completa. Falta falarmos também com o Grupo de Trabalho para a construção do tesouro, e com o grupo dos Arquivos correntes porque também fizeram o levantamento das séries e também já têm listagens, e como os assuntos representam as séries, tem tudo a ver uma coisa com a outra. Assim, está-se a tentar termos todos o mesmo critério.

No entanto, nunca será possível eliminar a listagem. Porque como os processos já estão inseridos nas bases de dados, há certas coisas que podem ser corrigidas automaticamente, mas há coisas que não se pode fazer, porque há necessidade de ir ao depósito buscar a documentação e ter a certeza de que realmente aquele assunto não é este. O que se pode mudar é a partir de agora. Criar-se uma lista normalizada de descritores e fazer um documento orientador para todas as pessoas do arquivo a partir de agora terem indicações de que, para determinado tipo de processo, deve escolher-se este assunto, e terem uma lista de termos que não podem ser utilizados, do género, nunca mais usem estes. Estarem a vermelho, bloqueados. Isso é o que se pode mudar. E também actualizar.

Em relação às tipologias arquitectónicas, é muito mais simples porque já existe um tesouro de arquitectura [inserido no Projecto CLIP]. Praticamente, é pegar numa lista e pegar na outra, e deixar o que está bem e eliminar o que está mal. É mais fácil corrigir na aplicação, do que os processos, porque é ir ao LX Mapas e ver se é um palácio, se é um edifício, portanto, é mais fácil corrigi-los. A partir de agora vamos normalizar, vamos ter a certeza de como é que estamos a indexar. Saber que já não se pode usar aquelas palavras, estão lá, mas não estão correctas ao nível da gramática, etc. Fazer com que todos utilizem o mesmo tipo de linguagem.

3. *Como vê a criação e utilização de uma linguagem controlada, o tesouro, para o tratamento dos assuntos? Quais as vantagens/desvantagens na adopção desta linguagem?*

Só vejo vantagens. Penso que o melhor sistema é fazer-se um tesouro. Existir um tesouro com ligação ao campo assunto em que se possa ir lá buscar os termos, é a melhor opção. Fazia sentido, ao nível dos processos de obra, criarmos um tesouro de urbanismo. A maior parte da documentação tem a ver com o urbanismo, vem da Direcção Municipal do Urbanismo.

4. *Como é o seu sistema "ideal" de indexação, isto é, o que considera mais importante ficar previsto na Política de Indexação do Arquivo Municipal de Lisboa?*

Criar um tesouro de urbanismo.

Criar orientações para os funcionários. Formar os utilizadores [que trabalham] na base [de dados], que propõem assuntos, também seria essencial. Como há várias opções, o funcionário num dia escolhe uma coisa, noutra dia escolhe outra. É importante dar recomendações a estes utilizadores: quando a documentação tem estas características, opte por este termo.

Há a possibilidade de serem feitas validações a estes assuntos atribuídos pelos utilizadores da aplicação?

É viável termos uma lista para validar o que temos, mas acho que é impossível validarmos tudo. Podemos fazer por lotes.

Por outro lado, passar a haver um maior rigor na indexação. Os munícipes, através da Internet, vão pesquisar por assunto, e esse assunto tem que ser o mais fiel possível, para que o munícipe não seja induzido em erro.

Acabar com a expressão “assunto desconhecido”. Actualmente, também é uma preocupação. Muitos processos tratados na base de dados que ainda não foi possível indexar, foi colocado assunto desconhecido. Mas para acabar com isso, temos de ir ver o documento.

Quais os termos que habitualmente o público utiliza no momento da pesquisa?

O local. Se não for estudante nem investigador, o munícipe quer uma cópia de uma planta e vai pela morada. Ao nível da investigação, há outro tipo de interesse, e aí sim, o campo assunto é mais importante. Mas ao nível do local, ainda não foi nada feito.

O Arquivo Fotográfico também utiliza termos geográficos. Estão a trabalhar estes termos em conjunto?

Não sabemos se há semelhanças com o Fotográfico, se há diferenças, não sabemos o que se faz.

5. Numa Política de Indexação devem ficar pré-estabelecidas prioridades para o tratamento da documentação. Como acha, relativamente à área que coordena, que devem ser organizadas essas prioridades?

Em primeiro lugar, a prioridade vai para os processos de obra, uma vez que no Arquivo Intermédio não vai haver tempo nem equipas para fazer mais. É a documentação mais solicitada.

Com os meios e recursos que temos, é difícil fazermos a descrição total de todo o espólio, sobretudo ao nível dos recursos humanos. A nível tecnológico, o Arquivo está muito bem posicionado. Temos meios informáticos, temos as aplicações, o que pode faltar talvez seja mais verbas para investir na reformulação das aplicações que já existem. Acrescentar novas funcionalidades, terminar o desenvolvimento do módulo do tesouro, por exemplo.

ANEXO 15

ENTREVISTA

Isabel Corda (Coordenadora da aplicação X-Arq e do tratamento documental no Arquivo Fotográfico Municipal)

Esta entrevista é realizada no âmbito do Mestrado em Ciências Documentais, a apresentar na Universidade de Évora sobre Políticas de Indexação e Construção de Tesouros. O tempo de duração é de aproximadamente 30 minutos. Obrigada pela sua colaboração.

1. O Arquivo Municipal de Lisboa encontra-se actualmente a implementar a sua Política de Indexação. Antes da adopção deste tipo de Política, foram sendo criadas, nos últimos anos, listas de termos de indexação não controlados para representar os assuntos de alguns dos seus fundos documentais. Participou na sua construção/tomada de decisão que levou à sua construção? Como analisa o que foi feito até aqui?

Em 1992 foi criado um grupo de trabalho para fazer a construção de uma lista de termos para introduzir na base de dados que tinha sido adquirida pelo Arquivo, que era o Docbase na altura, e que serviria para a pesquisa do público.

Este grupo de trabalho, constituído inicialmente por quatro pessoas, tentou, de uma forma ainda muito simples, e pouco científica, mas tentou, controlar a construção desta lista. Sobretudo, houve sempre uma preocupação de normalização. Ainda que nenhuma das pessoas que faziam parte desse grupo de trabalho tivessem formação nesta área.

Naquela fase, 1992, houve uma cooperação entre dois serviços, o Gabinete de Estudos Oisiponenses e O Arquivo Fotográfico, uma vez que ambos estavam no mesmo edifício, no Palácio da Rosa. A Dra. Assunção Júdice, directora do

Gabinete, e muito mais avançada nesta área, já tinha construído uma lista de termos para a sua biblioteca, e foi com base nessa lista que o Arquivo começou a trabalhar. Portanto, a normalização partiu dessa base. Quando se analisava determinada fotografia, partia-se dessa lista para ver que termos deveriam ser utilizados. Quando os termos que ela achava que eram adequados à fotografia não estavam nessa lista, era criado um termo novo. Para que não houvesse repetições e não houvesse muitas diferenças, porque havia mais pessoas a criar termos, faziam-se reuniões periódicas, no sentido de normalizar esses termos novos. Este controlo passava pelo preenchimento de fichas onde eram registados os termos que iam sendo inseridos no Docbase. Existiam assim duas ferramentas: a listagem que o Gabinete de Estudos Olisiponenses tinha composto, e uma segunda ferramenta, uma linguagem nova, que partiu da primeira, criada pelo Arquivo Fotográfico, de raiz.

Houve ainda uma tentativa de construção de um tesouro ligado ao Docbase, que não passou de uma tentativa. Ainda foram criados cerca de 500 termos, mas foi uma iniciativa que não teve continuidade.

Esta metodologia de trabalho, que inicialmente começou por ser uma ferramenta muito rudimentar, manteve-se até 2003, altura em que o Arquivo substituiu o Docbase pelo X-Arq. Só depois de termos o X-Arq em pleno funcionamento, é que se começou a trabalhar no tesouro. O grupo de trabalho do tesouro foi criado em 2004.

Portanto, o panorama em 2003 era o seguinte: existiam cerca de 10000 termos, não controlados. Embora no início tivesse havido alguma preocupação com a escolha dos termos, com o tempo passaram a ser inseridos mais de forma empírica do que científica. No grupo de trabalho tinham-se decidido coisas muito básicas. Houve uma preocupação em criar termos no singular. Foram criados nomes geográficos, próprios (de pessoas, colectividades e famílias) e nomes comuns. As imagens necessitavam de todos estes assuntos na indexação. E os utilizadores da lista quase sabiam de cor o que deveriam ou não usar. Nunca houve um trabalho de fundo, nunca houve um trabalho de investigação que se socorresse de outros tesouros já existentes, para



comparação, ou como base de trabalho. Era, de facto, uma rotina diária que funcionava entre aquelas duas ou três pessoas.

Apenas duas pessoas introduziam os termos na base de dados, e pontualmente, em momentos de maior aflição, quando, por exemplo, estávamos na fase de tratamento de uma colecção sobre a qual iria ser feita uma exposição e que teríamos de colocar ao público com alguma rapidez, entrava uma ou outra pessoa nesse grupo de indexação, com revisão de quem já lá estava.

Ao longo destes aproximadamente 10, 12 anos, este trabalho foi sempre controlado e desenvolvido pelas mesmas pessoas. Podemos dizer que houve um controlo neste sentido, mas um controlo empírico.

