

BRÍGIDA MARIA NOGUEIRA CERVANTES

**CONTRIBUIÇÃO PARA A TERMINOLOGIA DO  
PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA:  
estudo teórico e metodológico**

MARÍLIA  
2004

BRÍGIDA MARIA NOGUEIRA CERVANTES

**CONTRIBUIÇÃO PARA A TERMINOLOGIA DO  
PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA:  
estudo teórico e metodológico**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, área de concentração: Informação, Tecnologia e Conhecimento, linha de pesquisa: Organização da Informação. Departamento de Ciência da Informação da Faculdade de Filosofia e Ciências da UNESP, Campus de Marília, para obtenção do título de Mestre.

Orientação: Dr. João Batista Ernesto de Moraes

Co-orientação: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Mariângela Spotti Lopes Fujita

MARÍLIA  
2004

BRÍGIDA MARIA NOGUEIRA CERVANTES

**CONTRIBUIÇÃO PARA A TERMINOLOGIA DO  
PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA:  
estudo teórico e metodológico**

**BANCA EXAMINADORA:**

DISSERTAÇÃO PARA OBTENÇÃO DO TÍTULO DE MESTRE

---

Dr. João Batista Ernesto de Moraes (Orientador)  
Faculdade de Filosofia e Ciências – UNESP/Marília

---

Dr<sup>a</sup>. Marilda Lopes Ginez de Lara  
Escola de Comunicações e Artes – USP/São Paulo

---

Dr<sup>a</sup>. Marta Lígia Pomim Valentim  
Centro de Educação, Comunicação e Artes – UEL/Londrina

Marília, 01 de junho de 2004

## **DEDICATÓRIA**

O sucesso não é uma conquista solitária. Ao buscar o êxito, todo profissional deve estar rodeado de colaboradores que contribuam para o seu sucesso. Esta dedicatória é direcionada a todas as pessoas que, de alguma forma, contribuíram para a realização dessa jornada. Em especial dedico este trabalho ao meu esposo Cervantes, aos meus filhos, Vivian e Thiago, e à minha mãe Terezinha que respeitaram o meu silêncio, entenderam meu distanciamento para dedicar-me aos estudos e sempre tiveram palavras de incentivo para encorajar-me quando eu parecia enfraquecida.

*De tudo ficaram três coisas: a certeza de que estamos  
começando, a certeza de que é preciso continuar e a  
certeza de podemos ser interrompidos antes de terminar...  
Fazer da interrupção um caminho novo,  
fazer da queda um passo de dança,  
do medo uma escada, do sonho uma ponte,  
da procura um encontro.*

Fernando Sabino

## **AGRADECIMENTOS**

Ao Dr. João Batista Ernesto de Moraes, pelo trabalho de orientação, pela confiança, dedicação e paciência durante todo o percurso deste trabalho.

À Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Mariângela Spotti Lopes Fujita, por seus ensinamentos, por suas observações e contribuições para o desenvolvimento desta pesquisa.

À Dra. Marta Lígia Pomim Valentim, pela forma como compartilha seu conhecimento, pelo apoio e valiosas sugestões durante a realização deste trabalho.

À Dr<sup>ª</sup>. Marilda Lopes Ginez de Lara, por suas observações críticas fundamentais, pelo envio de referências e valiosas contribuições no Exame de qualificação.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, especialmente à Dr<sup>ª</sup>. Maria Isabel Asperti Nardi, por ter me mostrado a riqueza do trabalho com o universo do método do Protocolo Verbal “Pensar Alto”.

Aos colegas do mestrado pela convivência harmoniosa, alegre e solidária, especialmente à Cássia, Milena e Maria dos Remédios.

Aos amigos do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina que dispensaram parte do seu valioso tempo para ouvir-me, incentivar-me e ensinar-me, contribuindo em muito para o meu desenvolvimento pessoal e profissional. Em especial à Prof<sup>ª</sup>. Terezinha Elisabeth da Silva pelo presente de revisar a escrita do trabalho com carinho e competência.

Aos amigos da Biblioteca Central da UEL, especialmente aos da Divisão de Processos Técnicos e àqueles que, em momentos diversos, me estenderam a mão, supriram minha ausência e possibilitaram meu ingresso no Programa de Pós-Graduação.

Aos funcionários da Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências da UNESP, especialmente à Vânia, Luzinete e Zilda pela atenção e colaboração.

*O Senhor é o meu pastor, nada me falta.  
Ele me faz descansar em verdes prados,  
a águas tranqüilas me conduz.  
Restaura minhas forças,  
guia-me pelo caminho certo.  
Felicidade e graça vão me acompanhar  
todos os dias da minha vida.*

(Salmo 23, 1-3,6)

CERVANTES, Brígida Maria Nogueira. **Contribuição para a Terminologia do Processo de Inteligência Competitiva**: estudo teórico e metodológico. Marília, 2004. 183f. Dissertação (Mestrado) Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, área de concentração Informação, Tecnologia e Conhecimento – Faculdade de Filosofia e Ciências, UNESP – Universidade Estadual Paulista, Marília, 2004.

## RESUMO

Apresenta estudo teórico e metodológico da Linguagem Documentária e de sua interface com a Terminologia. Explicita as etapas necessárias para o desenvolvimento da pesquisa terminológica temática. Considera a aplicabilidade da metodologia de Protocolo Verbal “Pensar Alto” como instrumento, que pode ser usado no processo de confirmação de termos de uma área especializada. Considera para esse estudo o levantamento de termos, diretamente, coletados na literatura científica e técnica. Utiliza para o trabalho terminológico os textos científicos e técnicos que tratam do subdomínio: Processo de Inteligência Competitiva, publicados em artigos de periódicos e de eventos entre os anos de 1999 a 2002. Formula, por meio de estudo de caso com três sujeitos: o indexador de um sistema de informação, o pesquisador e o profissional do subdomínio, uma proposta de metodologia para a construção de Linguagem Documentária, no que tange aos processos de identificação e confirmação de termos, que atue como instrumento de mediação entre o sistema de informação e o usuário.

### Palavras-chave

Linguagem Documentária; Terminologia; Pesquisa Terminológica Temática; Protocolo Verbal “Pensar Alto”; Processo de Inteligência Competitiva.

CERVANTES, Brígida Maria Nogueira. **Contribution to the Terminology of Competitive Intelligence Process**: theoretical and methodological study. Marília, 2004. 183f. Dissertation (M.Sc. in Information Science) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2004.

## **ABSTRACT**

It presents a theoretical and methodological study on Documentary Language and its interface with Terminology. Exposes the stages that are necessary for developing a thematic terminological research. It considers the applicability of the Verbal Protocol "Think Aloud" methodology as instrument that can be used in the process of confirmation of terms of a specialized area. This study considered terms collected directly in the scientific and technical literature. The terminological work used scientific and technical texts (papers) on the sub domain of Competitive Intelligence Process, published in journals and proceedings among the years of 1999-2002. Using a case study methodology with three individuals: the information system indexer, the researcher and the professional of the sub domain, it proposes a methodology for the Documentary Language construction, focussing the process of identification and confirmation of terms, in order to serve as a mediation instrument between the information system and the user.

### **Keywords**

Documentary Language; Terminology; Terminological Research; Verbal Protocol "Think Aloud"; Competitive Intelligence Process.

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	13
2 LINGUAGEM DOCUMENTÁRIA COMO INSTRUMENTO DE MEDIAÇÃO .....	19
2.1 O QUE É INFORMAÇÃO .....	19
2.2 OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO: O CONTEXTO DE USO DAS LINGUAGENS DOCUMENTÁRIAS .....	21
2.3 MEDIAÇÃO E LINGUAGEM .....	22
2.4 A ANÁLISE DOCUMENTÁRIA E A LINGUAGEM DOCUMENTÁRIA NA ORGANIZAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO .....	25
2.5 LINGUAGEM DOCUMENTÁRIA: CARACTERÍSTICAS E FUNÇÕES .....	29
2.6 TIPOLOGIA DAS LINGUAGENS DOCUMENTÁRIAS E A IMPORTÂNCIA DO TESAURO .....	33
2.7 METODOLOGIAS DE CONSTRUÇÃO DE TESAuros .....	37
2.7.1 Métodos de compilação de termos .....	37
2.7.2 Estabelecimento da estrutura conceitual ou categorização .....	43
2.7.2.1 <i>Definição das categorias</i> .....	43
2.7.2.2 <i>Aspectos cognitivos da categorização</i> .....	47
2.7.3 Etapas da construção do tesauro .....	47
2.8 A TERMINOLOGIA E A LINGUAGEM DOCUMENTÁRIA COMO INSTRUMENTO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO .....	55
3 A TERMINOLOGIA, TERMINOGRAFIA, TEORIA DO CONCEITO COMO REFERENTE PARA A CONSTRUÇÃO DE LINGUAGENS DOCUMENTÁRIAS	57
3.1 ESCOLAS E TENDÊNCIAS DA TERMINOLOGIA .....	58
3.2 TEORIA TERMINOLÓGICA .....	61
3.3 TERMINOGRAFIA E A TERMINÓTICA .....	64
3.4 A TEORIA DO CONCEITO .....	65
3.5 A INTERFACE DA TERMINOLOGIA, TEORIA DO CONCEITO NA CONSTRUÇÃO DA LINGUAGEM DOCUMENTÁRIA .....	69

4 A TERMINOLOGIA NO CONTEXTO DO PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA .....	71
5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA .....	75
5.1 METODOLOGIA DE ESTUDO DE CASO .....	76
5.2 METODOLOGIA DE PESQUISA TERMINOLÓGICA TEMÁTICA .....	77
5.2.1 Etapas da pesquisa terminológica temática .....	79
5.2.1.1 <i>Escolha do domínio e da língua de trabalho</i> .....	79
5.2.1.2 <i>Delimitação do subdomínio</i> .....	79
5.2.1.3 <i>Consulta a especialistas do subdomínio</i> .....	80
5.2.1.4 <i>Coleta do corpus do trabalho terminológico</i> .....	80
5.2.1.5 <i>Estabelecimento da árvore de domínio</i> .....	81
5.2.1.6 <i>Expansão da representação do domínio escolhido</i> .....	81
5.2.1.7 <i>Estabelecimento do limites da pesquisa terminológica temática</i> .....	82
5.2.1.8 <i>Coleta e classificação dos termos</i> .....	82
5.2.1.8.1 <i>Elaboração das fichas para coleta de termos</i> .....	84
5.2.1.9 <i>Verificação e classificação da noção/denominação</i> .....	85
5.2.1.10 <i>Trabalhos de apresentação de dados terminológicos</i> .....	85
5.3 METODOLOGIA DO PROTOCOLO VERBAL OU “PENSAR ALTO” .....	86
5.3.1 A abordagem metodológica .....	86
5.3.2 Procedimentos de realização da tarefa de pesquisa .....	92
5.3.2.1 <i>Anteriores às sessões de realização da tarefa de pesquisa</i> .....	93
5.3.2.2 <i>Durante as sessões de realização da coleta de dados</i> .....	93
5.3.2.3 <i>Após o término das sessões de realização de coleta de dados</i> .....	93
5.3.2.4 <i>Descrição e análise de dados</i> .....	94
6 O ESTUDO DE CASO – A PESQUISA TERMINOLÓGICA NO CONTEXTO DO PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA .....	95
6.1 ESCOLHA DO DOMÍNIO E DA LÍNGUA DE TRABALHO .....	96
6.2 DELIMITAÇÃO DO SUBDOMÍNIO .....	96
6.3 CONSULTA A ESPECIALISTAS DO SUBDOMÍNIO .....	97
6.4 COLETA DO <i>CORPUS</i> DO TRABALHO TERMINOLÓGICO .....	97
6.5 ESTABELECIMENTO DA ÁRVORE DE DOMÍNIO .....	98

6.6 EXPANSÃO DA REPRESENTAÇÃO DO DOMÍNIO ESCOLHIDO .....	104
6.7 ESTABELECIMENTO DO LIMITES DA PESQUISA TERMINOLÓGICA TEMÁTICA .....	104
6.8 COLETA E CLASSIFICAÇÃO PROVISÓRIA DOS TERMOS .....	105
6.8.1 Elaboração da ficha para coleta de termos .....	106
6.9 VERIFICAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DA NOÇÃO/DENOMINAÇÃO .....	107
6.10 CONFIRMAÇÃO DOS TERMOS COLETADOS PARA TRABALHOS DE APRESENTAÇÃO DE DADOS TERMINOLÓGICOS .....	108
6.10.1 Ficha terminológica .....	108
6.10.2 Aplicabilidade da metodologia do Protocolo Verbal “Pensar Alto” .....	110
6.10.2.1 <i>Seleção dos sujeitos</i> .....	110
6.10.2.2 <i>Conversa informal com os sujeitos</i> .....	111
6.10.2.3 <i>Familiarização com a realização da tarefa</i> .....	112
6.10.2.4 <i>Gravação do Protocolo Verbal “Pensar Alto”, modalidade Protocolo Interativo para confirmação de dados</i> .....	112
6.10.2.5 <i>Transcrição dos Protocolos Verbais</i> .....	115
6.10.2.6 <i>Comparação dos termos confirmados pelos sujeitos</i> .....	116
6.10.3 Apresentação dos dados terminológicos referentes ao subdomínio Processo de Inteligência Competitiva e dos elementos que o compõem .....	118
6.11 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....	131
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	146
REFERÊNCIAS .....	149
APÊNDICES .....	162
APÊNDICE A – TRANSCRIÇÃO PARA ESTABELECIMENTO DA ESTRUTURA CONCEITUAL OU CATEGORIZAÇÃO .....	163
APÊNDICE B – TRANSCRIÇÃO DO PESQUISADOR DO SUBDOMÍNIO .....	167
APÊNDICE C – TRANSCRIÇÃO DO PROFISSIONAL DO SUBDOMÍNIO .....	172
ANEXO .....	174
ANEXO A – <i>CORPUS</i> REPRESENTATIVO DO SUBDOMÍNIO PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA .....	175

# 1 INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação investiga as propriedades e o comportamento da informação, os fluxos e os meios de processá-la, propõe a sua organização, armazenamento, recuperação e disseminação, e tem como premissa maior garantir o acesso do usuário aos conteúdos informacionais, no menor tempo possível, com o mínimo custo. Nesse sentido, manifesta-se como uma forma de comunicação entre o usuário e os estoques informacionais, expondo o conteúdo neles inseridos de forma condensada.

Todo conhecimento começa por uma informação sobre o que acontece, o que se faz, o que se diz, o que se pensa. Comunicação e informação são elementos cada vez mais importantes para o desenvolvimento da sociedade, especialmente na divulgação dos avanços científicos e tecnológicos, condição necessária ao progresso econômico e social.

O conhecimento produzido pelo indivíduo e seu grupo, quando compartilhado, transforma-se em informação. A informação, por sua vez, que é fruto resultante de conhecimento, sendo convenientemente absorvida, altera o conteúdo informacional do indivíduo e seu grupo, provocando-lhes inquietações que, coadunadas, proporcionam a geração de novos conhecimentos, e assim sucessivamente se compõe um processo de transferência da informação.

Nesse sentido, Berlo (1999, p.30) afirma que “toda a comunicação humana tem alguma fonte, uma pessoa ou um grupo de pessoas com um objetivo, uma razão para empenhar-se em comunicação”. Pode-se afirmar que esta se encontra presente em todos os domínios da atividade humana, em instituições do poder e do dever de comunicar um saber, como a família, o sistema de ensino, os sistemas profissionais e a administração. Algumas destas instituições especializaram-se no tratamento funcional da informação científica e técnica, desde a sua fonte até o usuário.

Desse modo, admite-se então que os processos informacionais se realizam em universos simbólicos que, por sua vez, se estabelecem por mecanismos lógico-lingüísticos e terminológicos, transformando-se em processos comunicacionais socialmente constituídos. Para Tálamo (2001) a Lingüística Documentária, como campo de estudo, vem conquistando adeptos, ao instituir o princípio da natureza simbólica da comunicação documentária e declarar a necessidade de composição de quadros próprios para a análise, avaliação e construção dessa modalidade de linguagem construída.

Ainda que clara, a natureza lingüística desse processo vem sendo reconhecida tardiamente. Com isso, se impõe a formulação de quadros de referência para o estudo dos instrumentos de representação da informação, denominados Linguagens Documentárias. Tálamo (2001, p.141) afirma que “compete à Lingüística Documentária a construção de linguagens documentárias comprometidas com a recuperação da informação”. Por esse motivo, deve fundamentar-se na estrutura organizacional, que contempla elementos oriundos tanto dos quadros de produção como daqueles dos sistemas cognitivo e comunicativo do usuário.

As trocas de informações, no campo das comunicações especializadas, têm especificidades que, muitas vezes, não seguem os parâmetros da língua comum, sendo que a principal destas características, ou a mais aparente, diz respeito ao léxico. Isto porque, ao produzir novos conhecimentos, os especialistas em uma determinada matéria criam novos conceitos, que necessitam de denominação. As unidades resultantes do processo de denominação são os termos técnicos, por meio dos quais os especialistas veiculam o conhecimento, e exprimem os conceitos relativos a um saber temático, no nível de uma determinada atividade.

A informação indica um conteúdo que se encontra disponível nos mais variados meios e suportes e quando incorporada aos sistemas de informação, esta se acumula

e se agrega em uma estrutura ou repositório. Para que exista a comunicação deste conteúdo, é importante considerar que o sistema de informação, que a disponibiliza, esteja amparado por instrumentos capazes de compatibilizar a linguagem adotada no sistema com a linguagem de busca utilizada pelo usuário de uma área especializada.

Em busca de conhecimento dos domínios e interesses da Análise Documentária e da Lingüística Documentária, observa-se que a Lingüística Documentária guarda certa independência da Análise Documentária. Dado que a primeira interessa-se pelos processos metodológicos de análise, síntese e representação da informação, enquanto a segunda, fornece indicadores metodológicos para a Análise Documentária e também metodologia para a construção de Linguagens Documentárias. Considerando essas distinções pretende-se destacar a importância da Linguagem Documentária nos sistemas de recuperação da informação.

Com o entendimento da importância da construção de Linguagem Documentária compatível com a Linguagem de busca do usuário do sistema de recuperação de informação de área especializada, supõe-se que os referenciais teórico-metodológicos da Terminologia, da Linguagem Documentária em conjunto com a Metodologia do Protocolo Verbal “Pensar Alto”, possam contribuir no sentido de aprimorar as metodologias existentes para a construção de linguagem documentária, no que tange ao processo de categorização, identificação e confirmação de termos de uma área especializada.

É este o pano de fundo que orienta a presente pesquisa, que tem os seguintes objetivos: desenvolver estudo teórico e metodológico da Linguagem Documentária e de sua interface com a Terminologia; verificar a aplicabilidade da metodologia do Protocolo Verbal “Pensar Alto” como instrumento de coleta de termos; e formular proposta de metodologia para a construção de Linguagem Documentária, no que tange aos processos de identificação e confirmação de termos. Este trabalho, no âmbito da Ciência da Informação, insere-se na linha

de pesquisa Organização da Informação, do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UNESP de Marília. Por esse motivo, tem-se como objeto de estudo a linguagem representada em textos científicos e técnicos, para a verificação do processo de categorização, identificação e confirmação de termos, para a formulação de proposta de metodologia para a construção de Linguagem Documentária que atue como instrumento de representação, recuperação e transferência da informação.

Cabe salientar que a concepção deste estudo originou-se de nossa atuação profissional como professora da área de Organização e Tratamento da Informação, ministrando disciplinas de Análise Documentária, Representação Temática, Teoria e Prática em Indexação e Resumo e Lingüística na Documentação; como bibliotecária responsável pela organização e tratamento da informação da área de Ciências Sociais Aplicadas do Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Londrina; e como participante do Grupo de Pesquisa Interfaces: Informação e Conhecimento, no Projeto de Pesquisa “Inteligência Competitiva nas Organizações Privadas da Região Metropolitana de Londrina”, vinculado ao Departamento de Ciência da Informação da UEL.

O fato de ter atuado nos ambientes acima referidos permitiu identificar que existe certa carência de linguagens mediadoras em diversas áreas do conhecimento para fins documentários, principalmente nas áreas que nos últimos anos passaram por mudanças e necessitam de denominação. Como resposta a essa situação, justifica-se, então, o desenvolvimento de estudo da Linguagem Documentária e de sua interface com a Terminologia quanto à identificação e confirmação de termos, objetivando a formulação de proposta de metodologia para a construção de Linguagem Documentária, utilizando-se a metodologia de Protocolo Verbal “Pensar Alto”, modalidade interativo. Para a explicitação do processo utilizou-se a metodologia de Estudo de Caso.

Vale destacar que trata-se de uma pesquisa aplicada que tem por objetivo gerar conhecimentos para aplicação prática e solução de problemas definidos. Quanto à abordagem, caracteriza-se como um tipo de pesquisa qualitativa para melhor compreender e classificar os processos relativos ao tema em estudo. A formulação da proposta foi desenvolvida com base na aplicação convergente da pesquisa exploratória-descritiva, com a utilização da metodologia de pesquisa terminológica temática, a metodologia de Protocolo Verbal “Pensar Alto”, modalidade interativo, nos moldes de Nardi (1999). Apresentada na forma de estudo de caso - *A Pesquisa Terminológica no contexto do Processo de Inteligência Competitiva* -, que compreende um subdomínio da área curricular de Gestão da Informação, no âmbito da área da Ciência da Informação, mostra-se como campo de trabalho empírico. No entanto, a aplicabilidade dessa proposta metodológica pretende ser mais ampla.

Esta dissertação é composta por sete capítulos. Na introdução apresenta-se um panorama da pesquisa, objetivos do trabalho, justificativa e os procedimentos metodológicos adotados. No capítulo 2 expõe-se referencial teórico sobre Linguagem Documentária, com ênfase na linguagem documentária como instrumento de mediação da informação entre o sistema de informação e o usuário, para o resgate de conceitos e técnicas situando-a no âmbito da Lingüística Documentária. No capítulo 3 apresentam-se os fundamentos teóricos da Terminologia e da Teoria do Conceito, que consiste em uma linha dentro da Terminologia, que embasam os trabalhos terminológicos. Ainda nesse capítulo discute-se a interface da Terminologia e da Teoria do Conceito na construção de Linguagem Documentária. No capítulo 4 apresenta-se referencial teórico do subdomínio do Processo de Inteligência Competitiva com o objetivo de obter por meio de seus conceitos um melhor conhecimento do subdomínio estudado. No capítulo 5 descrevem-se os procedimentos metodológicos a serem utilizados para o desenvolvimento da pesquisa e as metodologias escolhidas para a realização do trabalho de pesquisa terminológica. No capítulo 6 relatam-se

as etapas realizadas, na forma de estudo de caso, para o processo de categorização, identificação e confirmação de termos de um domínio/subdomínio. Discute-se, também, a análise da aplicabilidade da metodologia de Protocolo Verbal “Pensar Alto” para a verificação do processo de categorização e confirmação dos termos. Finalizando, apresentam-se as considerações finais. Deve-se mencionar, também, que o trabalho apresenta apêndices e anexo.

## **2 LINGUAGEM DOCUMENTÁRIA COMO INSTRUMENTO DE MEDIAÇÃO**

Neste capítulo expõe-se referencial teórico sobre a Linguagem Documentária como instrumento de mediação entre o sistema de informação e o usuário. Esta pesquisa, amparada em estudos no âmbito da área da Ciência da Informação, e com base nas perspectivas de soluções de problemas de recuperação de informações, estabelece vínculo com a área de Análise Documentária para assegurar a conformidade da representação, armazenagem e recuperação da informação.

Nesse sentido, procura-se evidenciar a função das Linguagens Documentárias como instrumentos importantes de mediação capazes de representar, recuperar e comunicar a informação para fins de acesso e uso, ao permitir que indexadores e usuários de um sistema de informação compartilhem de um mesmo vocabulário.

### **2.1 O QUE É INFORMAÇÃO?**

Meadow (1992, p.1) define informação como “alguma coisa que é representada por símbolos, tem alguma estrutura e pode ser de alguma forma entendida pelos seus usuários”.

Assim, a informação constitui-se em um instrumento transformador do indivíduo e da sociedade. De acordo com Lima (1998, p.8), “ao modificar o estoque de informações do indivíduo e produzir um novo conhecimento, ela beneficia o desenvolvimento não só do indivíduo, mas também da sociedade a que ele pertence”.

A expressão Informação também é definida por Wiener (1968 apud MCGURRY, 1999, p.3) como: “Informação é o termo que designa o conteúdo daquilo que permutamos com o mundo exterior ao ajustar-nos a ele, e que faz com que nosso ajustamento seja nele percebido”.

Para Miller (1966 apud MCGURRY, 1999, p.3),

Informação é algo de que necessitamos quando deparamos com uma escolha. Qualquer que seja seu conteúdo a quantidade de informação necessária depende da complexidade da escolha. Se depararmos com um grande espectro de escolhas igualmente prováveis, se qualquer coisa pode acontecer, precisamos de mais informação do que se encarássemos uma simples escolha entre alternativas.

Conforme Shannon e Weaver (1975 apud MCGURRY, 1999, p.3), informação é:

O que acrescenta algo a uma representação [...] Recebemos informação quando o que conhecemos se modifica. Informação é aquilo que logicamente justifica alteração ou reforço de uma representação ou estado de coisas. As representações podem ser explícitas como um mapa ou proposição, ou implícitas como no estado de atividade orientada para um objetivo do receptor.

Essas definições recebem influência da doutrina da teoria da informação ou teoria da comunicação como às vezes é chamada. Os autores Shannon e Weaver (1975 apud MCGURRY, 1999, p.5) destacam que, apesar de “a teoria da informação não estar diretamente envolvida com valores e significados, do modo como são entendidos nas ciências sociais, ou na vida cotidiana, suas idéias e percepções ajudam no estudo da informação em qualquer contexto”.

Na visão de Barreto (1994, p.3), “informação é um agente mediador na produção do conhecimento, qualifica-se, em forma e substância, como estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento”. A informação, compreendida aqui como o conteúdo de um documento, independente de seu suporte físico, seja ele um livro, um vídeo, um mapa ou uma fotografia (MIRANDA, 1996, p.310).

Para Cintra et al. (2002, p.10, grifo das autoras), a informação “se constrói no encontro de duas dinâmicas: a dinâmica de quem ‘emite’, de quem ‘enuncia’ (o

enunciador) e a dinâmica de quem a ‘recebe’ o enunciado (o enunciatário).” Assim, torna-se viável a transmissão de conhecimentos entre os indivíduos num processo contínuo.

## **2.2 OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO: O CONTEXTO DE USO DAS LINGUAGENS DOCUMENTÁRIAS**

Nesse sentido, apresenta-se uma visão de Sistemas de Informação, uma vez que acredita-se ser nesse contexto que melhor se discute a questão da Linguagem Documentária. Na visão de Sistemas de Informação, apresentada por Buckland (1991, grifo do autor), propõe-se que sejam consideradas “quaisquer unidades que colem, tratem, organizem e disponibilizem ‘coisas’ potencialmente informativas”.

Para Cohen (1995, p.14), a expressão Sistemas de Informação “designa o conjunto de canais formais e informais de comunicação da informação dentro de uma organização ou de uma comunidade”. Lima (1998, p.9) complementa a idéia afirmando que “cada Sistema de Informação é organizado de acordo com as necessidades de seus usuários e sempre apóia uma atividade principal, seja ela de ensino, pesquisa, comércio, ou produção”.

Um sistema de informação pode ser uma biblioteca, pública ou especializada; um centro de documentação de uma empresa; um arquivo; um museu; ou um banco de dados. Independente de sua denominação, um sistema de informação tem como principal função coletar, tratar e disseminar a informação produzida ou incorporada pela sociedade na qual está inserido, assegurando o acesso à cultura por parte de seus membros e possibilitando a sua continuidade.

Os Sistemas de Informação diversificam-se tanto na sua construção e operação, quanto no produto informativo e seu tratamento, em resposta à função que devem

desempenhar dentro da organização na qual encontram-se inseridos. Desse modo, as considerações apresentadas referem-se aos sistemas de informação inseridos em instituições dedicadas ao ensino e à pesquisa, em que o principal material de trabalho é o texto técnico e científico.

Os avanços científicos e tecnológicos têm como consequência direta o aumento na produção e demanda de novos conhecimentos. Esse conhecimento acumulado por determinada área do saber, ao ser organizado, armazenado e transmitido por uma sociedade ou instituição, transforma-se em informação.

Conforme Macedo e Dias (1992), os Sistemas Documentários requerem para o seu funcionamento uma multiplicidade de atividades, que envolvem: estabelecimento de objetivos gerais, específicos e institucionais; planejamento, organização e administração; serviço de apoio ao usuário: empréstimo, referência, divulgação, entre outros; atividades técnicas: tratamento da informação, conservação, entre outros; equipamentos e ambiente físico; recursos humanos.

Segundo Cohen (1995, p.18), o sistema documentário é um tipo de sistema de informação. Assim, neste trabalho prefere-se a denominação de sistema de informação, já que o universo de aspectos possíveis de serem estudados num sistema de informação é amplo.

### **2.3 MEDIAÇÃO E LINGUAGEM**

Conforme Lara (1999, p.138), “o enfoque da mediação em Documentação [...] acontece mais exatamente entre a linguagem do sistema e a linguagem do usuário”. Nesse sentido, entende-se que a mediação ocorre por meio da aplicação de métodos e técnicas no

processo de construção da informação documentária, com o objetivo de facilitar a comunicação e contribuir para o processo de geração do conhecimento.

