

Tesouro do CDI-SEBRAE/ES

LUCIA HELENA MIRANDA CORRÊA | JANETE LIMA THOMES

RESUMO O artigo visa mostrar as questões que envolveram a construção do Tesouro do CDI-SEBRAE/ES, bem como pincelar os procedimentos que vêm sendo adotados para transformar o Tesouro do CDI-SEBRAE/ES no TSS. A primeira parte do artigo discorre sobre a história do Sistema SEBRAE e dá maior atenção à história do SEBRAE/ES e de seu CDI. A segunda parte fala a respeito de considerações teóricas sobre tesouros. À terceira parte coube enfocar a construção do Tesouro vista sob o prisma da Semiótica. Já a quarta parte explora a metodologia utilizada para a elaboração do Tesouro do CDI-SEBRAE/ES e sua evolução para assumir a função de Tesouro do Sistema SEBRAE-TSS. Finalmente, a última parte é destinada a informar ao leitor as instruções de uso do Tesouro do CDI-SEBRAE/ES e vem acompanhada do fragmento de um campo semântico do Tesouro.

ABSTRACT The current article attempts to explain the issues involved in the creation of the CDI-SEBRAE/ES Thesaurus as well as to describe the procedures being adopted to change the CDI-SEBRAE/ES thesaurus into TSS (SEBRAE System Thesaurus). The first part tell us about the development of the SEBRAE System, SEBRAE itself and its documentation and information center. The second part deals with theory about thesauri. The third part is about the construction of the thesaurus itself according to a semiotics approach. The fourth part goes into detail about the methodology applied to build up the CDI-SEBRAE/ES thesaurus and its evolution into TSS. At last, the final part gives the reader instructions about how to use the thesaurus and comes together with a piece of the thesaurus semantic field.

1 Introdução

Desde os primórdios da civilização o homem tem se preocupado em registrar nos mais variados suportes documentais sua evolução social, política, religiosa e econômica.

Os povos da vastíssima região da Mesopotâmia já apresentavam uma forma de tratamento documentário bastante evoluída para a

época. Suas obras cunhadas em tábuas de argila eram protegidas por uma espécie de envelope, sobre o qual se escreviam informações que atuavam como pontos de acesso para a recuperação do documento desejado pelo usuário.

Também as informações contidas nos rolos de papiro armazenados na Biblioteca de Alexandria eram logicamente dispostas em estantes (*bibliothékai*) de modo a facilitar sua localização pelos estudiosos da época (CANFORA 1989).

As bibliotecas da Idade Antiga eram divididas por armários que, por sua vez, recebiam um número que os individualizava. Tais armários, que eram fechados por vidros, tinham a função de armazenar os rolos de forma que ocupassem o menor espaço possível. Os rolos possuíam etiquetas que funcionavam como endereço físico dos documentos dentro dos armários (MARTINS 1996).

Ao longo do tempo, as técnicas de organização e de representação temática e física da informação produzida pelo homem foram se modernizando até atingirem a sofisticação e a eficácia das atuais formas de recuperação dos documentos armazenados nos mais variados tipos de Sistemas de Informação.

Não obstante a longa história que, no decorrer dos anos, vem acompanhando a evolução da representação da informação contida nos mais variados suportes documentais, as preocupações teóricas da Documentação se manifestam de modo sistemático apenas a partir da década de 50, estimuladas que foram pelos experimentos automáticos de indexação, elaboração de resumos e de instrumentos de indexação (KOBASHI 1996).

A conjuntura socioeconômica do Brasil impõe transformações substanciais nas organizações públicas e privadas e exige delas uma postura mais convincente no que concerne ao atendimento das necessidades informacionais de seus clientes.

A informação, segundo várias análises na área de biblioteconomia, se tornou o principal elemento de produção, modificando o comportamento de populações economicamente ativas e os fluxos de investimento nos países desenvolvidos. Todavia, a forma como o processo de informação vem atualmente acontecendo pode causar problemas de acesso e uso de informações, especialmente para os países emergentes. É dentro desse cenário que a Sociedade de Informação vem se configurando de maneira forte e decisiva na eficiência de transmissão de dados do conhecimento registrado.

Entende-se por Sociedade de Informação a etapa do desenvolvimento da sociedade que se caracteriza pela abundância de informação sistematicamente organizada. Assim, verifica-se uma amplia-

ção do espaço dessa sociedade, antes somente restrita às fábricas e aos escritórios.

A Sociedade da Informação engloba, portanto, informações científicas, tecnológicas, comerciais, financeiras e culturais difundidas de forma rápida, eficiente e interativa em qualquer suporte físico. Um dos meios para viabilizar a difusão dessas informações é, sem dúvida, o tesauro, se entendido como instrumento de indexação cuja responsabilidade principal é aquela de garantir a qualidade da indexação/recuperação do conteúdo temático existente nos documentos de qualquer Sistema de Informação.

O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo – SEBRAE/ES, numa atitude de proatividade, contratou uma consultoria para elaborar um instrumento de indexação que, reunindo física e logicamente a informação técnico-científica produzida pela empresa, pudesse atuar efetivamente como elo entre a necessidade informacional do seu cliente interno e externo e o conteúdo dos documentos armazenados pelos setores integrantes de sua estrutura orgânica. Assim, surgiu o Tesauro do Centro de Informação e Documentação do SEBRAE/ES, a partir de agora denominado de Tesauro do CDI-SEBRAE/ES.

O instrumento de indexação, fruto de uma consultoria que vem sendo realizada, acompanhada de intervalos sistemáticos, junto ao CDI-SEBRAE/ES desde 1997, foi estruturado dentro de um princípio pós-coordenado, com termos escritos na forma direta, e está dividido em campos semânticos sob os quais são agrupados vertical e horizontalmente os termos de indexação a eles pertinentes.

Durante os quatro primeiros contratos de consultoria o Projeto Tesauro do CDI-SEBRAE/ES possuía duas consultoras. Uma delas era Maria Luiza Loures Rocha Perota, professora aposentada do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Espírito Santo, a quem coube desenvolver a classificação adaptada para a recuperação física do acervo do CDI-SEBRAE/ES, tendo como base a lógica da CDU, trabalho que merece destaque e um artigo à parte dadas as características próprias que o envolveram. As políticas de Desenvolvimento de Coleção e de Indexação, cujos resultados foram utilizados para a construção do Tesauro e para a elaboração da Classificação Adaptada, foram implementadas junto com essa consultora. No último contrato, que durou quatro meses, a consultora Maria Luiza atuou também na construção do Tesauro do CDI-SEBRAE/ES. É incontestável a valiosa colaboração que o projeto Tesauro recebeu dessa consultora em função de sua qualidade profissional, visão colateral do mundo, perspicácia e dedicação. Possivelmente, sem

sua presença profissional e amiga, mesmo que no início não tenha atuado diretamente na construção do Tesouro, o CDI-SEBRAE/ES não teria conseguido gerar um produto que hoje é reconhecido como sendo o indicado para normalizar a indexação dos CDI's do Sistema SEBRAE.

O Tesouro do CDI-SEBRAE/ES, ao longo de sua construção, foi intensamente divulgado junto ao Setor de Informação do SEBRAE/Nacional – SEBRAE/NA, na intenção de convencer o seu Coordenador a adotá-lo como espinha dorsal para todos os CDI's integrantes do Sistema SEBRAE. No ano de 2001 a bibliotecária do CDI-SEBRAE/NA, que já conhecia o Tesouro do CDI-SEBRAE/ES, decidiu propor sua adoção pelo Sistema SEBRAE e, assim, constituiu um grupo composto por bibliotecárias do SEBRAE/Rio Grande do Sul, SEBRAE/Mato Grosso do Sul, SEBRAE/Nacional, SEBRAE/Espírito Santo e por uma consultora. A missão do grupo, designado Grupo do Tesouro do Sistema SEBRAE – Grupo TSS, é a de adequar o Tesouro do CDI-SEBRAE/ES para assumir a função do Tesouro do Sistema SEBRAE e, dessa forma, padronizar os pontos de acesso utilizados pelos CDI's do Sistema para representar tematicamente o conteúdo dos documentos indexados.

O artigo visa, portanto, mostrar as questões que envolveram a construção do Tesouro do CDI-SEBRAE/ES, bem como pincelar os procedimentos que vêm sendo adotados para transformar o Tesouro do CDI-SEBRAE/ES no TSS.

A primeira parte do artigo discorre sobre a história do Sistema SEBRAE e dá maior atenção à história do SEBRAE/ES e de seu CDI, local de onde partem todas as decisões a respeito da construção do Tesouro. A segunda parte fala a respeito de considerações teóricas sobre tesouros. A terceira parte coube enfocar a construção do Tesouro vista sob o prisma da Semiótica. Já a quarta parte explora a metodologia utilizada para a elaboração do Tesouro do CDI-SEBRAE/ES e sua evolução para assumir a função de Tesouro do Sistema SEBRAE-TSS. Finalmente, a última parte é destinada a informar ao leitor as instruções de uso do Tesouro do CDI-SEBRAE/ES e vem acompanhada do fragmento de um campo semântico do Tesouro.

2 O Sistema SEBRAE

O ponto de partida para a criação do SEBRAE foi iniciado há 29 anos, com a transformação do Núcleo de Assistência Industrial (NAI) em Centro Brasileiro de Apoio à Pequena e Média Empresa (CEBRAE), em 1972. A instituição foi vinculada ao governo federal, mais preci-

samente ao Ministério do Planejamento, o que lhe proporcionou maior suporte operacional e estrutural. Mas as transformações continuaram e também foram criadas as unidades estaduais, com o nome de Centro de Apoio à Pequena e Média Empresa (CEAG), que se constituem na base das atuais Unidades do SEBRAE nos Estados.

A implementação do SEBRAE – Sistema Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas foi realizada por meio do Decreto 99.570 de 9 de outubro de 1990, e com isso o antigo CEBRAE com ligação ao Ministério do Planejamento foi desvinculado da administração pública federal e passou a ser SEBRAE. Dentro de sua atual concepção, o SEBRAE é uma instituição voltada para o conhecimento e desenvolvimento de programas e projetos orientados para o segmento das micro e pequenas empresas.

Em 1999, o SEBRAE passou por mudanças significativas, com a adoção de um novo direcionamento estratégico, passando do atendimento dos milhares de empreendedores para os milhões. A partir daí, a ação da Instituição fundamenta-se, segundo documento do SEBRAE (2000: 11) no

[...] propósito de [...] trabalhar de forma estratégica, inovadora e pragmática para fazer com que o universo das micro e pequenas empresas no Brasil tenha as melhores condições possíveis para uma evolução sustentável, contribuindo para o desenvolvimento do país como um todo.

O objetivo (SEBRAE 2000: 11) principal da Instituição é promover o nascimento, o crescimento e a sustentabilidade das micro e pequenas empresas, gerando ocupação, emprego, renda e inclusão social, por meio do estímulo à cultura empreendedora e ao exercício da cidadania, contribuindo para o desenvolvimento do Brasil.

A Instituição tem como linha de frente programas e projetos que visam não apenas o crescimento empresarial, mas também o desenvolvimento da sociedade brasileira.

Para chegar a essa população empreendedora, o SEBRAE investe em áreas como a educação empreendedora, o desenvolvimento sustentável nos municípios, a tecnologia, a promoção de setores como turismo, artesanato, agronegócios e a parceria com instituições internacionais. A prioridade é atingir o capital social.