2. Considerando as decisões tomadas até ao momento, o que mudaria?

Teria tido uma preocupação maior em conhecer tesouros utilizados por outras instituições, em aprofundar mais aquilo que ia sendo feito no dia a dia, porque durante todos estes anos, parece ter havido uma espécie de comodismo em relação a este trabalho. O resultado final até poderia ter sido outro se tivesse havido alguma cooperação entre instituições, se tivesse havido alguma formação técnica, no fundo uma vontade de fazer melhor. Mas como esta forma de trabalhar servia o público, e o feedback deste também não era negativo, quem liderou na altura este projecto nunca sentiu necessidade de ir mais além. E como essa não havia formação para mais, não houve uma ambição, mas também não houve má intenção. As coisas tal como estavam funcionavam, o público era receptivo e ficava satisfeito. O nosso feedback vem sempre do público. Ora se o público conseguia chegar às imagens da forma como elas estavam indexadas, funcionava.

E a vontade institucional? Tem peso, neste caso?

Claro, se tivesse existido por parte da instituição a mesma vontade que veio a acontecer posteriormente, este projecto de construção do tesouro, em vez de ter começado em 2004, poderia ter começado em 1995-6. Mas as condições também não estavam criadas. O trabalho que foi feito em parceria com o Gabinete de Estudos terminou quando este mudou de edifício, em 1993, e portanto houve aqui uma quebra de relacionamento, não havia uma proximidade, e se calhar isso também foi determinante, uma vez que o trabalho que se foi desenvolvendo lado a lado deixou de ser desenvolver precisamente porque cada instituição ficou em zonas geográficas diferentes, muito embora da parte do GEO sempre houve disponibilidade de responder a questões que se iam colocando pontualmente via telefone, ou mesmo directamente, mas foi uma metodologia de trabalho diferente.

3. Como vê a criação e utilização de uma linguagem controlada, o tesouro, para o tratamento dos assuntos? Quais as vantagens/desvantagens na adopção desta linguagem?

A utilização do tesouro, para mim, tem como principal vantagem podermos relacionar os termos, portanto, não só controlar a linguagem mas também relacionar os termos entre si. Para mim, até é a maior vantagem. Desvantagens, se atendermos a que é um processo complexo, poderá este ser uma desvantagem. Mas eu não vejo como uma desvantagem. Vejo mais como uma dificuldade.

Penso que o público tem também vantagens, pelo exemplo de outras instituições, porque o resultado permite-lhe, no caso do Arquivo Fotográfico, não só obter a visualização das imagens que pretende, mas ajudar no desenvolvimento da investigação.

4. *Como é o seu sistema “ideal” de indexação, isto é, o que considera mais importante ficar previsto na Política de Indexação do Arquivo Municipal de Lisboa?*

No que respeita ao Fotográfico, podemos construir um tesouro que servisse para nós e para outros arquivos similares que tratam fotografia. Não sei bem como é que isso se faz, porque na área da fotografia não existe nada feito. Como a fotografia é um campo tão específico quer ao nível da história da fotografia, quer dos equipamentos, eu não sei bem ainda como seria o sistema ideal porque não tenho nenhum suporte para me documentar, nem mesmo aquilo que conheço noutras instituições congéneres, mas internacionais, todas referem esta dificuldade na criação de um tesouro que sirva a fotografia.

5. *Numa Política de Indexação devem ficar pré-estabelecidas prioridades para o tratamento da documentação. Como acha, relativamente à área que coordena, que devem ser organizadas essas prioridades?*

Uma Política de Indexação para o Arquivo Fotográfico deve ter em consideração a diversidade e especificidade das imagens que constituem os seus fundos. Quando se trata de colecções autorais, é extremamente difícil proceder à indexação desse tipo de imagens. Há imagens, que valem pela técnica, pelo cunho do autor, e o que está representado é muito difícil de interpretar. É muito mais difícil encontrar um termo adequado.

Acha que, nestes casos, estas imagens deve ser indexadas?

Penso que neste caso, a indexação deve ser feita através de assuntos mais genéricos do que com termos específicos. Porque, e vou dar um exemplo, quando eu olho para imagens de um fotógrafo conceptualista em que vejo apenas efeitos, sei que, subjacente à imagem foram fotografadas listas telefónicas, mas a tradução dessas imagens veio a resultar num efeito, não no objecto que foi fotografado. Ao pensar em indexar estas imagens, quais são os termos que eu vou arranjar, quando apenas vejo efeitos, linhas, sombras?

A indexação deve ser feita imagem a imagem, e também colecção a colecção, e espólio a espólio?

Pode ser feita aos dois níveis. A um nível global, da mesma forma que fazemos o tratamento documental, e ao nível da imagem.

Disse inicialmente que as imagens têm sido indexadas com termos comuns, próprios e geográficos. Qual a importância da utilização de termos geográficos para o Arquivo Fotográfico?

Fundamental. As fotografias que o Arquivo possui são maioritariamente de Lisboa, ou mesmo que sejam de outras zonas do país, são sempre localizadas geograficamente, portanto para nós é fundamental identificarmos a freguesia, rua, ou localidade. O utilizador usa muito esta forma de pesquisa.

Até agora, os termos geográficos têm sido organizados por uma espécie de sub-campos: freguesia, localidade, rua, número de policia. É essencial, porque tem a ver com a especificidade dos nossos documentos. Um arquivo pertencente a uma câmara municipal tem necessidade de fazer este tipo de levantamentos, muitos deles feitos rua a rua, porta a porta. Daí que o número de policia seja importantíssimo. Neste momento, os termos fotográficos são apresentados em forma de lista, separados por cada sub-campo. A forma como os termos forem apresentados é para nós irrelevante, desde que na fase de recuperação da informação nos apareça exactamente aquilo que o leitor pretenda. Se o leitor digitar Rua das Trinas, 25, ou Avenida da Liberdade, 200-250, desde que os termos estejam normalizados e que o leitor consiga recuperar essa informação na totalidade, é indiferente a forma como os termos são apresentados. O importante é o resultado da pesquisa ser fidedigno.

Normalmente os leitores do Fotográfico pesquisam por termos geográficos. Também preferem os nomes comuns.

Ao estabelecermos prioridades na Política de Indexação, no caso do Arquivo Fotográfico, já avançámos com a validação dos nomes próprios, apenas por uma questão prática, de adaptação à indexação, e ao Módulo de Gestão de

Thesaurus, a aplicação que gere todas estas operações. Mas, atendendo à organização das colecções e também ao público, o ideal seria ter começado pelos nomes comuns, uma vez que os geográficos estão mais ou menos correctos. O que seria mais importante seria os geográficos e os comuns. Como os geográficos estão praticamente certos, o mais correcto teria sido começar pelos comuns. Quanto a prioridades em termos de colecções, não daria nenhuma prioridade, começaria por ordem alfabética dos termos, tal como foi determinado.

ANEXO 16

ENTREVISTA

Ana Teresa Brito

**Coordenadora do X-Arq e do tratamento documental no Arquivo Municipal do Arco do Cego. Elemento do Grupo de Trabalho para a Construção do Tesouro do Arquivo Municipal
Divisão de Gestão de Arquivos
Câmara Municipal de Lisboa**

Esta entrevista é realizada no âmbito do Mestrado em Ciências Documentais, a apresentar na Universidade de Évora sobre Políticas de Indexação e Construção de Tesouros. O tempo de duração é de aproximadamente 30 minutos. Obrigada pela sua colaboração.

1. O Arquivo Municipal de Lisboa encontra-se actualmente a implementar a sua Política de Indexação. Antes da adopção deste tipo de Política, foram sendo criadas, nos últimos anos, listas de termos de indexação não controlados para representar os assuntos de alguns dos seus fundos documentais. Participou na sua construção/tomada de decisão que levou à sua construção? Como analisa o que foi feito até aqui?

Não participei na sua construção nem na tomada de decisão que levou à construção dessas listagens. Eu cheguei [ao Arquivo] já numa fase posterior, em 2004, e tomei conhecimento apenas da existência dos termos do Arquivo Fotográfico. Soube que estavam a ser lançados na base de dados sem nenhuma normalização ou cuidado.

Vim a participar mais tarde, quando foi criado o grupo de trabalho [para a construção do tesouro do Arquivo Municipal de Lisboa] que começou a

preocupar-se com a questão da normalização dos termos. Nesta altura, notei que no X-Arq havia uma zona, a zona Imagem, onde se colocavam, apenas no Fotográfico, os assuntos que os técnicos que iam tratando a documentação iam criando. Só havia um campo. À semelhança do que se passa nas bibliotecas, sugeri que houvesse uma área específica de indexação, com vários campos para indexação dos nomes comuns, nomes próprios, nomes de família, etc. Notei essa falta e depois fiz a proposta para se implementar esta alteração. Esta proposta foi feita a elementos de todos os arquivos.

Mas nem todos os arquivos têm essa zona de indexação na sua folha de recolha de dados...

Não sei como é que é no caso do Intermédio. Mas os outros têm. Sei que o Intermédio tem uma folha de recolha de dados diferente dos outros arquivos. De qualquer modo, actualmente, quem utiliza esta zona de indexação no X-Arq é o Arquivo Fotográfico [para a indexação das fotografias].