Para Cohen (1995, p.92, grifo da autora),

A Análise Documentária ao produzir a Informação Documentária tem que considerar que esta informação deve ser capaz de ‘informar’, deve ter significado para o usuário individual, como pessoa isolada, pois é como indivíduo que o usuário se apropria da informação.

A mensagem gerada por um Sistema de Informação, e que por sua vez representa a informação contida nos documentos, é denominada de representação documentária, codificada por meio da utilização de uma Linguagem Documentária. É certo que a representação documentária não pode comprometer o significado da informação, sendo este um desafio constante que se impõe a um Sistema de Informação.

Desse modo, com base na abordagem sobre a Linguagem em seu sentido mais amplo, percebe-se, no decorrer dos tempos, que a concepção de linguagem foi se transformando, à mercê do saber constituído e da ideologia reinante. De acordo com Cintra et al. (2002, p.27), até o Século XVIII predominou uma concepção teológica que colocava em destaque sua origem e as regras universais da sua lógica. No Século XIX evidenciou-se uma concepção historicista que via a linguagem como um processo em evolução através dos tempos. Atualmente predominam-se as concepções da linguagem como sistema em funcionamento.

Segundo Koch (1998, p.9, grifos da autora), a “linguagem pode ser sintetizada com base em três concepções principais: a) como representação ‘espelho’ do mundo e do pensamento; b) como instrumento ‘ferramenta’ de comunicação; c) como forma ‘lugar’ de ação ou interação”.

Na primeira concepção, o homem representa para si o mundo através da linguagem e, assim a função da língua é representar seu pensamento e seu conhecimento de mundo. Já na segunda, considera-se a língua como um código através do qual um emissor

comunica a um receptor determinadas mensagens. A principal função da linguagem, nesse caso, é a transmissão de informações. Na terceira concepção, encara-se a linguagem como atividade, como forma de ação, como lugar de interação que possibilita aos membros de uma sociedade a prática de diferentes tipos de atos, que vão exigir dos semelhantes reações e/ou comportamentos, levando ao estabelecimento de vínculos e compromissos anteriormente inexistentes.

A linguagem, para Morin (1999, p.133), “é tão necessária à constituição, à perpetuação, ao desenvolvimento da cultura quanto à inteligência, ao pensamento e à consciência do homem; tão consubstancial ao humano do humano que se pode dizer que a linguagem faz o homem”. Desse modo, acredita-se que é a partir da linguagem e de sua expressão nos diálogos que acontecem diariamente, nos textos e nas imagens que construímos, nas referências que tornam viável a existência da memória, que permitem que nos identifiquemos como membros deste ou daquele grupo social.

Morin (1999, p. 134) afirma, também, que “a linguagem é ao mesmo tempo individual, comunicacional e comunitária”. Desse modo, utiliza-se da língua e de outros sistemas de significação socialmente construídos para elaborar os significados, as representações que dão sentido à nossa vida. Evidencia-se, assim, que é na linguagem que se constroem as culturas humanas, ou seja, que se elaboram os discursos e as narrativas que direcionam nossas ações.

## **2.4 A ANÁLISE DOCUMENTÁRIA E A LINGUAGEM DOCUMENTÁRIA NA ORGANIZAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

A Análise Documentária, na visão de Kobashi (1994, p.15), “é uma disciplina de natureza teórica e prática que integra o domínio conhecido por Biblioteconomia e Documentação, mais modernamente denominado Ciência da Informação”.

Para Lara (1993, p.4), “a Análise Documentária define-se como uma atividade específica no interior da Documentação, respondendo pela análise e tratamento da informação com o objetivo de recuperá-la e disseminá-la”. Dessa forma, apresenta-se como disciplina de natureza metodológica que propõe processos de organização e de transferência da informação.

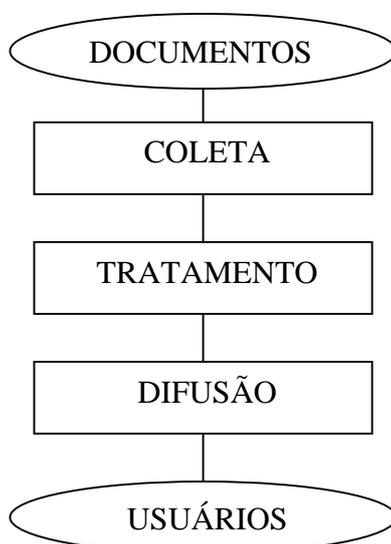
Cabe ao sistema de informação possibilitar a transferência desta informação, por meio de procedimentos seletivos que regulam sua geração, distribuição e uso. Para Gonzalez de Gomez (1993, p.217), esta transferência acontece por meio de um processo de comunicação entre os estoques de conhecimentos e os usuários destes conhecimentos.

Por esse motivo, quando se codifica o conteúdo informacional de um documento, representa-se de maneira condensada o conteúdo para facilitar a circulação de informações. Segundo Kobashi (1994, p.50), o resultado desta representação deve manter com o texto original uma relação de similaridade, da mesma forma, deve ser equivalente ao texto original do ponto de vista do conteúdo informacional. Assim, permite-se que o sentido do texto original, elaborado em Linguagem Natural, e que se aplica a contextos e situações específicas, seja convertido em uma Linguagem Documentária.

Nesse sentido, expõe-se homologamente à compreensão científica de estrutura do conhecimento, elaborando metodologias para a análise de assunto e para a geração de sistemas de classificação e linguagens documentárias (NOVELLINO, 1996, p.38).

A informação - matéria prima de um Sistema de Informação que geralmente está vinculado a uma instituição e tem por objetivo atender as necessidades informacionais de seus usuários - para ser disseminada, transferida, comunicada com o objetivo de produzir conhecimento, necessita de mediação por meio de instrumentos terminológicos que compatibilizem a linguagem do sistema com a linguagem do usuário.

Desta forma, faz-se necessário contextualizar a Linguagem Documentária no denominado Ciclo Documentário, que corresponde ao processo global da circulação de informações e documentos em um Sistema de Informação. De acordo com Kobashi (1994, p. 15) “a circulação de informações comporta as seguintes operações básicas: a) coleta; b) tratamento; e c) difusão dos documentos” e pode ser esquematizada da seguinte forma:



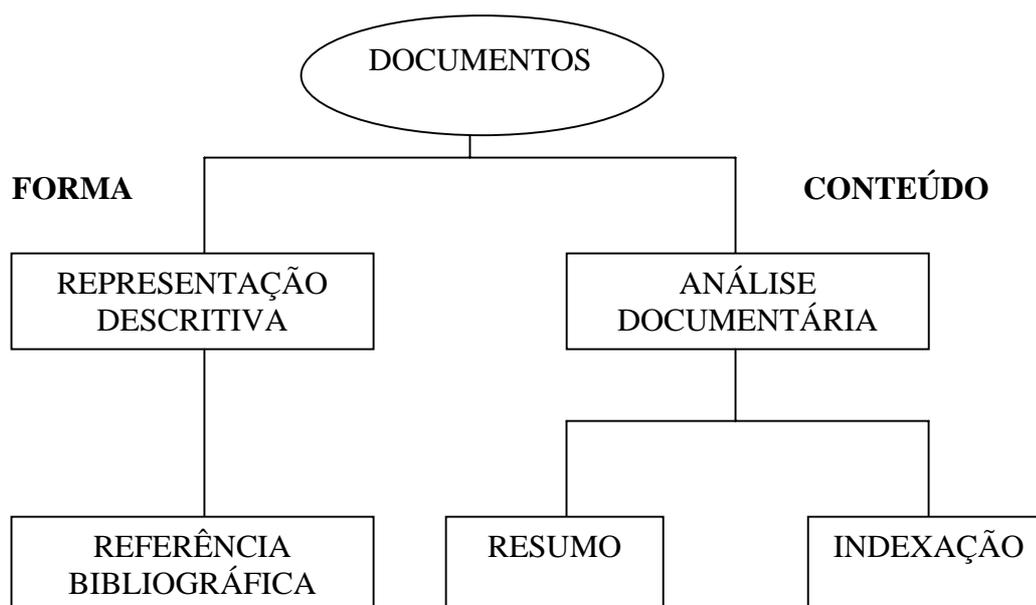
**Figura 1** – Principais Operações Documentárias (KOBASHI, 1994, p.16).

É no processo do tratamento documentário que se localiza, a princípio, a Linguagem Documentária; contudo, faz-se necessária a distinção entre dois aspectos do

tratamento do documento: quanto à sua forma e ao seu conteúdo. O tratamento do documento enquanto forma (suporte físico) é tratado pela Representação Descritiva, originando uma referência bibliográfica ou uma ficha catalográfica.

No tocante ao tratamento documentário do conteúdo, ou seja, a informação nele contida, utiliza-se o processo de análise denominado Análise Documentária, que Gardin (apud KOBASHI, 1994, p.15) define como “um conjunto de procedimentos utilizados para exprimir o conteúdo dos documentos científicos sob formas destinadas a facilitar a sua localização ou consulta.”

Estes procedimentos, realizados com a utilização do processo de Análise Documentária, caracterizam-se por meio de três operações: a) Análise: leitura e segmentação do texto para identificação e seleção de conceitos; b) Síntese: construção do texto documentário com os conceitos selecionados; c) Representação: constitui-se em duas modalidades de representações condensadas: o resumo e o índice. No esquema apresentado na Figura 2, por Kobashi (1994, p.19), diferenciam-se estes dois aspectos:



**Figura 2** – Tratamento Documentário (KOBASHI, 1994, p.19).

Na esquematização verifica-se que Kobashi (1994, p.19) destaca como produtos da Análise Documentária, o resumo e o índice. O resumo representa a condensação do texto original e o índice representa esse mesmo texto por meio de uma Linguagem Documentária. Nesta pesquisa interessa-se, especificamente, pelo produto índice, porque supõe-se a sua elaboração, mediante a utilização de uma Linguagem Documentária.

Conforme afirma Gardin (1974, p.134 apud LIMA, 1998, p.21), “realizar o procedimento de Análise Documentária e extrair o conteúdo dos documentos implica a existência de um sistema de símbolos, o qual ele denomina metalinguagem (linguagem que supõe a existência de uma linguagem anterior)” a fim de facilitar a manipulação destes documentos. Por este motivo, o conteúdo dos documentos expresso em Linguagem Natural seria convertido nesta metalinguagem para disponibilização das informações ali existentes, visando assegurar que indexadores de um mesmo sistema ou sistemas afins possam utilizar os mesmos conceitos para representar documentos semelhantes.

A Análise Documentária procede ao tratamento da informação para que ela possa ser recuperada, permitindo ao Sistema de Informação e ao seu usuário a utilização de um código comum, mediado pela Linguagem Documentária, para que se estabeleça o processo de comunicação documentária. Garcia-Gutierrez (1990 apud TALAMO, 2001, p.145) afirma que “as linguagens documentárias constituem o centro da discussão sobre a análise da informação documentária, pois condicionam efetivamente a qualidade e o valor dos produtos documentários obtidos por tradução”. Nesse sentido, Tálamo (2001, p.145) declara que tais afirmações remetem inevitavelmente “à elaboração de interfaces entre a Lingüística Documentária e a Terminologia, pois desse modo será estabelecida a relação complementar entre dois pontos de vista complementares: o do codificador e o do consumidor da informação”. Em outras palavras, cabe à Lingüística Documentária estabelecer relação entre mensagens e contextos.

## 2.5 LINGUAGEM DOCUMENTÁRIA: CARACTERÍSTICAS E FUNÇÕES

Para Novellino (1996, p.37), “as ações comunicativas, as quais têm como instrumento a linguagem, podem se realizar mediante a relação: a) entre falante e ouvinte; b) entre imagem e aquele que assiste; c) entre texto e leitor”. Cabe ressaltar que a Ciência da Informação interfere, principalmente, na ação comunicativa entre texto e leitor, tendo como objetivo principal criar condições para a sua realização, assegurando que a informação seja recuperada para usos distintos, buscando atender àqueles que dela necessita.

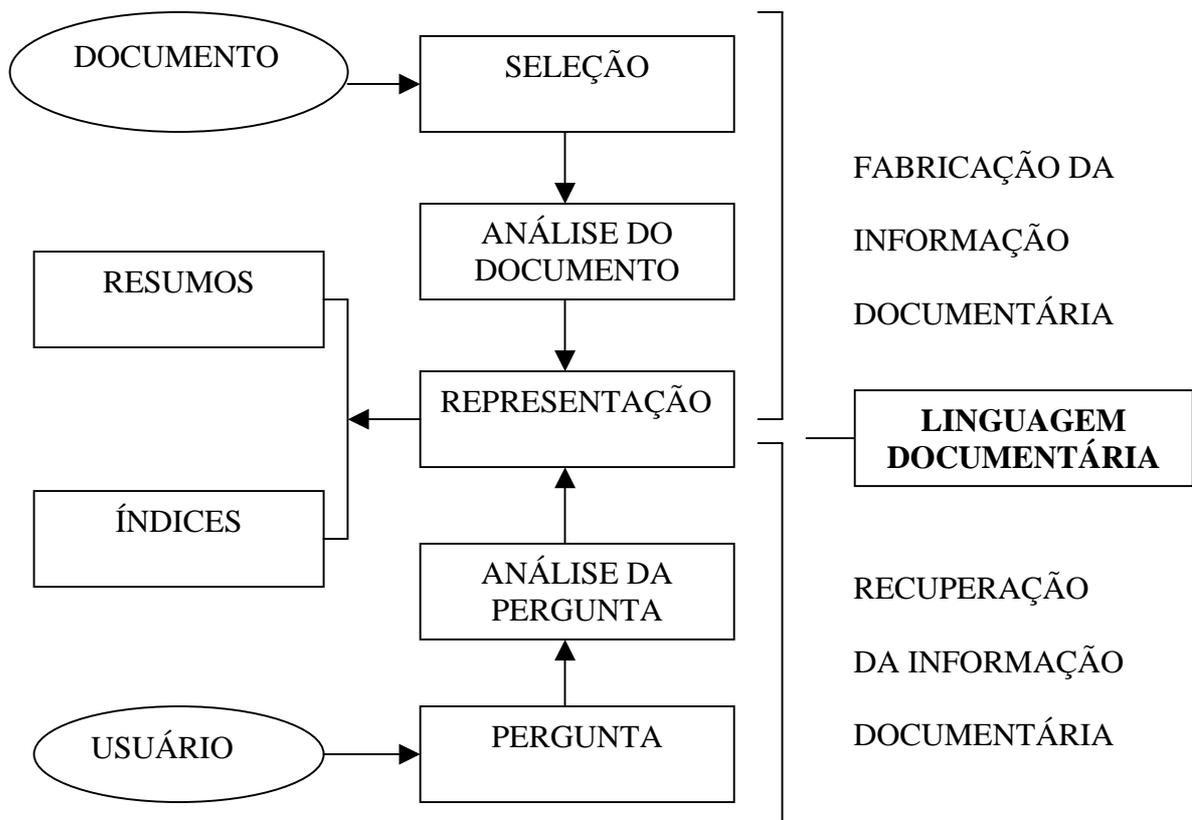
Ainda conforme Novellino (1996, p.37), “a intervenção na ação comunicativa pode ser abordada de duas formas: a) sob o ponto de vista da recuperação da informação; ou b) sob o ponto de vista da representação da informação”. Sob o aspecto da recuperação da informação, enfatiza-se a abordagem cognitiva, destacando-se a compreensão que o usuário tem de determinadas áreas de assuntos e o seu comportamento no tocante à busca por informações. Os estudos desenvolvidos sob esse enfoque voltam-se para a saída do sistema.

Quanto ao aspecto da representação da informação, enfatiza-se a organização do conhecimento, que diz respeito ao desenvolvimento e avaliação de teorias para análise de determinadas áreas de assuntos, visando a elaboração de instrumentos e métodos para representação das informações geradas nessas áreas de assuntos. Os estudos desenvolvidos na área de representação da informação voltam-se para a entrada do sistema.

Deste modo, pode-se observar o Ciclo Documentário, conforme o esquema apresentado na figura 3, que pressupõe duas operações básicas e que se complementam: a fabricação de Informações Documentárias e a Recuperação da Informação. Para Kobashi (1994, p.22):

- 1) A fabricação de Informações Documentárias supõe a transformação de um objeto (documento) em outro objeto (informação documentária), por meio de operações de análise e de síntese. Sua função é a de permitir selecionar, de um universo de objetos, aqueles que poderão responder a uma necessidade de informação;
- 2) A identificação e a localização das informações pertinentes, procedimento tecnicamente denominado Recuperação da Informação, é uma ação no interior da qual se correlacionam a questão proposta pelo usuário e as informações documentárias armazenadas (resumos e índices).

Por esse motivo, utiliza-se o modelo representado na Figura 3 para contextualizar a Linguagem Documentária no fluxo documentário de um Sistema de Informação procurando evidenciar o seu papel de instrumento mediador entre a linguagem do sistema e a do usuário.



**Figura 3** – Fluxo Documentário (KOBASHI, 1994, p.21).

Durante certo período, a Linguagem Documentária foi considerada ao mesmo tempo um produto e um instrumento da Análise Documentária. Como produto, porque era elaborada durante processo de Análise Documentária, conforme a seleção dos termos, ou seja, no momento em que se analisavam documentos para determinação de seus assuntos, selecionavam-se termos destes assuntos para construir a Linguagem Documentária. Essa Linguagem, posteriormente, seria utilizada como instrumento de representação e de recuperação de novos documentos.

Atualmente não se admite a elaboração da Linguagem Documentária no momento em que se processa a Análise Documentária, porque acredita-se que tal prática poderá torná-la inconsistente. De acordo com Lima (1998, p.23), considera-se a Linguagem Documentária “apenas como instrumento que tem por objetivo controlar os termos utilizados na representação do conhecimento”. Ainda segundo a autora, a Linguagem Documentária “deve estruturar, a priori, os conceitos da área do conhecimento que vai representar, para depois ser utilizada como instrumento de representação da informação nesta área efetuando ajustes conforme a evolução dos conhecimentos.”

Nesse sentido, Garcia Gutierrez (1990, p.96 apud LIMA, 1998, p.23) enfatiza que

Nem tudo o que é produzido pela Análise Documentária é válido como base léxica da Linguagem Documentária e nem todo vocabulário de uma Linguagem Documentária provém da Análise Documentária, ou é utilizado diretamente pela Análise Documentária, ainda que uma vez constituída a Linguagem Documentária sirva como referente para a Análise Documentária.

Desta forma, entende-se que uma Linguagem Documentária somente cumpre a função de representação da informação quando são instituídas relações entre unidades lingüísticas que a compõem. As unidades lingüísticas de uma Linguagem Documentária, denominadas descritores, são estabelecidas pela relação entre termos dispostos

na terminologia do domínio ao qual pertencem os documentos a serem representados e entre os termos utilizados pelos usuários.

A Linguagem Documentária situa-se no contexto da Representação e é compreendida no âmbito da Ciência da Comunicação como “um conceito mediador entre o emissor e o receptor; é entendido também, como o processo e o produto social da construção de sentidos, por meio de qualquer sistema de significação”. (O’SULLIVAN, 1983 apud KOBASHI, 1994, p.49).

Para Tálamo (1997b, p.6), “quando se afirma que a linguagem representa algo, afirma-se que, por força da significação, ela se propõe no lugar de algo, o substitui”. A afirmação corrente de que a Linguagem Documentária representa a informação, ainda segundo a autora, “deve, então, ser entendida como uma consequência das relações que foram instituídas entre as unidades lingüísticas no interior dessa mesma linguagem e não como decorrência da mera presença dessas mesmas unidades”. Por esse motivo, a Linguagem Documentária, ao organizar ou classificar a estrutura conceitual de um campo científico, técnico ou especializado, tem por objetivo compatibilizar a linguagem utilizada na entrada do sistema – quando o documento é analisado para registro e seu conteúdo é identificado e traduzido conforme os termos da Linguagem Documentária utilizada e segundo a política de indexação estabelecida – com a linguagem utilizada à saída do sistema – quando a partir da solicitação da informação pelo usuário, é feita a representação para a busca.

Desse modo, sua solicitação é analisada, seu conteúdo é identificado e traduzido nos termos da Linguagem Documentária utilizada. Assim, a Linguagem Documentária preocupa-se em reduzir ao mínimo o índice de ruído na comunicação entre a informação contida nos documentos e o usuário que dela necessita (GARCIA GUTIERREZ; LUCAS FERNANDEZ, 1987, p.67; TÁLAMO, 1997b, p.3; LIMA, 1998, p.24).

Uma Linguagem Documentária, conforme Gardin et al. (1968 apud CINTRA et al., 2002, p.35), “é um conjunto de termos, providos ou não de regras sintáticas, utilizadas para representar conteúdos de documentos técnico-científicos com fins de classificação ou busca retrospectiva de informações.” Em outras palavras, uma Linguagem Documentária deve classificar os documentos segundo os interesses de seus usuários a fim de possibilitar a comunicação do usuário com o sistema de informação.

## **2.6 TIPOLOGIA DAS LINGUAGENS DOCUMENTÁRIAS E A IMPORTÂNCIA DO TESAURO**

As Linguagens Documentárias, segundo Guimarães (1990, p.114), podem ser classificadas conforme dois critérios: quanto à ordenação dos conceitos, pré ou pós-coordenados e quanto a sua forma de apresentação, ordem sistemática ou alfabética. Quanto à ordenação dos conceitos, elas podem ser pré-coordenadas como os cabeçalhos de assuntos ou pós-coordenadas como os tesouros. As linguagens pré-coordenadas são aquelas em que o indexador determina quais os assuntos de um documento, estabelece a ordem do cabeçalho no momento da indexação e procura reuni-los sob formas pelas quais deduz que o usuário irá buscar. Por esse motivo, o usuário pode não recuperar a informação se não souber exatamente como este cabeçalho foi elaborado pelo bibliotecário. Ainda que se estabeleçam relações entre os cabeçalhos, muitas vezes estas relações são indicadas conforme o documento indexado naquele instante, não refletindo a organização conceitual da área do conhecimento.

Assim, os cabeçalhos de assuntos podem ter sido a solução para representar os diferentes pontos de vista de um mesmo documento quando se trata de catálogos de assuntos construídos manualmente. Contudo, há algum tempo a utilização de softwares

específicos para a geração de catálogos automatizados, que possibilitam busca por operadores booleanos *and*, *or*, *not*, permitem utilizar as linguagens pós-coordenadas.

As linguagens pós-coordenadas são aquelas em que o usuário combina os assuntos no momento em que busca a informação. Cabe salientar que um assunto pode ser formado por conceitos. Desse modo, ao se indexar um documento, tendo como princípio a pós-coordenação, o indexador representa separadamente cada conceito. Ao se indexar dessa forma, possibilita que o usuário realize múltiplas combinações no momento da busca da informação. Como no caso dos tesauros.

Conforme Silva (2002, p.30), a Linguagem Documentária utilizada pode ser “um sistema de classificação, uma lista de cabeçalho de assunto, um tesouro ou simplesmente uma lista autorizada de frases e palavras-chave.” As Linguagens Documentárias apresentam-se conforme uma ordem sistemática, como a Classificação Decimal de Dewey, a Classificação Decimal Universal, a Classificação de Dois Pontos e a Library of Congress, ou uma ordem alfabética, como as Listas de Cabeçalhos de Assuntos, o *Precis* e os Tesauros.

Segundo Tálamo (1997b, p.2), “o termo Linguagem Documentária aparece explicitamente na literatura a partir dos anos de 1970, após a difusão do conceito de tesouro documentário.” Com isso, evidencia-se que a informação tem a sua existência atrelada aos sistemas de significação e que a operação nesse universo é necessária para sua identificação, análise, tratamento e disseminação.

Assim, nesta pesquisa, enfatiza-se o Tesouro como Linguagem Documentária. Segundo Gardin et al. (1968 apud CINTRA et al., 2002, p.35), uma Linguagem Documentária integra três elementos básicos:

- 1) *um léxico*, identificado como uma lista de elementos descritores, devidamente filtrados e depurados;
- 2) *uma rede paradigmática* para traduzir certas relações essenciais e, geralmente estáveis, entre descritores. Essa rede lógico-semântica, corresponde à organização dos descritores numa forma que, *lato sensu*, poder-se-ia chamar classificação; e

- 3) *uma rede sintagmática* destinada a expressar as relações contingentes entre os descritores, relações que são válidas no contexto particular onde aparecem. A construção de 'sintagmas' é feita por meio de regras sintáticas destinadas a coordenar os termos que dão conta do tema.

Entende-se o léxico como o conjunto de palavras de um idioma ou área de especialidade, ou seja, o conjunto de vocábulos da língua de um dado contexto. Enquanto que a rede paradigmática, tida genericamente como relações associativas, refere-se a uma padronização da linguagem utilizada, como forma de manter uma relação entre as palavras cujo significado é de senso comum entre os especialistas da área. Já uma rede sintagmática refere-se às relações que podem ser determinadas entre os termos, ou seja, estabelece quais as unidades que os constituem e qual a ordem em que sucedem; ou dito de outra forma, o que se segue e o que precede cada unidade constitutiva.

De acordo com Cintra et al. (2002, p.43-44), a configuração das linguagens documentárias está estruturada por meio de relações lógico-semânticas em que o conjunto nocional básico é representado em hierarquias no sentido vertical, em torno das quais agregam-se as unidades informacionais que se relacionam no sentido horizontal e representam as relações não-hierárquicas, denominadas relações associativas. Desta forma, nenhuma unidade pode figurar em uma Linguagem Documentária sem que esteja ligada a uma outra unidade da mesma linguagem.

O Tesouro é considerado atualmente como o instrumento mais adequado para o tratamento e recuperação da informação, porque além de estabelecer relações entre os termos utilizados, denominados de preferidos e não preferidos, este instrumento permite uma visão sistêmica da área - objeto de representação. O Tesouro é julgado também como uma Linguagem Documentária pós-coordenada, uma vez que permite ao usuário do Sistema de Informação combinar os termos quando realiza a busca de um assunto, tornando-o uma ferramenta capaz de representar mais específica e adequadamente a informação desejada.

Tálamo et al. (1992) afirmam que o Tesouro documentário é um vocabulário estruturado segundo um léxico hierarquizado, conforme as relações semânticas entre os seus termos, os quais contribuem para o exercício da representação. Sua elaboração apóia-se, essencialmente, em dois referenciais: de um lado, no conhecimento categorizado em assuntos e, de outro, em um *corpus* discursivo do qual são compilados os termos considerados significativos.

O primeiro conjunto pretende assegurar, de forma classificatória e preditiva, a organização do universo objeto de representação; no segundo, a garantia literária procede à seleção dos conceitos mais frequentes para representação da informação. Nesse sentido, conforme Tálamo et al. (1992), assegura-se a contigüidade e semelhança entre o vocabulário a ser utilizado para representação e o universo do conhecimento expresso em textos.

## 2.7 METODOLOGIAS DE CONSTRUÇÃO DE TESAUROS

### 2.7.1 Métodos de compilação de termos

Considerando que o foco desta pesquisa refere-se ao processo de confirmação de termos para a construção de Linguagem Documentária, especialmente o tesauros, faz-se necessário destacar alguns estudos que tratam da construção de tesauros, visando à identificação dos métodos existentes e, principalmente, para verificação do tratamento dispensado à compilação dos termos.

Lourenço (1996b), em trabalho sobre revisão de literatura fundamental em compilação de termos, destaca que na obra *Diretrizes para a elaboração e desenvolvimento de thesauri monolíngües destinados à recuperação de informações*, publicado pela UNESCO (1973), no capítulo “Processo de confecção do thesaurus: princípios gerais”, encontra-se a seguinte recomendação: “a seleção de descritores somente deve ser iniciada depois que houver sido definida a estrutura geral do thesaurus”. Nesse mesmo estudo, em outro capítulo, são examinados os métodos para se elaborar um thesaurus: o *método analítico* envolve a análise de conteúdo temático da literatura e a seleção dos termos significativos; e o *método formal* “lança mão de especialistas que analisam a terminologia colhida em fontes secundárias, como índices e outras obras de referência, e que determinam as relações recíprocas entre esses termos.”

Na Norma documentária ISO 2788 (1986) *Documentation guidelines for the establishment and development of monolingual thesauri*, a fase de compilação possui duas abordagens:

- a) Método Dedutivo: os termos são extraídos da literatura durante o estágio preliminar de indexação e analisados posteriormente, por uma comissão

de indexadores e especialistas, para decidir quais termos representarão as classes com seus inter-relacionamentos lógicos;

- b) Método Indutivo: a construção do tesouro por este método é considerada, desde o início, como uma operação contínua. À medida que novos termos são encontrados na literatura, são admitidos no tesouro e designados cada um como membro de uma ou mais classes, estabelecidas em bases *ad-hoc* durante a indexação. O auxílio do especialista é solicitado sempre que necessário sem compor uma comissão formal.

Nas *Diretrizes para o estabelecimento de tesouros monolíngües*, obra revisada por Austin e Dale (1993) e publicada pelo IBICT no mesmo ano, são apresentadas as definições dos métodos de compilação Dedutivo e Indutivo:

- a) Método Dedutivo – Quando se aplica esta técnica, os termos são extraídos de documentos durante uma etapa preliminar de indexação. Nenhum controle é feito do vocabulário, nem mesmo para determinar as relações entre os termos, a menos que um número suficiente de termos tenha sido coletado. Todos os termos são então revistos por um grupo de especialistas no assunto. Primeiramente, devem ser identificados os termos que representem categorias genéricas, e os termos restantes devem ser relacionados nestas categorias conforme as suas relações lógicas;
- b) Método Indutivo – Com o método indutivo, novos termos são admitidos no tesouro tão logo apareçam nos documentos. O controle do vocabulário é feito desde a etapa inicial, e cada termo, à medida que é admitido, é designado como membro de uma ou mais categorias

genéricas constituídas sobre uma base *ad hoc*. O tesouro, é portanto, organizado sobre uma base de termo específico a genérico. A elaboração do tesouro é, desde o princípio, uma operação contínua e, apesar de ser necessária a assistência de técnicos e especialistas, eles não precisam fazer parte de um grupo editorial formal ou comitê.