Na área de educação, a estratégia é implantar a continuidade das ofertas de cursos já estabelecidos. A idéia da sequência na aprendizagem é aprofundar o conhecimento sobre empreendedorismo e universalizar a atuação do micro e do pequeno empresário brasileiro não apenas no âmbito nacional, mas também internacional.

Para disseminar essa cultura empreendedora, o SEBRAE tem apostado na educação à distância como forma de atingir mais clientes, sempre focando na qualidade dos serviços oferecidos. Outro enfoque do SEBRAE na área educacional é o trabalho que está sendo realizado de apoio e fortalecimento da atuação coletiva, com o associativismo e o cooperativismo, dos pequenos empresários.

Também como forma de atingir a população empreendedora, o SEBRAE atua implantando nos municípios a idéia de desenvolvimento local, integrado e sustentável. Durante esse processo, há uma intensa participação da comunidade quando, na oportunidade, são construídas as agendas de prioridades para cada município.

2.1 O SEBRAE/ES

O SEBRAE/ES faz parte de um sistema e está sujeito à supervisão e coordenação do SEBRAE Nacional. A aplicação dos recursos financeiros destinados a este Sistema é fiscalizada pelo Poder Público através dos órgãos competentes.

O SEBRAE/ES se relaciona com o seu meio em função da missão que procura realizar, cuja filosofia é, segundo o Plano Diretor do SEBRAE/ES, de 1991 (*apud* ALBUQUERQUE 1997: 21):

Fomentar o desenvolvimento das micro e pequenas empresas industriais, comerciais, agrícolas e de serviços, nos seus aspectos tecnológicos, gerenciais e de recursos humanos, em consonância com as políticas estadual, regional e nacional de desenvolvimento.

Ainda de acordo com o Plano Diretor do SEBRAE de 1991 (*apud* ALBUQUERQUE 1997: 21) no âmbito estadual, o SEBRAE/ES

[...] é uma sociedade civil, sem fins lucrativos, gerida com predominância de representações de entidades privadas, para o exercício de um papel de apoio ao poder público na consecução das suas políticas de desenvolvimento econômico e social.

No documento «Diagnóstico e Proposta de Reestruturação do SEBRAE/ES», Albuquerque (1997) destaca que os princípios básicos do SEBRAE/ES apontados pelo Plano Diretor, datado de 1991, se resumem em 11 itens, assim discriminados:

- Auto-sustentação
- Aumento da qualidade e da produtividade

- Universalização do atendimento
- Visão de educação
- Geração de novos conhecimentos
- Foco no cliente
- Relação custo/benefício
- Geração/manutenção no emprego
- Respeito às desigualdades regionais
- Criação de empreendedores
- Geração e incremento de negócios.

Dentre as Unidades de Negócios que integram a estrutura organizacional do SEBRAE/ES destacam-se as seguintes (SEBRAE 2000: 2-16):

- Unidade de Desenvolvimento Setorial: que tem como objetivo a promoção da organização, do desenvolvimento e da modernização de cadeias produtivas, contemplando os setores agropecuário, industrial, comercial e de serviços.
- Unidade de Apoio ao Financiamento e Brasil Empreendedor: tem como objetivo ampliar o acesso das micro e pequenas empresas formais e informais às diferentes modalidades de apoio financeiro via crédito, microcrédito e capitalização.
- Unidade de Educação e de Desenvolvimento de Cultura Empreendedora: tem como objetivo capacitar o empreendedor, com o foco no desenvolvimento das competências necessárias para abrir e gerir com sucesso um empreendimento e disseminar a cultura empreendedora.
- Unidade de Inovação e Acesso à Tecnologia: tem como objetivo a promoção de inovação e de facilidades para acesso à tecnologia, bem como a difusão de informações tecnológicas para as micro e pequenas empresas. Visa também apoiar as micro e pequenas empresas (MPE's) que operam com tecnologia de ponta e apoio às MPE's com vistas à modernização contínua de seus processos operacionais.
- Unidade de Orientação Empresarial: tem como objetivo prestar orientação a candidatos e empresários de empresas de pequeno porte, de modo a que estas tenham as melhores condições possíveis para nascer bem, viabilizar-se e sustentar-se no mercado. Nesta Unidade destacam-se alguns projetos (SEBRAE 2000: 11):
 - Orientação coletiva – orientação empresarial intensiva e proativa, com palestras metodologicamente elaboradas e apresen-

tadas, sobre temas que não dependam de uma relação de diagnose e adequação empresa-cliente.

- Atividades empresariais – geração de conhecimento sobre os pequenos negócios, com visão estratégica e operacional, abrangendo: lógica do negócio; competência e valores; estruturação; produtividade; competitividade; controles operacionais e domínio do negócio.
- Atendimento ao cliente – atendimento centrado no diagnóstico e recomendação de solução com suporte de sistemas informatizados, integrando canais de acesso e disseminação: auto-atendimento, atendimento remoto e tele-atendimento.

2.1.1 *Centro de Documentação e Informação do SEBRAE/ES*

O CDI-SEBRAE/ES – Centro de Documentação e Informação foi criado em 1976, quando da fundação do CEAG (atual SEBRAE), com o objetivo de dar suporte a todas as Unidades de Negócios da empresa, principalmente à Unidade de Negócios, da qual faz parte.

Na época, começou sua coleção com aproximadamente 200 títulos de livros e 5 títulos de periódicos.

Hoje tem um acervo de, aproximadamente, 6800 títulos de livros, apostilas e manuais, 380 fitas de vídeos, 40 títulos de periódicos e 10 CD-ROM.

O acervo do CDI-SEBRAE/ES pode ser pesquisado no *site* da instituição sob o seguinte endereço: <http://www.sebraees.com.br> no link **Biblioteca**.

Durante o Encontro de Bibliotecários dos CDIs do Sistema SEBRAE, acontecido no Rio Grande do Sul em 2000, ficou definido que a missão de cada CDI's seria a de:

Ser o banco do conhecimento por meio de identificação, busca, geração, organização, disseminação de informação e serviços com valor agregado, tornando-se um provedor de respostas e soluções, auxiliando o processo decisório para o sistema SEBRAE, empresários e empreendedores e atuando como uma rede integrada do conhecimento.

As atividades do CDI-SEBRAE/ES consistem basicamente em selecionar, catalogar, divulgar e manter material informativo e educacional de interesse do micro e pequeno empresário, bem como empreendedores potenciais, além de realizar pesquisas bibliográficas por solicitação de usuários internos e externos, no sistema SEBRAE e em outras entidades de ensino e institutos de pesquisa.

Os principais objetivos do CDI-SEBRAE/ES resumem-se em (ALBUQUERQUE 1997: 90):

- gerar e tornar disponíveis informações de interesse dos clientes internos e externos;
- prestar assessoria na busca de informações não disponíveis nas estruturas informacionais do SEBRAE/ES, Sistema SEBRAE e de parceiros para clientes internos e externos;
- selecionar, processar e difundir as informações de suporte aos estudos, pesquisas e outros trabalhos desenvolvidos pelo Sistema SEBRAE, bem como proceder ao atendimento de usuários;
- realizar seleção e aquisição de base bibliográfica do SEBRAE/ES e a manutenção do equilíbrio das coleções;
- orientar e coordenar a elaboração de matérias técnicas em nível documental;
- promover intercâmbio de informações e documentação com instituições congêneres, organismos públicos e privados e outros órgãos afins;
- promover, executar e disseminar informações de forma individualizada e massificada aos clientes, colocando-os em contato com a informação que lhes é de interesse.

Além dos objetivos citados, o CDI-SEBRAE/ES busca, ainda, facilitar o contato dos empresários e empreendedores a todos os tipos de conhecimento indispensáveis ao seu crescimento, desde o processo de implantação de sua empresa até à sua consolidação.

2.1.1.1 O Processo de Informatização do CDI-SEBRAE/ES

Em 1992 o acervo do CDI foi automatizado. O *software* adquirido permitia a inserção do acervo, base bibliográfica, com módulos de pesquisa por título, autor e assunto. Para a ocasião, o *software* atendia as necessidades e possibilitava formar uma rede ligada aos CDI's de todos os SEBRAE's em uma época que não se ouvia falar em Internet. As maiores limitações do *software* eram em relação aos relatórios que não permitiam controlar os descritores utilizados para representar o conteúdo temático dos documentos.

A partir de 1997, com o advento da Internet, o sistema não permitia levar as informações para a rede mundial e se fez necessário usar outro sistema que pudesse colocar o acervo disponível para que o empresário, o empreendedor e a comunidade em geral aces-

sasse a informação desejada não importando que estivesse em sua residência ou escritório.

Teve início, então, o desenvolvimento do Sistema de Biblioteca de forma que as necessidades específicas do SEBRAE/ES pudessem ser atendidas. A partir desse momento, começou uma forte parceria entre o CDI-SEBRAE/ES e o Setor de Informática da empresa. As discussões para a construção do Sistema de Bibliotecas do SEBRAE/ES, no início, foram acirradas. Havia problemas de compreensão do domínio de termos técnicos quer por parte do informata com relação à Biblioteconomia, quer por parte das bibliotecárias com relação à Informática. Era necessário se definir os formatos dos relatórios, as formas de pesquisa, a lógica da árvore do Tesouro e a forma como o cliente iria visualizar, na tela, as informações demandadas. Por isso, a harmonia terminológica entre os dois profissionais era imprescindível. Após diversas reuniões – durante um período de mais ou menos cinco meses –, onde informatas e bibliotecárias buscavam fazer-se entender através de artifícios lingüísticos, o Sistema de Biblioteca do SEBRAE/ES estava pronto para ser alimentado. A fase seguinte, a de testes, visava verificar a eficácia de busca oferecida pelo Sistema. Nos anexos 3 e 4 é mostrado um fragmento que objetiva dar uma idéia do processo de busca virtual realizado no *site* do SEBRAE/ES, no *link* Biblioteca.

Apesar de difícil, a parceria do CDI-SEBRAE/ES com o Setor de Informática da instituição foi realmente um sucesso, porque bibliotecárias e informatas, apesar de pertencerem a mundos conceituais diferentes, tiveram a habilidade de argumentar para ratificar sua posição ou para aceitar a do outro quando a julgavam procedente. O resultado desse diálogo foi a disponibilização para o cliente interno e externo de um sistema enxuto, ágil, flexível e com uma alimentação que permite resposta em tempo real na Intranet e na Internet.

3 Considerações teóricas sobre tesouros

As Linguagens Documentárias – LD's, nas quais estão enquadrados os tesouros, são metalinguagens que destinam-se a descrever tematicamente a informação, de modo que ela seja processada, armazenada e disseminada.

Os sistemas de informação têm à sua disposição várias classes gerais de instrumentos de indexação, cuja função precípua é a de controlar os vocabulários usados em sistemas de informação, quais sejam: tabelas de classificação, listas de cabeçalho de assunto e tesau-

ros. Devido ao fato da construção do Tesauro do CDI-SEBRAE/ES ser o objeto central do artigo, somente serão focalizadas informações pertinentes às peculiaridades inerentes a este tipo de instrumento de indexação.

Os tesauros possuem particularidades que os diferem das demais linguagens documentárias. As tabelas de classificação, apesar de apresentarem uma estrutura hierárquica, também comum aos tesauros, carecem de relações associativas, cuja prerrogativa cabe somente aos tesauros possuir. Os cabeçalhos de assunto, além de basearem-se em palavras e não em conceitos, têm uma estrutura pura e simplesmente dicionarizada, fato que dificulta a eficácia de sua atuação como elemento intermediador entre o documento e o conteúdo temático que se deseja representar e, posteriormente, recuperar.