2. Considerando as decisões tomadas até ao momento, o que mudaria?

Em relação àquela primeira listagem de assuntos que foi feita, no Fotográfico, poria alguém com formação específica em biblioteca, e com interesse pela área de indexação no processo, que tratasse dos termos, que ajudasse, tirasse dúvidas, que se envolvesse nesse processo de indexação, porque não houve ninguém. Havia bibliotecários no Arquivo mas não foram ouvidos para esta elaboração e atribuição dos termos. Acho que devia ter havido mais controlo, sei que no início houve uma tentativa de se fazer um controlo, devia ter continuado, devia ter havido reuniões periódicas para normalizar os termos. Sem formação específica [dos que indexavam], acho difícil criar uma linguagem. Mas a listagem poderia estar controlada.

Em relação à documentação em fase definitiva, seria importante ter havido já uma preocupação em começar a atribuir assuntos, no entanto, como não foi feito, se calhar é melhor controlar aquilo que já foi criado, os termos já criados

noutros arquivos, e quando estiverem normalizados, ou em vias de normalização, então utilizar os termos para a indexação dos arquivos definitivos, o Histórico e o Arco do Cego.

Que importância considera que a indexação pode ter para o arquivo definitivo?

Acho que a recuperação da documentação não é suficiente apenas com a pesquisa livre e através da classificação. Há Séries que estão numa determinada posição no quadro de classificação e que têm o mesmo assunto que outras Séries que estão noutro ponto do quadro de classificação. E estamos a privar os leitores, utilizadores externos ou internos, de um modo de chegar à documentação, que é o assunto, e a classificação não faz recuperação por assunto. Neste momento, só o Fotográfico devolve resultados na pesquisa por assuntos.

3. Como vê a criação e utilização de uma linguagem controlada, o tesouro, para o tratamento dos assuntos? Quais as vantagens/desvantagens na adopção desta linguagem?

Na minha opinião, é importante a criação de uma linguagem controlada para os assuntos. Vantagens: em primeiro lugar, para a pessoa que está a fazer indexação que já tem uma lista dos termos que existem e escolhe os termos. Tem a vantagem de ter registos relacionados, os específicos e os genéricos, que podemos utilizar de acordo com a especificidade que queremos dar àquela indexação. Para além dos associados e os relacionados. Há vantagem num tesouro para os leitores que fazem pesquisa, se o tesouro estiver on-line. Podem ir abrindo a árvore e pesquisando aquilo que querem. Desvantagem, só para a complexidade que implica a sua construção. Em termos de utilização, não há desvantagens.

4. *Como é o seu sistema “ideal” de indexação, isto é, o que considera mais importante ficar previsto na Política de Indexação do Arquivo Municipal de Lisboa?*

Gostava que todos os arquivos fizessem indexação a partir de um único ou de um conjunto de linguagens documentais.

Acha que é possível reunir, numa única linguagem, termos que vão ser utilizados na indexação de um documento desde a sua fase corrente até à definitiva?

Sim, apesar de existirem termos que não são utilizados nos arquivos correntes, eles podem estar no tesouro para serem utilizados no Histórico e no Arco do Cego.

A indexação das imagens do Fotográfico é a que exige um nível de especificidade maior?

Não sei. Aqui a especificidade tem a ver com a especificidade da descrição. Se descrever um documento no Arquivo do Arco do Cego, posso descrever com os pormenores todos. Mas o que interessa são os conjuntos de documentos. Não vou chegar ao pormenor de indexar cada documento. Que é o que fazem no Arquivo Fotográfico. Indexam o que descrevem.

Então a documentação em fase definitiva deve ser indexada apenas até ao nível da Série?

Deve ser feita ao nível da Série, como é feita a descrição documental, ao nível da Série. Se a descrição foi abaixo do nível da Série, então a indexação deve ir abaixo do nível da Série. No Arquivo do Arco do Cego, a descrição é feita abaixo do nível da Série sempre que a documentação assim o justifica. Fazemos uma análise prévia à documentação e vemos se descrevemos ao nível da Série ou ao nível do documento, no caso do Arco do Cego, normalmente composto, e a indexação deve acompanhar o nível da descrição.

De acordo com o conhecimento que tem da documentação à guarda do Arquivo do Arco do Cego, considera que são necessários diferentes tipos de termos de indexação, nomeadamente geográficos, comuns, etc.?

Podem existir. O Histórico vai criar outros termos que não estão criados pelo Fotográfico, e serão mais [nomes] comuns. No Arco do Cego há muita procura [por parte do utilizador] de assuntos geográficos, uma vez que tem muita documentação sobre urbanismo. A maior parte dos leitores vem à procura desta temática.

É igualmente importante ficar decidido todas as questões relacionadas com a construção de termos para que todos usem da mesma forma. Optar pelo singular, escrever termos por extenso, etc.

5. Numa Política de Indexação devem ficar pré-estabelecidas prioridades para o tratamento da documentação. Como acha, relativamente à área que coordena, que devem ser organizadas essas prioridades?

As prioridades seriam para a documentação que estivesse a ser tratada nesse momento. Tanto ao nível de Série como de documento. Vai-se descrevendo, vai sendo descrito o documento, vai sendo feita a indexação.

Para a documentação que já está tratada e não está indexada, se calhar optaria por indexar as Séries. Apenas as Séries. Depois das Séries descritas, logo se veria se é possível indexar ao nível do documento simples ou composto, mas apenas se a descrição, nessas Séries, também tivesse ido a esse nível.

Neste momento, estamos a fazer uma contabilização, de acordo com os dados do Módulo de Sala de Leitura, para saber quais as Séries mais solicitadas ao Arquivo [do Arco do Cego]. Se calhar começaria por indexar essas. As Séries que ao longo do tempo os leitores mais pesquisaram.

No entanto, considero que este trabalho de indexação no Arco do Cego só deve começar quando o tesouro estiver numa fase muito avançada da sua construção. Neste momento, as prioridades devem ir para a normalização dos termos já criados [para outra documentação, nos outros arquivos].

ANEXO 17

ENTREVISTA

Rita Gago

Elemento do Grupo de Trabalho de Arquivos Correntes.

Divisão de Gestão de Arquivos

Câmara Municipal de Lisboa

Esta entrevista é realizada no âmbito do Mestrado em Ciências Documentais, a apresentar na Universidade de Évora sobre Políticas de Indexação e Construção de Tesouros. O tempo de duração é de aproximadamente 30 minutos. Obrigada pela sua colaboração.

1. O Arquivo Municipal de Lisboa encontra-se actualmente a implementar a sua Política de Indexação. Antes da adopção deste tipo de Política, foram sendo criadas, nos últimos anos, listas de termos de indexação não controlados para representar os assuntos de alguns dos seus fundos documentais. Participou na sua construção/tomada de decisão que levou à sua construção? Como analisa o que foi feito até aqui?

A necessidade de criar termos controlados surgiu do facto de, na construção do Plano de Classificação Documental [para o projecto dos Arquivos Correntes/Gestão Integrada de Arquivos da Câmara Municipal de Lisboa], as pessoas necessitarem de pontos de acesso para a classificação. Os assuntos eram um ponto de acesso já utilizado antes da nossa chegada aos serviços.

[Quando chegámos a vários serviços] deparámo-nos com uma aplicação, anterior àquela sobre a qual nós intervimos, com listas extensíssimas de assuntos criados por cada um dos utilizadores, não havendo controlo nenhum sobre a criação dos assuntos, então a recuperação da informação quase não se fazia.

Quem é que criava os assuntos?

Os utilizadores do GESCOR, que é a aplicação de correspondência da Câmara Municipal de Lisboa, utilizada em vários serviços, embora não em todos.

Há quanto tempo utilizavam o GESCOR?

O GESCOR já foi implementado há muitos anos. Não sei ao certo em que ano mas anterior a 2004 é certamente.

Todos os utilizadores que utilizam o GESCOR introduziam assuntos?

O preenchimento do campo assunto era obrigatório, e havia uma tabela com os assuntos que já tinham sido introduzidos. Mas as pessoas, por uma questão de rapidez, ou de maneira de trabalhar, em vez de irem pesquisar e ver se aquele assunto que lhes interessava já existia, a maior parte das vezes – eu cheguei a assistir – pesquisavam e só porque o assunto era um bocadinho mais geral do que aquilo que pretendiam, ou se achavam que não estava correcto, introduziam o assunto à sua maneira. Então, para fazer a conversão da versão 2 da aplicação para a versão 3 que foi aquela em que nós intervimos, tivemos de fazer um mapeamento de muitos milhares de assuntos. Dos assuntos todos que tinham sido utilizados, tentámos contextualizá-los e perceber com que tipo de documentação é que se relacionavam. Só na Direcção Municipal da Habitação chegámos a ter seis mil e tal assuntos.

2. Considerando as decisões tomadas até ao momento, o que mudaria?

Não existia nenhum controlo normativo até à nossa intervenção. A partir daqui, passou a haver algum controlo, não com a forma de um tesouro, mas sob a forma de uma lista de assuntos controlados. Portanto, já começámos a mudar a situação, com a apresentação desta listagem de assuntos, anexa ao Plano de Classificação Documental.