No *Manual de elaboração de tesouros monolíngües*, sob a coordenação de Gomes (1990), o capítulo referente ao levantamento de termos descreve vários métodos, destaca que a “preocupação maior deverá ser a de fazer uma análise conceitual de cada termo ou expressão [...] a fim de identificar seu conteúdo conceitual e decidir sobre aqueles que deverão integrar o tesouro”. Apresenta os “procedimentos para a pesquisa terminológica que antecedem um tesouro” denominando as fases de coleta de termos via tabela de classificação.

O *Manual para construção de tesouros*, elaborado por Aitchison & Gilchrist (1979), apresenta a compilação de termos posterior ao estabelecimento das divisões básicas da estrutura de categorias. Cabe salientar que, esses autores, embora não explicitem métodos de compilação, sugerem que a seleção de termos seja realizada após o estabelecimento das categorias, portanto, recomendam o método indutivo.

Robredo (1986), na normalização formulada pela UNESCO para a construção de tesouros, destaca que o método analítico implica na análise do conteúdo dos documentos e na seleção dos termos significativos; já o método *gestalt* utiliza a experiência e o conhecimento de um grupo de especialistas que selecionam e ordenam os termos a partir de elementos já estruturados, como índices, publicações secundárias e outras fontes de referência. Robredo (1986) aponta para dois métodos que são utilizados, também, para a construção de listas de autoridade:

*Método Evolutivo* – consiste em observar a realidade terminológica e ‘congelar’ a evolução do vocabulário em um certo estágio: o material reunido pelos indexadores, depois de trabalhar um certo tempo, com uma quantidade

importante de documentos, é analisado, depurado e organizado para elaborar a lista de descritores;  
*Método Consensual* – no qual o vocabulário é elaborado a partir de um consenso entre especialistas.

Maya Montalvo (1986), em sua tese de doutorado, argumenta que existem dois métodos para a coleta de terminologia: a *priori* – reunindo a terminologia para formar os vocábulos antes da indexação; a *posteriori* - coletando os termos conforme vão sendo indexados os documentos, é recomendável que a análise de terminologia seja sempre praticada.

Conforme Lourenço (1996b), “a análise das definições de cada método determina a existência de apenas dois métodos com diferentes nomenclaturas.” Nesse sentido, Fujita (1992, p.51-52) evidencia que as abordagens dos métodos dedutivo e indutivo, resguardando o mesmo conteúdo, “ganham denominações diversas para diferentes autores, como, ‘a *posteriori*’ e ‘a *priori*’ e ainda como ‘método analítico’ e ‘método *gestalt*’”.

Por esse motivo, considera-se a denominação utilizada pela norma ISO: “métodos indutivo e dedutivo” e as duas abordagens para a compilação dos termos. Guinchat e Menou (1994, p.153) confirmam, também, a existência de dois métodos de elaboração, contudo, destacam que “na prática combina-se em geral os dois métodos”.

Cabe alertar que quando o processo de coleta é dedutivo, a preocupação não está apenas em torno da compilação dos termos, mas existe uma preocupação com a estrutura conceitual, ou categorização, mapeia-se o domínio e subdomínio em estudo, antes do início da coleta de termos. Quando o processo de coleta é indutivo, não existe uma preocupação inicial com a estrutura conceitual, ou categorização, organiza-se o domínio e o subdomínio em estudo, após a compilação dos termos.

Na visão de Cintra et al. (2002, p.51), o sistema nocional de uma área do conhecimento constitui-se em arcabouço fundamental para a construção da Linguagem Documentária, na medida em que possibilita a materialização das relações entre as noções. As autoras mostram que, conforme a norma ISO 1087 (1990 apud Cintra et al. 2002, p.51), “um

sistema nocional define-se como um conjunto estruturado de noções que reflete as relações estabelecidas entre as noções que o compõem e no qual cada noção é determinada pela sua posição no sistema.” As noções expressas por meio dos termos e símbolos, são influenciadas pelo contexto sócio-cultural. Desse modo, segundo a ISO 1087 (2000) a noção ou conceito, por sua vez, define-se como “unidade de conhecimento constituída por abstração, com base em um conjunto de traços ou características comuns, atribuídas a uma classe de objetos, de relações ou de entidades .”

Uma linguagem focada em um contexto, ou seja, em uma área especializada, naturalmente elimina as possíveis diferenças de significado de uma palavra. Para Cintra et al. (2002, p.71), “não podem existir, por exemplo, duas ou mais palavras que se refiram a um mesmo conceito ou uma palavra para designar vários conceitos.”

Nesse sentido, destacam-se alguns fenômenos da Lingüística, reconhecidos pela Linguagem Documentária no controle de vocabulário para tratamento e recuperação da informação: a polissemia, que decorre ou da organização sintático-semântica, com a finalidade de distinguir a plurissignificação como fenômeno geral; ou da ambigüidade, que ocorre quando há mais de uma interpretação em função da plurissignificação, que como a polissemia, poderá também levar a ambigüidade (CINTRA et al., 2002, p.71-72).

Em Sistemas de Informação a plurissignificação não é permitida, porque a presença de termos com vários significados, ou várias interpretações contribui para o aumento do ruído na recuperação das informações, reduzindo o nível de eficiência do sistema. Assim, Cintra et al. (2002, p.72) afirmam que “numa linguagem documentária, tanto a polissemia quanto à ambigüidade devem ser neutralizadas, para que seja garantida a monossemia”.

Outro aspecto é a sinonímia que, de acordo com a norma ISO 1087 (2000), é a relação entre designações de uma mesma língua de especialidade que representam o mesmo conceito. Conforme Lara (1999, p.105), “os sinônimos nas linguagens documentárias

permitem estabelecer as relações de equivalência entre termos preferidos e não-preferidos, funcionando como meio de controle da variação de significado e como recurso para o acesso à linguagem do sistema”.

Há ainda a hiponímia que, segundo Lyons (1977, p.235 apud CINTRA, 2002, p.78), é “a relação existente entre um lexema mais específico ou subordinado e um lexema mais geral ou superordenado”. Lyons (1976, p.309) explica que hiponímia refere-se aos “termos mais específicos abrangidos por um termo mais geral [...], por exemplo: *rosa*, *tulipa*, são hipônimos de *flor*”. Por hiponímia quer-se dizer a inclusão do significado de um termo no significado de outro, em outras palavras, pode ser uma relação espécie/gênero que constitui uma classe.

Por esse motivo, no percurso de construção de uma Linguagem Documentária que compreende o controle de vocabulário e, conseqüentemente, o controle dos termos e as relações entre eles, abordam-se freqüentemente questões ligadas ao tratamento terminológico, como recurso importante na construção de uma Linguagem Documentária.

Nesse sentido, a Terminologia, com suas regras e conceitos, contribui para que esse processo ocorra de forma precisa, uma vez que as Linguagens Documentárias são elaboradas em áreas específicas para atender usuários com interesses específicos, assim, os termos pertencem ao domínio comum dos usuários que a utilizam.

Na metodologia de construção de Linguagem Documentária e na Terminologia encontram-se muitas definições que se assemelham e percebe-se convergência nos aspectos metodológicos utilizados para a organização do conhecimento. A Terminologia preocupa-se em estudar a conceituação e a identificação dos signos e os termos apropriados para o contexto. A Linguagem Documentária, enquanto instrumento de mediação, preocupa-se com a terminologia adotada para o assunto e se está adequada ao contexto, para assegurar a eficácia da recuperação da informação para usuários de uma especialidade.

## **2.7.2 Estabelecimento da Estrutura Conceitual ou Categorização**

O estabelecimento da estrutura conceitual, ou categorização, tem a função de orientar e auxiliar o pesquisador na delimitação do domínio e subdomínio em estudo e na definição das categorias com as quais se pretende trabalhar. Para organização do conhecimento de um domínio, desde a sua representação até à sua recuperação, estudam-se, primeiramente, os conceitos que compõem esse campo do conhecimento e as relações que se estabelecem entre eles.

### ***2.7.2.1 Definição das Categorias***

As categorias designam aspectos particulares de uma determinada área, nomeando os agrupamentos de termos. Para Cavalcanti (1978, p.15), "denominam-se categorias as classes que resultam da divisão do universo de conhecimentos, de acordo com as características intrínsecas ou fundamentais de cada conceito". Neste sentido, as categorias não constituem dados universais mas nomeiam agrupamentos feitos de acordo com propósitos institucionais atendendo às necessidades de um público específico.

De acordo com Gomes (1990, p.18), a ordenação sistemática dos conceitos em categorias gera um sistema de conceitos, ou seja, conceitos relacionados entre si. A construção de uma linguagem documentária consiste na determinação dos termos de determinado domínio e as relações entre eles. O primeiro nível de organização entre os termos é expresso pelas categorias.

A seguir, apresenta-se um breve relato com base em estudos da Teoria da Classificação que propõem uma lista de categorias tendo em vista a formulação de um conjunto de referências em que se estabelecem critérios explícitos, para que as categorias nomeiem conjuntos mutuamente exclusivos.

A idéia de se representar o conteúdo temático da informação contida nos documentos a partir de seus aspectos constituintes é um tanto remota. O bibliotecário norte-americano Julius O. Kaiser (1868-1927) propôs um sistema embasado em dois conceitos: *concreto e processo*. De acordo com Straioto (2001, p.31) “para Kaiser, todo assunto compõe-se de duas categorias básicas: o *concreto* – que seria o que realmente existe do próprio assunto; e o *processo* – uma ação que incidiria sobre o assunto, sendo um modificador do concreto”. Com isso, o próprio concreto poderia sofrer diversos processos, sendo que esses processos é que especificariam o concreto e assim, cada concreto seria representado por diferentes processos. Por exemplo: Vestuário – fabricação.

Na concepção de Kaiser ainda poderia ser acrescentado a esses conceitos, a localidade, ou seja, para denotar o país em que o concreto está localizado. Desse modo, na visão de Kaiser, têm-se três categorias básicas: um concreto, um processo e o lugar, sendo o concreto, considerada a categoria mais importante (STRAIOTO, 2001, p.32). Assim, o sistema de Kaiser, ainda que “idealizado para uma literatura de natureza mais técnica, se aplica a documentos de naturezas distintas pois a essência temática (concreto) e as ações que se lhe aplicam (processos) estão presentes nas mais distintas áreas do conhecimento” (GUIMARÃES, 2000, p.77). Por esse motivo, Kaiser foi um dos pioneiros da representação por facetas (subdivisões diversas de um assunto), influenciando posteriormente os trabalhos de Ranganatham, entre outros estudiosos da Classificação.

Segundo Campos (1994, p.20), Shiyali Ramamrita Ranganatham, nascido na Índia, professor de matemática e bibliotecário, “foi aquele que conseguiu estabelecer

princípios para uma nova teoria da classificação bibliográfica, e o fez tendo como base o próprio conhecimento”. A *Colon Classification* (Classificação dos Dois Pontos), um sistema de classificação idealizado por Ranganatham, possibilitou a inter-relação de conceitos o que permitiu o acompanhamento da evolução do conhecimento. Essa Classificação “é considerada o trabalho mais importante de Ranganatham e, apesar de ser utilizada, somente, nas bibliotecas indianas, tem influência teórica sobre autores de sistemas de classificação e estudiosos em todo o mundo” (STRAIOTO, 2001, p.36).

Ranganatham “postula que existem em todo Universo de Assuntos cinco idéias fundamentais e que são utilizadas para a divisão do Universo. Essas idéias são denominadas *Categorias Fundamentais*”. As *Categorias Fundamentais* definidas por Ranganatham denominam-se: Tempo, Espaço, Energia, Matéria e Personalidade, esse conjunto de categorias é representado pela sigla, inglesa, PMEST (CAMPOS, 1994, p.63).

Conforme Gomes (1999), “as Facetas têm sua manifestação nas classes mais gerais dentro de uma área do conhecimento. Por exemplo, na Siderurgia, temos Facetas (classes gerais) como Produtos Siderúrgicos e Aço. Na Agricultura, Facetas como Solo, Clima, Técnicas de Cultivo, Pragas”.

Para organizar os conceitos no interior de cada Faceta ele desenvolveu princípios e estabeleceu postulados, criou uma terminologia própria para formular sua teoria e seu método. Agora, torna-se possível estabelecer relações de subordinação lógica (relações hierárquicas) com segurança. Ranganathan incluiu, ainda, em sua tabela as relações partitivas (GOMES, 1999).

O *Classification Research Group*, grupo formado por professores, documentalistas e cientistas da informação, envolvidos com a questão da Organização do Conhecimento, surgiu no ano de 1952, em Londres, Inglaterra. Esse grupo, trouxe contribuições muito significativas para o desenvolvimento de pesquisas no tocante a Teoria da Classificação. O CRG centrou seus estudos para as áreas especializadas do conhecimento,

tendo com premissa de que o Universo do Conhecimento é o assunto específico que se deve classificar e estabeleceu como categorias: *tipos de produto final, partes, todo, materiais, constituintes, processos, propriedades, operações, agentes, espaço (lugar), tempo e formas de apresentação*. Com isso, ampliou as cinco categorias fundamentais de Ranganatham, estabelecendo doze categorias para a representação de um assunto.

Fujita (1998, p.33) alerta que “para a estruturação de conceitos é necessária a definição prévia de categorias. Com as categorias definidas, os conceitos são classificados e seus relacionamentos determinados”. Para a definição de categorias no processo de categorização podem ser utilizados “três modelos: o currículo, a estrutura departamental e o conhecimento do especialista”. Em pesquisa com a área de Odontologia os resultados obtidos demonstram que os modelos são melhor utilizados em conjunto (FUJITA, 1992).

Conforme a Norma ISO 1087 (2000) por categoria entende-se a “classe mais abrangente de conceitos.” Desse modo, num sistema de conceitos, a categoria tem a função de agrupar classes de conceitos. Cabe salientar que as categorias não figuram, necessariamente, em cada área do conhecimento para a qual se elabora um tesouro. Evidencia-se também que não há uma única lista de categorias, estável e válida para todas as áreas do conhecimento. A determinação de categoria serve como guia para organização do universo conceitual. Nesse sentido, Cintra (1983, p.15) propõe um exemplo de categorização, elaborado para a área de Ciência da Informação.

CATEGORIA	EXEMPLOS
<b>Objeto</b>	Livro, acervo, informação, periódico, documento, etc.
<b>Lugar</b>	Biblioteca, biblioteca pública, arquivo, estante, fichário, etc.
<b>Agente</b>	Bibliotecário, leitor, usuário, consulente
<b>Modo</b>	Depósito legal, treinamento de pessoal, sistema de biblioteca, catalogação centralizada, rede, etc.
<b>Instrumento</b>	Ficha, linguagem documentária, base de dados, carro biblioteca, etc.
<b>Produto</b>	Catálogo, índice, levantamento bibliográfico, publicação, etc.
<b>Finalidade</b>	Acesso, busca, recuperação da informação, etc.

### **2.7.2.2 Aspectos cognitivos da Categorização**

O processo de categorização, de acordo com Lima (2003, p.83), “estaria no bojo das questões de interesses das áreas da Ciência da Informação e da Ciência Cognitiva, no que tange à estratégia de se classificar objetos da cognição, como coisas, fatos e fenômenos”. Nas três últimas décadas do Século XX, com o desenvolvimento de estudos na área da Ciência Cognitiva, “a visão de como categorizamos sofreu modificações”.

A categorização passou de um processo cognitivo individual a um processo cultural e social de construção da realidade, que organiza conceitos baseando-se parcialmente na psicologia do pensamento (LIMA, 2003).

A categorização, conforme Jacob e Shaw (1998, p.155 apud LIMA, 2003, p.82), “é um processo cognitivo de dividir as experiências do mundo em grupos de entidades ou categorias, para construir uma ordem física e social do mundo”. Neste sentido, considera-se que a informação relativa à percepção é fundamental na definição das extensões de uma categoria, porque a categorização ou estrutura conceitual não é realizada de forma artificial, mas sim levando em consideração o conhecimento do mundo a que pertencemos e como respondemos a ele.

### **2.7.3 Etapas da Construção do Tesauro**

A construção do tesauro é uma tarefa essencialmente intelectual que se realiza por meio de diversas etapas que vão desde a definição do domínio até a sua

apresentação. Tálamo ([1997]c, p.8-13) propõe uma seqüência de etapas que são apresentadas a seguir: 1) definição do domínio, 2) coleta dos termos, 3) definição dos termos, 4) categorização, 5) organização das relações, 6) normalização, 7) notas de escopo ou de aplicação, 8) apresentação do tesouro.

1) *Definição do domínio* – os Tesouros são geralmente voltados para uma área de especialidade. Essa área pode ser uma disciplina (Física) ou uma atividade (Engenharia Civil). É necessário definir qual é o âmbito a ser coberto pelo Tesouro, em função da literatura a ser indexada e as necessidades do usuário final. Para definir o domínio pode-se recorrer a instrumentos terminológicos como: glossários, vocabulários e dicionários técnicos já existentes ou consultar classificações sistemáticas. É importante, também, delimitar o número aproximado de termos preferenciais a serem incluídos no Tesouros.

2) *Coleta e seleção de termos* – o trabalho de compilação visa a reunir uma lista provisória de termos a serem trabalhados no Tesouro. Um sistema de noções e conceitos deve ser utilizado como ponto de partida para a coleta, mesmo que tal sistema seja reformulado, posteriormente, visando a adequação do instrumento às necessidades informacionais. Na escolha dos termos candidatos ao Tesouro, procura-se ter como base o quadro classificatório básico adotado, de maneira que as noções que se assemelham e que são mais ligadas entre si, sejam aproximadas. Assim, é necessário distinguir entre: *noções próprias do domínio; noções que ultrapassam o domínio; noções tomadas de empréstimo de outros domínios; noções de linguagem comum.*

A coleta de termos deve ser feita na literatura da área, de modo a capturar o significado que lhes são atribuídos pelos especialistas da área (garantia literária). O termo deve ser, na medida do possível, extraído com o contexto, para que o seu significado não se perca. Desse modo, extrai-se o termo na frase que o apresenta, ou seja, na frase que expressa de modo claro o significado do termo. Deve-se, também, selecionar como descritores os

termos que expressem o conceito de modo claro. Por exemplo: *Produção industrial* ao invés de *Produção*; *Campo de pouso* ao invés de *Campo*.

O processo de seleção dos termos responde a diferentes graus de exaustividade, que variam conforme o campo de aplicação do tesauro e de acordo com o *corpus* que é utilizado. A literatura propõe três grandes fontes de coleta: a tabela de classificação, a literatura especializada e o conhecimento da equipe e dos usuários. Essas três formas engendrarão os modos dedutivos e indutivos de construção.

3) *Definição dos termos* – A definição dos termos básicos é fundamental para uma estruturação adequada do vocabulário. Ela deve sofrer alteração contínua durante o trabalho de construção, porque à medida que o trabalho avança, a delimitação da área torna-se cada vez mais explícita e consistente. As definições não são simples definições de dicionário, mas devem basear-se em sistemas de conceitos e noções das áreas a que dizem respeito. É necessário definir os termos de forma a privilegiar o enfoque pré-determinado. Assim, esse procedimento assegura a delimitação das relações a serem privilegiadas no instrumento.

4) *Categorização* – A partir da lista provisória de termos e a definição dos termos principais, deve-se reagrupá-los em categorias. No método dedutivo, as categorias são identificadas e subdivididas de cima para baixo. A delimitação das categorias principais pode basear-se nos mapas conceituais dos domínios, devendo contemplar, também, as facetas privilegiadas em função das necessidades informacionais e do usuário. No método indutivo, o procedimento é o oposto. Os termos que ocorrem na área são coletados de fontes diferentes, e só é criada uma categoria de termos se ela for considerada importante e útil. Nesse segundo tipo de abordagem, a abordagem empírica, recorre-se à garantia literária e à garantia de uso. Assim, destaca-se que os métodos: dedutivo e indutivo apresentam suas vantagens e desvantagens. É aconselhável, portanto, combinar os dois procedimentos. Cabe salientar que a Terminologia fornece referencial concreto para o entendimento dos conceitos e noções de

domínios de especialidade. À categorização dela proveniente devem ser acopladas as facetas mais adequadas para dar conta da literatura existente e das necessidades do usuário.

5) *Organização das relações* – Definidas as categorias, procede-se à organização das relações entre os termos. Nos tesouros são reconhecidas “três classes de relações básicas entre os termos: a) a relação hierárquica; a relação associativa; a relação de equivalência” (AUSTIN; DALE, 1993, p.41).

Conforme Cintra et al. (2002, p.53), as *relações hierárquicas* revelam os níveis de superordenação e subordinação entre as noções e podem ser *genéricas*, *específicas* ou *partitivas* e constituem a estrutura principal de um tesouro no sentido vertical (esquema de árvore). As árvores semânticas são, em geral, elaboradas segundo as cadeias conceituais que partem dos termos mais gerais, ou amplos, em direção aos termos mais específicos ou restritos. Na *relação genérica*, a superordenação avança das diferenças para as semelhanças, ou seja, da espécie para o gênero, enquanto que na *relação específica*, a subordinação, no sentido inverso, avança das semelhanças para as diferenças, ou seja, do gênero para a espécie. Já na *relação partitiva*, segundo Cintra et al. (2002, p.53), que é um tipo de relação hierárquica, a noção de superordenação refere-se a um objeto considerado como um todo e as noções subordinadas a objetos considerados como suas partes. Por exemplo: em relação a *navio*, a noção de *casco* é uma noção específica partitiva, denotando que navio é uma noção que se refere ao todo e que *casco* é uma noção que se refere à parte.

As *relações associativas* são estabelecidas pela dependência entre conceitos, sem, no entanto, estabelecer uma superordenação. As relações associativas podem ser divididas em dois grupos: *relação seqüencial* que é a relação de dependência estabelecida entre conceitos que se referem a objetos que têm contigüidade espaço-temporal, como, por exemplo: “causa-efeito”, “produtor-produto”, “etapas de um processo”, e *relação pragmática* que é a relação entre conceitos que podem ser estabelecidas por conexões temáticas. Para

Cintra et al (2002, p.54), “as relações que não se submetem a uma hierarquia são aquelas que apresentam entre si contigüidade espacial ou temporal entre termos que não possuem relacionamento hierárquico e nem de equivalência.”

Por este motivo, as *relações de equivalência* são utilizadas em uma linguagem documentária para o controle do vocabulário. Estas relações operam no nível de sinonímia e da polissemia; estabelecem as remissivas com a finalidade de encaminhar o usuário para os termos preferidos pelo sistema. Na linguagem natural, vários termos, palavras ou expressões podem designar uma única idéia ou conceito. Já na Linguagem Documentária apenas uma denominação é selecionada para figurar como descritor e os demais termos são considerados como não descritores, fazendo-se destas, remissivas para aquela (GOMES, 1990, p.47).

De acordo com Austin e Dale (1993, p.25), apresentam-se as abreviaturas utilizadas como prefixos dos termos para indicar a relação ou função do termo ou nota conforme explicitado a seguir:

TG = Termo Genérico: o termo que se segue refere-se a um conceito com conotação mais ampla.

TE = Termo Específico: o termo que se segue refere-se a um conceito com conotação mais específica.

TR = Termo Relacionado: o termo que se segue está associado, mas não é nem um sinônimo, nem um termo genérico ou termo específico.

NE = Nota Explicativa: uma nota que se junta a um termo para indicar seu significado específico dentro de uma linguagem de indexação.

TGM = Termo Genérico maior: o termo que se segue é o nome da classe mais ampla à qual pertence o conceito específico; usado também, às vezes, na seção alfabética de um tesouro.

UP = Usado para: o termo que se segue é um sinônimo ou um quase-sinônimo do termo preferido.

USE = o termo que se segue é o termo preferido quando se deve escolher entre sinônimos ou quase-sinônimos.

Nesse sentido, Austin e Dale (1993, p.16) evidenciam as abreviaturas com significados equivalentes em tesouros de outros idiomas. Por exemplo:

Francês: TG = Terme Générique  
TS = Terme Specificque  
VA = Voir Aussi  
EM = Employer  
EP = Employé pour  
NE = Note Explicative

Alemão: OB = Oberbegriff  
UB = Unterbegriff  
VB = Verwandter Begriff  
BS = Benutze  
BF = Benutzt für  
D = Definition

Inglês: BT = Broader Term  
NT = Narrower Term  
RT = Related Term  
SN = Scope Note  
TT = Top Term  
UF = Used For  
USE = Use

Cabe salientar que, as abreviaturas acima listadas são convenções geralmente reconhecidas, aparecem em diversos tesouros publicados e possuem valor mnemônico óbvio, embora se reconheça que também sejam dependentes do idioma. Austin e Dale (1993, p.16-17) destacam, ainda, que são utilizadas as seguintes convenções para os termos preferidos e não-preferidos:

- a) Os *termos preferidos* são impressos em maiúscula. Por exemplo:

CARROS

ANIMAIS.

- b) Os *termos não-preferidos* são impressos com a letra inicial em maiúscula, exceto quando se referir a uma abreviatura ou sigla que se deva imprimir totalmente em maiúscula. Por exemplo:

CARROS

UP: Automóveis

ANIMAIS

UP: Fauna

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE

UP: OMS

Cabe lembrar que é necessário definir quantas hierarquias deverão ser organizadas para a apresentação dos termos. Em alguns casos, pode-se reunir todos os termos relativos a um determinado assunto, em uma hierarquia. Já em outros, pode-se necessitar de várias hierarquias. Por exemplo:

Produtos agrícolas

Tipos **Ou** Por propriedades

Subtipos Por tipo de solo requerido

Para as relações associativas, deve-se observar a natureza daquelas que são freqüentes no domínio visando apresentá-las de forma consistente em todo o Tesouro.

6) *Normalização* – A normalização preocupa-se com a padronização das unidades do Tesouro. Essa etapa tem a função de garantir o controle de vocabulário e a circulação de informações. Observa-se que existem vários tipos de normalização: a normalização gramatical, que tem como objetivo uniformizar a apresentação das unidades do

Tesauro quanto aos aspectos relativos a gênero, número, grau. Deve-se assegurar, também, a normalização semântica dos termos, garantida pela definição e pelas terminologias dos domínios de especialidade.

7) *Notas de escopo ou de aplicação* - Apresentam instruções de uso de alguns descritores, explicitando como devem ser aplicados. Por meio dessas notas, pode-se ampliar ou restringir o significado de um descritor, conforme a política de indexação utilizada. Por exemplo:

#### PAÍSES DO TERCEIRO MUNDO

Indexar também pelos nomes dos países

#### ADITIVO

Inclui substâncias adicionadas a produtos ou processos em proporções relativamente pequenas para melhorar propriedades desejáveis e excluir propriedades indesejáveis.

Nesse sentido, Tálamo ([1997]c, p.12) afirma que as notas de escopo permitem um controle efetivo de todas as operações documentárias relativas ao Tesauro. Podem incluir data de inclusão/exclusão de descritores, documentando todo o processo.

8) *Apresentação do Tesauro* – Utiliza-se, usualmente, a apresentação sistemática acompanhada de apresentação alfabética. Na parte sistemática relacionam-se os termos conforme as categorias ou classes, apresentado-as sob forma de listas das classes em ordem alfabética. Na ordem alfabética, cada descritor aparece com aqueles com os quais se encontra relacionado, na seguinte ordem: equivalências, relações genéricas (descritor genérico e específico) e relações associativas. Por exemplo:

ARMA BRANCA (01.2)

TG ARMA  
TE ARMA BRANCA DE ARREMESSO  
ARMA BRANCA DE CHOQUE  
TR EQUIPAMENTO DE DEFESA

Contudo, alerta-se, qualquer que seja a forma de apresentação do tesouro, deve-se evidenciar o relacionamento entre os termos (TÁLAMO, [1997c], p.8-13).

## **2. 8 A TERMINOLOGIA E A LINGUAGEM DOCUMENTÁRIA COMO INSTRUMENTO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

Os pontos de interface da Terminologia e a Linguagem Documentária como instrumento da Ciência da Informação surgem por meio de objetos, atividades, finalidades e instrumentos comuns ou similares entre a Terminologia e a Ciência da Informação. Nesse sentido, evidencia-se que a “Terminologia tem como objeto teórico e prático a língua de especialidade e os termos inseridos em determinada área. A Ciência da Informação também apresenta como seu objeto, entre outros, a língua de especialidade e seus termos”. (NAKAYAMA, 1996, p. 74).

A esse respeito, Nakayama (1996, p.74) esclarece que os termos “estão presentes no conteúdo dos documentos, na linguagem utilizada (escrita ou oral) entre os profissionais da informação, entre os usuários ou entre os profissionais de informação e os usuários ou, ainda, entre eles e a máquina”. A autora esclarece, também, que “as atividades exercidas pela Terminologia e pela Ciência da Informação são as de analisar, pesquisar, sistematizar, organizar os termos e elaborar obras terminológicas” (NAKAYAMA, 1996, p.75).

Por esse motivo, Cabré (1993, 1999), nos seus estudos voltados para a área de Terminologia, considera que, por ser a Terminologia disciplina de caráter interdisciplinar,

que atua nas distintas especialidades, inclui os especialistas que fazem uso desta. Nesse sentido, a autora acima destaca os seguintes tipos de profissionais que necessitam de conhecimentos em Terminologia para a elaboração dos trabalhos terminológicos. A saber: 1) os profissionais da Linguagem (lingüistas teóricos e aplicados, intérpretes, redatores técnicos); 2) os especialistas (cientistas e técnicos); 3) os profissionais da informação e da documentação; 4) os planejadores lingüísticos; e 5) os profissionais de informática especializados em Inteligência Artificial.