A palavra tesauro provém do vocábulo *thesaurus* que, por sua vez, deriva do grego *thesaurós* e, durante vários séculos, foi usado com o significado de «tesouro ou armazém/repositório de palavras» (MOTTA 1986). Trazendo o significado original da palavra tesauro para o contexto do seu uso pelos Sistemas de Informação atuais verifica-se que, guardando-se as devidas proporções, o sentido de «tesouro ou armazém/repositório de palavras» aplica-se perfeitamente à função que o tesauro tem dentro desses sistemas, desde que os profissionais da informação compreendam esse instrumento de indexação como o definiu Motta (1986: 19):

[...] sistema de vocabulário baseado em conceitos, incluindo termos preferidos (descritores) e suas inter-relações, [bem como termos não-preferidos], que se aplica a um determinado ramo do conhecimento e que se destina a controlar a terminologia utilizada para a indexação/recuperação de documentos.

Dentro da definição proposta por Motta, merece destaque a expressão «sistema de vocabulário baseado em conceitos», tendo em vista permitir trazer à tona o fato de tesauros veicularem conceitos que, de acordo com Espanha (1990: 18), são um «constructo mental que representa um objeto individual material ou imaterial». A idéia de conceito está diretamente relacionada à semânticidade inerente aos descritores que compõem a estrutura de um tesauro, característica que confere ao instrumento de indexação a capacidade de subordinar tais descritores dentro de uma grande família – campos semânticos – cujo grau de parentesco (direto ou indireto) é estabelecido a partir da compreensão que se tem do significado contextual intrínseco de cada termo escolhido para o tesauro.

É importante reafirmar que, sendo o tesauro uma LD, não comporta exceções; portanto, é fundamental que os conceitos escolhidos para comporem a sua estrutura semântica possuam um único significado. O plurisignificado das palavras presentes na língua natural é evitado durante a construção do instrumento de indexação através do uso do controle do vocabulário que constitui-se num dos aspectos lingüísticos do tesauro.

A construção do tesauro envolve também o aspecto *característica*, que é o elemento de um conceito cuja função é aquela de descrever ou identificar uma determinada qualidade de um objeto individual. De acordo com Espanha (1990), as características são elementos essenciais na sistematização dos conceitos, pois são elas que permitem estabelecer as comparações entre os mesmos possibilitando, assim, a sua reunião em classes, subclasses ou, caso necessário, em conjuntos não-hierárquicos.

Categorizar conceitos significa compreender os aspectos particulares de uma área do conhecimento humano para, sobre eles, agruparem-se os termos em classes e subclasses e, assim, determinar que categorias ou facetas são responsáveis por designar os macro conjuntos contidos nas idéias ou termos. A partir da categorização dos termos é possível inferir em que nível vai acontecer o relacionamento entre os conceitos veiculados por tais termos. Apenas para exemplificar, é indicado no quadro a seguir um procedimento comumente utilizado para definir a posição do termo dentro da estrutura hierárquica de um tesauro:

COISA	PARTE	PROCESSO	PROPRIEDADE	AGENTE
Empresa industrial	Fábrica de biscoito	Fabricação de biscoito	Controle de qualidade na fabricação de biscoito	Fabricante de biscoito

Este exemplo, extraído do Tesauro do CDI-SEBRAE/ES, se estruturado segundo o princípio da árvore genealógica dos descritores, permitirá verificar que Fábrica de biscoito é um tipo de Empresa Industrial, portanto tem com este termo uma relação de gênero-espécie. Já os termos Fabricação de biscoito, Controle de qualidade na fabricação de biscoito e Fabricante de biscoito possuem uma relação semântica indireta com Fábrica de biscoito e, assim, mantêm com este termo uma relação de associação.

Os relacionamentos entre conceitos são, basicamente, de três tipos: genérico-específico, associativo e de equivalência. As relações genérico-específicas permitem, conforme constatou-se no exemplo anterior, formar as classes hierárquicas de conceitos. São mem-

bros de uma mesma classe os conceitos ou idéias que pertencem ao mesmo gênero ou família. Para identificar os conceitos de uma classe basta verificar se eles são um tipo ou uma espécie de um dado conceito:

Empresa industrial → gênero
Fábrica de biscoito → espécie

Nos tesauros estas relações são representadas pelas abreviaturas TC (Termo Genérico) e TE (Termo Específico)

Empresa industrial
TE Fábrica de biscoito

As relações associativas são identificadas a partir da relação semântica horizontal existente entre os conceitos. Estas relações, representadas nos tesauros pela abreviatura TR (Termo Relacionado), caracterizam-se por permitirem a existência de um grau de parentesco indireto entre os conceitos, fato que os insere numa mesma família semântica sem que, necessariamente, apresentem grau hierárquico entre si:

Empresa industrial
TE Fábrica de biscoito
TR Controle de qualidade na fabricação de biscoito
Fabricante de biscoito

As relações de equivalência são responsáveis pelo controle de vocabulários no que concerne à sinonímia e à quase-sinonímia das palavras da língua. Na língua natural vários termos, palavras ou expressões podem designar uma única idéia ou conceito. Porém, no tesouro, apenas uma denominação deve ser escolhida para figurar como termo candidato, enquanto que as demais serão consideradas como termos não-candidatos, cuja abreviatura UP (Usado para) tem a função de indicar ao usuário que aquele termo não se constitui num descritor usado para indexar os documentos do Sistema de Informação. O termo não-candidato é graficamente representado de forma diferente daquela utilizada para representar os termos candidatos do tesouro:

Empresa industrial
UP *Empresas industriais*

As Notas Explicativas (NE), também conhecidas pelo nome de Notas de Aplicação (NA), não podem ser utilizadas como pontos de acesso diretos para indexar os documentos do Sistema de Informação. Elas possuem a função de tão somente delimitar o uso do termo no tesauro e devem ser utilizadas quando a compreensão do termo der margem a mais de uma interpretação.

Fábrica de produto alimentício elaborado

NE Local ou estabelecimento onde se processam alimentos a partir do alimento *in natura* ou da matéria-prima alimentícia acrescida ou não de outras substâncias, utilizando técnicas de culinária, da cozinha industrial e/ou da industrialização.

4 A construção do Tesauro do CDI-SEBRAES/ES vista sob o prisma da Semiótica

A palavra representação tem diversas conotações. Para evitar os equívocos naturais em uma palavra com tantos sentidos, decidiu-se delimitar o seu conceito dentro da Semiótica e da Documentação, áreas pertinentes ao estudo ora desenvolvido.

Antes da discussão entrar no mérito das LD's, propriamente ditas, é importante trazer à tona alguns conceitos peculiares à Semiótica para, a partir daí, se ter uma melhor compreensão das semelhanças que unem os princípios dessa ciência aos princípios da Documentação.

Na Semiótica, representar é, segundo Peirce (*apud* KOBASHI 1996: 11), «[...] estar em lugar de, isto é, estar numa tal relação com um outro que, para certos propósitos, é compreendido por alguma mente como se fosse a outra coisa [...]».

Na Documentação – área na qual se enquadram as LD's – o ato de representar é um conceito pré-teórico, associado de um lado, à descrição física dos documentos e, de outro, à indexação propriamente dita, processo que se caracteriza pela transcodificação e condensação dos conteúdos temáticos constantes do texto original (KOBASHI 1996).

Lara (1993: 203) define LD's como sendo:

[...] uma espécie de código de tradução (ou melhor, de transcodificação) que tem, entre suas funções, a normalização das representações documentárias como meio de viabilizar sua comunicação [...].

Afirma ainda que a tradução dos textos escritos em língua natural e/ou especializada para uma linguagem documentária envolve, essencialmente, a questão da significação.

A partir de Lara (1993) é possível, portanto, inferir que as representações signícas resultantes das LD's estão intimamente ligadas aos estudos semióticos.

As LD's se caracterizam por serem instrumentos de indexação que têm, entre suas funções, a padronização das representações documentárias como meio de viabilizar sua comunicação.

As LD's são também chamadas de linguagens artificiais porque, além de resultarem de um processo evolutivo embasado em, pelo menos, três paradigmas fundamentais que são a linguagem de especialidade (núcleo de idéias), as classificações científicas com suas definições (terminologia de área) e a língua natural, necessitam de regras explícitas para seu uso.

As LD's são instrumentos de indexação que não viabilizam a recuperação da dinamicidade contida nos textos originais. Isto porque, elas têm como principal objetivo fornecer, através da extração de pontos de acesso considerados centrais nos documentos indexados, uma visão extremamente econômica do conteúdo temático dos mesmos. Assim, a marca da especificidade dos textos originais cede lugar a um conjunto de representações que não são intelegíveis por si próprias, uma vez que o elo entre os significantes e os significados presentes nos documentos é quebrado pela descontextualização inerente a cada descritor pré-estabelecido por linguagens documentárias, fato que provoca resultados ambíguos e, por isso mesmo, indesejáveis pela comunidade usuária.

Todavia, sabe-se que tal descontextualização acontece porque textos e linguagens documentárias são construções de natureza distinta, na medida em que os primeiros são expressão social espontânea da língua natural, rica em significações e as segundas se caracterizam pela extração do núcleo de idéias mais significativas contidas em um discurso.

No que concerne à construção das LD's propriamente ditas, tem-se que os conceitos de dada área do conhecimento formam um sistema de conceitos, o que significa dizer que os conceitos se relacionam entre si (ESPANHA 1990).

Apesar de possuírem princípio unívoco e de serem fixados semanticamente, os descritores da linguagem documentária, pelo fato de designarem classes, e não informações particulares, tendem, a exemplo das palavras da língua natural, a veicular informação com certa ambigüidade.

As LD's devem ser construídas dentro de uma visão que permita a categorização dos termos de indexação em classes e subclasses. A partir dessa categorização, é possível estruturar as LD's em campos semânticos hierarquicamente estruturados (ESPANHA 1990).

É justamente a hierarquização semântica dos termos de indexação dentro de determinados tipos de LD's que aproxima estas últimas dos estudos semióticos.

É consenso entre autores como Lara (1993), Kobashi (1996) e Cintra (1993) que as LD's não pretendem substituir a linguagem especializada, as terminologias e a língua natural em sua função de permitir a comunicação entre indivíduos do mesmo grupo social. Mas, são as LD's as mais indicadas na tarefa de representar, através da indexação, o cerne da tematicidade contido nos textos originais.

As linguagens documentárias compartilham, com as linguagens especializadas e com as terminologias, a característica de serem construídas para fins específicos, mas não apresentam a dinamicidade e a precisão oferecidas por estas últimas. Com a linguagem natural, compartilham a função de viabilizar a comunicação entre os indivíduos de um grupo social, mas, para tornar eficaz essa função, não comportam a capacidade de expressão existente na primeira (KOBASHI 1996).

5 Compreendendo a construção do Tesauro do CDI-SEBRAE/ES

É importante se ter em mente que uma LD estruturada à revelia do contexto onde os Sistemas de Informação se inserem pode colocar em jogo a significação. Desse modo, para ser eficaz, a construção de uma LD requer, inicialmente, uma visão clara dos parâmetros onde instaura-se o processo de comunicação (objetivos institucionais, tipos de usuários e de necessidades informacionais, estrutura organizacional, etc).