Ao chegarmos aos serviços, fizemos o mapeamento de todos os assuntos [até aí utilizados] e foi a partir daí que começámos a normalizar a utilização e a criação dos assuntos. Neste momento, qualquer utilizador que precise de criar um assunto já não pode criar, entra em contacto com o grupo de trabalho de Arquivos correntes e nós analisamos a necessidade da criação do assunto e criamo-lo. Ou então, se achamos que o assunto já existe, mas com uma designação diferente, aconselhamos a pessoa a utilizar o assunto que já existe. Não existe a lógica do tesouro, que a pessoa escreve um determinado termo e diz use antes outra coisa qualquer, mas existe... somos nós o tesouro! Daí a necessidade de normalização e de eficácia na recuperação da informação.

Como é que foi feito esse controlo?

Não há assuntos repetidos. Temos todos os assuntos criados num documento, que é o Plano de Classificação Documental, e a cada nível correspondem vários assuntos. Temos os assuntos mais ou menos específicos consoante tenha sido feito já o levantamento da documentação numa determinada área funcional. No caso dos assuntos já serem muito específicos, e estarem relacionados com o levantamento da documentação, temos a necessidade de criar qualificadores, precisamente para evitar que, por exemplo, o assunto *Empreitada*, que se repete várias vezes ao longo do plano por ser utilizado por várias funções diferentes, seja associada a um qualificador diferente, ou então a um determinado ponto do Plano, ele próprio como termo. Todos os qualificadores são termos. O que pode haver é termos que não são qualificadores.

Há um controlo da ambiguidade?

Ainda é difícil.

Quais são as vossas principais preocupações?

As nossas preocupações neste momento são: não ter assuntos repetidos, evitarmos a sinonímia tentando arranjar um termo diferente porque um utilizador do GESCOR vai escolher um assunto e sabe-se à partida que quando escolhe esse assunto, o documento fica automaticamente classificado. Através da base de dados, [o assunto] vai ficar ligado à classificação. Se a pessoa escolher mal o assunto, corre o risco de deixar aquele documento mal classificado e mal indexado até ao fim do circuito. Por isso nós temos a preocupação de tornar os assuntos o mais claros possível, para que as pessoas se consigam identificar com os assuntos que utilizam. Portanto a participação dos serviços é fundamental. A nossa preocupação é acima de tudo não arranjar assuntos sinónimos nem homónimos. Mesmo com a lógica de não repetir assuntos, podem ter dois significados diferentes, mas aí nós tentamos não colocar. E tentamos periodicamente rever todo o Plano De Classificação Documental e todos os assuntos que lhe estão associados porque há momentos de arranque do GESCOR nos serviços em que somos muito solicitados e temos de criar muitos assuntos, e às vezes não conseguimos fazer o controlo de qualidade como gostaríamos. E há essa necessidade. As pessoas precisam de trabalhar e às vezes estão ao telefone à nossa espera para ver se criamos os assuntos para poderem continuar com o seu trabalho.

Houve preocupações com o uso do plural e do singular?

Sim, o assunto em princípio é sempre no singular.

Estão previstas excepções?

Há excepções quando as palavras se utilizam no plural. Por exemplo, a palavra Emolumentos. Usa-se sempre no plural. Logo, não faria sentido criar o assunto Emolumento. Mas é só nestes casos.

Agora, em relação ao que já fizemos, a única coisa que eu mudaria mas que não está ao meu alcance nem ao alcance do grupo, são os *timings*. Estamos sempre dependentes dos cronogramas do arranque do GESCOR nos serviços, e se há serviços que colaboram e nos dão toda a informação que nós precisamos para construir o Plano De Classificação Documental daquela área e introduzir lá os assuntos necessários, há serviços que não colaboram tanto e a meu ver não é correcto arrancar com a aplicação sem que esteja tudo normalizado. Ou sem que estejam os assuntos principais levantados. As pessoas só entendem a importância da normalização quando não conseguem trabalhar, quando fazem uma pesquisa e não está lá o assunto com que trabalham. Do nosso lado, temos que dar resposta e temos que criar uma série de assuntos sobre uma pressão muito grande, e muitas das vezes, princípios que achamos que são óbvios e lógicos e que utilizamos na construção dos assuntos e no Plano De Classificação Documental, são descurados, e às vezes é muito difícil voltar atrás porque as pessoas já só encontram através daquele assunto ou porque entretanto entraram mais serviços e nós não tivemos tempo para rever, e aquele assunto passou a ser usado num determinado contexto que nós nem sempre concordamos, portanto, quanto a mim, o único problema é entrarmos nos serviços sem trabalho de casa feito, não porque não tenhamos pensado mas porque as pessoas não colaboraram.

Neste momento, no GESCOR, os utilizadores da aplicação só podem atribuir um assunto a cada documento. Isso teria de mudar? Há partida, um documento pode ter um ou mais assuntos...

O que acontece actualmente, é que existe o campo de assuntos, a pessoa que pesquisa o assunto escreve uma determinada expressão, é-lhe devolvido o resultado de pesquisa, ela escolhe o assunto que considera mais adequado. Por exemplo, Aquisição de Material. Não podemos listar todo o material que a Câmara precisa. É uma lista infindável.

Então significa que não há um nível de exaustividade elevado na atribuição destes assuntos? Quem atribui estes assuntos, opta pelos mais genéricos?

A lógica é essa, para não errar. Das duas uma, ou tínhamos de ser muito exaustivos, ou então íamos deixar sempre coisas importantes de fora.

Acha que é necessário haver esse nível de exaustividade na fase corrente?

Não, porque interessa-nos dizer que, por exemplo, um processo de aquisição é guardado durante 10 anos, e deve ser de conservação. Ora, o objectivo da classificação é também este, agrupar a documentação, identificar conjuntos documentais. Para nós, se o processo de aquisição de um determinado montante for igual para canetas ou para computadores, é-nos indiferente, nós queremos é saber qual é o circuito daquela documentação e qual é o fim que se lhe vai dar. E não é por nós termos o assunto Aquisição de Canetas, que vamos ganhar alguma coisa com isso. Se calhar só vamos fazer é com que a pessoa um dia queira alguma coisa que não está lá e depois, aí sim, vai classificar mal.

Então acha que o nível de exaustividade deve ser baixo mas acha que deve ser possível atribuir mais de um assunto a cada um dos documentos?

Não se pensou nisso, uma vez que temos uma realidade um bocadinho diferente. O que nós fazemos é utilizar um campo de descrição/comentários onde, se eu quiser registar um pedido de requisição de material, o assunto até pode ser esse, e na descrição/comentários específico o âmbito. Aí já fugimos do assunto e da indexação. É escrita livre, todos escrevem o que entenderem, e todas os campos são pesquisáveis.

3. Como vê a criação e utilização de uma linguagem controlada, o tesouro, para o tratamento dos assuntos? Quais as vantagens/desvantagens na adopção desta linguagem?

Faz todo o sentido, não só ao nível do nosso grupo de trabalho, como faz muito sentido que exista um tesouro para toda a Câmara. Nem digo só para o Arquivo, porque o Arquivo trata todos os documentos que foram produzidos no âmbito das várias actividades da Câmara, e que um dia chegam ao Arquivo. A visão dos Arquivos Correntes é antecipar essa chegada, ou seja, o ideal seria que existisse um tesouro suficientemente abrangente e certamente que seriam evitados muitos problemas que neste momento nós temos.

Portanto, estamos a falar na fase dos Arquivos correntes. Então e depois, ao longo do tempo, em que o documento tem de passar da fase corrente para a definitiva, há a possibilidade de haver alterações ao nível dos assuntos?

Não, da maneira como os documentos estão classificados, à partida, aquele conjunto de documentos até pode ter uma designação diferente, ou por mudança de legislação, ou porque se entendeu assim. Mas o assunto subjacente àquele documento, seria sempre o assunto que ficaria. Podemos ter, por exemplo, uma alteração no Plano de Classificação Documental, mas o assunto subjacente à produção daquele documento à partida seria o mesmo. Um acidente de trabalho, por exemplo, é sempre um acidente de trabalho.

Mas valeria a pena rever esses assuntos na altura em que esses documentos passam para a fase definitiva?

Se esses documentos chegarem ao Arquivo, se se entender que são de conservação permanente, tal como se faz a validação de todos os documentos que entram no Arquivo, também se vai passar a fazer a validação não só do assunto mas da própria classificação. Porque, às vezes as pessoas têm a secretária cheia de papeis e têm que dar entrada dos documentos e fazem-no com alguma rapidez, portanto é natural que possam errar, portanto, por todos os motivos, e também por esse, é necessário que se faça a validação, que é fundamental.

Então, neste momento, acha que a utilização de uma linguagem é positivo para a indexação de todos os documentos que estão na fase corrente. Mas esses documentos vão passar por um processo de avaliação, em que alguns vão ser eliminados e só outros passam à fase definitiva. Não acha uma perda de tempo indexar nesta fase, toda a documentação, quando uma parte dela vai ser eliminada?