Para a realização desse estudo interessa salientar os tipos de profissionais indicados nos itens dois e três, *os especialistas (cientistas e técnicos)* e *os profissionais da informação e da documentação*. Cabré (1999, p.355, tradução nossa), argumenta com quais propósitos esses profissionais necessitam de formação em Terminologia: *quanto aos especialistas*, para participar de trabalhos de normalização e para superar as necessidades terminológicas novas que possam surgir no seu campo de atuação; *quanto aos profissionais da informação e da documentação*, para organizar conceitualmente as informações a fim de que sejam recuperadas da forma mais ágil e natural possível e para participar da elaboração de Tesouros e classificações.

Assim, observa-se que há pontos de contigüidade entre os propósitos das duas ciências: tanto a Terminologia como a Ciência da Informação têm como finalidade atender os usuários em suas necessidades de informação. Desse modo, as duas ciências possuem diversos instrumentos comuns ou similares para a realização de suas atividades, tais como os dicionários, glossários, enciclopédias, sistemas de classificação, tesouros, normas, fontes literárias, as informações dos profissionais e especialistas da área, entre outros.

Enfim, todos esses pontos de interface aqui destacados podem ser aperfeiçoados com a aplicação dos princípios teóricos e metodológicos da Terminologia visando à construção de Linguagem Documentária.

### **3 A TERMINOLOGIA, TERMINOGRAFIA, TEORIA DO CONCEITO COMO REFERENTE PARA A CONSTRUÇÃO DE LINGUAGENS DOCUMENTÁRIAS**

Neste capítulo apresentam-se os fundamentos da Terminologia como campo de estudo, evidenciando-se a importância atual a ela conferida. A Terminologia possui um objeto próprio, o termo, signo veiculador de designações de línguas de especialidade e é considerada uma área de aplicação, porque sua prática tem envolvido a criação de termos, sua análise, processamento, apresentação e uso na comunicação especializada.

Desse modo, ressalta-se a importância de metodologias que orientem a delimitação dos domínios, identificação e confirmação de termos em resposta ao crescimento explosivo do conhecimento humano, que levam à necessidade de denominação. A Terminologia, como prática terminológica, não se apresenta como uma inovação, tem sua origem mais remota quando o homem sentiu a necessidade de nomear seus primeiros instrumentos e atividades de trabalho.

O primeiro registro de um trabalho terminológico data do Século XVI na área de anatomia, elaborado por Versalius, entre 1514-1516. No Século XVIII, ressaltam-se os trabalhos de Lavoisier e Bertholet que colaboram para o estabelecimento da nomenclatura da área de química e o trabalho de Carl B. Linné na área de botânica e de zoologia. Destaca-se que estas obras permanecem em vigência até hoje em suas respectivas áreas (FEDOR DE DIEGO, 1995, p.14).

Vale ressaltar que a Terminologia moderna surge em 1931, quando Eugen Wüster, engenheiro e lingüista austríaco, publica sua tese de doutorado *Internationale Sprachnorming in der Technik* (Normalização Internacional da Terminologia Técnica), demonstrando uma preocupação, principalmente, com a questão metodológica e normativa da Terminologia. A Terminologia de Wüster era uma ferramenta capaz de eliminar as

ambigüidades no âmbito das comunicações científicas e técnicas. Com isso, Wüster contribui para o estabelecimento da Teoria Geral da Terminologia (TGT), que desde então embasa os trabalhos terminológicos (FEDOR DE DIEGO, 1995, p.18).

### **3.1 ESCOLAS E TENDÊNCIAS DA TERMINOLOGIA**

Com a repercussão dos vocabulários especializados produzidos nas primeiras décadas do Século XX, despertou-se interesse pelos estudos terminológicos em diversos países da Europa, dando origem à criação de centros de base lingüística voltados para os estudos terminológicos. Dentre os mais importantes destacam-se as Escolas de Viena, de Praga e de Moscou (FEDOR DE DIEGO, 1995, p.17).

A *Escola de Viena*, fundada por Eugen Wüster, foi uma das mais importantes. A publicação, em livro, da tese de doutorado *Internationale Sprachnorming in der Technik* (Normalização Internacional da Terminologia Técnica), em 1931, Wüster representa um marco para a evolução da ciência terminológica. Com base em sua tese, desenvolve-se a Teoria Geral da Terminologia (TGT) que trata da normalização internacional da linguagem técnica. A Escola de Viena centra sua atenção nos estudos dos conceitos e direciona seus trabalhos para a normalização das noções e termos. Wüster, considerado o pai da Terminologia moderna e o principal representante da Escola de Viena, produziu mais de 500 trabalhos sobre o fazer terminológico; faleceu em 1977. Em 1979, Felber, Lang e Wersig editam, em sua memória, um livro intitulado *La Terminologia como Ciência Lingüística Aplicada* (FEDOR DE DIEGO, 1995, p.19).

A *Escola de Moscou*, fundada em 1933 pelo terminólogo Lotte e pelo engenheiro e membro da Academia de Ciências, professor Caplygin, foi bastante influenciada pela obra de Wüester. Lotte é responsável pela publicação de vários trabalhos sobre os aspectos teóricos e metodológicos da Terminologia. Devido à situação da pluralidade lingüística instalada na antiga União Soviética, esta Escola vai se interessar principalmente pela normalização dos conceitos e termos. Foi também responsável pela promoção de vários eventos, destacando-se o Simpósio Internacional sobre os Problemas Teóricos e Metodológicos da Terminologia, realizado em 1979 pela Academia de Ciências da URSS.

A *Escola de Praga*, fundamentada pela lingüística funcional e principalmente pelas teorias estruturalistas de Ferdinand de Saussure, dedicava-se à investigação teórica e aplicada da Terminologia. Seu objetivo era a investigação da linguagem padrão como instrumento de comunicação em todas as áreas da vida social, em particular na área da cultura, da civilização e da tecnologia (FELBER, 1984 apud FEDOR DE DIEGO, 1995, p.20).

Os trabalhos produzidos por essas três escolas colaboraram para a disseminação dos princípios teóricos e metodológicos da Terminologia em diversos países, que passam a desenvolver pesquisas que visam um planejamento lingüístico e terminológico das línguas de especialidades.

A importância da Terminologia enquanto ferramenta lingüística básica de comunicação entre especialistas e, portanto, vital para troca de conhecimento e transferência de tecnologia, conduz à criação de organismos de cooperação internacional em Terminologia. Um destes organismos, que tem como objetivo a coordenação das atividades terminológicas em nível internacional, é o Centro Internacional de Informação Terminológica (INFOTERM), criado em 1971.

Destaca-se também a criação, pelo INFOTERM, da Rede Internacional de Terminologia (TermNET), em 1977, cujo programa, segundo Fedor de Diego (1995, p.29-30), tem por objetivo:

- a) o desenvolvimento das bases científicas da Terminologia;
- b) o estabelecimento de uma colaboração mais estreita na preparação de terminologias e seu registro automatizado;
- c) o estabelecimento de uma cooperação mais estreita na recopilación, registro, processamento e disseminação dos dados e informação terminológica.

No Brasil, ressalta-se a atuação do Grupo de Trabalho (GT) da Associação Nacional de Pós-Graduação em Letras e Linguística (ANPOLL), que em 1988 incorporou a Terminologia ao Grupo de Trabalho de Lexicologia e Lexicografia, oficializando os estudos realizados por alguns integrantes do GT nessa área e colaborando para o desenvolvimento das pesquisas terminológicas em diversas universidades brasileiras. Ressalta-se, também, em 1987, a realização do I Encontro Brasileiro de Terminologia Técnico-Científica, juntamente com II Simpósio Ibero-Americano de Terminologia, em Brasília. Estes eventos consolidaram as pesquisas terminológicas no Brasil e na América Latina. Em 1992, com a criação da Comissão de Estudo Especial Temporária de Terminologia, apoiada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), as pesquisas terminológicas se consolidam e recebem um novo impulso no sentido de divulgar e difundir os estudos para fora do país (MELLO, 2002, p.12).

Conforme destaca Faulstich (1995b, p.279), outro fato importante que contribuiu para o desenvolvimento das pesquisas terminológicas no Brasil foi a criação do Mercado Comum do Sul (Mercosul). Este colaborou para o desenvolvimento de terminologias nacionais dando enfoque às línguas espanhola e portuguesa que conquistaram espaço e passaram a ser focalizadas como línguas de intercomunicação da ciência e da cultura. Com a criação do banco terminológico do Mercosul, surgiram projetos de pesquisa de forma

cooperativa, contribuindo para a expansão da disciplina, tanto no nível de graduação como no de pós-graduação.

### 3.2 TEORIA TERMINOLÓGICA

Para Felber, Sager e Cabré, alguns dos estudiosos da área, existem várias concepções para o termo *Terminologia*.

Felber (1987 apud FEDOR DE DIEGO, 1995) apresenta três conceitos distintos: a) *ciência terminológica*, área do conhecimento inter e transdisciplinar que trata dos conceitos e suas representações (termos, símbolos, e outros); b) *conjunto de termos* que representa o sistema de conceitos de um campo especializado; c) *publicação* na qual um sistema de conceitos de um campo especializado está representado por termos.

Conforme Sager (1990 apud MELLO, 2002, p.14), o termo Terminologia também pode ser conceituado diferentemente como: a) *uma atividade*, referindo-se ao conjunto de práticas e métodos usados para coleta, descrição e apresentação dos termos; b) *uma teoria*, referindo-se ao conjunto de premissas, argumentos exigidos para explicar a relação entre conceitos e termos; c) *um vocabulário* de um campo específico.

Cabré (1999, p.18) comenta que reconhece a polissemia do termo Terminologia e relaciona três diferentes noções: a) *a disciplina*, que se ocupa dos termos especializados; b) *a prática*, referindo-se ao conjunto de diretrizes ou princípios que regem a coleta dos termos; c) *o produto gerado por esta prática*, referindo-se ao conjunto de termos de uma área especializada.

A primeira noção refere-se aos princípios teóricos, caracterizando a Terminologia como uma disciplina que se ocupa dos termos especializados. Já a segunda, diz respeito ao conjunto de diretrizes que regem a coleta de termos. E a terceira refere-se ao produto gerado pela prática que são vocabulários, léxicos, glossários e dicionários técnicos elaborados a partir da análise e coleta de termos dentro de um universo lingüístico específico.

Observa-se que Cabré e Felber conferem um caráter autônomo à Terminologia: para Felber, quando a considera como uma Ciência, e para Cabré, quando admite que a Terminologia possui princípios teóricos e um objeto de estudo definido. Esses estudiosos concordam, quando se referem à terminologia como um conjunto de unidades terminológicas pertencentes a um sistema lingüístico especializado. No entanto, percebe-se que não há consenso entre os autores com relação à primeira concepção, deixando vago se a Terminologia é uma ciência, uma disciplina ou simplesmente uma atividade. Em parte, esta falta de conformidade deve-se ao fato de que a Terminologia é uma prática relativamente nova e se encontra em evolução e reformulação, principalmente no que diz respeito aos princípios teórico-metodológicos da Teoria Geral da Terminologia.

Na norma ISO 1087 (2000), o termo Terminologia aparece como “um conjunto de termos representando o sistema de conceitos de um domínio particular”. Essa definição se refere à parte aplicada da Terminologia. Encontra-se, também, na referida norma o termo Ciência da Terminologia definido como “estudo científico dos conceitos e dos termos em uso nas línguas de especialidade”, concedendo à Terminologia, em conformidade com Felber, condição de Ciência, isto é, submetendo-a a todo rigor que uma Ciência requer.

O principal objeto da Terminologia é a unidade terminológica, ou seja, o *termo* enquanto objeto de análise ou enquanto produto para elaboração de instrumentos terminológicos.

Cabré (1999, p.238, tradução nossa) argumenta que:

Cada unidade terminológica corresponde a um nó cognitivo dentro de um campo de especialidade, e o conjunto desses nós conectados por relações específicas (causa-efeito, todo-parte, contigüidade, anterioridade-posterioridade, e outras), constitui a representação conceitual de dita especialidade.

Cabe destacar que a Terminologia constitui-se de estudos dinâmicos, porque se encontra a serviço da Ciência e da Tecnologia que se desenvolvem com muita rapidez, provocando constantemente o surgimento de novos conceitos, novos termos que precisam ser identificados e confirmados em benefício do progresso da própria Ciência e da Tecnologia.

Tendo em vista a sua importância, Aubert (1996, p.25) aponta para a necessidade de maior precisão no trabalho terminológico, uma vez que as terminologias constituem a base para:

- a) o ordenamento do conhecimento (ou seja), a classificação conceptual de cada disciplina científica ou ramo de atividade humana;
- b) a transferência de conhecimentos e de *know-how* tecnológico;
- c) a formulação e disseminação de informações especializadas (redação e publicação científicas);
- d) a transferência de textos científicos para outros idiomas (pela tradução e pela interpretação);
- e) a armazenagem e recuperação de informação especializada (por meio de linguagem de busca, tesouros, índices, classificações, inclusive de dados eletrônicos).

Cabré (1999, p.239, tradução nossa) enfatiza que “a terminologia, seja qual for sua temática ou o contexto em que se produz, cumpre sistematicamente duas funções: a função de representar o conhecimento, especializado, e a de transmiti-lo”. Assim, supõe-se que a Terminologia cumpre um papel de grande relevância social, contribuindo para uma comunicação mais precisa entre especialistas de determina área.

### 3.3 TERMINOGRAFIA E A TERMINÓTICA

A Terminografia se preocupa com a prática terminológica, cuja atividade consiste em recolher, constituir, organizar e difundir os termos e as noções de uma mesma área, sob a forma de dicionários terminológicos, entre outros (BARBOSA, 1990b; DIAS; 1999, MACIEL, 2001). Nesse sentido, investiga as unidades terminológicas que representam uma área específica, com dados procedentes de *corpus* especializado.

A macroestrutura, ou seja, as entradas das obras terminográficas costumam ser organizadas em ordem alfabética dentro dos campos conceituais que têm a função de cabeçalhos, para facilitar e agilizar a consulta. Conforme Barbosa (1990b), a Terminografia tem a função de registrar a padronização, para possibilitar uma comunicação profissional precisa, buscando validação em organizações e comissões de normalização e no parecer de especialistas.

Toda atividade terminológica, desde a identificação de termos até a entrega de um produto final, pode ser feita manualmente (PAVEL; NOLET 2002). O desenvolvimento acelerado da Informática contribui para a automatização dos trabalhos terminológicos.

Assim, da ligação entre Terminologia e a Informática originou uma nova área de investigação, designada Terminótica. A Terminótica, ou Terminologia automatizada, pode ser entendida como o conjunto de operações automatizadas de tratamento dos termos (MACIEL, 2001). Um dos requisitos da terminótica é a elaboração de uma ficha terminológica, dotada de vários campos, que podem conter informações de natureza documental, terminológica e lingüística. A ficha terminológica vem a ser o primeiro passo para a inserção do termo num programa de computador. Desse modo, tem-se como objeto o

tratamento automático do termo, ou seja, da unidade terminológica, e se constitui um componente da terminografia atual.

### 3.4 A TEORIA DO CONCEITO

Ingtraud Dahlberg, estudiosa da área de Filosofia, possibilitou com o desenvolvimento da Teoria do Conceito, uma base mais sólida para a determinação e o entendimento do que se considera conceito para fins de representação e recuperação da informação. Segundo Campos (2001, p.87)

Dahlberg desenvolve esta Teoria no campo da Terminologia. Nos anos de [1970], ela demonstra a possibilidade de adotar princípios para elaboração de terminologias no âmbito das Ciências Sociais (DAHLBERG, 1978). Nesta mesma época, evidencia a ligação entre a Teoria do Conceito e a Teoria da Classificação (DAHLBERG, 1978a). Posteriormente, utiliza a Teoria do Conceito no campo das linguagens documentárias de abordagem alfabética, especificamente, para a elaboração de Tesouros (DAHLBERG, 1980).

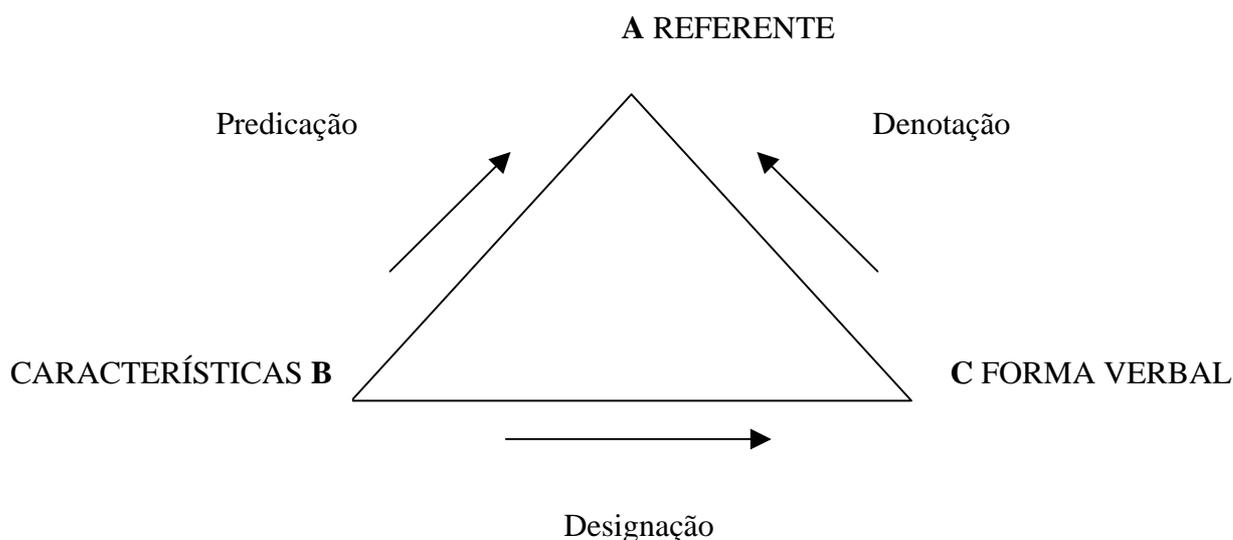
Desse modo, o tesouro surgiu como uma ruptura em relação ao cabeçalho de assunto, tomando por unidade a palavra, em geral uma palavra técnica. No entanto, percebeu-se que algumas palavras sozinhas eram insuficientes para designar um conteúdo de informação. A solução foi considerar a possibilidade de que, em alguns casos, a unidade fosse o termo composto, porém bases teóricas para seu estabelecimento não foram desenvolvidas de forma satisfatória.

A esse respeito, Campos (2001, p.99) alerta que as diretrizes e normas para produção de tesouros, variam de acordo com cada tesouro, norma e língua. Os tesouros produzidos dentro da linha tradicional americana, que privilegia a organização alfabética dos

termos, não apresentam uma base teórica explícita, na grande maioria. Mas seus autores avançam em relação ao modelo anterior, o cabeçalho de assunto: a unidade de trabalho passa a ser o termo e não o assunto; os diferentes tipos de relação, que nos cabeçalhos vinham sob forma de referência cruzada, se apresentam de forma mais estruturada.

Por outro lado, os tesouros produzidos pela linha européia, mais especificamente por membros do Classification Research Group (CRG) que exploram os princípios da Teoria da Classificação, fornecem as bases para a ordenação das classes e chegam a preconizar a apresentação sistemática do tesouro, além da tradicional ordem alfabética. Em relação aos termos, no entanto, seus autores apresentam comportamento semelhante ao dos autores americanos. De acordo com Campos (2001, p.100), este aspecto não resolvido pelas duas grandes vertentes, a americana e a dos classificacionistas, parece encontrar solução a partir de 1970 com I. Dahlberg em sua “Teoria Analítica do Conceito voltada para o Referente”.

Para Dahlberg (1978, p.143 apud CAMPOS, 1994, p.107), “Conceito é unidade de conhecimento, pois conhecimento pressupõe um entendimento mais objetivo de algo observável”. Desse modo, Dahlberg, ao definir conceito como uma unidade de conhecimento, que compreende afirmações verdadeiras sobre um dado item de referência representado sob forma verbal, considera a existência de três elementos envolvidos na formação do conceito: o referente, as características e a forma verbal. Estes elementos podem ser “representados graficamente em forma de triângulo” (DAHLBERG, 1978, p.144 apud CAMPOS, 2001, p.102).



De acordo com Dahlberg (1978 apud CAMPOS, 2001, p.103), o processo de determinação do conceito acontece no instante em que é selecionado um item de referência, um referente, e analisado dentro de um determinado Universo. Em seguida, atribuem-se predicados ao referente, selecionando características relevantes. As características devem contribuir no processo de designação de uma forma apropriada, que denota o conceito. Assim, o conceito só pode ser determinado a partir da reunião de todos esses elementos que o compõem.

A Teoria do Conceito possibilitou um método para a fixação do conteúdo do conceito e para seu posicionamento em um Sistema de Conceitos. De acordo com a norma ISO 1087 (2000), entende-se *sistema de conceitos* como “conjunto estruturado de conceitos, que tem por base as relações vigentes entre eles e no qual a posição de cada um é determinada por estas relações.” O Conceito não é mais apenas um elemento de significação do termo: o termo acaba sendo um elemento do próprio conceito, o *terminum*, que sintetiza o conceito como um todo, permitindo a comunicação.

Desta forma, o tratamento lingüístico dado ao termo, nos tesouros, perde seu sentido, não importando se o termo é formado por uma ou mais palavras, se é constituído por um substantivo ou por um substantivo mais um adjetivo. O que importa é que ele denota um

referente. Assim, conforme Campos (2001), tratar um termo como representante de um referente, com suas características, é dar a ele um tratamento terminológico.

Para Dahlberg (1978, p.148 apud CAMPOS, 2001, p.100), o “estabelecimento de uma equivalência entre o termo (o *definiendum*) e as características necessárias de um referente (o *definiens*), com o propósito de delimitar o uso do termo em um discurso”, resulta na definição deste conceito dentro de um sistema. Assim, a definição não é mais colocada como um recurso auxiliar para minimizar possíveis dúvidas no uso do termo. A definição será incluída no tesouro como um tipo de nota de aplicação e colocada como um recurso para demarcar os limites da intensão do conceito.

### **3.5 A INTERFACE DA TERMINOLOGIA, TEORIA DO CONCEITO NA CONSTRUÇÃO DE LINGUAGEM DOCUMENTÁRIA**

Em conformidade com os estudos expostos acima, observa-se que há necessidade da normalização dos termos para estabelecer a representação e transferência dos conhecimentos especializados, seja para finalidades puramente científicas da base conceitual como para outras centradas na fixação e no uso das línguas por meio do estabelecimento de um registro padrão bem fundamentado.

A partir de exploração teórica interdisciplinar, revela-se a possibilidade de investigação da interface da Terminologia, Teoria do Conceito no que concerne a contribuições teórico-metodológicas para a construção de Linguagem Documentária. As possibilidades de estudo dessas interfaces encontram-se embasadas nas indicações dos seguintes autores:

Wüster (1981, p.106 apud CAMPOS, 1995, p.1), que desenvolveu a Teoria Geral da Terminologia, observa que há “semelhança das tarefas realizadas na elaboração de um tesauro e na normalização terminológica em geral” e admite que deveria existir maior intercâmbio entre as áreas.

Budin (1993, p.1 apud CAMPOS, 1995, p.3) reforça essa condição quando vê a possibilidade de se “estabelecer uma teoria da terminologia que resultaria da junção das teorias da ciência da informação aplicadas à construção e uso das linguagens de documentação (sistemas de classificação, tesouros, e outros) com a teoria da organização do conhecimento”.

Tálamo, Lara, Kobashi (1992, p.199) enfatizam que é preciso “estabelecer a interface entre terminologia e análise documentária, cujo estudo deve subsidiar de maneira crescente a formulação de metodologias para o uso e a elaboração das linguagens documentárias.” Ainda no entender das autoras acima citadas, o tesauro somente exercerá as funções de representação e de controle terminológico que lhe são conferidas se vier acompanhado de um conjunto de definições, pelo menos dos termos específicos da área considerada.

Assim, tem-se o Tesauro-com-base-em-conceito que, conforme Campos (1994, p.104), é uma “nova metodologia para a elaboração de tesouros, está, assim, fundamentada nas questões que envolvem o conceito e as categorias”. No momento, utiliza-se o termo Tesauro Terminológico para essa nova metodologia (TÁLAMO; LARA; KOBASHI, 1992).

Para determinação do termo e de suas relações, Campos (2001, p.100) afirma que “os princípios da Teoria do Conceito têm-se mostrado úteis para a elaboração de tesouros porque fornecem bases seguras, tanto para o estabelecimento de relações como para sua realização no plano verbal, ou seja, a determinação do que se denomina termo”.

É nesse contexto que atua a Terminologia Teórica e Aplicada, que tem como objeto de estudo a denominação dos conceitos sob seus aspectos teóricos e metodológicos, tratando ainda de sua representação sem ambigüidades no âmbito das Linguagens Documentárias. Sua contribuição para a Lingüística Documentária se traduz na fundamentação teórica e metodológica de uma parte importante do conjunto de princípios que esta disciplina precisa formalizar como embasamento para estabelecer os procedimentos adequados à construção de linguagens documentárias.

Tálamo (1997, p.10) define “linguagem documentária (LD) como uma linguagem construída oposta à natural, portanto, que tem como objetivo específico tratar a informação para fins de recuperação”. Por esse motivo, a Linguagem Documentária atua como elemento de mediação no espaço existente entre o emissor e o receptor da informação, convergindo suas atividades nos suportes que a armazena, como documentos de representação. Não há dúvida de que a conjunção destas áreas teóricas, à qual se junta a área temática a ser estudada, exige esforço de investigação. No entanto, o conhecimento que faz sentido é aquele gerado a partir da compreensão do contexto do objeto de estudo e das relações e influências estabelecidas com outros saberes.

#### **4 A TERMINOLOGIA NO CONTEXTO DO PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA**

O Século XX foi considerado, por muitos, o Século da informação. Tyson (1998, 1999) concorda com essa posição quando afirma que no final do Século XX saímos da Era da Informação para a Era da Inteligência. Contudo, são poucas as organizações que perceberam isso e que praticam a Inteligência Competitiva de forma sistematizada.

Embora não seja um processo novo, a Inteligência Competitiva se desencadeia, conforme Fuld (1995), Tyson (1998), Michel (1999) e Teixeira Filho (2000), a partir da Guerra Fria, ligado aos programas militares e de contra-espionagem. Na última década do Século XX, devido à competitividade, elemento básico do novo paradigma organizacional, esse conceito passa a ser considerado pela sociedade civil no âmbito dos negócios. Cabe destacar que esta consideração restringe-se aos países que, por tradição, valorizam a informação como Estados Unidos, Suécia, França, Alemanha, Austrália, Reino Unido, Holanda, Suíça, Rússia, China e Japão. O Japão é considerado como exemplo do uso de Inteligência Competitiva, visando o desenvolvimento econômico.

Conforme Teixeira Filho (2000), no Brasil, o conceito de Inteligência Competitiva ainda é incipiente, mas fundamental para a entrada na Era da Inteligência. Nessa sociedade, o principal grupo será formado por “trabalhadores do conhecimento”, que se constituem no maior ativo da organização. Para Drucker (1993), esses trabalhadores do conhecimento deverão saber alocar conhecimento para uso nos processos produtivos e de negócios.

No entanto, de acordo com Silva (2000), algumas instituições no país já se destacam no desenvolvimento de estudos e atividades ligadas à aplicação do conceito de Inteligência Competitiva, especialmente nos negócios. Nesse sentido, a Associação Brasileira

das Instituições de Pesquisa Tecnológica (ABIPTI) relaciona as seguintes organizações: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Universidade de Brasília, Universidade Federal de Minas Gerais, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto Euvaldo Lodi, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Instituto Nacional de Tecnologia, Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo, Petrobrás, SENAI, SERPRO e SEBRAE.

No início da década de 1980, Porter (1980, 1985) chama a atenção para uma série de atividades que devem ser realizadas corretamente, para a obtenção de vantagem competitiva a partir de uma estratégia global. Essa estratégia global deve identificar as cinco forças competitivas que se encontram no ambiente externo: a entrada de novos concorrentes; a ameaça de substitutos; o poder de negociação dos compradores; o poder de negociação dos fornecedores e a rivalidade entre os concorrentes.

O conceito de Inteligência Competitiva, com foco no monitoramento de informações externas à organização, ligado a técnicas de análise da informação com base nas estratégias dos serviços de inteligência, desenvolve-se no final da década de 1980, nos Estados Unidos. Assim, na década de 1990, torna-se evidente a disseminação desse conceito, especialmente por autores americanos que deixaram os serviços nacionais de inteligência e formaram consultorias internacionais (SILVA, 2000).

Com base na literatura consultada, percebe-se que ainda há certa carência de definições ou conceitos claros para a Inteligência Competitiva. Assim, o universo delimitado para constituição do *corpus* do trabalho terminológico situa-se no contexto da Inteligência Competitiva, entendida como um processo dinâmico.

Por esse motivo, doravante passa-se a se referir ao tema em estudo da seguinte forma: Processo de Inteligência Competitiva, que se constitui como subdomínio da área curricular de domínio da Gestão da Informação, no âmbito da área mais ampla, a Ciência

da Informação, e tem sua definição ligada à noção de processo, e de acordo com Canongia (1998, p.2-3),

[...] objetiva agregar valor à informação, fortalecendo seu caráter estratégico, catalisando, assim, o processo de crescimento organizacional. Nesse sentido, a coleta, tratamento, análise e contextualização de informação permitem a geração de produtos de inteligência, que facilitam e otimizam a tomada de decisão no âmbito tático e estratégico.