O contexto do processo de comunicação é, portanto, a base sobre a qual se formulam as políticas dos Sistemas de Informação que determinam e controlam o conjunto dos procedimentos a serem adotados por tais Sistemas.

Seguindo essa linha de raciocínio decidiu-se fazer um diagnóstico que pudesse compreender o contexto do SEBRAE/ES como um todo e do CDI-SEBRAE/ES, em particular para, a partir daí, adotar os procedimentos técnicos para a elaboração do tesauro condizentes com a realidade da instituição.

Durante o diagnóstico do contexto do SEBRAE/ES comprovou-se que o cenário institucional favorável à construção do tesouro era reforçado pelas seguintes características:

- Vontade política do *staff* da instituição em apoiar a construção do tesouro.
- Excelente infra-estrutura humana e de equipamento na área de Informática.
- Existência de recursos humanos com formação em Biblioteconomia.
- Existência de um CDI formalmente institucionalizado.
- Disponibilidade de recursos financeiros para subsidiar a construção do tesouro.
- Acervo bibliográfico delimitado na sua cobertura temática.
- Acesso irrestrito à Internet e à Intranet facilitando a interface com o cliente interno e externo.
- Técnicos com especializações compatíveis com a cobertura da área temática do acervo (Garantia do Usuário).
- Profissionalismo daqueles envolvidos, direta ou indiretamente, na construção do Tesouro.

Verificou-se que o acervo do CDI-SEBRAE/ES era subutilizado pelos clientes internos e externos, apesar do contexto institucional oferecer toda a infra-estrutura necessária para ações de caráter administrativo e de caráter técnico que poderiam otimizar o uso eficaz desse acervo. Durante o diagnóstico, observaram-se os seguintes problemas relativos às posturas assumidas pela antiga bibliotecária do CDI durante o tratamento técnico do acervo:

- Inexistência de uma política de desenvolvimento de coleções para o CDI-SEBRAE/ES.
- Inexistência de uma política de indexação para o CDI-SEBRAE/ES.
- Inexistência de um instrumento de indexação para a descrição temática do acervo do CDI.
- Nível de indexação não compatível com a expectativa de informação do cliente.
- Falta de controle terminológico do vocabulário utilizado para indexar os documentos, gerando recuperações de informação indevidas para o cliente.

As atitudes, então assumidas pela bibliotecária, estavam em desacordo com a teoria e a prática biblioteconômica, por isso interferi-

ram na qualidade da indexação gerando descontentamento do cliente com relação à eficácia da recuperação da informação demandada.

A indexação indevida, associada à insatisfação do cliente com a recuperação da informação solicitada, completaram o cenário institucional macro do SEBRAE/ES e, assim, foi possível optar-se pela construção do Tesouro do CDI-SEBRAE/ES com a segurança de que essa decisão teria o apoio logístico e técnico da instituição.

Além do contexto do SEBRAE/ES que corroborou para a construção de um instrumento de indexação específico para a demanda do seu cliente, ficou comprovada a inexistência de um tesouro que atendessem com a desejada qualidade as peculiaridades de um acervo que, não obstante ter sido desenvolvido para responder as demandas informacionais de cliente com necessidades específicas em mente, é diversificado na sua cobertura temática. O aparente paradoxo pode ser explicado no bojo da missão do SEBRAE/ES que, segundo seu Plano Diretor Urbano de 1991 (*apud* ALBUQUERQUE 1997: 21), é aquela de

fomentar o desenvolvimento das micro e pequenas empresas industriais, comerciais, agrícolas e de serviços, nos seus aspectos tecnológicos, gerenciais e de recursos humanos, em consonância com as políticas estadual, regional e nacional de desenvolvimento.

5.1 *Metodologia para a construção do Tesouro do CDI-SEBRAE/ES*

Sendo o tesouro uma LD que, apesar de possuir características comuns às listas de cabeçalhos de assunto e às tabelas de classificação, apresenta peculiaridades que exigem dos responsáveis pela sua construção comportamentos semelhantes aos princípios gerais para a elaboração de qualquer instrumento de indexação, além de uma preocupação em seguir as regras específicas inerentes à elaboração dessas LD's.

Assim, para a construção do Tesouro do CDI-SEBRAE/ES foram observados os parâmetros macros (comuns a qualquer LD) e micros (específicos dos tesouros):

- Controle do vocabulário a partir do uso de artifícios de precisão e da manutenção da lógica da estrutura frásica dos descritores.
- Restrição de número de descritores utilizados pelo Sistema, evitando a sobrecarga do tesouro com termos não pertinentes à demanda informacional do usuário.
- Maior consistência da indexação, quando realizada por diferentes indexadores.

- Hierarquização semântica dos descritores.
- Observação da lógica utilizada para hierarquizar (estruturação semântica-física) os termos candidatos e não-candidatos.
- Reuniões com especialistas da área coberta pelo acervo bibliográfico.
- Definição dos termos candidatos e dos termos não-candidatos, com base na Garantia Literária e na Garantia do Usuário.
- Definição da grafia a ser utilizada para os termos candidatos e para os termos não-candidatos.

Tomando como base a perspectiva dos princípios gerais e específicos inerentes à construção de LD's, decidiu-se dividir a elaboração do Tesouro do CDI-SEBRAE/ES em dois momentos distintos, assim discriminados:

- Elaboração de *Políticas* que pudessem permitir a compreensão das características cadastrais e a necessidade de informação do cliente interno e externo do CDI-SEBRAE/ES, quais sejam: Política de Desenvolvimento de Coleções e Política de Indexação para o CDI-SEBRAE/ES.
- Construção do Tesouro propriamente dito.

5.1.1 *Política de Desenvolvimento de Coleções para CDI-SEBRAE/ES*

O objetivo do CDI-SEBRAE/ES é atender ao micro e ao pequeno empresário real e potencial (público externo), bem como aos clientes internos da Instituição.

Para determinar as necessidades informacionais dos clientes que o CDI pretende atender, foi utilizado como instrumento de coleta de dados um questionário estruturado, por ser o mesmo o mais adequado para coletar dados de grupos maiores e geograficamente dispersos.

Foram aplicados 150 questionários aos clientes externos do CDI e obtidas 65 respostas. O resultado da aplicação dos questionários aos clientes externos do CDI permitiu identificar, dentre outras características não pertinentes aos objetivos do artigo, que a maioria dos clientes apresentaram o seguinte perfil: 38,4% disseram não ler outro *idioma* além do português; 36,4% possuem *grau superior completo*. A variável *Área de atuação* não foi respondida por 26% dos clientes e, mesmo assim, a somatória das áreas de interesse indicadas pelos respondentes foi bastante diversificada, já que apresentou um leque de 72% de opções que vai desde *Computação* (8%) até *Estudo para*

a Paz (2%). A pergunta *Finalidade da utilização dos serviços do CDI-SEBRAE/ES* permitiu constatar que 55% dos respondentes procuram o CDI para abrir uma empresa em ramos que compreendem desde *Cursos de Idioma* (5%) até *Fábrica de Ração* (2%). Com relação ao *Tipo de assunto procurado no CDI-SEBRAE/ES*, verificou-se que 12% não responderam a esta pergunta e que o assunto *Abertura de Empresa* (sem especificação do tipo de negócio) foi indicado por 14% dos clientes consultados.

Dos 144 questionários enviados aos clientes internos do CDI-SEBRAE/ES retornaram 85, o que representa 59,02% do universo pesquisado. Para efeito do artigo também, neste caso, foram individualizadas as variáveis consideradas pertinentes aos objetivos do mesmo. Assim, têm-se as seguintes características identificadas na maioria dos respondentes: 69% possuem *grau superior completo*; 27% disseram ler o *idioma inglês*. A pergunta *Finalidade de uso do CDI-SEBRAE/ES* teve o item *Atualização* indicado por 66% dos respondentes. Quanto ao *Tipo de assunto procurado no CDI-SEBRAE/ES* observou-se que 24% indicaram o *Perfil* como sendo o mais procurado. É importante salientar que *Perfil* (documento gerado pelos SEBRAE's objetivando dar orientações gerenciais para a abertura de um negócio) é um tipo de suporte físico e não um assunto, portanto as respostas dadas pelos clientes ficaram prejudicadas na fidedignidade de sua análise.

5.1.2 *Política de Indexação para o CDI-SEBRAE/ES*

A política de indexação de qualquer Sistema de Informação deve estar consonante com as necessidades de informação de seus clientes internos e externos. Portanto, é fundamental que a política seja elaborada de forma a permitir um equilíbrio entre a informação que o cliente pretende obter e a cobertura temática do acervo objeto de análise. Atrrelada a estes dois parâmetros está a ambiência institucional que atua como fator controlador durante as decisões para a elaboração da política de indexação do Sistema de Informação.

Portanto, as questões levantadas para a obtenção de dados balizadores para a construção da *Política de Indexação para o CDI-SEBRAE/ES* se constituíram dos seguintes elementos: identificação da instituição à qual o CDI pertence, identificação dos recursos físicos, humanos, materiais e financeiros existentes no CDI e identificação cadastral e temática do cliente. Os três primeiros elementos foram compreendidos a partir de consultas a regimen-

tos e estatutos do SEBRAE/ES, de uma análise *in loco* da sala ocupada pelo CDI e de entrevistas realizadas com a bibliotecária da instituição. Quanto à identificação cadastral e temática do cliente, foram usadas as mesmas respostas dadas durante a aplicação do questionário para a elaboração da Política de Desenvolvimento de Coleções para o CDI-SEBRAE/ES. Os recursos utilizados para identificar a forma como o cliente gostaria que o CDI-SEBRAE/ES fizesse a indexação do acervo foram basicamente três: estatística de consulta ao acervo feita pelos clientes externos, análise dos empréstimos feitos aos clientes internos e entrevistas com os consultores do SEBRAE/ES, tipo de funcionário do quadro permanente da instituição, cuja função é a de responder, através de consultas ao acervo do CDI, as demandas de informação dos clientes externos que procuram o SEBRAE/ES para receberem orientações técnicas e gerenciais para manter ou abrir um negócio. Possuindo o domínio sobre as questões de caráter administrativo (ambiência) e de caráter técnico (necessidade informacional do cliente) que permeavam o CDI-SEBRAE/ES definiu-se, com boa margem de segurança, o tipo de política de indexação compatível com as características da instituição e do cliente que frequenta o CDI.

De posse dos resultados, foi possível elaborar a Política de Desenvolvimento de Coleções e a Política de Indexação para o CDI-SEBRAE/ES e, assim, buscar na missão do mesmo o viés necessário que redundou na construção de um tesauro voltado especificamente para a expectativa de informação do cliente interno e externo do CDI.

5.1.3 Construção do Tesauro do CDI-SEBRAE/ES

Tomando como base a perspectiva sistêmica, em que a interatuação de variáveis é um ponto focal, a concepção do Tesauro do CDI-SEBRAE/ES observou uma metodologia concretizada nas seguintes tomadas de decisões ligadas:

5.1.3.1 Descarte do acervo

A inexistência de descarte de documentos não condizentes com os objetivos do CDI gerou uma sobrecarga de informações, muitas das quais sem qualidade, tanto do ponto de vista de armazenagem lógica, quanto do ponto de vista de armazenagem física dos documentos do acervo. Isto representava um custo desnecessário para a instituição,

tendo em vista comprometer o funcionamento do CDI-SEBRAE/ES em dois aspectos:

- queda nos níveis das taxas de precisão e de revocação oferecidas pelo CDI que interferiam diretamente no grau de satisfação do cliente diante das respostas dadas às suas demandas de informação,
- desperdício de recursos com a manutenção no acervo de documentos cujos conteúdos temáticos não mais condiziam com a missão do CDI.