Não, porque, por uma questão de serviço, na fase activa dos documentos, eles também precisam ser recuperados. E é uma das formas de recuperação da informação, e importante, porque as pessoas tinham o hábito de criar assuntos livremente. Eu chamava esferográfica a uma coisa que a senhora que trabalhava ao meu lado chamava caneta. A senhora ia de férias, eu andava à procura de uma esferográfica e afinal também há uma caneta. É tão simples como isto. Há pessoas que perdem tempo inútil à procura de documentos quando é mais fácil se houver procedimentos normalizados, assuntos normalizados, e as pessoas têm aproveitado este trabalho para se melhorar. Quando precisam de nos responder que documentos é que produzem têm de fazer uma introspecção e, ao mesmo tempo, acabam por ter que repensar os circuitos, a linguagem que utilizam, e no início estão sempre muito reticentes, mas quando entendem as vantagens e quando entendem a aplicação e começam a trabalhar com mais rapidez, percebem que aqueles minutos que perderam no início estão a ser largamente compensados. Portanto acho que um tesouro faria toda a diferença.

Neste momento existe esta listagem, associada ao Plano de Classificação Documental. Mas acha, em jeito de resumo, que a criação e gestão de um tesouro para o Arquivo que pudesse ser afecto a toda a Câmara, seria ainda mais vantajoso do que esta listagem.

A tal senhora que substituiu a que foi de férias, escreveria esferográfica e teria imediatamente uma notinha a dizer: use caneta. As vantagens, vendo isto de uma maneira muito simplista e muito básica, acho que mesmo ao nível dos Arquivos correntes poderia ser muito vantajoso.

Pensando que os assuntos vão estar ligados a um plano de classificação, que os documentos entram na Câmara, e são imediatamente classificados, e que o ponto de acesso a essa classificação é um determinado assunto, é muito mais fácil saber que documentos vão ser eliminados, vendo qual é o assunto daqueles registos, do que a documentação chegar ao Arquivo e nesse momento irmos fazer a avaliação e a selecção. Se esta metodologia for aplicada, poupa-nos imenso trabalho, desnecessário. Se a pessoa que está a dar a entrada, além de escrever o nome da entidade, para onde remeteu aquele documento, morada e os dados habituais, clicar naquele assunto e, automaticamente, esse assunto for relacionado com o nível de classificação, se houver uma tabela de avaliação que corresponda ao Plano de Classificação Documental, essa pessoa, no momento em que atribui o assunto, já fez com que aquele documento esteja avaliado à partida. Não é preciso, no meio dos documentos que chegam ao Arquivo ao fim de algum tempo, a pessoa estar a ver o que é que vai para aqui para ser conservado, e o que vai para ali para eliminar. Assim, a documentação nem chega a entrar no Arquivo. Porque o Arquivo sabe à partida que aqueles documentos com aquele código de classificação – e de onde vem o código de classificação? Da atribuição de um assunto – não precisam de entrar no Arquivo porque são de eliminação. E podem apoiá-los na eliminação dos documentos que já não são necessários e que, por lei, podem ser destruídos. Portanto, aquele clic que a senhora fez na entrada do documento, vem poupar recursos e meios ao Arquivo.

4. Como é o seu sistema “ideal” de indexação, isto é, o que considera mais importante ficar previsto na Política de Indexação do Arquivo Municipal de Lisboa?

O sistema ideal de indexação deve ter em conta não só uma gestão integrada do Arquivo mas também uma gestão integrada enquanto sistema de informação. Não deve ser apenas [direccionada] para o Arquivo, deve abranger todas as áreas de informação da Câmara. A tendência é esta, caminha-se para o ideal , mas estando ainda muito longe: alastrar o Plano de Classificação Documental, e os assuntos que lhe estão associados, a outras aplicações de

gestão documental ou gestão de correspondência utilizadas na Câmara, sendo o objectivo normalizar, utilizar uma linguagem comum, de preferência através de um tesouro, porque o tesouro não tem só a vantagem obvia de normalização, mas tem a grande vantagem de encaminhar os utilizadores [das aplicações] e orientar a utilização dos assuntos. Muitas vezes as pessoas têm que [nos] telefonar – quando telefonam – para tirar uma dúvida em relação à aplicação de um certo assunto, outras vezes, não dão importância a isto, e associam o assunto que está mais perto, ou o primeiro da lista que a pesquisa lhes devolveu. Logo, ao escrever uma determinada expressão, se tiver a indicação que, em vez daquela expressão, pode usar outra, facilita muito o trabalho.

No sistema ideal, haverá a possibilidade de introduzir mais assuntos a cada documento?

Não sei, mas se calhar não se justificaria, nesta fase. Acho que então talvez se justificaria, no momento da validação, quando os documentos chegam ao Arquivo. Aí sim, acho que se justifica uma indexação mais completa.

Há áreas de actuação em que é muito importante que seja exaustivo. No entanto, há outras, como as Aquisições, que não necessitam de chegar a esse nível de pormenor.

Acha que é possível reunir, numa única linguagem, termos que vão ser utilizados na indexação de um documento desde a sua fase corrente até à definitiva?

Sim, mas acho que aí pode haver uma selecção, na linguagem, – não sei se é possível – daquilo que passa para os serviços, que estes possam pesquisar, mas tirando o que é acessório para eles. Por exemplo, para aquele serviço, vão estar disponíveis *n* assuntos. Porque eles trabalham sempre com os mesmos e escusam de ficar a pensar que se fizerem uma pesquisa – e estão lá mais assuntos – obviamente a pesquisa vai devolver muitos mais assuntos. Mas há casos em que nós já chegámos a um nível de exaustividade maior que, por

exemplo, o Arquivo Intermédio. O levantamento que foi feito e o tipo de uso que se dá. Eu conheço os assuntos do Intermédio e há casos em que nós temos maior especificidade.

A importância do tesouro para a documentação em fase corrente é aceite indiscutivelmente. Mas alguns pontos relacionados com a Política de Indexação ainda terão a sua fase de discussão...

Sim. Isto também não poderia arrancar sem uma fase de testes, eventualmente com um projecto piloto em que houvesse um serviço, uma unidade orgânica qualquer que podia experimentar, para não alargar a todos os que classificam, fazer uma experiência num serviço pequeno que funcione bem, mas que não seja o melhor, para estar na média. Para avaliarmos em que medida esta ferramenta, desta forma, é útil para os utilizadores, na medida em que temos de a adaptar de qualquer forma. Para ver se este projecto do tesouro consegue ser aplicado ao utilizador/funcionário sem experiência em indexação.

Há pessoas que não se preocupam nada com os assuntos. O controlo de qualidade dos termos utilizadores pelos utilizadores vai ser difícil de ser feito. Deve ser feito a montante. No entanto, teria de haver um arquivista em cada serviço para podermos conferir todos os assuntos que vão sendo atribuídos. Mas acreditamos que há sempre um processo de transição em que as pessoas desconfiam da mudança. Há todos os tipos de pessoas, com todos os tipos de vontade, e de graus de formação, etc.

O que acreditamos é que, se agora as pessoas estranham um bocadinho e não colaboram a 100%, a curto prazo vão trabalhar normalmente sem questionar estas coisas. Nós temos é que ir consultando os serviços para ver se está a correr bem, enfim, fazer um acompanhamento de perto. É o único tipo de controlo que está ao nosso alcance. É impossível vermos todos os registos e saber se estão bem indexados.

Em jeito de conclusão, o sistema ideal é um sistema em que, para já, todos cooperam da mesma forma. O tesouro deve ser utilizado por todos os serviços da Câmara, da fase corrente à definitiva.

Na série de Reclamações, por exemplo. Não podemos prever todo o tipo de reclamações que o munícipe apresenta. Não conseguimos nunca fazer esse levantamento. Então, temos o assunto Reclamação. Eu acho que isto funciona da mesma forma que os Processos de Aquisição. Mas nós tentamos sempre que o assunto seja relacionado com o âmbito da actividade daquele serviço. E não há necessidade de especificar tanto nesses casos.

No Serviço de Reclamações, basta um assunto, Reclamações? Não é repetitivo?

Num serviço destes, o mais provável é o assunto ser, de facto, reclamações. Há alguns assuntos que nos causam preocupação e que já discutimos há muito tempo, não é consensual e não chegámos a nenhuma conclusão, e que é o assunto Reclamação ou pedido de informação. A reclamação dá origem, na maior parte das vezes, a um procedimento. E devia ganhar a classificação desse procedimento. Mas nós não temos tudo levantado. Temos muito a pressão das pessoas que estão a classificar e a atribuir assuntos e temos muito a pressão para que as pessoas consigam atribuir um assunto novo naquele momento. Não vamos esperar que uma pessoa que está no atendimento, com o munícipe à frente, recebe uma reclamação. Se a pessoa não encontrar o assunto, não vai dizer, espere só um bocadinho, que eu vou ligar ali para o Arquivo, e pode ser que me consigam criar este assunto. Nós não podemos pensar nisso, temos de arranjar uma solução de recurso. Porque, ou bem que há uma reclamação tipo livro amarelo, em relação ao funcionamento.

Sistematizando tudo o que foi referido, que características deve ter o sistema ideal de indexação?

Para mim, o sistema ideal de indexação tem a ver com a utilização de uma ferramenta comum para toda a Câmara. Uma ferramenta normalizada, um tesouro, em que todas as pessoas tenham acesso aos mesmos assuntos para tratar ou designar as mesmas coisas.