Tyson (1999, 1998) define a Inteligência Competitiva como:

Um processo analítico que envolve peças de informação sobre todas as entidades e eventos do meio ambiente externo que pode exercer impacto na organização. O processo de inteligência transforma essas peças de informação em conhecimento estratégico. Conhecimento sobre as atividades de outros no mercado como a evolução histórica, pontos fortes e fracos e intenções para o futuro.

Valentim (2002, p.7) considera que:

Inteligência Competitiva está ligada ao conceito de processo contínuo, sua maior complexidade está no fato de estabelecer relações e conexões de forma a gerar inteligência para a organização, na medida em que cria estratégias para cenários futuros e possibilita tomada de decisão de maneira mais segura e assertiva.

A Inteligência Competitiva é vista como um processo informacional que investiga o ambiente onde a empresa está inserida, com o propósito de descobrir oportunidades e reduzir os riscos. Pequenas e médias empresas que buscam crescer, conquistar novos mercados podem se beneficiar, especialmente, com a aplicação da Inteligência Competitiva.

Nesse sentido, Valentim (2002) apresenta um conjunto de ações para a aplicação da Inteligência Competitiva, a saber: mapear e prospectar dados, informações e conhecimentos produzidos interna e externamente à organização; ter conhecimento profundo das pessoas chave da organização independentemente de cargos, assim como das pessoas estratégicas de fora da organização; saber quais setores/instituições participam dos fluxos

informativos: formais e informais, tanto no ambiente interno quanto externo à organização; estar receptivo às necessidades informativas dos clientes internos e externos, visando elaborar produtos e serviços informativos de qualidade e direcioná-los de forma adequada, buscando amenizar o *stress* informativo da organização. Desse modo, o conjunto de ações acima descrito busca criar uma cultura organizacional/intelectual na organização.

## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

O presente estudo pode ser classificado como pesquisa descritiva, assumindo forma de estudo exploratório, conforme Cervo e Bervian (1996). Caracteriza-se assim pela carência de estudos científicos quanto à aplicabilidade de uma das metodologias propostas, a do Protocolo Verbal “Pensar Alto”, no que tange ao processo de categorização para delimitação de domínio, identificação e confirmação de termos para a construção de Linguagem Documentária.

Esta etapa da pesquisa resulta na formulação de propostas de metodologia para o processo de categorização para delimitação de domínio/subdomínio, identificação e confirmação de termos para a construção de Linguagem Documentária. Para o desenvolvimento desta etapa, foi necessário retomar a revisão de literatura para delimitar os aspectos teóricos apresentados nos capítulos anteriores que, em conjunto aos aspectos metodológicos apresentados nesse capítulo, permitiram visitar diversas metodologias que contribuem e dão sustentação ao processo de construção de Linguagem Documentária. Contudo, percebeu-se a necessidade de buscar o aprimoramento das metodologias existentes, no que tange ao processo de categorização para delimitação de domínio, identificação e confirmação de termos para a construção de Linguagem Documentária.

Em busca desse aprimoramento, apresentam-se as recomendações metodológicas da Terminologia, com foco na Teoria do Conceito que orienta a identificação dos termos com base no contexto de uso, e da metodologia do Protocolo Verbal “Pensar Alto” para verificação do processo de categorização para delimitação de domínio, identificação e confirmação de termos que podem ser utilizados para a construção de Linguagens Documentárias compatíveis com a terminologia do domínio do usuário.

Para viabilização da pesquisa, utilizou-se a metodologia de estudo de caso como recurso estratégico para testar a aplicabilidade da proposta metodológica em questão.

## **5.1 METODOLOGIA DE ESTUDO DE CASO**

A metodologia de estudo de caso foi utilizada na pesquisa para testar a aplicabilidade da metodologia proposta para o processo de categorização para delimitação de domínio, identificação e confirmação de termos. Conforme Yin (2003), pode-se definir o estudo de caso como “uma forma de se fazer pesquisa social empírica ao investigar um fenômeno atual dentro de seu contexto de vida real“. O autor afirma que o estudo de caso “beneficia-se do desenvolvimento prévio de proposições teóricas para conduzir a coleta e a análise de dados”.

Gil (1999, p.78) considera o estudo de caso “um estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira a permitir conhecimento amplo e detalhado do mesmo”. O autor salienta que, quando o caso é selecionado adequadamente, é possível que as conclusões sejam significativas a ponto de poderem estabelecer bases para investigações posteriores.

Por esse motivo, uma questão se coloca sobre estudos de caso: “como você pode generalizar a partir de um caso único?”. Yin (2003), o próprio autor, responde a essa questão: “é que os estudos de caso, da mesma forma que os experimentos, são generalizáveis a proposições teóricas, e não a populações ou universos”. Desse modo, “o estudo de caso, como experimento, não representa uma ‘amostragem’, e o objetivo do pesquisador é expandir

e generalizar teorias (generalização analítica) e não enumerar frequências (generalização estatística)” (YIN, 2003).

Para Benbasat, Goldstein e Mead (1997) existem três razões que justificam o estudo de caso como uma estratégia apropriada: 1) a possibilidade de estudar sistemas de informação no ambiente natural, de aprender sobre o estado da arte e de gerar teorias a partir da prática; 2) a possibilidade de responder a perguntas do tipo “como?” e “por quê?”, ou seja, compreender a natureza e a complexidade do processo em jogo; 3) a possibilidade de pesquisar uma área na qual poucos estudos prévios tenham sido realizados.

Segundo Bonoma (1985), o estudo de caso se aplica de forma bastante adequada para as pesquisas nas situações em que o fenômeno é abrangente e complexo, e que deve ser estudado dentro de seu contexto. Existem diversas formas de apresentação de um Estudo de Caso, porém outras podem ser produzidas conforme as necessidades do investigador e também como objeto de direcionamento daquilo que se investigou.

O método de estudo de caso, assim como em outros métodos qualitativos, depende basicamente da capacidade, interpretação e julgamento do investigador. Ou seja, depende das percepções do pesquisador sobre os significados dos fenômenos pesquisados.

## **5.2 METODOLOGIA DA PESQUISA TERMINOLÓGICA TEMÁTICA**

Entende-se por pesquisa terminológica o conjunto de operações que compreende: a coleta, tratamento e difusão dos dados terminológicos (RONDEAU, 1984, p.64). A pesquisa terminológica pode ser pontual monolíngüe/plurilíngüe ou temática monolíngüe/plurilíngüe. Conforme Aubert (1996, p. 47),

A pesquisa pontual visa a solução de problemas isolados de designação, se desenvolve num horizonte estreito, particular e tem como vantagem mais evidente proporcionar soluções rápidas para problemas específicos. Já a pesquisa temática se propõe a efetuar o levantamento do vocabulário terminológico de uma determinada atividade, especialidade, técnica.

Cabe destacar que tanto a pesquisa pontual como a temática, possuem sua própria metodologia de pesquisa que deve ser considerada quando da realização do trabalho terminológico. A pesquisa pontual tem como objetivo resolver um problema isolado de designação que chega até o terminólogo por meio de um usuário que geralmente é um profissional relacionado com a linguagem, e que pode ser um redator técnico, ou um especialista de um domínio científico-técnico que necessita encontrar uma denominação precisa para um conceito ou, ao contrário, a que conceito se refere determinada denominação.

Já a pesquisa temática é marcada por duas características básicas:

- 1) *o objetivo*, que é a investigação de forma exaustiva ou básica do conjunto de termos em relação a um ramo de atividades, e que pode explorar o universo de uma mesma língua ou de duas ou mais línguas;
- 2) *o tempo de realização*, que poderá ser mais ou menos prolongado, dependendo da extensão da pesquisa.

Importante destacar, também, que um trabalho terminológico pode ter um caráter *descritivo*, cuja função é compilar um conjunto de termos pertencentes a um campo de especialidade e colocar à disposição dos usuários; ou *prescritivo*, que se propõe priorizar o uso de termos considerados recomendáveis com a finalidade de orientar os falantes sobre o uso da terminologia correta em uma determinada área (FELBER, 1987, p.10-11).

Para a realização da pesquisa terminológica temática, faz-se necessário seguir as recomendações propostas pela Terminografia. Nesse sentido, Rondeau (1984, p.70) sugere um conjunto de etapas que observou nas principais pesquisas terminológicas temáticas desenvolvidas pelos mais diversos grupos. Convém, evidenciar que sempre que se julgar

necessário essas etapas poderão ser complementadas pelas recomendações de autores como Felber.

Por se tratar de pesquisa terminológica temática, torna-se necessário delimitar se o tema estudado é uma área, um domínio, ou um subdomínio. Em razão disso, utiliza-se a norma ISO 1087 (2000) para precisar estes termos: “*Área* – parte do saber cujos limites são determinados a partir de um ponto de vista científico ou técnico; *Domínio* – subconjunto de uma área, determinado por um sistema de conceitos; *Subdomínio* – cada um dos subconjuntos de um domínio”.

## **5.2.1 Etapas da Pesquisa Terminológica Temática**

### ***5.2.1.1 Escolha do domínio e da língua de trabalho***

A escolha do domínio e da língua de trabalho, geralmente, são estabelecidas em função das necessidades dos usuários.

### ***5.2.1.2 Delimitação do subdomínio***

Recomenda-se não desenvolver uma pesquisa terminológica sobre um domínio completo: por um lado devido à complexidade e amplitude que supõe uma tal tarefa; e por outro lado, porque em grande parte do tempo, um domínio compreende não somente uma rede nocional que lhe é própria, mas também numerosas redes nocionais conexas.

### ***5.2.1.3 Consulta a especialistas do subdomínio***

A função do especialista do subdomínio nessa etapa, consiste essencialmente em auxiliar o pesquisador na delimitação do subdomínio e em orientá-lo quanto à escolha do *corpus* do trabalho terminológico.

### ***5.2.1.4 Coleta do corpus do trabalho terminológico***

A etapa da coleta do *corpus* do trabalho terminológico tem a finalidade de reunir os documentos especializados necessários para o desenvolvimento da pesquisa terminológica. Rondeau (1984, p.50-51) estabelece oito categorias de documentos de conteúdo terminológico, ou seja, nos quais se encontram termos: 1) normas internacionais ou nacionais; 2) manuais, catálogos, guias de utilização de produtos, ente outros; 3) livros e revistas especializados; anais de eventos científicos, relatórios de pesquisa, teses, entre outros; 4) vocabulários, thesaurus, glossários, léxicos; 5) dicionários gerais e especializados, de língua ou enciclopédicos, enciclopédias, entre outros; 6) bancos de termos, fichários automatizados ou não; 7) consulta a especialistas da área; 8) bibliografias ou listas relacionadas com o domínio.

Os materiais utilizados como fontes que dão origem ao *corpus* do trabalho terminológico devem respeitar os princípios da atividade terminológica no que tange à confiabilidade e representatividade. Cabré (1993, p.278, tradução nossa), indica algumas condições que julga relevantes com relação às fontes de pesquisa de termos: a)

suficientemente representativa na área, de acordo com os objetivos do trabalho e a delimitação do tema, para que permitam elaborar uma lista prévia de unidades significativas dos conteúdos da matéria; b) atualidade, tanto no que se refere às denominações utilizadas pelos especialistas como à informação dos conteúdos que toda disciplina pode e costuma mudar continuamente; c) suficientemente explícitas, para que permitam recuperar a identificação e a informação de um documento em qualquer momento da compilação ou difusão dos dados terminológicos.

#### ***5.2.1.5 Estabelecimento da árvore de domínio***

A árvore de domínio representa o conjunto nocional que tem a função de situar o campo nocional a ser estudado. Cabe alertar que antes de estabelecer a árvore de domínio, o pesquisador deverá consultar os seguintes documentos: sistemas de classificação, glossários, entre outros. Alerta-se, ainda, que em alguns domínios esse instrumentos são até abundantes, mas, em outros domínios podem não existir.

#### ***5.2.1.6 Expansão da representação do domínio escolhido***

A etapa de expansão do domínio escolhido normalmente decorre das etapas 2 (delimitação do subdomínio) e 5 (estabelecimento da árvore de domínio). Nesse momento, é

necessário o auxílio dos especialistas do domínio para direcionar os trabalhos próprios desta etapa e também para verificar os resultados obtidos na etapa precedente.

#### ***5.2.1.7 Estabelecimento dos limites da pesquisa terminológica temática***

O limite da extensão da pesquisa terminológica, quanto ao número aproximado de termos, é estabelecido em função dos objetivos propostos, das disponibilidades de tempo e de meios financeiros. Desse modo, pode-se escolher um levantamento básico compilando uma média de 300 termos, ou exaustivo, por volta de 2.500 termos.

#### ***5.2.1.8 Coleta e classificação de termos***

A coleta de termos efetua-se a partir do *corpus* do trabalho terminológico selecionado. Consiste, geralmente, em fazer uma leitura do texto assinalando as unidades terminológicas a extrair. Esta operação requer da parte do pesquisador algum conhecimento metodológico do trabalho terminológico e também algum conhecimento sobre o domínio ou subdomínio

De acordo com a norma ISO 1087 (2000), o contexto é o “enunciado no qual figura o termo estudado” ou parte de um texto no qual ocorre o termo. Nesse sentido, o

contexto tem um papel fundamental nas operações de coleta dos termos, porque permite reduzir os riscos de erros no momento da identificação e recorte do termo.

De acordo com Rondeau (1984, p.80), para identificar e recortar um contexto, deve-se levar em conta os seguintes aspectos:

- o contexto deve ser conciso, mas completo;
- deve conter a unidade terminológica a ilustrar;
- deve ser colhido de uma fonte confiável;
- deve ser definitório ou descritivo a fim de apresentar elementos para definição do termo;
- deve colocar em evidência traços semânticos da unidade terminológica;
- deve ilustrar o comportamento sintático da unidade terminológica no texto.

Rondeau (1984, p.80) apresenta três tipos de contextos que podem ser utilizados na prática terminológica: definitório, explicativo e associativo. O *contexto definitório* fornece dados precisos sobre o conceito do termo estudado; já o *contexto explicativo* revela a natureza, o objetivo ou um aspecto do conceito estudado; enquanto o *contexto associativo* se caracteriza pela ausência de descritores significativos do contexto. Ele permite apenas retomar o termo estudado do campo de aplicação por associação com os termos que interage.

A norma ISO 1087 (2000) afirma que o vocábulo *termo* é definido como “enunciação lingüística de um conceito, com ele identificando-se.” Pode ser constituído por uma palavra ou grupo de palavras, de números ou até mesmo conter símbolos. A dificuldade reside no reconhecimento de um termo multivocabular (forma composta de duas ou mais palavras) como uma unidade terminológica. Para auxiliar o pesquisador nesse reconhecimento, Aubert (1996, p.64) sugere algumas pistas:

- *recursos gráficos e de leiaute*: compreende um dos recursos usados pelo escritor para chamar a atenção do leitor para conceitos básicos que são aspas, negritos, itálicos, entre outros, ou a ocorrência de termos em posição de destaque no texto como títulos e subtítulos;
- *freqüência estatística*: diz respeito à recorrência, com freqüência, do termo na mesma configuração;
- *estratégias discursivas*: quando o próprio texto esclarece, conceituando, explicando, definindo a unidade lexical, deixando claro que é uma unidade terminológica. Cabe ao pesquisador verificar se o termo pertence à área de domínio.

Contudo, é de suma importância recorrer a um especialista da área em estudo, porque somente ele poderá auxiliar na delimitação do sintagma e no reconhecimento deste como um termo empregado na área.

#### **5.2.1.8.1 Elaboração das fichas para coleta de termos**

Ao se deparar com um termo, cabe ao pesquisador fazer a anotação do fato numa ficha. Esta ficha pode ser de dois tipos:

- *ficha de detecção*, em que aparece apenas o termo e o lugar onde foi identificado;
- *ficha de citação*, em que aparece o termo e seu contexto de ocorrência (FELBER, 1987, p.277).

### ***5.2.1.9 Verificação e classificação da noção/denominação***

As operações da etapa anterior (item 5.2.1.8) levam a uma classificação provisória dos termos e a uma exploração sumária das noções que eles representam. Nesta etapa, cada noção é retomada com o objetivo de ser analisada. Essa análise refere-se: a) ao seu conteúdo, através de comparações entre as definições e os contextos; e b) ao seu lugar na rede nocional do domínio ou do subdomínio.

Destaca-se que as operações desta etapa levam a um resultado triplo:

- a) delimitação mais precisa do termo, com as referências dos documentos sobre os quais se embasou para esta delimitação;
- b) classificação definitiva dos termos;
- c) agrupamento dos sinônimos.

### ***5.2.1.10 Trabalhos de apresentação de dados terminológicos***

Esta etapa refere-se à formulação da ficha terminológica que consiste em um conjunto de informações sobre os termos próprios de um determinado domínio. A ficha terminológica é um instrumento de anotação, a partir do qual desenvolve-se o trabalho de análise terminológica. Existem alguns componentes que são obrigatórios, outros são facultativos. Os componentes que constituem a ficha terminológica são os seguintes:

- de natureza documental: domínio(s), subdomínio(s), fonte, nome do autor;
- de natureza terminológica: termo-entrada, nome científico, definição, contexto, entre outros;
- de natureza lingüística: categoria gramatical, variante gráfica, termos remissivos, sinônimos, nota(s), normalização.

Cabe salientar que existem diversos modelos de fichas terminológicas, cada organismo, e até cada pesquisador estabelece sua própria ficha conforme suas necessidades. Os campos da ficha terminológica podem ser muito numerosos. Contudo, Rondeau (1984, p.82-84) destaca os seguintes campos como principais: a) termo-entrada; b) contexto ou definição; c) fontes; d) domínio/subdomínio; e) informações adicionais. Assim, os campos relacionados por Rondeau possibilitam o essencial do trabalho terminológico.

### **5.3 METODOLOGIA DO PROTOCOLO VERBAL OU “PENSAR ALTO”**

#### **5.3.1 A abordagem metodológica**

O Protocolo Verbal ou “Pensar Alto” é uma técnica introspectiva de coleta de dados que consiste na verbalização dos pensamentos dos sujeitos. À medida que o sujeito realiza uma tarefa, no caso desta pesquisa, a confirmação de termos, ele verbaliza como resolve os problemas em relação ao vocabulário e a compreensão das idéias principais do texto. Segundo Cohen (1984, 1986, 1987), existem três tipos básicos de dados provenientes de técnicas introspectivas: auto-relato, auto-observação e auto-revelação:

- 1) *auto-relato*: refere-se a declarações dos sujeitos sobre como acreditam que realizam certas tarefas;
- 2) *auto-observação*: refere-se a inspeções de comportamentos específicos durante a realização de uma tarefa, ou enquanto a informação ainda está sob o foco da atenção, ou após o evento, retrospectivamente;
- 3) *auto-revelação*: não é nem descrição nem inspeção de comportamentos específicos; é um “pensar alto”, durante a realização da tarefa; o pensamento é direta e automaticamente externalizado, os dados obtidos são espontâneos, autênticos sem análise nem edição.

Ericsson e Simon (1980, 1987) foram os precursores da metodologia de Protocolo Verbal para a observação da atividade de leitura. Esses autores, referem-se a observações de processo como observações que fornecem informações sobre passos de processamento individual, tais como verbalizações espontâneas, durante a realização de uma tarefa. Conforme os autores acima citados, a seqüência de verbalizações corresponde ao seguimento de pensamentos gerados, sendo o indivíduo capaz de exteriorizar seus processos mentais mantendo a seqüência de informações processadas.

Para Cavalcanti e Zanotto (1994 apud NARDI, 1999, p.123), “o pensar alto” ou protocolo verbal (nos moldes de Ericsson e Simon, 1987) “foi introduzido na pesquisa qualitativa em Psicologia a partir de 1980 e desde então sua validade para revelar processos mentais tem sido questionada”. Seu uso foi interrompido durante a fase behaviorista. De acordo com Ericsson e Simon (1987), voltou à cena com o cognitivismo, como o principal instrumento de coleta de dados. Este retorno aconteceu dentro do arcabouço teórico do processamento da informação, relacionado principalmente com estudos de resolução de problemas.

Conforme Ericsson e Simon (1980, 1987), existem dois tipos de dados: *Talk aloud* e *Think aloud*. Para os autores, no *Talk aloud*, o sujeito simplesmente vocaliza

espontaneamente sua fala interna, sem análise. Enquanto, no *Think aloud*, as suas verbalizações são mais conscientes.

Nardi (1993, 1999) acredita, com base em seus diversos estudos, que quando solicitado a “pensar alto”, um indivíduo pode fornecer os dois tipos de dados. O de *Talk aloud* e o de *Think aloud* devido ao seu envolvimento com a tarefa, abrangendo desde a introspecção até a retrospecção.

Além da Psicologia Cognitiva, eles passaram a ser utilizados na Linguística Aplicada, área em que marcaram forte presença na pesquisa sobre leitura. O trabalho de Hosenfeld (1977) foi um dos primeiros que relatam o uso do Protocolo Verbal e que focalizou a identificação de estratégias de leitura de aprendizes com desempenho bom e fraco a partir de dados provenientes da utilização da técnica de “Pensar Alto”.

Nardi (1999, p.123-124) analisa e ressalta que,

A década de noventa foi marcada pelo uso bem sucedido do protocolo verbal em pesquisas relatadas em artigos, dissertações de mestrado e teses de doutorado no Brasil, especialmente no Programa de Linguística Aplicada da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, pelas pesquisadoras do Grupo de Estudos da Metáfora (Zanotto (Paschoal) 1990, 1992, 1995; Yamamoto 1991; Nardi 1991, 1993, 1995, 1999; Leme 1994, 1997; Canolla 1994, entre outras).

Ericsson e Simon (1987) alertam que alguns autores criticam a técnica do “Pensar Alto” por acreditarem que ela pode alterar os processos mentais, fazendo com que as informações dos sujeitos não sejam precisas, completas e confiáveis. Em defesa dessa técnica, os autores apóiam-se na Teoria do Processamento da Informação e argumentam:

A informação é armazenada em várias memórias, com diferentes capacidades e características de acesso: *memória de curto prazo* (STM) – com capacidade limitada e duração intermediária de retenção, acesso rápido à informação; *memória de longo prazo* (LTM) – com grande capacidade de armazenagem e duração relativamente permanente, certa lentidão na recuperação da informação.

Essa teoria prevê que a informação recentemente apreendida pelo processador central é mantida na memória de curto prazo por algum tempo e é diretamente acessível para processamento subsequente (ex.: para produzir relatos verbais), enquanto que a informação na memória de longo prazo precisa ser recuperada (transferida para a de curto prazo) antes de ser relatada. Cabe ao pesquisador o desafio de tentar obter informações enquanto elas ainda forem acessíveis e estiverem na memória de curto prazo.

Quanto à questão da validade/confiabilidade dos dados de introspecção, Cavalcanti (1989, p.197) argumenta ser esse um problema de outras técnicas também. Para a autora, a confiabilidade dos dados é uma questão que pode estar relacionada a fatores psicológicos ou sociais tais como a motivação, a familiaridade com a técnica e o “clima” da interação pesquisador-sujeito, aspectos que devem ser considerados por todo pesquisador.

Embora ainda controversa, de acordo com Nardi (1993a, p.6), essa técnica é “o único instrumento de coleta, no momento disponível, que possibilita observar processos do leitor durante a compreensão de um texto.” Assim, Nardi (1999) estimula a utilização do protocolo verbal no contexto da Biblioteconomia, especialmente em linhas de pesquisas que envolvem observação de processos de leitura, como Análise Documentária.

Conforme Fujita, Nardi, Fagundes (2003), no âmbito da Ciência da Informação, a técnica do “Pensar Alto” tem sido usada em pesquisas de recuperação da informação, desde a década de 70. Exemplos são os trabalhos de Ingwersen (1977, 1982) que, no primeiro aplicou a técnica de “Pensar Alto” para obter informação sobre o processo de negociação da questão para busca de informação; e no segundo relata os principais resultados da investigação conduzida por seu grupo de pesquisa no período de 1976 a 1980. As autoras argumentam que Ingwersen fez uso da técnica de “Pensar Alto” focalizando o processo de recuperação da informação.

No mesmo trabalho, Fujita, Nardi, Fagundes (2003) evidenciam que a técnica de “Pensar Alto” continuou sendo utilizada no contexto da Ciência da Informação, em diversos estudos, incluindo processos profissionais de elaboração de resumos. Por exemplo, Endres-Niggemeyer e Neugebauer (1998), em seu trabalho, focalizaram o processo de elaboração de resumos. Assim, a pesquisa realizada por Endres-Niggemeyer e Neugebauer (1998) concentra-se no processo de leitura para propósito de indexação e constitui uma novidade na área de Informação.

Em Análise Documentária, encontra-se em desenvolvimento o Projeto Integrado “Leitura em Análise Documentária”, coordenado pela Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Mariângela Spotti Lopes Fujita. Tem como “principal premissa de que a leitura constitui-se em atividade fundamental da Análise Documentária” e acredita que “estudos de observação da leitura e estratégias utilizadas poderão causar mais influência sobre o desempenho de indexadores e melhorar o uso de metodologias de indexação” (FUJITA; NARDI; FAGUNDES, 2003, p.143). Conforme as autoras, “os estudos são pautados pela observação da leitura do indexador durante o processo de indexação” e encontram-se publicados em dois relatórios (FUJITA, 1996, 1998).

Assim, com o desenvolvimento dos estudos sobre leitura em Análise Documentária, o Grupo de Pesquisa da UNESP de Marília direcionou seu foco de observação para o indexador como leitor que realiza a leitura de documentos com a finalidade de identificação e seleção de conceitos. Fujita (1999, 2003), em trabalhos publicados, afirma que “a leitura com tal finalidade e realizada por um indexador será entendida como *leitura documentária*”.

Cabe destacar que, em termos de Brasil, são pioneiros os estudos coordenados por Fujita quanto “a observação do processo de leitura documentária utilizando a metodologia introspectiva do Protocolo Verbal e obtenção de relato verbal do processo mental

de leitura e análise de textos para fins de indexação” (FUJITA, 1999, 2003; FUJITA; NARDI; FAGUNDES, 2003).

Em literatura estrangeira, de acordo com Fujita (1999) e Fujita, Nardi e Fagundes (2003), o “uso do Protocolo Verbal para observação do processo de indexação foi relatado apenas pelo pesquisador japonês Gotoh (1983), em artigo que discute os problemas do comportamento de processamento da informação no processo de indexação humana”. Nesse trabalho, Gotoh (1983 apud FUJITA; NARDI; FAGUNDES, 2003, p.144) “realizou um experimento com dois sujeitos indexadores utilizando o método de Protocolo Verbal”.

Com o objetivo de verificar a aplicabilidade do método de Protocolo Verbal, para a identificação e confirmação de termos, decidiu-se pela realização de um estudo piloto para investigação de duas modalidades da técnica introspectiva do Protocolo Verbal com foco na observação do processo. Conforme Spradley (1980 apud NARDI, 1999, p.121), a “observação participante, o tipo de observação realizada pela etnografia, se insere num *continuum* que abrange, desde a participação passiva, passando pela participação moderada e pela participação ativa até o nível mais alto, o da participação completa”.

Nesse sentido, procura-se esclarecer os diversos tipos de participação: na participação passiva, o pesquisador não interage com os demais participantes, é mero observador; na participação moderada, o pesquisador alterna-se entre os papéis de observador e de participante ativo; na participação ativa, o pesquisador procura fazer o que os outros participantes fazem; e na participação completa, o pesquisador é um participante comum que decide analisar os dados do grupo (NARDI, 1999, p.121).

Cabe alertar que os resultados do estudo piloto em que se considerou a aplicação do Protocolo Individual, nos moldes de Ericsson e Simon (1987), modalidade de protocolo que prevê um mínimo de interação entre pesquisador e sujeito. E a aplicação do Protocolo Interativo, nos moldes de Nardi (1999), modalidade que difere do protocolo sem

interação por abrir espaço para o diálogo entre o pesquisador e o sujeito durante a realização da tarefa. Foram apresentados no V Enancib, realizado em Belo Horizonte, MG e publicados nos anais do referido evento (CERVANTES; FUJITA; NARDI, 2003).

Com base nos resultados obtidos, para a presente pesquisa, decidiu-se pela investigação da modalidade de Protocolo Verbal Interativo com foco na observação do processo. Vale ressaltar que essa modalidade de protocolo representa uma inovação criada por Nardi (1999), em que a ação do pesquisador e dos sujeitos é de interação: eles se comunicam entre si e com o texto ao mesmo tempo. Ressalta-se também, que os procedimentos descritos a seguir, encontram-se embasados no roteiro proposto por Nardi (1999, p.126-134).

### **5.3.2 Procedimentos de realização da tarefa de pesquisa**

A seguir, apresentam-se os procedimentos anteriores às sessões de realização da tarefa de pesquisa; os procedimentos durante as sessões de coleta de dados; os procedimentos após o término das sessões de coleta de dados, e os procedimentos de descrição e análise de dados. Contudo, alerta-se que, nesse momento, está sendo apresentada tão somente a relação das etapas a serem desenvolvidas. A descrição minuciosa destas etapas faz parte do Estudo de caso a ser apresentado.

### ***5.3.2.1 Anteriores às sessões de realização da tarefa de pesquisa:***

- Seleção da população e dos sujeitos participantes;
- Seleção do material a ser utilizado;
- Definição da tarefa da pesquisa.