O descarte do acervo do CDI-SEBRAE/ES, estrategicamente escolhido como primeira macro-ação para a construção do Tesouro do CDI-SEBRAE/ES, apoiou-se em princípios tais como: obsolucência, cobertura e idioma das obras; autoridade e estilo do autor. Para operacionalizar o descarte foi constituída uma Comissão Interdisciplinar de Avaliação de Documentos do CDI-SEBRAE/ES, cujos membros eram funcionários da instituição. Com base nos princípios já mencionados neste item a Comissão avaliou individualmente 4231 volumes, resultando no descarte de 1303 obras, consideradas como o excesso que poderia interferir na qualidade do instrumento de indexação que se estava elaborando. A avaliação do acervo do CDI-SEBRAE/ES limitou-se a obras bibliográficas, tendo em vista que a Comissão considerou ser desnecessário analisar os multimeios, uma vez que seu conteúdo temático atendia perfeitamente à demanda do cliente.

5.1.3.2 Análise da indexação original utilizada pelo CDI-SEBRAE/ES

O CDI-SEBRAE/ES indexava o conteúdo temático de seu acervo tendo como parâmetro um vocabulário controlado próprio que apresentava problemas na sua concepção e utilização. A identificação da deficiência do instrumento de indexação utilizado pelo CDI-SEBRAE/ES foi feita a partir da análise de 80% do acervo que havia sido, originalmente, indexado pelo CDI. O quadro a seguir constitui-se num recorte das irregularidades com o qual a antiga bibliotecária vinha indexando os documentos. Havia incompatibilidade entre conteúdo temático e escolha dos níveis de exaustividade e de especificidade que deveriam representá-lo, binômio fatal para comprometer as taxas de revocação e de precisão oferecidas pelo Sistema de Informação aos seus clientes. Observou-se também que a escolha dos descritores era destituída de contextualização e de controle terminológico,

além de apresentar um nível de generalidade e de superficialidade incompatíveis com o conteúdo temático dos documentos e com as necessidades de informação do cliente. Foi detectado, ainda, um alto grau de insatisfação do cliente que via sua solicitação de busca perder-se no vazio de um sistema que, apesar de informatizado, não conseguia transformar a informação que possuía em respostas positivas para os mesmos.

TÍTULO DO DOCUMENTO	INDEXAÇÃO DO CDI-SEBRAE/ES	INDEXAÇÃO DA CONSULTORIA
Engorda de tilápias associadas à engorda de suíno	PEIXES TILÁPIA	Criação Consorciada de Tilápia ¹
Criação de peixe	criação de peixe PISCICULTURA	Criação de peixe ²
Criação de peixe	PEIXE PISCICULTURA	Criação de peixe ²
Fábrica de embutidos: lingüiça	EMBUTIDOS Lingüiça	Fábrica de Lingüiça

Diante da situação colocada por uma indexação deficitária na sua capacidade de atuar como intermediadora entre a necessidade de informação do cliente e o conteúdo dos documentos por eles demandados, foi necessário decidir pela reindexação de todo acervo do CDI, mesmo tendo consciência de que esta tomada de decisão comprometeria o cronograma proposto para a construção do Tesauro.

5.1.3.3 Indexação do material bibliográfico do CDI-SEBRAE/ES

A proposição de uma metodologia de análise temática do acervo bibliográfico do CDI-SEBRAE/ES exigiu o entendimento da essência desse acervo, do contexto onde estava inserido e, sobretudo, das condições em que seria utilizado.

¹ Na estrutura do Tesauro, Criação Consorciada de Animal é um TC de Criação Consorciada de Peixe que, por sua vez, tem como TE o descritor Criação Consorciada de Tilápia. O descritor Criação Consorciada de Animal possui uma Nota Explicativa indicando o seguinte: Usar para documentos relativos à criação de animal, combinada com a criação de outro animal da mesma espécie ou de espécie diferente.

² Na estrutura do Tesauro, há uma indicação que mostra ao cliente o descritor preferido pelo Sistema (Criação de Peixe UP *Piscicultura*).

O processo de indexação do acervo do CDI observou os seguintes parâmetros básicos:

- **Análise conceitual:** que implica em decidir de que trata um determinado documento, isto é, qual é o seu assunto. Uma indexação de assunto eficiente significa a análise de determinado documento dentro de uma visão macro, onde a necessidade potencial de informação por parte do cliente é o principal argumento para a tomada de decisão durante a escolha dos pontos de acesso dos documentos de determinado Sistema de Informação. É importante afirmar que, quanto mais especializada for a clientela de um Sistema de Informação, maior a probabilidade de que a indexação possa e deva ser feita de forma a ajustar-se com precisão aos interesses desses clientes.
- **Tradução:** envolve a conversão da análise conceitual de um documento num determinado conjunto de termos de indexação. A indexação pode ser feita por *extração* ou por *atribuição*. Na indexação por extração, palavras ou expressões que realmente ocorrem num documento são escolhidas como descritores para representar o conteúdo informativo desse documento. Já a indexação por atribuição exige a escolha de descritores, tendo como base instrumentos de indexação previamente estabelecidos.

As considerações teóricas sobre o binômio que envolve os procedimentos para a indexação de qualquer Sistema de Informação, embora pareçam um pouco didáticas, são necessárias para explicar a base para a tomada de decisão que pretendia mudar todo o cenário até então vigente na indexação adotada pelo CDI-SEBRAE/ES.

Na realidade, a análise conceitual e a tradução se dão quase que simultaneamente. Porém, para que se faça a tradução é necessário que antes se analise conceitualmente o conteúdo do documento. Durante a análise conceitual dos documentos do acervo do CDI-SEBRAE/ES procurou-se *ler* as entrelinhas do texto, com vistas a *enxergar* além da sua superfície gramatical e, dessa forma, compreender os significados mais profundos por ele veiculados.

A hierarquização semântica do Tesauro do CDI-SEBRAE/ES trabalha basicamente com conceitos explícitos (relação gênero-espécie) e implícitos (relação associativa). Além da hierarquização semântica, o Tesauro apresenta alguns descritores providos de Notas Explicativas, cuja função é a de delimitar conceitualmente o uso dos termos de indexação pelo bibliotecário.

Dominado o conceito veiculado pelo documento, iniciou-se o processo de tradução. Num primeiro momento, a conversão da análise conceitual dos documentos em descritores (candidatos e não-candidatos) foi feita tendo como parâmetro a indexação por extração e, num segundo momento, passou-se a respeitar as características da indexação por atribuição. A afirmativa em questão é respaldada no fato de que o Tesauro do CDI-SEBRAE/ES se concretizou à luz da indexação do acervo de um CDI que havia optado por desconsiderar todos os pontos de acesso até então utilizados como indicativos para a recuperação das informações demandadas pelos clientes.

É interessante observar que, a exemplo de instrumentos de indexação que são alimentados com regularidade, o Tesauro do CDI-SEBRAE/ES ainda se utiliza da indexação por extração e da indexação por atribuição. Quando faz-se a análise conceitual de dado documento e comprova-se que seu assunto já compõe o Tesauro, faz-se a indexação por atribuição. No caso da necessidade de novos assuntos serem incluídos na estrutura semântica do Tesauro, é realizada a indexação por extração. Assim, os descritores escolhidos para representarem o conteúdo dos documentos indexados assumem a característica da indexação por atribuição.

A indexação do acervo bibliográfico do CDI-SEBRAE/ES procurou usar níveis de especificidade e de exaustividade compatíveis com as necessidades de informação do cliente SEBRAE/ES. O Tesauro do CDI-SEBRAE/ES, portanto, apresenta uma indexação específica, quando faz uso de um encadeamento de *Termos Específicos* que buscam esgotar todas as possibilidades de subordinação gênero-espécie dentro de um campo semântico, desde que o binômio conteúdo do documento e necessidade de informação do cliente exija tal procedimento. O recorte da versão impressa de um campo semântico do Tesauro do CDI-SEBRAE/ES, apresentado no Anexo 1, confirma a afirmativa feita com relação ao nível de especificidade utilizado pelo Tesauro.

A exaustividade, vista à luz da estrutura semântica do Tesauro, apresenta nuances diferentes daquelas propostas pela literatura técnico-científica da área de Biblioteconomia, desde que se compreendam as Relações Associativas, representadas pelos *Termos Relacionados* – TR'S –, como as responsáveis pelo aumento ou não do nível de exaustividade de um Tesauro. As Relações Associativas, ao permitirem uma hierarquização semântica indireta entre os descritores do Tesauro, podem permear vários campos semânticos, desde que haja um grau de *parentesco* entre estes descritores. O nível de exaustividade do Tesauro está, em tese, atrelado ao seu nível de especificidade.

Diferindo da exaustividade inerente à indexação dos documentos que, segundo Lancaster, significa «[...] o emprego de termos de indexação em número suficiente para abranger o conteúdo temático do documento de modo bastante completo [...]» (1993: 23), a exaustividade do Tesauro não possui uma relação intrínseca com o conteúdo temático do documento motivo de análise, e sim, uma relação indireta com os descritores *linkados* pelos Termos Específicos que, por sua vez, são resultados diretos da análise conceitual de cada documento feita pelo indexador. Os termos candidatos do Tesauro, unidos através dos Termos Específicos e dos Termos Relacionados, formam uma grande teia semântica, cujo objetivo final é mostrar ao cliente todas as possibilidades de busca direta e indireta que determinado descritor pode lhe oferecer.

Para corroborar a proposta da análise do nível de exaustividade, vista sob o foco da estrutura semântica de um tesauro, é apresentado no Anexo 2 o mesmo recorte do mesmo campo semântico usado para exemplificar o nível de especificidade do Tesauro do CDI-SEBRAE/ES, só que agora acrescido dos Termos Relacionados que o compõem.

5.1.3.4 Interação com o Setor de Informática do SEBRAE/ES

Em 1997, quando se iniciou a implantação do Tesauro do CDI-SEBRAE/ES, havia um relativo distanciamento nas relações profissionais entre a bibliotecária do CDI-SEBRAE/ES e os profissionais do Setor de Informática da instituição.

Naquela época, o Sistema Informatizado utilizado pelo CDI-SEBRAE/ES era o LIGHT, limitado na sua capacidade de controlar, com a necessária eficácia, o vocabulário utilizado para indexar o conteúdo temático do acervo existente no CDI. O *software* LIGHT não havia sido desenvolvido pelo SEBRAE/ES, portanto o Setor de Informática não podia interferir na lógica de funcionamento do mesmo, fato que inviabilizava o seu uso como normatizador das mudanças de paradigmas pretendidas para a indexação do CDI-SEBRAE/ES.

Identificada a limitação do *software* LIGHT, relativa à sua capacidade de atuar como elemento padronizador dos descritores que representam o conteúdo temático dos documentos do CDI-SEBRAE/ES, decidiu-se desenvolver um Sistema de Biblioteca que gerenciasse todos os procedimentos técnicos inerentes ao fazer do CDI.