Mas, actualmente, se esta ferramenta estiver associada a uma aplicação de gestão documental ou gestão de correspondência, não podemos falar ainda em uniformização. Porque, no caso do GESCOR, este não está implementado em todos os serviços. Há serviços em que nunca houve GESCOR, há serviços com a versão anterior do GESCOR, onde se pode escrever tudo o que se quer e tem muitas limitações. Depois há outras ferramentas como o GESTURB, que é utilizado pelo Urbanismo, há serviços que têm aplicações em Access para registar a correspondência. Ainda temos uma dispersão muito grande de metodologias e de aplicações. Podemos falar nisto como o ideal, mas obviamente se quisermos ligar o tesouro aos Arquivos correntes e ao momento do registo da correspondência e ao da requisição de processos, vamos ter de pensar que temos muito que trabalhar porque, para existir o GESCOR, por exemplo, a versão 3, aquele que já tem o Plano de Classificação Documental, os serviços têm que reunir um conjunto de condições. Têm que ter condições tecnológicas e um parque informático com recursos mínimos e, se quisermos arrancar em pleno com a classificação ao quarto nível, isto é, ao nível do documento e não ao nível do grande tema, vamos ter de fazer um levantamento de toda a produção documental. Atendendo aos recursos que nós temos e aos que a Câmara tem, este tem de ser visto como um projecto a muito longo prazo. E nós estamos a entrar nos serviços por Direcção Municipal. O objectivo é, num ano, fazer uma série de direcções municipais, e mesmo assim sabemos que mesmo as primeiras por onde começámos continuam a colocar dúvidas, a pedir assuntos, etc., portanto, isto nunca se esgota.

Esta mega aplicação de gestão integrada tem de incluir no futuro o Ci-Arq e o X-Arq. Ninguém sabe se vão continuar a haver estas aplicações distintas. Cada vez mais pensamos numa gestão integrada, portanto, cada vez mais pensamos onde é que estas aplicações cabem.

5. Numa Política de Indexação devem ficar pré-estabelecidas prioridades para o tratamento da documentação. Como acha, relativamente à área que coordena, que devem ser organizadas essas prioridades?

As nossas prioridades estão dependentes das solicitações feitas pelos serviços da Câmara. Sempre um serviço pede a nossa intervenção, vamos desenvolvendo o Plano de Classificação e associando os respectivos assuntos. Não conseguimos ter, para já, uma ordem pré-definida de prioridades.

ANEXO 18

ENTREVISTA

Inês Morais Viegas

Chefe da Divisão de Gestão de Arquivos

Câmara Municipal de Lisboa

Esta entrevista é realizada no âmbito do Mestrado em Ciências Documentais, a apresentar na Universidade de Évora sobre Políticas de Indexação e Construção de Tesouros. O tempo de duração é de aproximadamente 30 minutos. Obrigada pela sua colaboração.

1. Foi responsável por promover a implementação de uma Política de Indexação no Arquivo Municipal de Lisboa. Porque surgiu a necessidade de implementar uma política com estas características?

O Arquivo tem vindo a desenvolver vários projectos, e um dos projectos é exactamente a área da indexação, que abrange a implementação do tesouro. Actualmente, no Arquivo funcionam duas aplicações informáticas, uma on-line, outra mais de trabalho interno, que futuramente irão ser fundidas numa só. Achámos que era um passo muito importante para a gestão do Arquivo Municipal de Lisboa implementar esta Política de Indexação. Ou seja, independentemente do suporte - fotografias, documentos gráficos, desenhos, cartografia - é importante todos indexarmos e propormos termos da mesma maneira, para que a busca seja mais rápida, mais célere, uniforme, trazendo um benefício qualitativo muito grande ao munícipe.

2. Como enquadra esta Política de Indexação na estratégia de gestão do Arquivo Municipal de Lisboa?

Nós primamos por uma gestão integrada de arquivos. Ao longo dos anos temos vindo a evoluir, não só em termos de software, como na forma de trabalhar, através da normalização das áreas de trabalho, constituindo manuais de procedimentos para todas as áreas. Nós fazemos uma política de gestão integrada em todos os serviços, desde os Arquivos correntes até ao Arquivo definitivo.

Todas as áreas são colaterais, nomeadamente, a indexação, as autoridades, a área da digitalização e da preservação digital, que é um projecto inédito a nível nacional, a descrição documental, que utiliza a norma internacional ISAD (G), a avaliação, o restauro, a microfilmagem, o módulo de sala de leitura, etc. Seguimos variadíssimos projectos, criamos manuais para a organização dos documentos, fazemos a ponte com os outros serviços, não só criando documentos técnicos de como os serviços devem organizar, na fonte, tratar, acondicionar e descrever os documentos de forma a que eles cheguem ao Arquivo Municipal de uma forma mais célere. Vamos aos serviços desenvolver trabalho com eles, acompanhamos o trabalho que eles vão implementando nos seus locais, para que os documentos, quando chegam ao Arquivo, já venham de uma forma mais integrada. Estamos a desenvolver o Plano de Classificação Documental para a toda a Câmara Municipal, e portanto o que temos feito deste trabalho em todos os serviços tem sido muito gratificante.

Acho que faz todo o sentido ter uma política de gestão do Arquivo municipal, porque o Arquivo é uma área transversal a toda a Câmara. Desde o Presidente até à área mais ínfima que possa haver, nomeadamente até às empresas municipais.

*Faz sentido que esta política de indexação do Arquivo abranja toda a Câmara?
Ou seja, faz sentido haver um tesouro que possa ser utilizado por todos os
serviços da Câmara, desde a produção inicial do documento até à sua fase
inactiva?*

Eu acho que faz sentido essa política de indexação em toda a Câmara. Não é coisa que se faça do pé para a mão, mas já existem pequenas coisas que já se fizeram, nomeadamente o roteiro de moradas para ser implementado a toda a Câmara, e este ser utilizado da mesma forma. No LX Mapas existe alguma normalização, o Plano de Classificação Documental tem também assuntos normalizados. Já existe esta pré-política de indexação, esta preocupação com a normalização. A par e passo, nos pequenos projectos, chegaremos a um grande projecto de indexação. Cada equipa já vai fazendo isto e caminhamos até um modelo global de dados. Acho que faz sentido.

3. Qual o impacto que esta Política de Indexação terá na qualidade do serviço prestado pelo Arquivo Municipal de Lisboa?

Quando todos estivermos a utilizar da mesma forma todas estas ferramentas de trabalho, isto implica necessariamente na qualidade de serviço. Não só no *back office* como no *front office*. Portanto, é muito importante trabalharmos cada vez mais em parcerias para um fim último. Acho que faz sentido, e para a qualidade é muito importante. Já começámos com o trabalho do CAF no Arquivo, e acho que é muito importante a qualidade da informação prestada ao munícipe. Temos de ver como meta os nossos clientes, cada vez mais. Portanto, cada vez mais devemos trabalhar nessa área.

4. Como prevê a evolução deste projecto?

Inserido no grande projecto de sistema integrado de gestão de Arquivos. Nós temos muitos problemas financeiros, mas apesar disso muita coisa é feita, muitos projectos estão a ser desenvolvidos, sem termos de ter necessariamente primeiro o dinheiro. Portanto, há muita coisa que nós podemos implementar e que vamos mudando nas nossas rotinas e no nosso dia a dia, até com os serviços, que não precisamos necessariamente de dinheiro. Por exemplo, o Gabinete de Atendimento ao Múncipe ter acesso ao nosso projecto digital e dar, na hora, a impressão dos documentos que ele necessita. Sem ter de burocratizar. São coisas que podem ser implementadas sem grandes custos. Por exemplo, os serviços terem acesso, com password e login aos projectos e aos documentos que o Arquivo tem descritos. É também uma coisa que nós temos estado a desenvolver. Há inúmeras coisas que nós podemos desenvolver, e os projectos podem evoluir, desde que haja vontade. É para isso que estamos a trabalhar. Este grande sistema integrado de arquivos que estamos a desenvolver há alguns meses e onde esperamos incluir todos os projectos, inclusive o de indexação - o SIGA – neste momento ainda não necessitamos de dinheiro, mas sabemos que iremos precisar. Mas, o mais importante é que temos de ver as coisas de uma forma global.