### ***5.3.2.2 Durante as sessões de realização da coleta de dados:***

- Sessão de familiarização com a técnica do Protocolo Verbal;
- Gravação do Protocolo verbal “Pensar alto” durante a realização da tarefa: audio-gravação, vídeo-gravação, entre outros.

### ***5.3.2.3 Após o término das sessões de realização da coleta de dados:***

- Transcrição dos dados provenientes dos protocolos verbais;
- Reordenação dos dados, seguindo o critério de falas concernentes aos objetivos propostos da pesquisa, com a finalidade de facilitar a análise de dados.

#### **5.3.2.4 *Descrição e análise de dados:***

- Identificação das fontes das mensagens/ falas individuais para identificação dos sujeitos;
- Redação das vinhetas narrativas/descrições maciças;
- Definição das unidades de análises, as unidades interacionais;
- Esquadrinhamento dos dados para a construção de categorias e subcategorias de fenômenos a serem analisados;
- Análise final dos fenômenos observados;
- Construção de quadros sinóticos, síntese dos principais fenômenos observados.

## **6 O ESTUDO DE CASO - A PESQUISA TERMINOLÓGICA NO CONTEXTO DO PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA**

O presente capítulo apresenta, na forma de estudo de caso, a pesquisa terminológica temática para a delimitação de domínio e subdomínio, identificação e confirmação de termos para a construção de linguagem documentária. Utiliza como universo lingüístico os textos científicos e técnicos, publicados em artigos de periódicos e de eventos, entre os anos de 1999 a 2002, referentes ao subdomínio: Processo de Inteligência Competitiva.

Para o desenvolvimento desse trabalho terminológico seguiu-se a orientação proposta pela Terminografia. Desse modo, tem-se como modelo o conjunto de etapas, apresentado por Rondeau (1984) e complementado, quando necessário, pelas recomendações de Felber (1987), vide capítulo 5, subcapítulo 5.2.

Cabe destacar que as etapas realizadas a seguir, especialmente as que tratam do estabelecimento da árvore de domínio; a coleta e classificação (provisória) dos termos; e a de verificação da classificação e confirmação de termos, são complementares. Portanto, devem ser utilizadas em conjunto com as etapas indicadas por Rondeau (1984), seguindo as orientações para a identificação dos termos diretamente coletados na literatura, onde os termos aparecem em seu contexto de ocorrência. Estes procedimentos utilizados podem representar uma contribuição em busca do aprimoramento das metodologias existentes, no que tange ao processo de categorização para a delimitação de domínio, subdomínio e também para a identificação e confirmação de termos, visando à construção de Linguagens Documentárias.

Nesse sentido, cumpre evidenciar que, optou-se pela modalidade de Protocolo Verbal Interativo, nos moldes de Nardi (1999), para atender aos objetivos do presente estudo, o de verificar a aplicabilidade da metodologia de Protocolo Verbal “Pensar Alto”, como forma de estabelecimento da estrutura conceitual (categorização) e para

confirmação de termos na pesquisa terminológica. E ainda como meio para aperfeiçoar as metodologias já existentes. Essa modalidade difere do protocolo sem interação por abrir espaço para o diálogo entre o pesquisador e o sujeito.

As etapas necessárias para a realização da pesquisa são as seguintes: escolha do domínio e da língua do trabalho; delimitação do subdomínio; consulta a especialistas do subdomínio; coleta do *corpus* do trabalho terminológico; Estabelecimento da árvore de domínio; expansão da representação do domínio escolhido; estabelecimento dos limites da pesquisa terminológica; coleta e classificação de termos; verificação, classificação e confirmação de termos; e trabalhos de apresentação de dados terminológicos.

## **6.1 ESCOLHA DO DOMÍNIO E DA LÍNGUA DE TRABALHO**

A escolha do domínio para a realização do trabalho terminológico situa-se no domínio da área curricular de Gestão da Informação, no âmbito da área da Ciência da Informação. Desta forma, a pesquisa realizou-se para atender, especialmente, aos interesses terminológicos de docentes, discentes e profissionais que atuam no domínio estudado. A língua portuguesa foi escolhida para a realização do levantamento de termos.

## **6.2 DELIMITAÇÃO DO SUBDOMÍNIO**

Conforme relatado no item acima (6.1), o subdomínio delimitado para o trabalho terminológico consistiu-se no subdomínio Processo de Inteligência Competitiva, que pertence ao domínio da área curricular de Gestão da Informação no âmbito da área da Ciência da Informação.

### 6.3 CONSULTA A ESPECIALISTAS DO SUBDOMÍNIO

As consultas freqüentes aos especialistas do subdomínio e também aos pesquisadores do domínio foram fundamentais no desenvolvimento deste trabalho terminológico.

### 6.4 COLETA DO *CORPUS* DO TRABALHO TERMINOLÓGICO

A preocupação com a confiabilidade, representatividade e atualidade do trabalho terminológico, levou-nos a consultar o especialista do subdomínio, submetendo uma proposta de constituição do *corpus* à sua apreciação (CABRÉ, 1993, p.278).

Na proposta considerava-se que o *corpus* representativo do subdomínio poderia ser constituído por artigos de periódicos e de eventos da área de especialidade, publicados em língua portuguesa entre os anos de 1999 a 2002. Para o processo de escolha desses artigos de periódicos, que fariam parte do *corpus* do trabalho terminológico, estabeleceu-se como critério, os artigos identificados nos veículos de divulgação citados pelos Programas de Pós-graduação enquadrados no processo de classificação Qualis, concebido pela CAPES, em categorias indicativas de qualidade, com pontuação A (alta) no ano de 2002 e de âmbito de circulação, em nível nacional.

Dentre as publicações periódicas da área de Ciência da Informação que obtiveram pontuação A, em nível nacional, no ano de 2002 no processo de classificação

Qualis/CAPES, elegeu-se para o trabalho os seguintes títulos: Ciência da Informação; DataGramZero; Perspectivas em Ciência da Informação e Transinformação.

Vale ressaltar que a vantagem do levantamento de termos, por meio dos periódicos especializados, consiste na obtenção de termos atualizados com o grau de desenvolvimento da área e que são identificados pelos pares. Conforme os estudos de King e Tenopir (1998, p.176), os artigos de periódicos são lidos com muito mais frequência do que quaisquer outros tipos de publicação, sejam revistas comerciais, livros, relatórios técnicos ou outros; e os leitores, que são cientistas, buscam nessas leituras atualização e informação para suas pesquisas e para o ensino.

Destaca-se que também foram coletados termos em artigos publicados no Workshop Brasileiro de Inteligência Competitiva & Gestão do Conhecimento, realizados nos anos de 1999 e 2001, por se tratar de evento específico do subdomínio estudado. Portanto, a composição do *corpus* representativo da subárea contou com um total de 79 artigos que se encontram relacionados no final do trabalho (Anexo A).

## **6.5 ESTABELECIMENTO DA ÁRVORE DE DOMÍNIO**

Com o objetivo de cumprir fielmente o conjunto de etapas do trabalho terminológico indicadas por Rondeau (1984, p.70), a pesquisadora, em contato informal com o especialista do subdomínio, expressou a necessidade de primeiramente estabelecer a estrutura conceitual, ou categorização, do subdomínio estudado. Na oportunidade, também manifestou o desejo de testar a aplicação do método de Protocolo Verbal Interativo, nos moldes de Nardi (1999) para a realização da tentativa de categorização.

Nesse sentido, explicou-se ao pesquisador do subdomínio que essa modalidade de Protocolo Verbal, representa uma inovação, por abrir espaço para diálogo entre o pesquisador e o sujeito durante a realização da tarefa. Desse modo, informou-se ao pesquisador do subdomínio que, para a realização da tarefa, seria necessária a gravação em fita cassete. Esse procedimento foi prontamente aceito.

É de suma importância salientar que, para o estabelecimento da estrutura conceitual, ou categorização, contou-se fundamentalmente com a colaboração do pesquisador do subdomínio.

Por considerar importante ter pontos concretos de discussão para o desenvolvimento da tarefa e com base nos estudos realizados anteriormente, a pesquisadora esboçou duas tentativas de proposta de estabelecimento da estrutura conceitual e no momento da realização da tarefa apresentou-as ao pesquisador do subdomínio. A partir desse momento iniciou-se o processo de coleta do Protocolo Verbal Interativo, nos moldes de Nardi (1999), com a gravação em fita cassete dos diálogos. A seguir destacam-se alguns trechos da gravação do Protocolo Interativo com objetivo de exemplificar o processo.

#### **Trechos do Protocolo Interativo realizado com o Pesquisador do Subdomínio para o estabelecimento da estrutura conceitual, ou categorização.**

##### **Pesquisadora:**

... Como você bem observou, nas duas propostas, não foi delimitada a área mais ampla, ou seja, **qual o recorte do Processo de Inteligência Competitiva no âmbito da Ciência da Informação? Você teria alguma consideração a fazer?**

//

##### **Pesquisador do subdomínio:**

Na verdade, eu estava pensando **o Processo de IC (Inteligência Competitiva) no contexto da Ciência da Informação, quer dizer, o Processo (Processo de Inteligência Competitiva) como um subdomínio da área curricular de Gestão da Informação, vinculada à área maior, a Ciência da Informação.**

//

##### **Pesquisadora:**

Então, estamos diante de uma **abordagem diferente, do Processo de Inteligência Competitiva como um subdomínio da área curricular de Gestão da Informação, no âmbito da Ciência da Informação?**

//

**Pesquisador do subdomínio:**

**Exatamente! No domínio da área curricular: Gestão da Informação, no subdomínio Processo de Inteligência Competitiva. Agora aqui, nas categorias, eu colocaria os elementos do Processo de IC.**

//

**Pesquisadora:**

Bom! Com estes arranjos, **temos elementos para elaborar uma proposta de categorização, mais fundamentada e que poderá orientar a disposição dos termos nas respectivas categorias.**

//

**Pesquisador do subdomínio:**

**Podemos esquematizar da seguinte maneira: como área maior, a Ciência da Informação; como domínio a área curricular de Gestão da Informação; como subdomínio o Processo de Inteligência Competitiva; e como categorias os elementos que compõem o Processo de IC.: Inteligência Competitiva: Conceitos Básicos; Cultura Organizacional; Gestão da Informação; Gestão do Conhecimento; Inovação Tecnológica; Instrumentos e Tecnologias de Informação; e Profissional que atua no Processo de Inteligência Competitiva.**

**... De repente, pode ser que surja algo novo. Hoje, eu não visualizo.**

//

Na presente pesquisa, a atuação da pesquisadora pode ser considerada como observadora-participante, com nível de participação moderada, porque tentou alternar-se no papel de observadora e de participante. Cabe ressaltar que essa modalidade de Protocolo Verbal Interativo possibilitou o diálogo da pesquisadora com o pesquisador do subdomínio, no sentido de interação em busca de aprendizagem para a construção do conhecimento. O que resultou na elaboração de nova proposta de tentativa de estabelecimento de estrutura conceitual, ou categorização, com o detalhamento das categorias que designam aspectos particulares do subdomínio Processo de Inteligência Competitiva.

Conforme explicitado acima, o domínio estabelecido para o trabalho terminológico constitui-se no domínio da área curricular de Gestão da Informação, no âmbito da Ciência da Informação, com foco no subdomínio Processo de Inteligência Competitiva. Nesse sentido, os elementos que compõem o Processo de Inteligência Competitiva são: Cultura Organizacional; Gestão da Informação; Gestão do Conhecimento; Inovação Tecnológica; Instrumentos e Tecnologias de Informação; Inteligência Competitiva: Conceitos Básicos; e Profissional que atua no Processo de Inteligência Competitiva.

Contudo, alerta-se que se trata de uma sugestão, uma proposta de estabelecimento da estrutura conceitual, ou categorização, para situar o Processo de Inteligência Competitiva no domínio da área curricular de Gestão da Informação, no âmbito da área de Ciência da Informação, buscando contribuir para o processo de desenvolvimento terminológico da área curricular de Gestão da Informação.

Desse modo, tem-se como parâmetro as 6 áreas curriculares da Ciência da Informação que foram estabelecidas no *3er Encuentro de Directores y 2do de Docentes de Escuelas de Bibliotecología y Ciência de la Información del Mercosur*, realizado em Santiago, Chile, de 29 a 31 de outubro de 1998. O acordo realizado entre os países participantes do referido evento estabelece 6 áreas curriculares delimitadas para os cursos desenvolverem os conteúdos formadores do profissional da área, com as respectivas cargas horárias mínimas, conforme apresentadas no quadro a seguir:

<b>Área Curricular</b>	<b>Carga Horária Mínima</b>
1. Fundamentos Teóricos da Biblioteconomia e Ciência da Informação	14%
2. Organização e Tratamento da Informação	20%
3. Recursos e Serviços de Informação	20%
4. Tecnologias de Informação	16%
5. Gestão da Informação	20%
6. Pesquisa	10%

Fonte: Acuerdos y Recomendaciones (1998, p.15 apud ABECIN, 2003, p.7).

Assim, tendo como ponto de partida a sugestão de uma categorização, apresenta-se a representação gráfica visando ilustrar esse contexto. Convém evidenciar que esta figura sugere uma interação esquemática do contexto para a categorização do subdomínio estudado. E revela-se por uma estrutura circular de modo a enfatizar o caráter não necessariamente hierárquico entre as categorias.

### Categorização - Processo de Inteligência Competitiva

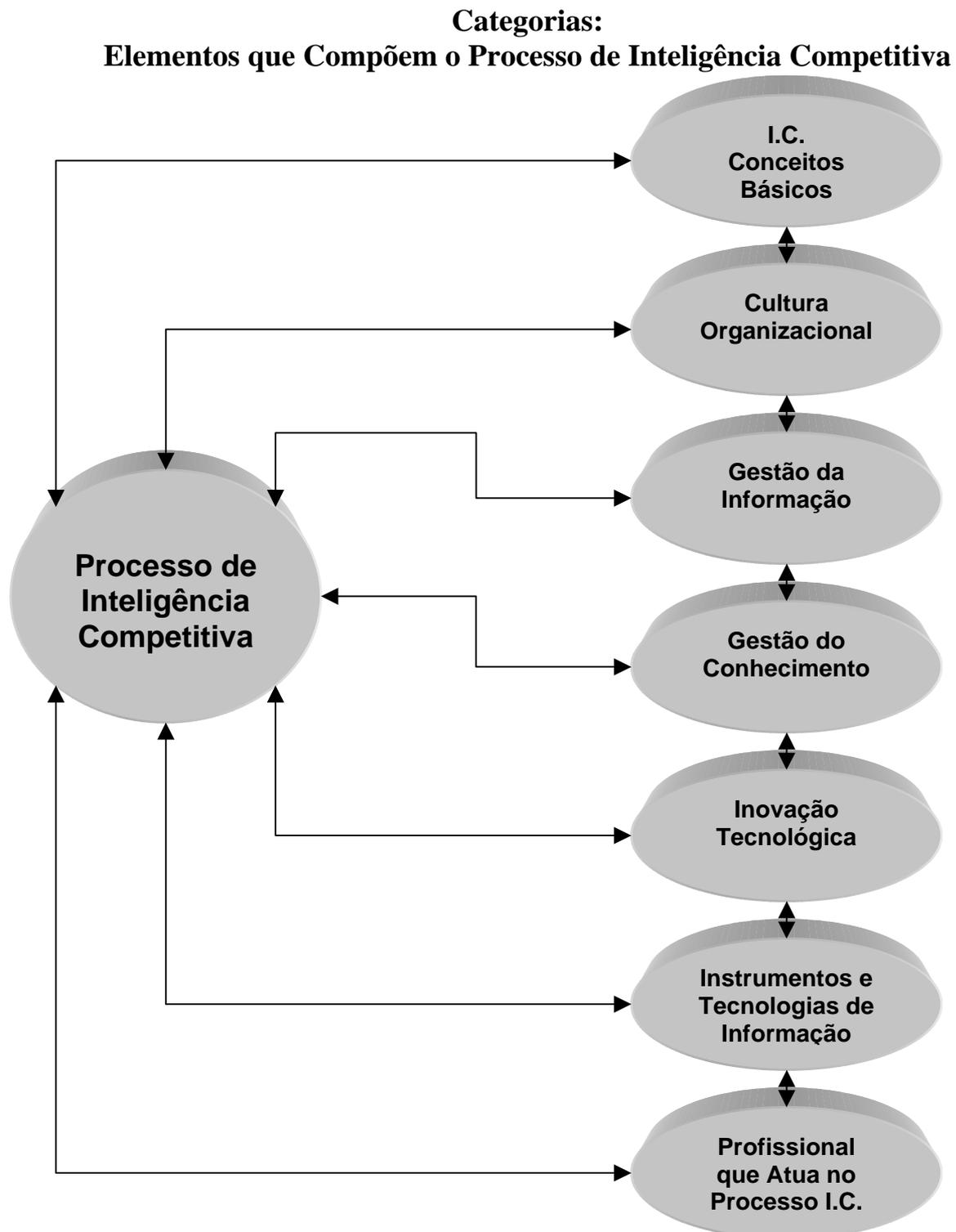


**Figura 4** – Categorização do Processo de Inteligência Competitiva.

Para organização dos termos coletados, considerou-se como categorias os elementos que compõem o Processo Inteligência Competitiva: Cultura Organizacional, Gestão da Informação, Gestão do Conhecimento, Inovação Tecnológica, Instrumentos e Tecnologias de Informação, Inteligência Competitiva – Conceitos Básicos e Profissional que atua no Processo de Inteligência Competitiva.

Esses elementos constituintes interagem entre si e com o próprio Processo de Inteligência Competitiva, conforme esboçado no diagrama a seguir. Esta interação poderia resultar num modelo de relacionamento entre as categorias que se encontram representadas na Figura 5.

Vale destacar que se decidiu por uma representação simplificada, mas que pode exemplificar os movimentos engendrados entre o Processo de Inteligência Competitiva, e as suas categorias em mais de um sentido, ou seja, dando uma idéia de relacionamentos hierárquicos e associativos.



**Figura 5** – Categorias: Elementos que compõem o Processo de Inteligência

## **6.6 EXPANSÃO DA REPRESENTAÇÃO DO DOMÍNIO ESCOLHIDO**

Essa etapa realizou-se paralelamente à etapa anterior, tanto pela forma de condução dos trabalhos para a aplicação do Protocolo Interativo, ou seja, nos preparativos que antecederam a aplicação do método, no esboço das duas propostas apresentadas para a coleta de dados, como na elaboração da proposta de estabelecimento da estrutura conceitual que norteia essa pesquisa terminológica temática.

## **6.7 ESTABELECIMENTO DOS LIMITES DA PESQUISA TERMINOLÓGICA**

Em função dos objetivos propostos, especificamente no que tange ao de testar a aplicabilidade da metodologia do Protocolo Verbal, modalidade Interativo, aplicada em conjunto com as demais metodologias já existentes, decidiu-se pela realização de um levantamento básico de termos. Desse modo, foram pesquisados 79 artigos e coletados 189 termos. Destes, foram confirmados 181 termos do subdomínio Processo de Inteligência Competitiva. Por esse motivo, destaca-se que o universo pesquisado permitiu preencher todas as categorias. Considera-se alto o grau de compatibilidade da linguagem expressa nos textos pesquisados com a linguagem utilizada pelo usuário, aqui representado pelo pesquisador e o profissional do subdomínio pesquisado. Assim, passou-se a considerar como resultado obtido os 181 termos confirmados pelos sujeitos participantes da pesquisa.

## 6.8 COLETA E CLASSIFICAÇÃO PROVISÓRIA DE TERMOS

A coleta de termos foi realizada com base no universo de documentos estabelecidos na etapa de *coleta do corpus do trabalho terminológico* (item 6.4). Para a realização do trabalho de compilação de termos adotou-se como parâmetro o subdomínio e as categorias estabelecidas e descritas na etapa *estabelecimento da árvore de domínio* (item 6.5). O subdomínio: *Processo de Inteligência Competitiva* e as categorias: *Cultura Organizacional, Gestão da Informação, Gestão do Conhecimento, Inovação Tecnológica, Instrumentos e Tecnologias de Informação, Inteligência Competitiva: Conceitos Básicos, e Profissional que atua no Processo de Inteligência Competitiva*.

O processo de coleta de termos consistiu em fazer uma leitura da literatura selecionada, assinalando as unidades terminológicas que se encontravam acompanhadas de seu contexto de ocorrência. O contexto visa a apresentar o termo que, neste trabalho, encontra-se em destaque entre <.....>, no âmbito de seu funcionamento conceitual.

Para os propósitos desse estudo e com o objetivo de vivenciar todas as etapas, a pesquisadora atuou também como indexadora para que o conjunto de termos citado, realmente, correspondesse ao *corpus* proposto para pesquisa. Foram privilegiados os contextos de ocorrência mais informativos, ou seja, os contextos definitórios e explicativos porque se entende que são esses os que mais trazem informações sobre o significado do termo. Vale ressaltar que essa opção pode ser recomendável, principalmente, para as áreas que passam por mudanças e que carecem denominação.

### 6.8.1 Elaboração da ficha para coleta de termos

Ao se deparar com um termo, cabe ao pesquisador fazer a anotação do fato em uma ficha. Existem dois tipos de ficha para essa fase: ficha de detecção e ficha de citação (FELBER, 1987, p.277). Por julgá-la mais adequada aos propósitos da pesquisa, adotou-se para o registro dos termos, o tipo de *ficha de citação*, em que aparece o termo no seu contexto de ocorrência. Os termos e contextos de ocorrência detectados eram digitados diretamente nas fichas de citação, como também os demais campos existentes. O pesquisador, no momento do registro, procurava definir, ainda que provisoriamente, a categoria correspondente ao termo. Por esse motivo, as fichas foram elaboradas por categoria. De fato, as fichas elaboradas para a realização do trabalho constituíam-se, basicamente, em planilhas eletrônicas elaboradas por meio de *softwares* básicos disponíveis nos pacotes da Microsoft: Word, Excel, entre outros. Ainda que a pesquisa terminológica tenha sido realizada de maneira tradicional, buscou-se, na medida do possível, os recursos tecnológicos disponíveis com vistas à racionalização do trabalho.

Para a estruturação da ficha de citação utilizada para o registro dos termos foram considerados os seguintes campos a serem preenchidos: *Categoria* – com base na proposta de categorização do subdomínio. *Termo-entrada* – conforme aparece no contexto levantado; *Contexto de ocorrência* – definição com base no contexto conforme ocorre na fonte; *Sigla da fonte e o número da página* na qual foram extraídos o termo e o contexto. No rodapé de cada ficha constam os seguintes campos: *Pesquisador* responsável pela coleta dos termos; *Data* da coleta do termo; e por último, a *Fonte completa* com referência completa e com a sigla adotada entre parênteses. Conforme modelo apresentado adiante.

<b>Ficha 1 – Modelo de <i>ficha de citação</i></b>		
<b>CATEGORIA:</b> .....		
<b>TERMO-ENTRADA</b>	<b>CONTEXTO DE OCORRÊNCIA</b>	<b>FONTE/ Nº PÁGINA</b>
Pesquisador:.....Data:.....		
Fonte completa:.....		

## 6.9 VERIFICAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DA NOÇÃO/DENOMINAÇÃO

As operações realizadas nessa etapa complementam e aprimoram as operações da etapa anterior. Desse modo, realizou-se uma conferência para identificar possíveis falhas ocorridas no processo, como digitação, ortografia, entre outros e para coletar informações gramaticais. Cabe alertar que, até o momento, a pesquisadora desconhece a existência de instrumentos terminológicos no domínio/subdomínio estudado, assim, para essa conferência foram utilizadas as seguintes obras: Dicionário de Linguística de Dubois (2001) e também o Dicionário Eletrônico Houaiss da língua portuguesa, edição de 2001.

## 6.10 CONFIRMAÇÃO DOS TERMOS COLETADOS PARA TRABALHOS DE APRESENTAÇÃO DE DADOS TERMINOLÓGICOS

Nessa etapa, realizou-se o processo de confirmação dos termos coletados em seus contextos de ocorrência, levando-se em conta os critérios de pertinência e atualização. Para a realização dessa etapa, fez-se necessária a elaboração de *ficha terminológica*.

### 6.10.1 Ficha terminológica

A ficha terminológica foi elaborada conforme os campos principais propostos por Rondeau (1984). Todo o conteúdo das fichas de citação, utilizado na etapa de verificação e classificação de termos, foi transportado para a ficha terminológica para a realização do processo de confirmação de termos. As fichas terminológicas apresentam o conjunto de termos dispostos em ordem alfabética nas respectivas categorias. Contendo os seguintes campos:

- *Termo-entrada*;
- *Contexto de ocorrência*;
- *Sigla e Fonte*;
- 1) *Preferido* – considerado pertinente e bastante recorrente no subdomínio;
- 2) *Não Preferido* – considerado pertinente, porém pouco utilizado ou defasado;

- 3) *Desconhecido* – não conhecido pelo pesquisador ou profissional do subdomínio;

- 4) *Recusado* – considerado não pertinente ao subdomínio.

Foi solicitado que os sujeitos assinalassem um dos campos 1, 2, 3, 4, levando-se em consideração os paradigmas acima explicitados. Cabe salientar que no rodapé da Ficha constavam os seguintes campos para serem preenchidos: Nome do Consultor; Data da coleta; Empresa em que trabalha; Cargo que ocupa, e/ou função que exerce; Experiência profissional na área; e Titulação acadêmica. A seguir, apresenta-se modelo de ficha para Confirmação dos Termos.

<b>Ficha 2 - Modelo de Ficha para confirmação de termos</b>						
<b>CATEGORIA:</b> .....						
<p><b>P = Preferido</b> – o termo considerado pertinente e bastante recorrente no subdomínio.  <b>NP = Não-Preferido</b> – o termo considerado pertinente, porém pouco utilizado ou defasado.  <b>D = Desconhecido</b> – o termo não seria do conhecimento do pesquisador e do profissional do subdomínio.  <b>R = Recusado</b> – o termo não seria considerado pertinente ao subdomínio.</p>						
<b>Termo-entrada</b>	<b>Contexto de ocorrência</b>	<b>Sigla/Fonte</b>	<b>P (1)</b>	<b>NP (2)</b>	<b>D (3)</b>	<b>R (4)</b>
Nome do consultor:..... Data:..... Empresa:..... Cargo/Função:..... Experiência profissional:..... Titulação acadêmica:.....						

## **6.10.2 Aplicabilidade da metodologia do Protocolo Verbal “Pensar Alto”**

A aplicação do Protocolo Verbal “Pensar Alto” como instrumento de coleta para a confirmação de termos desenvolveu-se por meio dos seguintes procedimentos:

### **6.10.2.1 Seleção dos sujeitos**

Para a seleção dos sujeitos participantes da pesquisa, decidiu-se realizar a coleta de termos com duas categorias de sujeitos pertencentes ao subdomínio em estudo. Como critério de seleção, elegeu-se um pesquisador do subdomínio, lotado no Departamento de Ciência da Informação da UEL, membro do Grupo de Pesquisa Interfaces: Informação e Conhecimento, participante do Projeto de Pesquisa “Inteligência Competitiva nas Organizações Privadas da Região Metropolitana de Londrina”. Vale destacar que o pesquisador do subdomínio já atua como sujeito desta pesquisa desde o momento da categorização do subdomínio. O outro sujeito escolhido, representando a categoria de profissional do subdomínio, atua na área de Gestão de Projetos como coordenador técnico no Programa Londrina Tecnópolis, vinculado à Adetec – Associação de Desenvolvimento Tecnológico de Londrina, entidade ligada à Anprotec – Associação Nacional de Entidades Promotoras de Empreendimentos de Tecnologias Avançadas, com sede em Brasília.

Conforme IX Jornada Tecnológica Internacional de Londrina (2002), o Programa Londrina Tecnópolis desenvolve um conjunto de ações que visa consolidar a região de Londrina até 2010, como um dos três principais pólos de inovação tecnológica do país, por

meio da mobilização da comunidade e o desenvolvimento de sua Inteligência Competitiva, de forma a assegurar um crescimento sustentável e melhor qualidade de vida para sua população. A região coberta pelo Programa compreende as cidades de Londrina, Apucarana, Araçongas, Rolândia, Cambé, Ibiporã, Uraí, Jataizinho e Cornélio Procópio, com cerca de 2 milhões de habitantes num raio de 200 quilômetros. Neste sentido, ressalta-se que no Programa Londrina Tecnópolis aparecem como parceiras diversas instituições da região, inclusive a Universidade Estadual de Londrina.

#### **6.10.2.2 *Conversa informal com os sujeitos***

Realizou-se uma conversa informal com cada sujeito das categorias selecionadas para convidá-los a participar da pesquisa. Foram mencionados os objetivos do estudo, evidenciando a sua importância para o desenvolvimento da área. No momento, delineou-se a atividade que seria realizada esclarecendo que esta se constituiria basicamente na leitura do documento com objetivo de confirmar a pertinência e atualidade dos termos e que, durante toda leitura, seria preciso exteriorizar seus processos mentais.

Por este motivo, comunicou-se aos sujeitos que, para a realização da atividade de confirmação de termos, seria necessária a gravação em fita cassete, solicitando suas autorizações, evidenciando-se que suas identidades seriam preservadas. Assim, observou-se uma forte motivação dos sujeitos consultados para a participação do estudo a ser realizado. Os dias e horários das coletas de termos foram agendados de acordo com a disponibilidade dos mesmos e em seus respectivos ambientes de trabalho.

### **6.10.2.3 *Familiarização com a realização da tarefa***

Antes da aplicação do protocolo verbal como instrumento de confirmação de termos, foi realizada uma atividade para familiarização da tarefa, utilizando textos com “Instruções aos Sujeitos”, elaborados com o propósito de apresentar os procedimentos para o desempenho das tarefas e ao mesmo tempo deixá-los à vontade durante a realização da atividade.