Contudo, para efeito do artigo, será enfatizada a parte da concepção do Sistema de Biblioteca correspondente ao cadastramento dos Descritores que possibilitaram a construção do Tesauro do CDI-SEBRAE/ES.

Sabe-se das dificuldades existentes no diálogo profissional entre bibliotecários e programadores de sistemas. A implementação do Sistema de Biblioteca, no que se refere à construção do Tesauro do CDI-SEBRAE/ES, não fugiu à regra. Assim, bibliotecários e programadores de sistemas envolvidos na concepção do Tesauro procuraram criar artifícios lingüísticos que permitissem um ao outro a compreensão mínima da terminologia que seria utilizada por ambos profissionais durante a arquitetura lógica do Tesauro, quer do ponto de vista da Biblioteconomia, quer do ponto de vista da Informática.

O sucesso do Sistema de Bibliotecas do SEBRAE/ES estava condicionado a uma harmonia terminológica que só seria conseguida se todos os profissionais envolvidos no processo pudessem, mesmo que lançando mãos de artifícios lingüísticos, comunicar-se de maneira efetiva.

Alguns dos artifícios utilizados pelas bibliotecárias para inserir o programador do Sistema de Biblioteca do SEBRAE/ES no mundo conceitual da construção de tesauros podem ser assim colocados:

TERMINOLOGIA BIBLIOTECÔNOMICA	TERMINOLOGIA PARA A INFORMÁTICA
Nota Explicativa	Necessária para os descritores que podem provocar dúvidas conceituais
Termo Genérico	Pai, Avó, Bisavô, etc., do termo
Termo Específico	Filho, Neto, Bisneto, etc., do termo
Termo Relacionado	Primo, Irmão, Tio do termo
UP	Mão Única
USE	Mão dupla

Dominando a função de cada termo dentro do Tesauro, foi possível ao programador conceber a lógica que permitiria às bibliotecárias hierarquizar semanticamente os descritores que comporiam o Tesauro do CDI-SEBRAE/ES. A lista dos assuntos foi programada para ser do tipo *árvore*, condição que dá a esse tesauro a possibilidade de possuir quantas ramificações do tipo gênero-espécie e do tipo relação de associação forem necessárias.

Enfatiza-se que ao Setor de Informática do SEBRAE/ES coube criar o arcabouço arquitetônico do Tesauro do CDI-SEBRAE/ES, a partir do qual foi possível aos bibliotecários definirem a função de cada descritor (candidato ou não-candidato) e de suas notas explicativas – caso necessárias – dentro da *árvore*.

Nos Anexos 3, 4 e 5 são mostrados fragmentos da arquitetura da *árvore* conforme aparece na tela do monitor. A partir do fragmento visualiza-se que os descritores possuem uma fluência hierárquica que facilita, sobremaneira, sua compreensão contextual, tendo em vista estarem inseridos em grandes áreas que lhes dão maior sentido semântico. Como pode ser também observado, a expressão USE não aparece dentro da estrutura hierárquica da árvore proposta pelo Setor de Informática para o Tesouro do CDI-SEBRAE/ES, isto porque o Sistema foi preparado para *ler* um termo não-candidato como elemento de busca indireto que remete o indexador para o termo candidato a ele correspondente.

Em função das características do Sistema de Biblioteca onde a árvore Tesouro foi construída, que inviabiliza o uso das abreviaturas convencionais dos tesouros (TG, TE, TR, UP e NE), o Setor de Informática lançou mão do artifício das cores associado a símbolos, para mostrar a função do descritor na árvore. Assim, o quadrado em azul indica o termo não-candidato; o livro em vermelho indica a relação gênero-espécie; o símbolo sextavado em verde indica a relação de associação e a Nota de Escopo indica a Nota Explicativa.

5.1.3.5 Sistema de Vínculos

O Sistema de Vínculos é um sistema utilizado pelo Sistema de Biblioteca do SEBRAE/ES que visa aumentar a possibilidade de busca da informação desejada pelo cliente, tendo em vista *linkar* virtualmente todos os produtos e serviços gerados pelo SEBRAE/ES. É a partir dos descritores constantes da árvore Tesouro que são estabelecidos os elos diretos (Relação Gênero-Espécie) ou indiretos (Relação Associativa) existentes entre os documentos do acervo do CDI-SEBRAE/ES e o conteúdo dos produtos e serviços produzidos pela instituição.

Durante o processo de busca (ANEXO 6), o cliente internauta digita um assunto e, caso existam outros produtos ou serviços sobre a temática desejada, o Sistema abre, como num efeito cascata, outras telas contendo títulos pertinentes à busca original que, por sua vez, são também pontos de acesso remotos que apontam para outras possibilidades de pesquisa sobre o assunto procurado.

Atualmente, o Sistema de Vínculo só é executável com os produtos e serviços do SEBRAE/ES. Quando o Tesouro do CDI-SEBRAE/ES assumir a função do Tesouro do Sistema SEBRAE-TSS, será permitido que também os produtos e serviços gerados por outros SEBRAE's atuem como pontos de acesso potenciais para todos os clientes que navegam no *site* do Sistema SEBRAE.

É possível inferir que, dada a sua lógica conceitual e funcional, o Sistema de Vínculo é um recurso que aumenta exponencialmente a capacidade de revocação do sistema, tendo em vista permitir que toda a informação potencialmente relacionada com a busca do cliente lhe seja indicada como ponto de acesso indireto que, dependendo do interesse desse cliente, poderá ser selecionada como sendo pertinente à sua demanda.

Outro ponto interessante a ser destacado a respeito do Sistema de Vínculo é sua atitude proativa, isto porque, ao apontar espontânea e automaticamente para o cliente SEBRAE outros títulos que podem conter informações ligadas à sua necessidade de busca original, delineia um possível caminho a ser seguido pelo cliente num mundo virtual que, via de regra, não se preocupa em minimizar o tempo despendido pelo pesquisador internauta nas suas navegações pelos milhares de *sites* de pesquisa que tem à sua disposição.

6 Evolução do Tesauro do SEBRAE/ES para o Tesauro do Sistema SEBRAE

Para entender o Sistema SEBRAE faz-se mister explicar que, apesar dos SEBRAE's de cada Estado do Brasil estarem estruturalmente subordinados ao SEBRAE/NA, os mesmos possuem uma vida administrativa, técnica e financeira próprias, condição que lhes permite gerar produtos e serviços específicos à sua realidade e necessidades. Foi exatamente a liberdade de decisão inerente a cada SEBRAE que possibilitou ao SEBRAE/ES contratar consultoria especializada para construir um Tesauro que pudesse aumentar a qualidade na recuperação da informação demandada pelos seus clientes internos e externos.

Ao largo dos cinco anos em que o Tesauro do CDI-SEBRAE/ES vem sendo desenvolvido por consultoria especializada na área, o SEBRAE/ES tentou inúmeras vezes *vendê-lo* ao SEBRAE/NA, de onde partem todas as decisões que norteiam as ações do Sistema. Durante este tempo, a lógica de sua concepção sob o prisma da Biblioteconomia e da Informática foi exaustivamente demonstrada aos setores competentes do SEBRAE/NA. Até aos dois primeiros meses de 2001, as tentativas de transformar o Tesauro do CDI-SEBRAE/ES em um instrumento que gerenciasse a indexação feita pelos CDI's do Sistema foram completamente infrutíferas.

Porém, em março de 2001, a Coordenadora do CDI-SEBRAE/NA entrou em contato com a bibliotecária do SEBRAE/ES para propor a realização de uma reunião entre o CDI-SEBRAE/NA, os CDI's do

SEBRAE/ES, do SEBRAE/Rio Grande do Sul, do SEBRAE/Goiás e a consultora responsável pela construção do Tesouro do CDI-SEBRAE/ES. O objetivo precípua da reunião era discutir a possibilidade do Tesouro do CDI-SEBRAE/ES vir a ser utilizado como pólo catalizador da indexação realizada pelas bibliotecárias dos CDIs do Sistema.

No desenrolar da reunião ficaram patentes as dificuldades enfrentadas pelas bibliotecárias do Sistema SEBRAE durante o processo de indexação, tendo em vista inexistir nos seus CDIs um instrumento padrão que norteie os critérios a serem adotados para a representação temática do acervo sob sua responsabilidade.

Reconhecendo a premência de se mudar o panorama então vigente na forma como a indexação vem sendo feita nos CDIs do Sistema, decidiu-se constituir o Grupo Tesouro do Sistema SEBRAE-Grupo TSS com o objetivo de criar o Tesouro do Sistema SEBRAE-TSS, cuja coordenação coube ao CDI-SEBRAE/ES e à consultora contratada pelo SEBRAE/NA. As bibliotecárias dos outros CDIs que integram o Grupo TSS são do SEBRAE de Mato Grosso do Sul e do Rio Grande do Sul.

O CDI-SEBRAE/NA, assim como os outros CDIs do Sistema, possuem um *software* denominado Thesaurus, que possui uma arquitetura diferente daquela do Sistema de Biblioteca do SEBRAE/ES, do qual faz parte o Tesouro do CDI-SEBRAE/ES. Tal fato criou barreiras de ordem técnica e de ordem operacional que, para serem superadas, exigem o cumprimento de algumas etapas, quais sejam:

- Preparação do Tesouro do CDI-SEBRAE/ES para assumir o papel de instrumento controlador da indexação do acervo dos CDIs do Sistema SEBRAE.
- Reuniões com a empresa de informática responsável pela concepção do *software* Thesaurus para analisar as condições técnicas desse *software* em incorporar o TSS.
- Reuniões com o Setor de Informática do SEBRAE/ES, responsável pelo desenvolvimento do Sistema de Biblioteca para analisar as possibilidades técnicas de se efetuar a migração do TSS para o *software* Thesaurus.
- Preparação do *software* Thesaurus para receber o TSS.
- Migração do TSS para o *software* Thesaurus.
- Análise do TSS, depois de haver sido migrado para o *software* Thesaurus, com vistas a verificar se a sua lógica semântica foi mantida dentro do novo *software*.

Foi observado também que a adequação do ^oThesaurus ao Sistema de Biblioteca do SEBRAE/ES não é suficiente para a adoção imediata

do TSS pelos CDI's do Sistema. Algumas questões ligadas à forma como a indexação vem sendo realizada pelos bibliotecários desses CDI's estão em desacordo com a lógica utilizada pelo Tesauro do CDI-SEBRAE/ES. Assim, faz-se necessário a adoção de uma metodologia por parte da consultoria que pode ser resumida nas ações discriminadas a seguir:

- Treinamento das bibliotecárias do Sistema no sentido de inteirá-las sobre a lógica semântica utilizada pelo TSS.
- Reindexação dos acervos dos CDI's do Sistema com vistas a observar os padrões de especificidade e de exaustividade determinados pelo TSS.
- Visitas *in loco* aos CDI's de modo a orientar as bibliotecárias responsáveis pela indexação na implantação do TSS.
- Reuniões com o Grupo TSS para validar ou não os termos de indexação, ainda não constantes do TSS, propostos pelos CDI's do Sistema.
- Reuniões com técnicos especialistas de cada área coberta pelo TSS para assegurar a Garantia do Usuário durante a estruturação semântica do instrumento de indexação.
- Consulta a glossários, a dicionários e à literatura técnico-científica das áreas cobertas pelo TSS, visando a Garantia Literária durante a estruturação semântica do instrumento de indexação.