ANEXO 19

GRELHA DE ANÁLISE 1 SÍNTESE DAS ENTREVISTAS

Questão 1			
	Aspectos positivos	Aspectos negativos/Dificuldades/Preocupações	Pontos em comum
Rita Gago Arquivos Correntes	-	-Existência de uma lista de assuntos criada pelos serviços da CML, sem nenhum controlo normativo. Recuperação da informação quase inexistente.	-Não participou na elaboração das listas iniciais de assuntos. -Participou numa segunda fase, quando surgiu a necessidade de controlar os assuntos existentes.
Elsa Lopes Arquivo Intermédio	-	-Apenas uma Série documental se encontra em tratamento, os Processos de Obra. -Criação de uma lista de assuntos sem nenhum controlo normativo.	-Não participou na elaboração das listas iniciais de assuntos. -Participou numa segunda fase, quando surgiu a necessidade de controlar os assuntos existentes.
Isabel Corda Arquivo Fotográfico	-Criação de um Grupo de Trabalho, mas que numa fase inicial se preocupou com a normalização dos assuntos que iam sendo criados. -Colaboração com outras instituições (partilha de informação sobre construção de termos) -Tentativa de construção de tesauro a partir do Docbase -Criação de termos próprios, comuns e geográficos. -Constituição de um grupo de trabalho em 2004 para implementação de uma política de indexação.	- A metodologia inicial de controlo de termos criados foi abandonada, e muitos termos foram introduzidos sem o rigor da normalização. -Não houve um trabalho de fundo. -A criação de termos estava a cargo de pessoal sem formação específica. -Pontualmente, outros recursos criavam termos sem qualquer noção de indexação.	-Não participou na elaboração das listas iniciais de assuntos. -Referência à constituição de um grupo de trabalho em 2004 para implementação de uma política de indexação
Ana Teresa Brito Arquivo Arco do Cego	-Constituição de um grupo de trabalho para implementação de uma política de indexação.	-Conhecimento da existência de uma lista de assuntos no Fotográfico que não obedecia a controlo normativo. -A aplicação para arquivo definitivo (X-Arq) não contemplava uma zona de indexação (situação resolvida numa fase posterior).	-Não participou na elaboração das listas iniciais de assuntos. -Participou numa segunda fase, quando surgiu a necessidade de controlar os assuntos existentes. Participa no Grupo de Trabalho para a construção do tesauro do Arquivo. -Referência à constituição de um grupo de trabalho para implementação de uma política de indexação.
Adelaide Brochado Arquivo Histórico	-Constituição de um grupo de trabalho em 2004 para implementação de uma política de indexação.	-Conhecimento da existência de uma lista de assuntos no Fotográfico que não obedecia a controlo normativo. -Esta lista não era feita por recursos humanos especializados. -Falta de entendimento na uniformização e nos critérios adoptados. Não houve entendimento ao nível de grupo.	-Não participou na elaboração das listas iniciais de assuntos. -Referência à constituição de um grupo de trabalho em 2004 para implementação de uma política de indexação.

Questão 2			
	Aspectos positivos	Aspectos negativos/Dificuldades/Preocupações	Pontos em comum
Rita Gago Arquivos Correntes	<ul style="list-style-type: none"> -Mudanças já iniciadas através de uma listagem de assuntos controlados anexa a PCD. -Preocupação com repetição de assuntos, uso de qualificadores, sinonímia, preferência pelo singular. -Controlo da criação de assuntos feito a partir do Grupo de Arquivos Correntes. 	<ul style="list-style-type: none"> -Preocupações com <i>timings</i>: equipa dependente do arranque do GESCOR nos outros serviços para poder intervir. -Falta de colaboração dos utilizadores das aplicações dificulta coerência na atribuição de assuntos. -Relevância para a normalização e de eficácia na recuperação da informação. -Nível de exaustividade elevado é dispensável na fase activa. 	<ul style="list-style-type: none"> -Preocupação com o controlo normativo. Revisão em curso.
Elsa Lopes Arquivo Intermédio	<ul style="list-style-type: none"> -Mudanças já iniciadas através da análise e selecção dos assuntos existentes na lista previamente criada. Preocupação com sinonímia, assuntos que não são pertinentes ou demasiado específicos (substituição destes por outros mais gerais), singular e substantivos. -A gestão dos termos é agora efectuada pela equipa responsável pela normalização. -Importância na uniformização de critérios através da comunicação com outros grupos de trabalho. -Existência de meios auxiliares para a criação de termos sobre tipologias arquitectónicas termos geográficos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Existência de outro campo de assuntos, Tipologias Arquitectónicas, que continua sem qualquer controlo normativo e não é pesquisável como assunto. -Inexistência, no modelo de folha de recolha de dados do X-Arq, de uma zona de indexação para a documentação do Arquivo Intermédio que passa para a fase inactiva. -Impossibilidade de efectuar a revisão de toda a Série de Processos de Obra devido à sua dimensão. A lista de termos previamente utilizada não poderá ser totalmente eliminada. -Necessidade de criar um documento orientador para todos os que utilizam os termos, de modo a garantir o mesmo critério. 	<ul style="list-style-type: none"> -Preocupação com o controlo normativo. Revisão em curso.
Isabel Corda Arquivo Fotográfico	<ul style="list-style-type: none"> -Embora os assuntos utilizados não tivessem obedecido a um controlo normativo, o público era receptivo. 	<ul style="list-style-type: none"> -Maior preocupação em conhecer tesouros utilizados por outras instituições. -Algum comodismo por parte dos responsáveis pela indexação. -Continuidade na parceria com outras instituições teria sido fundamental. -Formação técnica. -Vontade institucional, como veio a acontecer. 	<ul style="list-style-type: none"> -Formação
Ana Teresa Brito Arquivo Arco do Cego	-	<ul style="list-style-type: none"> -Participação de recursos humanos especializados que não intervieram na criação de assuntos. -Maior preocupação com o controlo do vocabulário. -Ter sido já iniciada a indexação da documentação na fase inactiva que, de momento, terá de aguardar, uma vez que é essencial corrigir o que está feito. -A recuperação da informação não é suficiente apenas pela classificação, uma vez que esta não recupera por assunto. 	<ul style="list-style-type: none"> -Recursos Humanos -Preocupação com o controlo normativo.
Adelaide Brochado Arquivo Histórico	-	<ul style="list-style-type: none"> -Não é uma mudança, mas uma adopção de uma política de indexação para a indexação na fase inactiva, mediante parecer técnico de recursos humanos especializados. 	<ul style="list-style-type: none"> -Recursos humanos

Questão 3			
	Aspectos positivos	Aspectos negativos/Dificuldades/Preocupações	Pontos em comum
Rita Gago Arquivos Correntes	<ul style="list-style-type: none"> -Importante para o grupo de trabalho. -O ideal será a criação de um único tesouro abrangente a toda a CML. -A importância da utilização de uma linguagem controlada na fase activa dos documentos relaciona-se com o facto de, nesta fase, eles também necessitem de ser recuperados. 	<ul style="list-style-type: none"> -Preocupação com a validação dos termos atribuídos quando a documentação passa para a fase definitiva. 	<ul style="list-style-type: none"> -Importância da criação de um tesouro. Vantagens para quem indexa e para quem pesquisa.
Elsa Lopes Arquivo Intermédio	<ul style="list-style-type: none"> -O melhor sistema é fazer-se um tesouro. -Ligação do tesouro ao campo assunto, permitindo a importação de termos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Não há desvantagens. 	<ul style="list-style-type: none"> -O tesouro como o melhor sistema. Vantagens para quem indexa
Isabel Corda Arquivo Fotográfico	<ul style="list-style-type: none"> -Relação entre os termos e controlo da linguagem como principais vantagens. -Vantagens na recuperação da informação (público). 	<ul style="list-style-type: none"> -Dificuldade na complexidade da sua construção. 	<ul style="list-style-type: none"> -Importância do tesouro. Vantagens na relação entre os termos. Vantagens para quem pesquisa.
Ana Teresa Brito Arquivo Arco do Cego	<ul style="list-style-type: none"> -Importante a criação de uma linguagem controlada. -Vantagens para quem indexa e para quem pesquisa, sobretudo se o tesouro ficar disponível on-line. Vantagem no uso de relações semânticas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Desvantagem na complexidade que implica a sua construção. 	<ul style="list-style-type: none"> -Importância das relações semânticas entre os termos. Vantagens para quem indexa e para quem pesquisa.
Adelaide Brochado Arquivo Histórico	<ul style="list-style-type: none"> -A diminuição do ruído na pesquisa é a principal vantagem. -Vantagens para quem indexa e para quem pesquisa. 		<ul style="list-style-type: none"> -Vantagem no uso do tesouro. Vantagens para quem indexa e para quem pesquisa.