### **6.10.2.4 *Gravação do Protocolo Verbal “Pensar Alto”, modalidade Protocolo Interativo para confirmação de termos***

Cabe salientar que os protocolos foram realizados em dois momentos distintos: primeiramente, procedeu-se a coleta com o pesquisador do subdomínio, posteriormente com o profissional do subdomínio aplicando-se a técnica do Protocolo Verbal Interativo para confirmação dos termos identificados anteriormente pelo indexador, conforme processo descrito na etapa *coleta e classificação provisória de termos* (item 6.8).

Os Protocolos Interativos foram gravados com o pesquisador e o profissional do subdomínio, realizando a leitura do texto (ficha terminológica). Para a gravação do Protocolo Verbal Interativo com os sujeitos, cada um numa sessão individual de leitura, alertou-se que cada um poderia fazer a leitura naturalmente, conforme sua rotina de estudo, ou de trabalho, tendo como objetivo confirmar os termos e as definições presentes na ficha para confirmação de termos. Ou seja, verificando-se se os termos presentes no texto eram

adequados para representar o subdomínio, reforçando que, ao se depararem com esses termos, procurassem exteriorizar os processos mentais acionados durante a realização da tarefa.

Assim, apresentou-se o texto (ficha terminológica) contendo os termos e os contextos de ocorrência, identificados nos textos do *corpus* do trabalho terminológico. A pesquisadora reforçou que o objetivo da tarefa era o de confirmar a pertinência e atualização dos termos coletados e solicitou, também, que procurassem responder às questões presentes na ficha terminológica para confirmação de termos.

De início, a interação da pesquisadora com os sujeitos ocorreu de forma passiva, atuando como simples observadora, uma vez que os sujeitos, ao se depararem com os termos em seus contextos de ocorrência, exteriorizavam seus processos mentais de maneira fluente. No transcorrer da coleta, a participação da pesquisadora assumiu uma forma mais interativa. Em seguida, apresentam-se alguns trechos da modalidade de Protocolo Interativo com o especialista e o profissional do subdomínio: Processo de Inteligência Competitiva, para exemplificação do processo.

### **Trechos do Protocolo Interativo com o pesquisador do subdomínio:**

#### **Pesquisador do subdomínio:**

... Na categoria (Inteligência Competitiva - Conceitos Básicos), com relação ao termo **Inteligência Competitiva**, apresentam-se três definições. **Sendo que a primeira:** *objetiva agregar valores à informação, fortalecendo seu caráter estratégico, catalisando assim o processo de crescimento organizacional. Nesse sentido, a coleta, tratamento, análise e contextualização da informação permitem a geração de produtos de inteligência que facilitam e otimizam a tomada de decisão no âmbito tático e estratégico. A segunda definição* apresentada está ligada a noção de processo contínuo. Sua maior complexidade está no fato de estabelecer relações e conexões de forma a gerar inteligência para a organização na medida em que cria estratégias para cenários futuros e possibilita a tomada de decisão mais segura e assertiva. **E a última** (a terceira) trabalha com os dois fluxos de informação: formais e informais.

//

... Bom! **Aqui todos as definições estão corretas. Agora, eu gosto mais da segunda, ou seja, [está ligada ao conceito de processo contínuo], porque a inteligência competitiva é um processo. Sua maior complexidade está no fato de estabelecer relações e conexões, porque a I.C. se vale da gestão da informação e da gestão do conhecimento. Na verdade ela tem que estabelecer relações e conexões com esse dois níveis ou âmbitos de gestão**

para poder ser inteligência competitiva. Então, me agrada também isso! [*de forma a gerar inteligência*], porque a partir do momento que você estabelece relações, entre o tácito e o explícito você consegue gerar inteligência para a organização e fazendo isso você tem possibilidade de auxiliar na estratégia que a organização e que as pessoas vão estar criando para a sua atividade, para a própria organização, para a concorrência, para competitividade e assim por diante. Enfim, essa segunda definição me agrada, porque está mais completa.

E, a última (a terceira definição) está correta também, porque de fato a inteligência competitiva trabalha tanto no fluxo formal como no informal. Está correta, porém sintética demais...

//

**Pesquisadora**

Na terceira definição quando você coloca que está muito sintética, como é uma característica do processo de inteligência competitiva. Ela poderia ser incorporada em qual definição para ficar mais completa?

//

**Pesquisador do subdomínio:**

Poderia ser incorporada a (definição) dois e ficaria desta forma: [Está ligada ao conceito de processo contínuo e trabalha essencialmente com os fluxos formais e informais. Sua maior complexidade esta no fato de estabelecer relações e conexões de forma a gerar inteligência para a organização, na medida em que cria estratégias para cenários futuros e possibilita tomada de decisão de maneira mais segura e assertiva.] Ela caberia perfeitamente ali e daria uma completude maior que já está na (definição) dois.

//

**Trechos do protocolo interativo com o profissional do subdomínio:**

**Profissional do subdomínio:**

... Seguindo temos a categoria: *Profissional que atua no Processo de Inteligência Competitiva: redes de analistas; redes de observadores...* **Notei que não tem entrada para observador tecnológico. É com isso que estou trabalhando no IPT** (Instituto de Pesquisas Tecnológicas – São Paulo).

//

**Pesquisadora:**

Você teria uma definição para o termo observador tecnológico?

//

**Profissional do subdomínio:**

No caso, o observador tecnológico tem a função de verificar como estão as demandas tecnológicas e as demandas por inovação, em áreas selecionadas do setor produtivo, por exemplo: produtores de equipamentos eletromédicos, de chapas de aço revestido, entre outros. E em seguida proceder a uma série de atividades voltadas para avaliação das competências laboratoriais para o atendimento dessas demandas emergentes. Como os observadores precisam estar “olhando para o futuro”, ou seja, pensando na elaboração de cenários prospectivos relacionados a essas áreas. Assim, a idéia básica consiste em formular subsídios para políticas públicas, ou seja, para tomadores de decisão em nível estadual e local para que haja, então, a re-capacitação técnica e laboratorial para o atendimento eficiente dos serviços relacionados a essas demandas. É isso!

//

**Pesquisadora:**  
**É possível sintetizar essa definição?**

//

**Profissional do subdomínio:**

Poderia ficar assim: o <observador tecnológico> tem a função de formular subsídios para políticas públicas, ou seja, para tomadores de decisão em nível estadual e local para que haja, então, a re-capacitação técnica e laboratorial para o atendimento eficiente dos serviços relacionados às demandas emergentes, no caso, as demandas tecnológicas e as demandas por inovação.

Com a aplicação da modalidade de protocolo interativo, que permite o diálogo, a interação do pesquisador com os sujeitos participantes da pesquisa, teve-se a oportunidade de interagir e indagá-los, no momento da realização das tarefas, de confirmação dos termos e das definições coletadas. As interações da pesquisadora com os sujeitos possibilitaram tanto a confirmação do conjunto dos termos coletados, considerando os critérios de pertinência e atualidade, como também permitiu dar maior completude às definições muito sintéticas apresentadas no contexto de ocorrência, considerou-se como exemplo, o termo *Inteligência Competitiva* conforme se destacou no trecho do protocolo do pesquisador do subdomínio.

Essa modalidade de protocolo verbal permitiu também a elaboração de uma definição para o termo *Observador Tecnológico* no momento da realização da tarefa com o profissional do subdomínio. Por esse motivo, destaca-se como uma das vantagens da aplicação dessa técnica de coleta de dados a possibilidade de questionamento durante a realização da tarefa em busca da aprendizagem visando a construção do conhecimento.

#### **6.10.2.5 Transcrição dos Protocolos Verbais**

As transcrições dos protocolos verbais, modalidade interativa, foram feitas de maneira a destacar a compreensão dos sujeitos e as estratégias adotadas para a confirmação

de termos (Apêndices B e C). Para melhor visualização dos processos adotados pelos sujeitos, foram estabelecidas as seguintes notações para as transcrições.

### NOTAÇÕES DAS TRANSCRIÇÕES\*

*itálico* ..... verbalização de trecho exatamente como aparece no texto base  
sublinhado ..... referência a um determinado termo ou expressão  
 ( ) ..... comentários analíticos ou descritivos da pesquisadora  
**negrito**..... trecho que melhor exemplifica o fenômeno em descrição  
 reticências..... pausas na fala (sem considerar tempo de duração)  
 // ..... interrupção de pensamento/fala e separação de diálogos

\* Notações adaptadas de Nardi (1999, p.138).

#### 6.10.2.6 Comparação dos termos confirmados pelos sujeitos

Com a finalização do processo de confirmação dos termos, com base nos paradigmas explicitados no item 6.10.1, e após análise das opções assinaladas em cada categoria, optou-se por isolar os termos pertencentes aos campos: *preferido* – termo considerado pertinente e de uso regular ou freqüente, e *não preferido* – termo considerado pertinente, mas pouco usado. Conforme modelo abaixo (ficha 3), realizou-se a comparação dos termos confirmados pelos sujeitos (pesquisador e o profissional do subdomínio). Os termos foram dispostos em ordem alfabética nas respectivas categorias, buscando verificar, por meio da linguagem expressa nos textos, o grau de compatibilidade da linguagem utilizada pelos sujeitos participantes da pesquisa.

Com base no exemplo acima, buscou-se evidenciar que o conjunto de termos confirmados no contexto do subdomínio Processo de Inteligência Competitiva obteve

alto grau de compatibilidade entre a linguagem do pesquisador e a do profissional do subdomínio estudado.

<b>Ficha 3 – Exemplo de ficha para comparação dos termos confirmados pelos sujeitos</b>							
<b>Categoria: INSTRUMENTOS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO</b>							
<p><b>P = Preferido</b> – o termo considerado pertinente e de uso regular ou freqüente.  <b>NP = Não-Preferido</b> – o termo considerado pertinente, mas pouco usado.  <b>Pe = Pesquisador do subdomínio</b>  <b>Pr = Profissional do subdomínio</b>  <b>C = Compatibilização da linguagem dos sujeitos</b></p>							
<b>TERMO-ENTRADA</b>	<b>CONTEXTO DE OCORRÊNCIA</b>	<b>SIGLA E FONTE</b>	<b>P</b>	<b>NP</b>	<b>Pe</b>	<b>Pr</b>	<b>C</b>
<i>Data Mining</i> <i>sf</i> UP Mineração de dados	...< <i>data mining</i> > tarefa de estabelecer novos padrões de conhecimento, geralmente imprevistos, partindo-se de uma massa de dados previamente coletada e preparada para este fim.	CiINF, v.29, n.3, p.97, 2000	<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Mineração de dados USE <i>Data Mining</i>		CiINF, v.29, n.3, p.97, 2000		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>

### **6.10.3 Apresentação dos dados terminológicos referentes ao subdomínio Processo de Inteligência Competitiva e dos elementos que o compõem**

De acordo com os relatos da pesquisadora no desenvolvimento das etapas para a realização da pesquisa terminológica temática, verificou-se que os procedimentos metodológicos recomendados no capítulo 5 foram seguidos criteriosamente. Desse modo, procedeu-se à estruturação do conjunto dos termos, referentes ao subdomínio Processo de Inteligência Competitiva, dispostos em ordem alfabética nas respectivas categorias.

Os termos encontram-se acompanhados de seu contexto de ocorrência, da sigla e fonte do documento e também dos paradigmas *Preferido* e *Não Preferido*. O conjunto de termos apresentados a seguir constitui-se em dois dos elementos do Processo de Inteligência Competitiva, ou seja, as categorias de: Instrumentos e Tecnologias de Informação e Profissional que atua no Processo de Inteligência Competitiva.

**Categorias: Instrumentos e Tecnologias de Informação e Profissional que atua no Processo de Inteligência Competitiva**

**P = Preferido** – termo considerado pertinente e de uso regular ou frequente

**NP = Não-Preferido** – termo considerado pertinente, mas pouco usado

CATEGORIAS	CONTEXTOS DE OCORRÊNCIA	TERMOS-ENTRADA	SIGLAS E FONTES	P	NP
<b>INSTRUMENTOS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO</b>	...<abordagem sistêmica> é o método que permite estudar a visão do todo em funcionamento, pela interdependência de suas partes.	<b>Abordagem sistêmica</b> <i>sf</i>	WBIC,1, BCP, p. 3, 1999	X	
	...<ação prospectiva> é um exercício de possibilidades futuras que considera os atores de um dado setor, suas alianças, suas oposições e estratégias, constituindo uma rede importante à inovação e desenvolvimento.	<b>Ação prospectiva</b> <i>sf</i>	DGZ, v.2, n.3, art.02, p.2, 2001	X	
	...<análise prospectiva> é o conjunto de conceitos e técnicas para a previsão de comportamento de variáveis socioeconômicas, políticas, culturais e tecnológicas.	<b>Análise prospectiva</b> <i>sf</i>	TRANS., v.13, n.2, p.61, 2001	X	
		Armazém de dados USE <b>Data Warehouse</b>	CiINF, v.31, n.2, p.147, 2002		X
	...<banco de dados> é uma coleção organizada de fatos e informações sobre a área coberta pelo sistema de informação. Pode ser considerada uma das partes mais valiosas e importantes de um sistema de informação baseado em computador.	<b>Banco de dados</b> <i>sm</i>	WBIC, 1, BCP, 9, 1999	X	
	...<base de conhecimento> é a base que registra todo o aprendizado coletivo de equipes, ou pessoas da organização em relação aos problemas e soluções cotidianos.	<b>Base de conhecimento</b> <i>sf</i>	CiINF, v. 31, n. 2, p. 31, 2002	X	

	<p>...&lt;base de dados&gt; é o arquivo de informação que, inicialmente, é armazenado em computador central e se torna acessível aos usuários em localizações remotas, via rede de comunicação. O aumento da capacidade dos meios de armazenagem magnéticos (como, por exemplo, o <i>cd-rom</i>) permitiu que a base de dados passasse a se tornar, também, disponível localmente.</p>	<p><b>Base de dados</b> <i>sf</i> <b>TE Base de dados bibliográficos; Base de dados em texto completo; Base de dados factuais</b></p>	<p>CiINF, v. 31, n. 2, p. 31, 2002</p>	X	
	<p>...&lt;base de dados bibliográficos&gt; é a base que contém registros bibliográficos que permite ao usuário localizar determinada publicação. Além de dados bibliográficos como autor, título, local, data de publicação e outros, essa base pode, também, fornecer o resumo dos documentos.</p>	<p><b>Base de dados bibliográficos</b> <i>sf</i> <b>TG Base de dados</b></p>	<p>CiINF, v. 31, n. 2, p. 34, 2002</p>	X	
	<p>...&lt;base de dados em texto completo&gt; é a base que contém o documento completo, e não apenas sua citação. Essa base, costuma permitir a busca por palavras que apareçam em qualquer local do texto, mesmo que elas não representem o seu foco principal.</p>	<p><b>Base de dados em texto completo</b> <i>sf</i> <b>TG Base de dados</b></p>	<p>CiINF, v. 31, n. 2, p. 34, 2002</p>	X	
	<p>...&lt;base de dados factuais&gt; é a base que fornece respostas às perguntas que não visam obter como resposta uma bibliografia. Pode conter, por exemplo, listas de empresas ou informação financeira, como índices de inflação, as cotações de ações e de outros títulos mobiliários.</p>	<p><b>Base de dados factuais</b> <i>sf</i> <b>TG Base de dados</b></p>	<p>CiINF, v. 31, n. 2, p. 34, 2002</p>	X	

	...<benchmarking> trata-se de um processo contínuo e sistemático para avaliar produtos, serviços e processos de trabalho de organizações que são reconhecidos como representantes das melhores práticas, com a finalidade de melhoria organizacional.	<b>Benchmarking</b> <i>sm</i>  TE <b>Benchmarking competitivo;</b> <b>Benchmarking estratégico</b>	WBIC1, IPB, p.4, 1999	X	
	...<benchmarking competitivo> envolve a identificação e comparação dos produtos, serviços e processos de trabalho dos concorrentes diretos de sua organização.	<b>Benchmarking competitivo</b> <i>sm</i>  TG <b>Benchmarking</b>	WBIC1, IPB p.4, 1999	X	
	...<benchmarking estratégico> trata-se da análise pró-ativa de tendências emergentes em mercados, processo, tecnologia e distribuição que poderá influenciar na direção estratégica.	<b>Benchmarking estratégico</b> <i>sm</i>  TG <b>Benchmarking</b>	WBIC,1, GCE p.13, 1999	X	
	...<bibliometria> aparece no contexto da inteligência competitiva como a ferramenta que elabora indicadores de tendências, gráficos, figuras e mapas que vão sintetizar as informações para a tomada de decisão.	<b>Bibliometria</b> <i>sf</i>	CiINF, v.31, n.3, p.66, 2002	X	
	...<cenários> é uma metodologia que pode ser desenvolvida por meio de <i>brainstormings</i> apoiando-se nas opiniões e idéias de especialistas ou por uso de computador parametrizando as variáveis chave e suas mudanças no tempo. É identificada também como técnica de projeção de tendências e possíveis situações futuras.	<b>Cenários</b> <i>sm</i>	DGZ, v.2, n.3, art.02, p.3, 2001	X	

	...<contra inteligência> refere-se às atividades realizadas para proteger as organizações contra as atividades de IC dos concorrentes. O principal papel está em tornar a organização segura, para que informações confidenciais não cheguem até os concorrentes	<b>Contra inteligência</b> <i>sf</i>	TRANS., v.11, n.2, p.101, 1999	X	
	...< <i>data mining</i> > tarefa de estabelecer novos padrões de conhecimento, geralmente imprevistos, partindo-se de uma massa de dados previamente coletada e preparada para este fim.	<b>Data Mining</b> <i>sf</i>  UP Mineração de dados	CiINF, v.29, n.3, p.97, 2000	X	
	...< <i>data warehouse</i> > é um banco de dados especializado que integra e gerencia fluxo de informações a partir dos bancos de dados corporativos e fontes de dados externos a empresa. (DAL'ALBA, 2001)	<b>Data Warehouse</b> <i>sm</i>  UP Armazém de dados; Supermercado de informações	CiINF, v.31, n.2, p.147, 2002	X	
	...< <i>Delphi</i> > é uma metodologia que permite estruturar opiniões de especialistas, tendo como resultado um consenso geral do grupo e priorização de temas, a partir de sucessivas rodadas de questionamentos, explorando sempre a abordagem “como será o futuro?”	<b>Delphi</b> <i>sm</i>	DGZ, v.2, n.3, art.02, p.3, 2001	X	
	...<extrapolação de tendências> é o método que se baseia na suposição de que padrões atuais não serão alterados, ou seja, não prevê mudanças de paradigmas. Considera coleções de informações passadas e a partir delas faz algumas extrapolações, qualitativas e/ou quantitativas.	<b>Extrapolação de tendências</b> <i>sf</i>	DGZ, v.2, n.3, art.02, p.4, 2001	X	

	...<hardware> equipamento de entrada, processamento, armazenamento e saída dos dados. Ou seja, o computador, seus periféricos e/ou outro equipamento que possibilite o manuseio da informação.	<b>Hardware</b> <i>sm</i>	WBIC,1, BCP, p. 9, 1999	X	
	...<indicador> uma especificação quantitativa e qualitativa para medir o atingimento de um objetivo. (BID, 1999)	<b>Indicador</b> <i>sm</i>	CINF, v.29, n.2, p.204, 1999	X	
	...<infometria> designa o conjunto de atividades métricas relativas à informação. (FID, 1987)	<b>Infometria</b> <i>sf</i>	PCI, v.5, n.2, p.211, 2000	X	
	...<matriz global de monitoramento competitivo> é um sistema proposto para monitorar fatores determinantes de competitividade, através de informações obtidas em páginas da Internet e do conhecimento agregado pelos seus usuários. O sistema apresenta-se na forma de uma matriz, na qual as linhas são os fatores sistêmicos de competitividade (informações a serem buscadas) e nas colunas encontram-se as áreas geográficas a serem monitoradas como, por exemplo, países.	<b>Matriz Global de Monitoramento Competitivo</b> <i>sf</i>	WBIC, 1, DAICS, p. 16, 1999	X	
	...<metodologia de visão de futuro> metodologia praticada em estudos prospectivos. As metodologias em destaque, tendo em vista experiências internacionais, são: <i>Delphi</i> ; Cenários; Modelagem e Análise morfológica; Monitoramento ambiental; Extrapolação de tendências.	<b>Metodologia de visão de futuro</b> <i>sf</i>	DGZ, v.2, n.3, art.02, p.3, 2001	X	

		Mineração de dados USE <b>Data Mining</b>	CiINF, v.29, n.3, p.97, 2000		X
	...<modelagem e análise morfológica> envolve o uso de técnicas analíticas para o desenvolvimento de quadros futuros. Dessa forma, qualquer das técnicas que use equações e que relacione variáveis estimando o que essas podem ser no futuro, são aplicáveis.	<b>Modelagem e Análise morfológica</b> <i>sm</i>	DGZ, v.2, n.3, art.02, p.3, 2001	X	
	...<monitoramento ambiental> centra a observação sobre os aspectos sociais, culturais, legais e meio ambiente, que configuram o marco da competência. O ambiente deve ser observado no que se refere à legislação, a política, a sociedade, a economia e o próprio meio ambiente. UP. Monitoramento do entorno	<b>Monitoramento ambiental</b> <i>sm</i>	WBIC, 2, MIB, p.9, 2001	X	
	...<monitoramento comercial> dedica a atenção aos clientes e fornecedores. O monitoramento será voltado aos mercados, clientes e evolução de suas necessidades, fornecedores, sua estratégia e seus produtos, mão-de-obra do setor e sua cadeia de valor.	<b>Monitoramento comercial</b> <i>sm</i>	WBIC, 2, MIB, p.9, 2001	X	
	...<monitoramento competitivo> implica na análise e seguimento dos competidores atuais, potenciais e produtos substitutivos. Os aspectos a monitorar são voltados ao destino dos concorrentes e produtos, circuitos de distribuição, tipos de clientes e grau de satisfação, a cadeia de valor do setor, a situação da empresa e a sua força na referida cadeia.	<b>Monitoramento competitivo</b> <i>sm</i>	WBIC, 2, MIB, p.9, 2001	X	

	...<monitoramento da informação> é um esforço sistemático e organizado pela empresa para observação, captação, análise, difusão precisa e recuperação de informações sobre o entorno econômico, tecnológico, social ou comercial, indicando ameaças ou oportunidades para a mesma. (PALOP e VICENTE, 1999)	<b>Monitoramento da informação</b> <i>sm</i>	WBIC, 2, MIB, p.6, 2001	X	
		Monitoramento do entorno USE <b>Monitoramento ambiental.</b>			X
	...<monitoramento tecnológico> centrado no seguimento dos avanços do estado e da técnica e em particular da tecnologia e nas oportunidades e ameaças geradas por estas. Os aspectos a serem monitorados são os avanços científicos e técnicos, frutos da investigação básica e aplicada, os produtos e serviços, os processos de fabricação, os materiais e sua cadeia de transformação, as tecnologias e sistemas de informação.	<b>Monitoramento tecnológico</b> <i>sm</i>	WBIC, 2, MIB, p.9, 2001	X	
	...<motor de busca> trata-se de uma ferramenta cuja base de dados é construída através de programas de busca automáticos, chamados aranhas ( <i>spiders</i> ) ou rastejadores ( <i>crawlers</i> ), que percorrem a <i>Web</i> 24 horas por dia indexando automaticamente <i>home pagers</i> ou apagando <i>links</i> que já não existem.	<b>Motor de busca</b> <i>sm</i>	PCI, v.4, n.1, p. 30, 1999	X	
	...<prospecção> é uma ação aberta a diferentes contextos, desenha múltiplas possibilidades e sugere estratégias diversificadas.	<b>Prospecção</b> <i>sf</i> <b>TE Prospecção tecnológica</b>	DGZ, v.2, n.3, art.02, p.2, 2001	X	

	...<prospecção tecnológica> objetiva identificar demandas tecnológicas atuais, potenciais e futuras, de uma cadeia produtiva cliente de um centro de P&D.	<b>Prospecção tecnológica</b> <i>sf</i> <b>TG Prospecção</b>	TRANS, v.13, n.2, p.61, 2001	X	
	...<provedor> integrante da rede que funciona como “antena de captação”, realizando o monitoramento contínuo da tendência das variáveis ambientais.	<b>Provedor (Rede de inteligência)</b> <i>sm</i>	TRANS., v.11, n.2, p.86, 1999	X	
	...<redes neurais> compreendem um conjunto de nós interligados chamados de neurônios. Cada neurônio conecta-se e envia informação para os demais da camada seguinte, de acordo com pesos e conexões predefinidos. As redes neurais têm capacidade de tratar dados incompletos e distorcidos, produzindo resultados satisfatórios a partir de generalizações.	<b>Redes neurais</b> <i>sf</i>	CINF, v.29, n.3, p.96, 2000	X	
	...<serviço de clipagem> fornece fluxo regular de informações coletadas em revistas, jornais, periódicos, e de outras mídias eletrônicas.	<b>Serviço de clipagem</b> <i>sm</i>	WBIC,1 ICA, p.8, 1999	X	
	...<sistema> um conjunto de elementos e fatores que interagem entre si e com o meio ambiente, desenvolvendo uma série de transformações a partir de estímulos recebidos do exterior e apresentando objetivos bem definidos. (CAPRA, 1988)	<b>Sistema</b> <i>sm</i>	WBIC, 1, BCP, p.8, 1999	X	
	...<sistema de informação> é um tipo especializado de sistema e pode ser definido como uma série de elementos que coletam (entrada), manipulam e armazenam (processo), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de <i>feedback</i> .	<b>Sistema de informação</b> <i>sm</i>	WBIC, 1, BCP, p.12, 1999	X	
	...<sistema de informação estratégica> conjunto de ferramentas informatizadas que permitem por meio de tratamento dos dados	<b>Sistema de informação estratégica</b> <i>sm</i>	DGZ, v.2, n.3, art.02, p.9, 2001	X	

	coletados pelo monitoramento estratégico, a transformação dos mesmos em informações, e a agregação de conhecimento, com intuito de criar insumos para a inteligência estratégica. (MIRANDA, 1999)				
	...<sistema de inteligência competitiva> é o processo organizacional de coleta e análise sistemática da informação, disseminada como inteligência aos usuários, em apoio à decisão, nos níveis estratégico e tático.	<b>Sistema de inteligência competitiva</b> <i>sm</i>	CiINF, v.28, n.2, p.205, 1999	X	
	...<sistema de propriedade industrial> assegura não só o sigilo e as restrições sobre a tecnologia, como permite também que as informações possam ser usadas livremente, de forma a subsidiar novas pesquisas.	<b>Sistema de propriedade industrial</b> <i>sm</i>	CiINF, v.29, n.2, p.202, 1999	X	
	...< <i>software</i> > programa utilizado no computador para gerenciamento e apoio ao processo como um todo.	<b>Software</b> <i>sm</i>	WBIC, 1, BCP, p. 9, 1999	X	
	...< <i>software</i> infométrico> é a ferramenta que facilita a abordagem global de uma massa de informação, respondendo a quatro tipos de necessidades do processo de IC: necessidade de exploração; necessidade de estruturação; necessidade de posicionamento; e necessidade de prospecção.	<b>Software infométrico</b> <i>sm</i>	PCI, v.5, n.2, p..211, 2000	X	
		Supermercado de informações USE <b>Data Warehouse</b>	CiINF, v.31, n.2, p.147, 2002		X

	...<tecnologia> é um conjunto organizado de conhecimentos, utilizado na produção e comercialização de bens e serviços, e que é constituído não somente por conhecimentos científicos, mas também por conhecimentos empíricos (SÁBATO, 1972).	<b>Tecnologia</b> <i>sf</i>	TRANS., v.13, n.2, p.95, 2001	X	
	...<tecnologia apropriada> relaciona-se com a infraestrutura de um país, com as necessidades de seus usuários e com o meio ambiente onde ela flui e que dependendo dos objetivos, características, atuação, dá a ela funções específicas.	<b>Tecnologia apropriada</b> <i>sf</i>	CiINF, v.29, n.2, p.202, 1999	X	
	...<vigília tecnológica> é a atividade que consiste em coletar e tratar as informações externas à empresa, úteis à tomada de decisões estratégicas. Sua maior finalidade é auxiliar a inovação. (QUONIAN, 1993)	<b>Vigília tecnológica</b> <i>sf</i>	WBIC,1 p.7, 1999	X	
<b>PROFISSIONAL QUE ATUA NO PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA</b>	...<administrador> zela pelo funcionamento e agilidade da rede. Ele opera o sistema de suporte à inteligência competitiva que envolve bancos de dados e softwares de análise automática da informação, sugere questões estratégicas à alta administração, convoca os especialistas, coordena os trabalhos de análise e encaminha pareceres.	<b>Administrador (Rede de inteligência)</b> <i>sm</i>	TRANS, v.11, n.2, p.86, 1999	X	
	...<analista> especialista nas mais diversas áreas do conhecimento que é convocado para analisar “questões estratégicas” de sua competência... Ele tem a função de fazer análises e elaborar pareceres no sentido de sugerir rumos de ação ao decisor.	<b>Analista (Rede de inteligência)</b> <i>smf</i>	TRANS, v.11, n.2, p.86, 1999	X	

	...<decisor> é o beneficiário e principal patrocinador de um sistema de inteligência competitiva. Ele é responsável pelo sucesso ou fracasso da organização e utiliza-se dos pareceres do analista para tomar suas decisões.	<b>Decisor (Rede de inteligência)</b> <i>sm</i>	TRANS., v.11, n.2, p.86, 1999	X	
	...<gerente de recursos informacionais> não é um tomador de decisões, mas como provocador de mudanças e apoiador de decisões, ele deve identificar as informações importantes e encaminhá-las com rapidez àqueles que as necessitam.	<b>Gerente de recursos informacionais</b> <i>smf</i>	PCI, v.4, n.1, p.55, 1999	X	
	...<observador tecnológico> tem a função de formular subsídios para políticas públicas, ou seja, para tomadores de decisão em nível estadual e local para que haja, então, a re-capacitação técnica e laboratorial para o atendimento eficiente dos serviços relacionados às demandas emergentes, no caso, as demandas tecnológicas e as demandas por inovação.	<b>Observador tecnológico</b> <i>sm</i>	Resultado do Protocolo Interativo com o sujeito – profissional da área	X	
	...<profissional da informação> desenvolve um trabalho voltado ao trinômio dados, informação e conhecimento, visando apoiar as atividades desenvolvidas pela organização, gerando desse modo, apoio e suporte as diversas atividades desenvolvidas pelos indivíduos que nela atuam.	<b>Profissional da informação</b> <i>smf</i>	DGZ, v.3, n.4, art.02, p.3, 2002	X	
	...<rede de analistas> composta por especialistas com reconhecida competência técnica associada aos fatores críticos de sucesso, com capacidade de avaliar impactos das mudanças ou sinais de mudanças nas estratégias competitivas da organização.	<b>Rede de analistas</b> <i>sf</i>  <b>TG Rede humanas</b>	WBIC, 1, BCP, p.18, 1999	X	

	...<rede de inteligência> é formada por 4 atores: o provedor, o analista, o decisor e o administrador do sistema. (GARCIA TORRES, 1997).	<b>Rede de inteligência</b> <i>sf</i>	TRANS., v.11, n.2, 1999	X	
	...<rede de observadores> formada por pessoas dotadas de curiosidade e capacidade de reconhecer mudanças nas variáveis ambientais e que possam alimentar a Rede com estas informações, rapidamente e de forma clara.	<b>Rede de observadores</b> <i>sf</i> <b>TG Rede humana</b>	WBIC, 1, BCP, p.18, 1999	X	
	...<rede humana> formada por aqueles que decidem, gerentes, observadores e especialistas. Os que decidem utilizam a inteligência para atingir os seus objetivos, os especialistas validam e analisam a informação e os observadores são aqueles que coletam os dados identificados.	<b>Rede humana</b> <i>sf</i> <b>TE Rede de Observadores; Rede de Analistas</b>	DGZ, v.2, n.3, art.04, p.8, 2001	X	
	...<trabalhadores do conhecimento> são profissionais que têm na informação e no seu próprio lastro de conhecimentos as matérias-primas básicas para a realização do seu trabalho. Eles, devem conhecer e utilizar diferentes processos de abordagem e manipulação de informações, transformando-as em artefatos simbólicos de conteúdo, de conhecimento, para a solução de problemas.	<b>Trabalhadores do conhecimento</b> <i>sm</i>	CiINF, v.30, n.2, p. 41, 2001	X	

## 6.11 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Para a análise e discussão dos resultados respaldou-se nas considerações teóricas e metodológicas da Terminologia, da Linguagem Documentária e da Metodologia de Protocolo Verbal para formulação de proposta de aprimoramento das metodologias já existentes para a construção de Linguagem Documentária, no que tange ao processo de categorização, identificação e confirmação de termos.