A construção do TSS encontra-se em fase embrionária, porém já permite antever que os CDI's do Sistema SEBRAE terão seu processo de indexação norteado por um instrumento que lhes permitirá obter um ótimo grau de eficácia no atendimento ao seu cliente interno e externo. Satisfazendo com qualidade o cliente, cada CDI estará efetivamente colocando em prática a missão que lhe foi conferida durante o Encontro de Bibliotecários dos CDI's do Sistema, que teve lugar no Rio Grande do Sul durante o ano de 2000:

Ser o banco do conhecimento por meio de identificação, busca, geração, organização, disseminação de informação e serviços com valor agregado, tornando-se um provedor de respostas e soluções, auxiliando o processo decisório para o Sistema SEBRAE, empresários e empreendedores e atuando como uma rede integrada do conhecimento.

7 Conclusão

Durante o artigo foram abordadas questões pertinentes ao Sistema SEBRAE, ao SEBRAE/ES e ao seu CDI, bem como questões relativas a considerações teóricas e práticas sobre construção de tesauros,

com enfoque específico para a construção do Tesauro do CDI-SEBRAE/ES que, futuramente, assumirá a função de TSS.

Posto nesta ordem, o artigo pretendeu mostrar, num primeiro momento, um recorte da hierarquia organizacional da instituição e, num segundo momento, o Tesauro do CDI-SEBRAE/ES com todas as particularidades inerentes à construção de um instrumento de indexação que, além de observar os parâmetros teóricos comuns à elaboração de tesouros, buscou também respeitar as peculiaridades da empresa à qual atende.

Quando o Tesauro do CDI-SEBRAE/ES passou a funcionar como espinha dorsal da informação técnico-científica gerada ou adquirida pelo SEBRAE/ES, a estrutura orgânica dessa instituição *cedeu lugar* a uma estrutura semântica funcional que viabiliza ações inerentes a cada cliente interno ou externo que acessa as informações disponibilizadas no *site* do SEBRAE/ES, no *link* Biblioteca.

O caráter semântico funcional assumido pelo Tesauro do CDI-SEBRAE/ES somente consegue ser compreendido quando o Tesauro é analisado além de sua estrutura hierárquica visualizada na tela ou numa versão impressa. Esse instrumento de indexação tem pelo menos duas funções fundamentais:

- controlar, a partir de descritores conceitualmente analisados, a tematicidade inerente ao acervo adquirido pelo CDI com base no perfil potencial do seu cliente interno ou externo. Neste caso, o material, não importa se em forma de livros, de fitas de vídeo, de CD-ROM ou de qualquer outro tipo de suporte que venha a surgir, é comprado de diversas editoras;
- *linkar*, utilizando como recurso o Sistema de Vínculos, o conteúdo dos produtos e serviços gerados para atender as necessidades administrativas de caráter técnico do SEBRAE/ES ao descritor constante da árvore. Neste caso, produz-se *dentro* do SEBRAE/ES uma informação com base numa demanda real de um cliente real.

Sob o prisma de uma visão sistêmica, onde necessidades de informação puramente potenciais e, às vezes, eventuais, se misturam a necessidades de informação que irão gerar ações que resultarão, possivelmente, em *fazeres* administrativos, entende-se que o Tesauro do CDI-SEBRAE/ES transcende a questões ligadas a semânticas descontextualizadas e ganha a forma de uma semântica que, inserida num contexto, interage com ele cíclica e permanentemente.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Nivaldo Rodrigues de
1997 *Consultoria e assessoramento na área da diretoria técnica do SEBRAE/ES: Diagnóstico e proposta de reestruturação*. SEBRAE/ES. Vitória: [s. n.]. 113 p. Trabalho inédito
- CANFORA, L.
1989 *A biblioteca desaparecida: histórias da Biblioteca de Alexandria*. São Paulo: Companhia das Letras
- CINTRA, A. M. M., et al.
1994 *Para entender as linguagens documentárias*. São Paulo: Polis
- Conexão SEBRAE*. Brasília. 27 (out. 2001); 28 (nov. 2001). Número especial: Estrutura privilegia interação de equipes
- CORRÊA, Lucia Helena Miranda; PEROTA, Maria Luiza Loures Rocha
1997 *Relatório final da consultoria realizada no CDI-SEBRAE/ES*. Vitória: [s. n.]. 41 f. il. Trabalho de Consultoria
- 1998 *Política de desenvolvimento de coleções do CDI-SEBRAE/ES*. Vitória: [s. n.]. 56 f. Trabalho de Consultoria
- 1998 *Política de indexação para o CDI-SEBRAE/ES*. Vitória: [s. n.]. 9 f. Trabalho de Consultoria
- 1998 *Relatório final da consultoria realizada no CDI-SEBRAE/ES*. Vitória: [s. n.]. 13 f. Trabalho de Consultoria
- 1999 *Relatório final da consultoria realizada no CDI-SEBRAE/ES*. Vitória: [s. n.]. 8 f. Trabalho de Consultoria
- ESPANHA, H.
1990 *Manual para a elaboração de tesouros monolíngües*. Brasília: Programa Nacional de Instituições de Ensino Superior
- KOBASHI, N. Y.
1996 «Análise documentária e representação da informação». *Informare – Cad. Progr. Pós-Graduação. Ci. Inf.* Rio de Janeiro. 2:2 (Jul.-Dez. 1996) 1-127
- LANCASTER, F. W.
1993 *Indexação e resumo*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros
- LARA, M. L. G. de.
1993 «Algumas contribuições da Semiologia e da Semiótica para a análise das linguagens documentárias». *Ci. Inf.* Brasília. 22:3 (Set.-Dez. 1993) 223-226
- MARTINS, W.
1996 *A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca*. 2.^a ed. São Paulo: Ática
- MOTTA, Dilza Fonseca da
1986 *Método relacional como nova abordagem para a construção de tesouros*. Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia; Universidade Federal do Rio de Janeiro. 119 f. Dissertação (Mestrado)
- SEBRAE
2000 *Direcionamento estratégico 1999-2000*. Brasília. 55 p.

LUCIA HELENA MIRANDA CORRÊA
Univ. Fed. Espírito Santo, Cidade de Vitória (Br.)
JANETE LIMA THOMES
CDI-SEBRAE/ES, Espírito Santo, Vitória

ANEXO 1

FRAGMENTO DA VERSÃO IMPRESSA DO TESAURO DO CDI-SEBRAE/ES (demonstração da Relação Gênero-Espécie)

Abatedouro	Armarinho
UP <i>Matadouro</i>	TG Empresa comercial
TG Empresa comercial	
TE Abatedouro bovino	Banca de revista
Abatedouro de ave	UP <i>Banca de jornal</i>
Abatedouro suíno	TG Empresa comercial
Abatedouro bovino	Bar
UP <i>Matadouro bovino</i>	TG Empresa comercial
TG Abatedouro	
	Bonbonnière
Abatedouro de ave	TG Empresa comercial
UP <i>Matadouro de ave</i>	
TG Abatedouro	Boutique de carne
	TG Empresa comercial
Abatedouro suíno	
UP <i>Abatedouro de porco</i>	Carrinho de cachorro quente
<i>Matadouro de porco</i>	TG Empresa comercial
<i>Matadouro de suíno</i>	
TG Abatedouro	Casa de chá
	TG Empresa comercial
Açougue	
TG Empresa comercial	Casa de lanche natural
TE Açougue para cães	TG Empresa comercial
Adega	Casa de suco natural
TG Empresa comercial	UP <i>Casa de suco de fruta</i>
	<i>Loja de suco natural</i>
Administração	TG Empresa comercial
TE Administração de empresa	
	Cinema nacional
Administração de empresa	TG Empresa de serviço
TG Administração	
TE Administração de supermercado	Construção
	TE Construção de granja
Administração de supermercado	
TG Administração de empresa	Construção de granja
	TG Construção
Agência de automóvel	TE Construção de granja de
TG Empresa comercial	galinha

Construção de granja de galinha	Empresa de entrega domiciliar de pizza
TG Construção de granja	UP <i>Disque-pizza</i>
Empresa	TG Empresa de entrega domiciliar de produto alimentício
TE Empresa comercial	
Empresa de atividade pecuária	
Empresa de serviço	
Empresa industrial	Empresa industrial
	TG Empresa
Empresa comercial	TE Fábrica de produto alimentício elaborado
TG Empresa	
TE Abatedouro	
Açougue	Empresa industrial
Adega	TG Empresa
Agência de automóvel	TE Fábrica de produto alimentício elaborado
Armarinho	
Banca de revista	
Empresa comercial (cont...)	Entrega domiciliar de produto alimentício
TG Empresa	UP <i>Entrega domiciliar de alimento</i>
TE Bar	TG Serviço
Bonbonnière	TE Entrega domiciliar de pizza
Boutique de carne	
Carrinho de cachorro quente	Entrega domiciliar de pizza
Casa de chá	TG Entrega domiciliar de produto alimentício
Casa de lanche natural	
Casa de suco natural	
Granja	Fábrica de produto alimentício elaborado
Pizzaria	NE Lugar ou estabelecimento onde se processam alimentos a partir do alimento <i>in natura</i> ou da matéria-prima alimentícia acrescida ou não de outras substâncias, utilizando técnicas de culinária, da cozinha industrial e/ou da industrialização
Recauchutadora de pneu	TG Empresa industrial
Sorveteria	TE Fábrica de sorvete
Supermercado	
Empresa de serviço	
TG Empresa	
TE Cinema nacional	
Empresa de entrega domiciliar de produto alimentício	
Empresa de entrega domiciliar de produto alimentício	
UP <i>Empresa de entrega domiciliar de alimento</i>	
TG Empresa de serviço	
TE Empresa de entrega domiciliar de pizza	
	Fábrica de sorvete
	TG Fábrica de produto alimentício elaborado
	TR Sorveteria

Feira livre
TG Empresa comercial

Granja
TG Empresa comercial
TE Granja de galinha

Granja de galinha
TG Granja

Lanchonete
TG Empresa comercial
TE Lanchonete motorizada

Lanchonete motorizada
TE Lanchonete

Orientação técnica para abertura
de negócio
UP *Assessoria técnica para abertura de negócio*
Informação técnica para abertura de negócio
TE Orientação técnica para abertura
de recauchutadora de pneu

Orientação técnica para abertura
de recauchutadora de pneu
TG Orientação técnica para abertura
de negócio

Pizzaria
TG Empresa comercial

Quitanda
TG Empresa comercial

Recauchutadora de pneu
TG Empresa comercial

Serviço
TE Entrega domiciliar de produto
alimentício
Serviço de bar

Sorveteria
TG Empresa comercial
TE Sorveteria self-service

Sorveteria self-service
TG Sorveteria

Supermercado
TG Empresa comercial

ANEXO 2

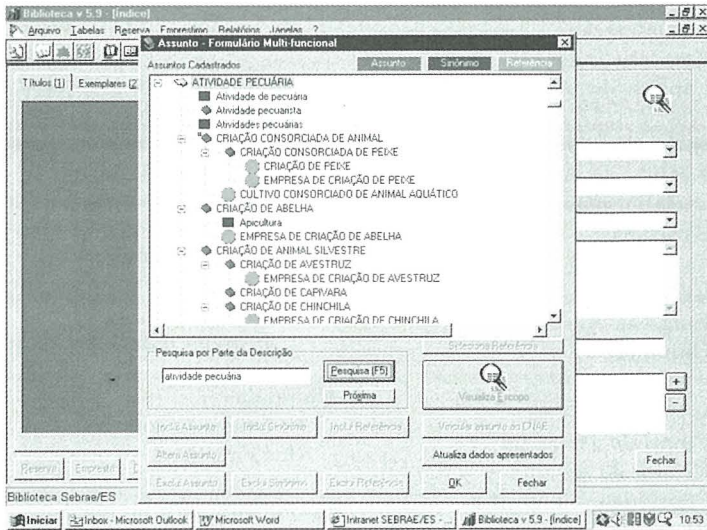
FRAGMENTO DA VERSÃO IMPRESSA DO TESAURO DO CDI-SEBRAE/ES
(demonstração da Relação Gênero-Espécie e da Relação de Associação)