Questão 4			
	Aspectos positivos	Aspectos negativos/Dificuldades/Preocupações	Pontos em comum
Rita Gago Arquivos Correntes	<ul style="list-style-type: none"> -Que contemple uma gestão integrada de Arquivo/gestão integrada enquanto sistema de informação. -Que possa abranger todas as áreas de informação da CML. -Possibilidade de alastrar o PCD e os assuntos que lhe estão associados a outras aplicações de gestão documental/de correspondência -Utilização de uma linguagem comum -O tesouro apresenta como grande vantagem encaminhar os utilizadores e orientar na utilização de assuntos (através de relações semânticas). -Indexação poderá ser mais completa na passagem para a fase inactiva, após validação. 	<ul style="list-style-type: none"> -Restrições de pesquisa no tesouro para os utilizadores. Possibilidade de pesquisar apenas termos específicos de determinado serviços, de acordo com o PCD. -Necessidade de avaliar esta ferramenta através de uma fase de testes numa unidade orgânica CML. -Dificuldade de efectuar o controlo de qualidade dos termos atribuídos pelos utilizadores das aplicações. Estes, a passar por uma fase de transição, poderão adaptar-se com o tempo a estas alterações. -O ideal, impossível de se realizar, seria colocar um técnico especializado de apoio em todas as unidades. -Ligação do tesouro a um sistema integrado de informação para a CML está longe de acontecer. Não há uniformização. 	<ul style="list-style-type: none"> -Sistema integrado de gestão de arquivo, que contemple uma linguagem documental comum.
Elsa Lopes Arquivo Intermédio	<ul style="list-style-type: none"> -Criação de um tesouro de urbanismo. - Formação para os utilizadores que atribuem termos. -Maior rigor na indexação para que o utilizador da Internet não seja induzido em erro. -Importância do local, o tipo de termo mais utilizado pelo público. 	<ul style="list-style-type: none"> -Impossibilidade de efectuar uma validação a toda a documentação. -Acabar com a expressão "assunto desconhecido". -Desconhecimento do trabalho desenvolvido nesta área pelos outros arquivos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Criação de um tesouro
Isabel Corda Arquivo Fotográfico	<ul style="list-style-type: none"> -Construção de um tesouro de fotografia. -Utilização da linguagem por instituições congéneres. 	<ul style="list-style-type: none"> -Dificuldade na criação de um tesouro de fotografia. -Preocupação com diversidade e especificidade das imagens 	<ul style="list-style-type: none"> Criação de um tesouro.
Ana Teresa Brito Arquivo Arco do Cego	<ul style="list-style-type: none"> -Indexação feita em todos os arquivos. -Uma única linguagem ou conjunto de linguagens. -A indexação deve acompanhar a descrição. Se a descrição for feita ao nível do documento, a indexação também deve ser. -Criar um tesouro de urbanismo. -Construir termos da mesma forma 		<ul style="list-style-type: none"> Criação de uma linguagem documental.
Adelaide Brochado Arquivo Histórico	<ul style="list-style-type: none"> -Sistema ideal é o que já existe: sistema integrado de gestão de documentos de arquivo com recurso a aplicação, com zonas de descrição e de indexação, que deve ter ligação a um tesouro. 	<ul style="list-style-type: none"> -Ordem de importância das temáticas: História Medieval, Moderna e Contemporânea. -Insuficiência de recursos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Sistema integrado de gestão de arquivo, que contemple uma linguagem documental comum.

Questão 5			
	Aspectos positivos	Aspectos negativos/Dificuldades/Preocupações	Pontos em comum
Rita Gago Arquivos Correntes		-Prioridades dependentes das solicitações dos serviços da CML.	
Elsa Lopes Arquivo Intermédio	-Bons meios informáticos	-Indexação da Série Processos de Obra. -Dificuldade em indexar toda a Série. -Falta de recursos humanos. -Falta de verba para investir na reformulação das aplicações já existentes.	-Documentação mais consultada.
Isabel Corda Arquivo Fotográfico	-Nomes geográficos estão mais ou menos correctos	-A indexação deve ser feita imagem a imagem e colecção a colecção ou espólio a espólio. -Relevância de geográficos e comuns. -Prioridade deveria ser dada à validação de nomes comuns -Validação por ordem alfabética	
Ana Teresa Brito Arquivo Arco do Cego		-Prioridade para indexar a documentação que esteja a ser tratada no momento. -No caso da documentação já tratada, indexar apenas as Séries. Mais tarde, se possível, indexar ao nível do documento. -Prioridade para a indexação das Séries mais consultadas. -A indexação no Arco do Cego só terá início numa fase mais avançada da construção do tesouro.	-Documentação mais consultada.
Adelaide Brochado Arquivo Histórico		-Considerar o que já está tratado e disponível on-line. Considerar a documentação mais consultada. -Prioridade para as Séries já validadas, dos períodos medieval e moderno -Determinadas Séries, devido à heterogeneidade da sua documentação, devem ser indexadas ao nível do documento simples/composto -Caso a indexação seja feita ao nível do documento, a Série só deve ser indexada no final, pois só assim é possível responder a solicitações específicas de uma procura muito especializada. -No Histórico, poucas são as Séries que só são tratadas a esse nível.	-Documentação mais consultada.

ANEXO 20

GRELHA DE ANÁLISE 2
POLÍTICA DE INDEXAÇÃO
RESUMO DAS ESPECIFICIDADES

	Anteriormente					No momento					De Futuro				
	Termos não controlados	Lista	Controlo sinonímia	Controlo ambiguidade	Singular/ Plural	Termos não controlados	Lista	Controlo sinonímia	Controlo ambiguidade	Singular/ Plural	Termos não controlados	Lista	Controlo sinonímia	Controlo ambiguidade	Singular/Plural
Arquivos Correntes	Sim	Não	Não	Não	Não	Algum controlo	Sim	Sim	Sim	Singular	Não	Tesouro	Sim	Sim	Singular*
Arquivo Intermédio	Sim	Sim	Não	Não	Não	Algum controlo	Sim	Sim	Sim	Singular	Não	Tesouro	Sim	Sim	Singular*
Arquivo Fotográfico	Sim	Sim	Insuficiente	Insuficiente	Singular	Algum controlo	Sim	Insuficiente	Insuficiente	Singular	Não	Tesouro	Sim	Sim	Singular*
Arquivo Histórico/ Arco do Cego	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Tesouro	Sim	Sim	Singular*

* Utiliza-se o plural sempre que os assuntos não possam ser representados no singular

ANEXO 21

GRELHA DE ANÁLISE 3
ANÁLISE POR CAMPOS LEXICAIS
PALAVRAS /EXPRESSÕES UTILIZADAS

	Palavras/expressões mais utilizadas	Número de ocorrências	Análise dos resultados
<p>Inês Viegas Chefe da Divisão de Gestão de Arquivos</p>	<p>Projectos Normalização Digitalização/Documentos electrónicos Gestão integrada/Sistema integrado de gestão Munícipe/Cliente Manuais de procedimentos/Documentos técnicos</p>	<p>9 6 6 5 4 2</p>	<p>É atribuída primordial importância aos projectos do Arquivo, direccionados para todas as áreas e que privilegiam a normalização. O número de vezes em que é referido o projecto da digitalização da documentação, revela a visibilidade que tem para a instituição, embora não esteja directamente relacionado com o âmbito da entrevista. A dupla referência aos manuais de procedimentos revela, uma vez mais, a preocupação com a normalização e a uniformização de critérios. Quanto ao público, embora visto já como o fim último de todo o processo, não há muitas referências acerca dele.</p>
<p>Rita Gago Arquivos Correntes</p>	<p>Utilizadores do software/Funcionários dos serviços Plano de Classificação Documental Pesquisa/Recuperação da informação Normalização</p>	<p>56 15 11 10</p>	<p>Os funcionários da Câmara Municipal de Lisboa, utilizadores do software – responsáveis pela atribuição dos assuntos aos documentos – constituem a principal preocupação dos Arquivos Correntes. É compreensível, uma vez que este projecto é direccionado exclusivamente para o circuito interno da Câmara. Existe uma grande concentração no Plano de Classificação Documental, uma vez que se trata da ferramenta de trabalho deste Grupo. A forma como os utilizadores das aplicações recuperam os assuntos é outra das preocupações. Não existe público externo. A entrevista foi totalmente centrada no trabalho interno e nas dificuldades que dele advêm.</p>
<p>Elsa Lopes Arquivo Intermediário</p>	<p>Processos de obra Lista de termos Normalização/Princípios/Regras Utilizadores do software Público/Utilizadores Pesquisa/Recuperação da informação</p>	<p>23 11 7 5 3 2</p>	<p>O tratamento documental efectuado actualmente é totalmente centrado na Série Processos de Obra. Este facto influenciou a entrevista, totalmente centrada nesta tipologia documental. A própria noção de Política de Indexação está exclusivamente direccionada para esta documentação. A lista de termos é mencionada vezes suficientes para nos apercebermos de que se trata de um objectivo bem presente. Quanto ao público, a preocupação centra-se sobretudo nos utilizadores do software, logo, nos que atribuem os assuntos. A preocupação com o público externo é menor.</p>

	Palavras/expressões mais utilizadas	Número de ocorrências	Análise dos resultados
Isabel Corda Arquivo Fotográfico	Leitores/Público/Utilizadores Pesquisa/Recuperação da informação Normalização	14 8 8	Fazendo parte de um Arquivo muito direccionado para o público externo, que promove sistematicamente formas de divulgação do seu espólio, o ponto alto desta entrevista só poderia ser a preocupação com os utilizadores, ao contrário de outros serviços de Arquivo, como o Intermédio, que tem um maior número de utilizadores, mas ainda se concentra muito no tratamento documental. A recuperação da informação é vista como um aspecto directamente relacionado com a política de indexação, e a normalização salientada vezes suficientes para ser analisada como uma preocupação, e um objectivo a alcançar.
Adelaide Brochado Arquivo Histórico	Pesquisa/Recuperação da informação Recursos humanos especializados Público/Utilizadores	3 3 1	É reconhecida a recuperação da informação como um mais valia numa Política de Indexação. A escassez de recursos humanos sem formação na área da biblioteconomia /indexação é salientada vezes suficientes para ser entendida como uma preocupação.
Ana Teresa Brito Arquivo Arco do Cego	Pesquisa/Recuperação da informação Controlo/Normalização Público/Utilizadores/Leitores Formação específica em Biblioteconomia/Indexação	7 6 5 3	É reconhecida a recuperação da informação como uma mais valia numa Política de Indexação. A normalização é salientada diversas vezes. O nível de satisfação do público, externo e interno, é visto claramente como o objectivo a alcançar. Os recursos humanos são salientados, não do ponto de vista da escassez, mas relativamente à importância da sua área de formação em todo este processo. Sem pessoal especializado não é possível haver normalização.