Abatedouro	TR Supermercado
UP <i>Matadouro</i>	
TG Empresa comercial	Agência de automóvel
TE Abatedouro bovino	TG Empresa comercial
Abatedouro de ave	
Abatedouro suíno	Armarinho
TR Açougue	TG Empresa comercial
Abatedouro bovino	Banca de revista
UP <i>Matadouro bovino</i>	UP <i>Banca de jornal</i>
TG Abatedouro	TG Empresa comercial
Abatedouro de ave	Bar
UP <i>Matadouro de ave</i>	TG Empresa comercial
TG Abatedouro	TR Serviço de bar
Abatedouro suíno	Bonbonnière
UP <i>Abatedouro de porco</i>	TG Empresa comercial
<i>Matadouro de porco</i>	
<i>Matadouro de suíno</i>	Boutique de carne
TG Abatedouro	TG Empresa comercial
	TR Açougue
Açougue	Carrinho de cachorro quente
TG Empresa comercial	TG Empresa comercial
TE Açougue para cães	
TR Abatedouro	Casa de chá
Boutique de carne	TG Empresa comercial
Adega	Casa de lanche natural
TG Empresa comercial	TG Empresa comercial
Administração	TR Casa de suco natural
TE Administração de empresa	Lanchonete
Administração de empresa	Casa de suco natural
TG Administração	UP <i>Casa de suco de fruta</i>
TE Administração de supermercado	<i>Loja de suco natural</i>
	TG Empresa comercial
Administração de supermercado	TR Casa de lanche natural
TG Administração de empresa	Lanchonete

Cinema nacional	Empresa de entrega domiciliar de produto alimentício
TG Empresa de serviço	UP <i>Empresa de entrega domiciliar de alimento</i>
Construção	TG Empresa de serviço
TE Construção de granja	TE Empresa de entrega domiciliar de pizza
Construção de granja	TR Entrega domiciliar de produto alimentício
TG Construção	
TR Granja	
Construção de granja de galinha	Empresa de entrega domiciliar de pizza
TG Construção de granja	UP <i>Disque-pizza</i>
Empresa	TG Empresa de entrega domiciliar de produto alimentício
TE Empresa comercial	TR Entrega domiciliar de pizza
Empresa de atividade pecuária	Pizzaria
Empresa de serviço	
Empresa industrial	Empresa industrial
Empresa comercial	TG Empresa
TG Empresa	TE Fábrica de produto alimentício elaborado
TE Abatedouro	
Açougue	Entrega domiciliar de produto alimentício
Adega	UP <i>Entrega domiciliar de alimento</i>
Agência de automóvel	TG Serviço
Armarinho	TE Entrega domiciliar de pizza
Banca de revista	TR Empresa de entrega domiciliar de produto alimentício
Bar	
Bonbonnière	
Boutique de carne	Entrega domiciliar de pizza
Carrinho de cachorro quente	TG Entrega domiciliar de produto alimentício
Casa de chá	TR Empresa de entrega domiciliar de pizza
Casa de lanche natural	Pizzaria
Casa de suco natural	
Granja	Fábrica de produto alimentício elaborado
Pizzaria	NE Lugar ou estabelecimento onde se processam alimentos a partir do alimento <i>in natura</i> ou da matéria-prima alimentícia acrescida ou não de outras substâncias, utilizando técnicas de
Recauchutadora de pneu	
Sorveteria	
Supermercado	
Empresa de serviço	
TG Empresa	
TE Cinema nacional	
Empresa de entrega domiciliar de produto alimentício	

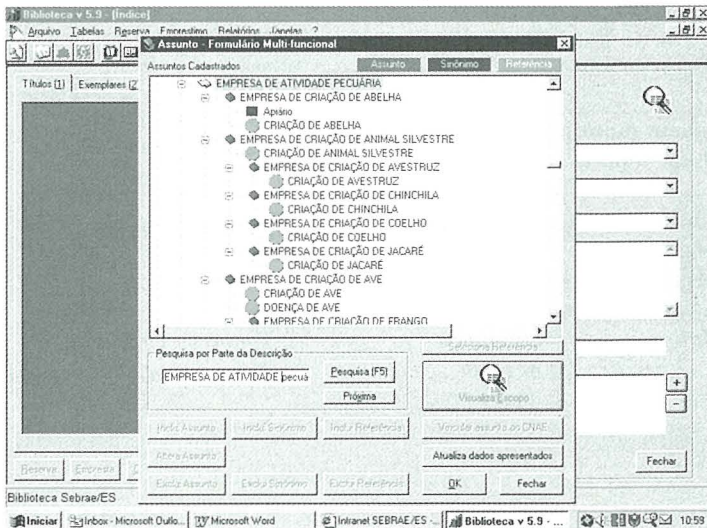
culinária, da cozinha industrial e/ou da industrialização	TE Orientação técnica para abertura de recauchutadora de pneu
TC Empresa industrial	
TE Fábrica de sorvete	Orientação técnica para abertura de recauchutadora de pneu
Fábrica de sorvete	TC Orientação técnica para abertura de negócio
TC Fábrica de produto alimentício elaborado	
TR Sorveteria	Pizzaria
Feira livre	TC Empresa comercial
TC Empresa comercial	TR Empresa de entrega domiciliar de pizza
TR Quitanda	Entrega domiciliar de pizza
Granja	Quitanda
TC Empresa comercial	TC Empresa comercial
TE Granja de galinha	TR Feira livre
TR Construção de granja	Recauchutadora de pneu
Granja de galinha	TC Empresa comercial
TC Granja	TR Orientação técnica para abertura de recauchutadora de pneu
Lanchonete	Serviço
TC Empresa comercial	TE Entrega domiciliar de produto alimentício
TE Lanchonete motorizada	Serviço de bar
TR Casa de lanche natural	
Casa de suco natural	Sorveteria
Lanchonete motorizada	TC Empresa industrial
TE Lanchonete	TE Sorveteria self-service
	TR Fábrica de sorvete
Orientação técnica para abertura de negócio	Sorveteria self-service
UP <i>Assessoria técnica para abertura de negócio</i>	TC Sorveteria
<i>Informação técnica para abertura de negócio</i>	Supermercado
	TC Empresa comercial
	TR Administração de supermercado

ANEXO 3



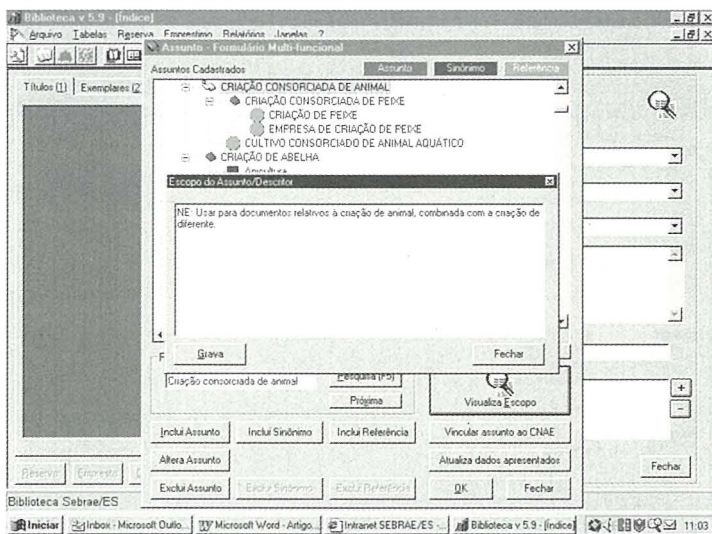
Fragmento do Tesouro conforme aparece no monitor (verifique que os descritores indicados com o símbolo verde se relacionam com aqueles indicados com o símbolo verde do Anexo 2)

ANEXO 4



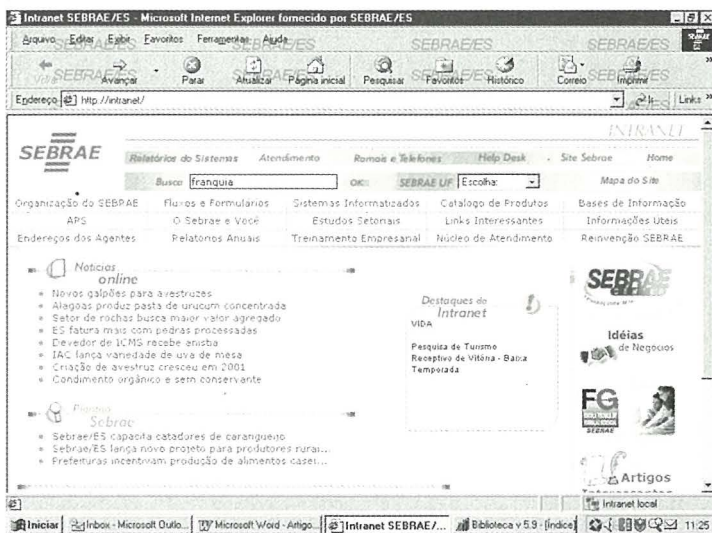
Fragmento do Tesouro conforme aparece no monitor (verifique que os descritores indicados com o símbolo verde se relacionam com aqueles indicados com o símbolo verde do Anexo 1)

ANEXO 5



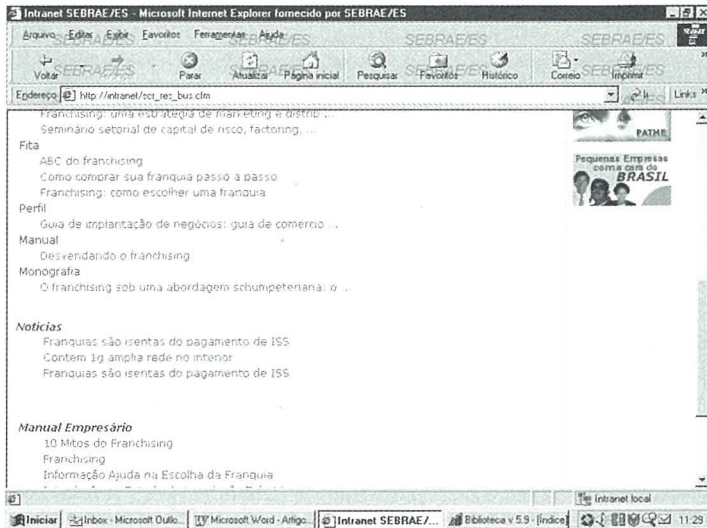
Exemplo de nota explicativa como aparece na árvore Tesauro

ANEXO 6



Exemplo de busca na Internet, a partir do sistema de Vínculo (tela 1)

ANEXO 7



Exemplo de busca na Internet, através do Sistema de Vínculo (tela 2)

ANEXO 8



Exemplo de busca na Internet, através do Sistema de Vínculo (tela 3)