Na apresentação dos procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento da pesquisa, considerou-se a orientação proposta pela metodologia de estudo de caso. Para a investigação do processo de categorização do subdomínio estudado, como para observar o processo de confirmação de termos pertinentes ao subdomínio Processo de Inteligência Competitiva, aplicou-se a metodologia de Protocolo Verbal “Pensar Alto”, modalidade Interativa, conforme Nardi (1999), com o objetivo de testar a aplicabilidade dessa técnica de coleta de dados.

Os resultados obtidos podem ser observados no processo de estabelecimento da estrutura conceitual, ou categorização do subdomínio, e no processo de confirmação de termos pelos sujeitos participantes da pesquisa. Desse modo, apresenta-se a proposta de categorização do subdomínio: Processo de Inteligência Competitiva fundamentada nos resultados obtidos com a aplicação do instrumento de coleta de dados Protocolo Verbal Interativo.

Cabe salientar que o conjunto de termos coletados e confirmados é apresentado com a finalidade de traçar um perfil lingüístico/terminológico dos termos essenciais do subdomínio acima referido.

A Tabela 1 demonstra, por publicações e ano de ocorrência, os dados quantitativos relativos aos termos coletados nos artigos do *corpus* representativo expressos nos seguintes títulos de periódicos.

**Tabela 1**– Totalização de Termos por publicações e ano de ocorrência.

<b>PUBLICAÇÕES</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>TOTAL</b>
Ciência da Informação	13	6	7	27	53
DataGramZero	-	-	16	19	35
Perspectivas em Ciência da Informação	11	3	1	-	15
Transinformação	28	-	22	-	50
Workshop Brasileiro em Inteligência Competitiva e Gestão do Conhecimento	23	-	5	-	28
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>9</b>	<b>51</b>	<b>46</b>	<b>181</b>

Com base nesse resultado, observou-se que os artigos presentes no periódico Ciência da Informação são os que forneceram uma maior quantidade de termos, 53, do subdomínio Processo de Inteligência Competitiva, providos de conteúdos informativos sobre os significado dos termos em seus contextos de ocorrência. No entanto, os demais artigos constantes dos outros periódicos que constituem o *corpus* representativo, também contribuíram com quantia significativa, totalizando 128 termos.

Em seguida, apresenta-se a Tabela 2 que demonstra, numericamente, por categorias, o conjunto de termos coletados, referente ao subdomínio Processo de Inteligência Competitiva.

**Tabela 2** – Totalização de Termos por Categorias.

<b>CATEGORIAS</b>	<b>TOTAL</b>
CULTURA ORGANIZACIONAL	13
GESTÃO DA INFORMAÇÃO	37
GESTÃO DO CONHECIMENTO	23
INOVAÇÃO TECNOLÓGICA	13
INSTRUMENTOS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO	48
INTELIGÊNCIA COMPETITIVA – CONCEITOS BÁSICOS	35
PROFISSIONAL QUE ATUA NO PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA	12
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>

Na tabela acima, em que se apresentam os elementos do Processo de Inteligência Competitiva, destacam-se desses elementos, a categoria mais numerosa, ou seja, a que apresentou maior quantidade de termos coletados no contexto de ocorrência e que conseqüentemente foram confirmados pelos sujeitos participantes da pesquisa: a categoria Instrumentos e Tecnologias de Informação. Da mesma forma, evidencia-se a categoria que, com base no *corpus* pesquisado, apresentou menor quantidade de termos: a categoria Profissional que atua no Processo de Inteligência Competitiva. Conforme esses critérios, decidiu-se pela utilização dessas 2 categorias para a apresentação dos resultados, ou seja, do conjunto de termos coletados no contexto do subdomínio Processo de Inteligência Competitiva.

Na análise do conjunto de termos dispostos nas categorias que representam os elementos do Processo de Inteligência Competitiva – Instrumentos e Tecnologias de Informação e Profissional que atua no Processo de Inteligência Competitiva –, pode-se observar que encontravam-se representados, todos os títulos de periódicos selecionados para a recolha de termos, nesse conjunto de termos coletados pelo pesquisador, na função de

indexador e, posteriormente, confirmados pelos sujeitos pesquisador e profissional do subdomínio estudado.

Como critério de análise considerou-se as categorias que apresentavam maior e menor quantidade de termos confirmados pelos sujeitos participantes da pesquisa. Com isso, verificou-se que o conjunto de termos coletados e confirmados possibilitou traçar um perfil terminológico dos termos essenciais do subdomínio: Processo de Inteligência Competitiva.

Essa afirmação tornou-se possível mediante as avaliações feitas pelos sujeitos participantes da pesquisa. A seguir, destacam-se os trechos referentes às observações feitas pelo pesquisador e pelo profissional do subdomínio.

**Pesquisadora:**

Após a análise das categorias, seus termos identificados nos contextos de ocorrência, você teria alguma consideração a fazer?

//

**Pesquisador do subdomínio:**

**... os termos refletem o que autores/correntes literárias entendem sobre o processo de I.C. (Inteligência Competitiva). Por isso mesmo, a avaliação que faço do conjunto de termos coletados é a seguinte: o que foi obtido me surpreende, pois a junção de vários textos trouxe de alguma forma esse conjunto de elementos mencionado acima.**

**Pesquisadora:**

... Após observar esse conjunto de termos dispostos nas respectivas categorias. Qual a sua avaliação?

//

**Profissional do subdomínio:**

A avaliação que faço é a seguinte: embora, algumas expressões não estejam presentes, **observando estes termos dispostos nas respectivas categorias, é possível ter uma boa noção de como se dá o Processo de Inteligência Competitiva.**

Neste sentido, apresenta-se, a seguir, um modelo de Tesouro Terminológico do subdomínio estudado, destacando as categorias de Instrumentos e Tecnologias de Informação e Profissional que atua no Processo de Inteligência Competitiva.

## TESAURO TERMINOLÓGICO DO PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA

### CATEGORIA: INSTRUMENTOS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

#### **ABORDAGEM SISTÊMICA** *sf*

NE: <abordagem sistêmica> é o método que permite estudar a visão do todo em funcionamento, pela interdependência de suas partes.

Fonte: WBIC,1, BCP, p. 3, 1999.

#### **AÇÃO PROSPECTIVA** *sf*

NE: <ação prospectiva> é um exercício de possibilidades futuras que considera os atores de um dado setor, suas alianças, suas oposições e estratégias, constituindo uma rede importante à inovação e desenvolvimento.

Fonte: DGZ, v.2, n.3, art.02, p.2, 2001.

#### **ANÁLISE PROSPECTIVA** *sf*

NE: <análise prospectiva> é o conjunto de conceitos e técnicas para a previsão de comportamento de variáveis socioeconômicas, políticas, culturais e tecnológicas.

Fonte: TRANS., v.13, n.2, p.61, 2001

#### **ARMAZÉM DE DADOS**

USE *Data Warehouse*

#### **BANCO DE DADOS** *sm*

NE: <banco de dados> é uma coleção organizada de fatos e informações sobre a área coberta pelo sistema de informação. Pode ser considerada uma das partes mais valiosas e importantes de um sistema de informação baseado em computador.

Fonte: WBIC, 1, BCP, 9, 1999.

#### **BASE DE CONHECIMENTO** *sf*

NE: <base de conhecimento> é a base que registra todo o aprendizado coletivo de equipes, ou pessoas da organização em relação aos problemas e soluções cotidianos.

Fonte: CiINF, v. 31, n. 2, p. 31, 2002.

#### **BASE DE DADOS** *sf*

NE: <base de dados> é o arquivo de informação que, inicialmente, é armazenado em computador central e se torna acessível aos usuários em localizações remotas, via rede de comunicação. O aumento da capacidade dos meios de armazenagem magnéticos (como, por exemplo, o cd-rom) permitiu que a base de dados passasse a se tornar, também, disponível localmente.

Fonte: CiINF, v. 31, n. 2, p. 31, 2002.

TE: BASE DE DADOS BIBLIOGRÁFICOS  
TE: BASE DE DADOS EM TEXTO COMPLETO  
TE: BASE DE DADOS FACTUAIS

**BASE DE DADOS BIBLIOGRÁFICOS** *sf*

NE: <base de dados bibliográficos> é a base que contém registros bibliográficos que permitem ao usuário localizar determinada publicação. Além de dados bibliográficos como autor, título, local, data de publicação e outros, essa base pode, também, fornecer o resumo dos documentos.

Fonte: CiINF, v. 31, n. 2, p. 34, 2002.

TG: BASE DE DADOS

**BASE DE DADOS EM TEXTO COMPLETO** *sf*

NE: <base de dados em texto completo> é a base que contém o documento completo, e não apenas sua citação. Essa base, costuma permitir a busca por palavras que apareçam em qualquer local do texto, mesmo que elas não representem o seu foco principal.

Fonte: CiINF, v. 31, n. 2, p. 34, 2002.

TG: BASE DE DADOS

**BASE DE DADOS FACTUAIS** *sf*

NE: <base de dados factuais> é a base que fornece respostas às perguntas que não visam obter como resposta uma bibliografia. Pode conter, por exemplo, listas de empresas ou informação financeira, como índices de inflação, as cotações de ações e de outros títulos mobiliários.

Fonte: CiINF, v. 31, n. 2, p. 34, 2002.

TG: BASE DE DADOS

**BENCHMARKING** *sm*

NE: <*benchmarking*> trata-se de um processo contínuo e sistemático para avaliar produtos, serviços e processos de trabalho de organizações que são reconhecidos como representantes das melhores práticas, com a finalidade de melhoria organizacional.

Fonte: WBIC1, IPB, p.4, 1999.

TE: *BENCHMARKING* COMPETITIVO

TE: *BENCHMARKING* ESTRATÉGICO

**BENCHMARKING COMPETITIVO** *sm*

NE: <*benchmarking* competitivo> envolve a identificação e comparação dos produtos, serviços e processos de trabalho dos concorrentes diretos de sua organização.

Fonte: WBIC1, IPB, p.4, 1999.

TG: *BENCHMARKING*

**BENCHMARKING ESTRATÉGICO** *sm*

NE: <*benchmarking* estratégico> trata-se da análise pró-ativa de tendências emergentes em mercados, processo, tecnologia e distribuição que poderá influenciar na direção estratégica.

Fonte: WBIC,1, GCE, p.13, 1999.

TG: *BENCHMARKING*

**BIBLIOMETRIA** *sf*

NE: <bibliometria> aparece no contexto da inteligência competitiva como a ferramenta que elabora indicadores de tendências, gráficos, figuras e mapas que vão sintetizar as informações para a tomada de decisão.

Fonte: CiINF, v.31, n.3, p.66, 2002.

**CENÁRIOS** *sm*

NE: <cenários> é uma metodologia que pode ser desenvolvida por meio de *brainstormings* apoiando-se nas opiniões e idéias de especialistas ou por uso de computador parametrizando as variáveis chave e suas mudanças no tempo. É identificada também como técnica de projeção de tendências e possíveis situações futuras.

Fonte: DGZ, v.2, n.3, art.02, p.3, 2001.

TG: METODOLOGIA DE VISÃO DE FUTURO

**CONTRA INTELIGÊNCIA** *sf*

NE: <contra inteligência> refere-se às atividades realizadas para proteger as organizações contra as atividades de IC dos concorrentes. O principal papel está em tornar a organização segura, para que informações confidenciais não cheguem até os concorrentes.

Fonte: TRANS., v.11, n.2, p.101, 1999.

**DATA MINING** *sf*

NE: <*data mining*> tarefa de estabelecer novos padrões de conhecimento, geralmente imprevistos, partindo-se de uma massa de dados previamente coletada e preparada para este fim.

Fonte: CiINF, v.29, n.3, p.97, 2000.

UP: MINERAÇÃO DE DADOS

**DATA WAREHOUSE** *sm*

NE: <data warehouse> é um banco de dados especializado que integra e gerencia fluxo de informações a partir dos bancos de dados corporativos e fontes de dados externos a empresa. (DAL'ALBA, 2001).

Fonte: CiINF, v.31, n.2, p.147, 2002.

UP: ARMAZÉM DE DADOS

UP: SUPERMERCADO DE INFORMAÇÕES

**DELPHI** *sm*

NE: <Delphi> é uma metodologia que permite estruturar opiniões de especialistas, tendo como resultado um consenso geral do grupo e priorização de temas, a partir de sucessivas rodadas de questionamentos, explorando sempre a abordagem 'como será o futuro?'.

Fonte: DGZ, v.2, n.3, art.02, p.3, 2001.

TG: METODOLOGIA DE VISÃO DE FUTURO

**EXTRAPOLAÇÃO DE TENDÊNCIAS** *sf*

NE: <extrapolação de tendências> é o método que se baseia na suposição de que padrões atuais não serão alterados, ou seja, não prevê mudanças de paradigmas. Considera coleções de informações passadas e a partir delas faz algumas extrapolações, qualitativas e/ou quantitativas.

Fonte: DGZ, v.2, n.3, art.02, p.4, 2001.

TG: METODOLOGIA DE VISÃO DE FUTURO

**HARDWARE** *sm*

NE: <hardware> equipamento de entrada, processamento, armazenamento e saída dos dados. Ou seja, o computador, seus periféricos e/ou outro equipamento que possibilite o manuseio da informação.

Fonte: WBIC,1, BCP, p. 9, 1999.

**INDICADOR** *sm*

NE: <indicador> uma especificação quantitativa e qualitativa para medir o atingimento de um objetivo. (BID, 1999).

Fonte: CINF, v.29, n.2, p.204, 1999.

**INFOMETRIA** *sf*

NE: <infometria> designa o conjunto de atividades métricas relativas à informação. (FID, 1987).

Fonte: PCI, v.5, n.2, p.211, 2000.

**MATRIZ GLOBAL DE MONITORAMENTO COMPETITIVO** *sf*

NE: <matriz global de monitoramento competitivo> sistema proposto para monitorar fatores determinantes de competitividade, através de informações obtidas em páginas da Internet e do conhecimento agregado pelos seus usuários. O sistema apresenta-se na forma de uma matriz, na qual as linhas são os fatores sistêmicos de competitividade (informações a serem buscadas) e nas colunas encontram-se as áreas geográficas a serem monitoradas como, por exemplo, países.

Fonte: WBIC, 1, DAICS, p. 16, 1999.

**METODOLOGIA DE VISÃO DE FUTURO** *sf*

NE: <metodologia de visão de futuro> metodologia praticada em estudos prospectivos. As metodologias em destaque, tendo em vista experiências internacionais, são: *Delphi*; Cenários; Modelagem e Análise morfológica; Monitoramento ambiental; Extrapolação de tendências.

Fonte: DGZ, v.2, n.3, art.02, p.3, 2001.

TE: CENÁRIOS

TE: *DELPHI*

TE: EXTRAPOLAÇÃO DE TENDÊNCIAS

TE: MODELAGEM E ANÁLISE MORFOLÓGICA

TE: MONITORAMENTO AMBIENTAL

**MINERAÇÃO DE DADOS**

USE *DATA MINING*

**MODELAGEM E ANÁLISE MORFOLÓGICA** *sm*

NE: <modelagem e análise morfológica> envolve o uso de técnicas analíticas para o desenvolvimento de quadros futuros. Dessa forma, qualquer das técnicas que use equações e que relacione variáveis estimando o que essas podem ser no futuro, são aplicáveis.

Fonte: DGZ, v.2, n.3, art.02, p.3, 2001.

TG: METODOLOGIA DE VISÃO DE FUTURO

**MONITORAMENTO AMBIENTAL** *sm*

NE: <monitoramento ambiental> centra a observação sobre os aspectos sociais, culturais, legais e meio ambiente, que configuram o marco da competência. O ambiente deve ser observado no que se refere à legislação, a política, a sociedade, a economia e o próprio meio ambiente.

Fonte: WBIC, 2, MIB, p.9, 2001.

UP: MONITORAMENTO DO ENTORNO

TG: METODOLOGIA DE VISÃO DE FUTURO

**MONITORAMENTO COMERCIAL *sm***

NE: <monitoramento comercial> dedica a atenção aos clientes e fornecedores. O monitoramento será voltado aos mercados, clientes e evolução de suas necessidades, fornecedores, sua estratégia e seus produtos, mão-de-obra do setor e sua cadeia de valor.

Fonte: WBIC, 2, MIB, p.9, 2001.

**MONITORAMENTO COMPETITIVO *sm***

NE: <monitoramento competitivo> implica na análise e seguimento dos competidores atuais, potenciais e produtos substitutivos. Os aspectos a monitorar são voltados ao destino dos concorrentes e produtos, circuitos de distribuição, tipos de clientes e grau de satisfação, a cadeia de valor do setor, a situação da empresa e a sua força na referida cadeia.

Fonte: WBIC, 2, MIB, p.9, 2001.

**MONITORAMENTO DA INFORMAÇÃO *sm***

NE: <monitoramento da informação> é um esforço sistemático e organizado pela empresa para observação, captação, análise, difusão precisa e recuperação de informações sobre o entorno econômico, tecnológico, social ou comercial, indicando ameaças ou oportunidades para a mesma. (PALOP e VICENTE, 1999)

Fonte: WBIC, 2, MIB, p.6, 2001.

**MONITORAMENTO DO ENTORNO  
USE MONITORAMENTO AMBIENTAL****MONITORAMENTO TECNOLÓGICO *sm***

NE: <monitoramento tecnológico> centrado no seguimento dos avanços do estado e da técnica e em particular da tecnologia e nas oportunidades e ameaças geradas por estas. Os aspectos a serem monitorados são os avanços científicos e técnicos, frutos da investigação básica e aplicada, os produtos e serviços, os processos de fabricação, os materiais e sua cadeia de transformação, as tecnologias e sistemas de informação.

Fonte: WBIC, 2, MIB, p.9, 2001.

**MOTOR DE BUSCA *sm***

NE: <motor de busca> trata-se de uma ferramenta cuja base de dados é construída através de programas de busca automáticos, chamados aranhas (*spiders*) ou rastejadores (*crawlers*), que percorrem a *Web* 24 horas por dia indexando automaticamente *home pagers* ou apagando *links* que já não existem.

Fonte: PCI, v.4, n.1, p. 30, 1999.

**PROSPECÇÃO** *sf*

NE: <prospecção> é uma ação aberta a diferentes contextos, desenha múltiplas possibilidades e sugere estratégias diversificadas.

Fonte: DGZ, v.2, n.3, art.02, p.2, 2001.

TE: PROSPECÇÃO TECNOLÓGICA

**PROSPECÇÃO TECNOLÓGICA** *sf*

NE: <prospecção tecnológica> objetiva identificar demandas tecnológicas atuais, potenciais e futuras, de uma cadeia produtiva cliente de um centro de P&D.

Fonte: TRANS, v.13, n.2, p.61, 2001.

TG PROSPECÇÃO

**REDES NEURAIS** *sf*

NE: <redes neurais> compreendem um conjunto de nós interligados chamados de neurônios. Cada neurônio conecta-se e envia informação para os demais da camada seguinte, de acordo com pesos e conexões predefinidos. As redes neurais têm capacidade de tratar dados incompletos e distorcidos, produzindo resultados satisfatórios a partir de generalizações.

Fonte: CINF, v.29, n.3, p.96, 2000.

**SERVIÇO DE CLIPAGEM** *sm*

NE: <serviço de clipagem> fornece fluxo regular de informações coletadas em revistas, jornais, periódicos, e de outras mídias eletrônicas.

Fonte: WBIC,1 ICA, p.8, 1999.

**SISTEMA** *sm*

NE: <sistema> um conjunto de elementos e fatores que interagem entre si e com o meio ambiente, desenvolvendo uma série de transformações a partir de estímulos recebidos do exterior e apresentando objetivos bem definidos. (CAPRA, 1988).

Fonte: WBIC, 1, BCP, p.8, 1999.

TE: SISTEMA DE INFORMAÇÃO

TE: SISTEMA DE INFORMAÇÃO ESTRATÉGICA

TE: SISTEMA DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA

TE: SISTEMA DE PROPRIEDADE INDUSTRIAL

**SISTEMA DE INFORMAÇÃO** *sm*

NE: <sistema de informação> é um tipo especializado de sistema e pode ser definido como uma série de elementos que coletam (entrada), manipulam e armazenam (processo), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de feedback.

Fonte: WBIC, 1, BCP, p.12, 1999.

TG SISTEMA

**SISTEMA DE INFORMAÇÃO ESTRATÉGICA *sm***

NE: <sistema de informação estratégica> conjunto de ferramentas informatizadas que permitem por meio de tratamento dos dados coletados pelo monitoramento estratégico, a transformação dos mesmos em informações, e a agregação de conhecimento, com intuito de criar insumos para a inteligência estratégica. (MIRANDA, 1999).

Fonte: DGZ, v.2, n.3, art.02, p.9, 2001.

TG SISTEMA

**SISTEMA DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA *sm***

NE: <sistema de inteligência competitiva> é o processo organizacional de coleta e análise sistemática da informação, disseminada como inteligência aos usuários, em apoio à decisão, nos níveis estratégico e tático.

Fonte: CiINF, v.28, n.2, p.205, 1999.

TG SISTEMA

**SISTEMA DE PROPRIEDADE INDUSTRIAL *sm***

NE: <sistema de propriedade industrial> assegura não só o sigilo e as restrições sobre a tecnologia, como permite também que as informações possam ser usadas livremente, de forma a subsidiar novas pesquisas.

Fonte: CiINF, v.29, n.2, p.202, 1999.

TG SISTEMA

**SOFTWARE *sm***

NE: <*software*> programa utilizado no computador para gerenciamento e apoio ao processo como um todo.

Fonte: WBIC, 1, BCP, p. 9, 1999.

TE: SOFTWARE INFOMÉTRICO

**SOFTWARE INFOMÉTRICO *sm***

NE: <*software* infométrico> é a ferramenta que facilita a abordagem global de uma massa de informação, respondendo a quatro tipos de necessidades do processo de IC: necessidade de exploração; necessidade de estruturação; necessidade de posicionamento; e necessidade de prospecção.

Fonte: PCI, v.5, n.2, p..211, 2000.

TG: *SOFTWARE*

**SUPERMERCADO DE INFORMAÇÕES**  
**USE *DATA WAREHOUSE***

**TECNOLOGIA *sf***

NE: <tecnologia> é um conjunto organizado de conhecimentos, utilizado na produção e comercialização de bens e serviços, e que é constituído não somente por conhecimentos científicos, mas também por conhecimentos empíricos. (SÁBATO, 1972)

Fonte: TRANS., v.13, n.2, p.95, 2001.

TE: TECNOLOGIA APROPRIADA

**TECNOLOGIA APROPRIADA *sf***

NE: <tecnologia apropriada> relaciona-se com a infra-estrutura de um país, com as necessidades de seus usuários e com o meio ambiente onde ela flui e que dependendo dos objetivos, características, atuação, dá a ela funções específicas.

Fonte: CiINF, v.29, n.2, p.202, 1999.

TG: TECNOLOGIA

**VIGÍLIA TECNOLÓGICA *sf***

NE: <vigília tecnológica> é a atividade que consiste em coletar e tratar as informações externas à empresa, úteis à tomada de decisões estratégicas. Sua maior finalidade é auxiliar a inovação. (QUONIAN, 1993)

Fonte: WBIC,1, p.7, 1999.

**CATEGORIA: PROFISSIONAL QUE ATUA NO  
PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA**

**ADMINISTRADOR (REDE DE INTELIGÊNCIA) *sm***

NE: <administrador> zela pelo funcionamento e agilidade da rede. Ele opera o sistema de suporte à inteligência competitiva que envolve bancos de dados e *softwares* de análise automática da informação, sugere questões estratégicas à alta administração, convoca os especialistas, coordena os trabalhos de análise e encaminha pareceres

Fonte: TRANS, v.11, n.2, p.86, 1999.

**ANALISTA (REDE DE INTELIGÊNCIA) *smf***

NE: <analista> especialista nas mais diversas áreas do conhecimento que é convocado para analisar “questões estratégicas” de sua competência... Ele tem a função de fazer análises e elaborar pareceres no sentido de sugerir rumos de ação ao decisor.

Fonte: TRANS, v.11, n.2, p.86, 1999.

**DECISOR (REDE DE INTELIGÊNCIA) *sm***

NE: <decisor> é o beneficiário e principal patrocinador de um sistema de inteligência competitiva. Ele é responsável pelo sucesso ou fracasso da organização e utiliza-se dos pareceres do analista para tomar suas decisões.

Fonte: TRANS., v.11, n.2, p.86, 1999.

**GERENTE DE RECURSOS INFORMACIONAIS *smf***

NE: <gerente de recursos informacionais> não é um tomador de decisões, mas como provocador de mudanças e apoiador de decisões, ele deve identificar as informações importantes e encaminhá-las com rapidez àqueles que as necessitam.

Fonte: PCI, v.4, n.1, p.55, 1999.

**OBSERVADOR TECNOLÓGICO *sm***

NE: <observador tecnológico> tem a função de formular subsídios para políticas públicas, ou seja, para tomadores de decisão em nível estadual e local para que haja, então, a re-capacitação técnica e laboratorial para o atendimento eficiente dos serviços relacionados às demandas emergentes, no caso, as demandas tecnológicas e as demandas por inovação.

Fonte: Protocolo Interativo – Profissional da área.

**PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO *smf***

NE: <profissional da informação> desenvolve um trabalho voltado ao trinômio dados, informação e conhecimento, visando apoiar as atividades desenvolvidas pela organização, gerando desse modo, apoio e suporte as diversas atividades desenvolvidas pelos indivíduos que nela atuam.

Fonte: DGZ, v.3, n.4, art.02, p.3, 2002.

**PROVEDOR (REDE DE INTELIGÊNCIA) *sm***

NE: <provedor> integrante da rede que funciona como “antena de captação”, realizando o monitoramento contínuo da tendência das variáveis ambientais.

Fonte: TRANS., v.11, n.2, p.86, 1999.

**REDE DE ANALISTAS *sf***

NE: <rede de analistas> composta por especialistas com reconhecida competência técnica associada aos fatores críticos de sucesso, com capacidade de avaliar impactos das mudanças ou sinais de mudanças nas estratégias competitivas da organização.

Fonte: WBIC, 1, BCP, p.18, 1999.

TG REDE HUMANA

**REDE DE INTELIGÊNCIA *sf***

NE: <rede de inteligência> é formada por 4 atores: o provedor, o analista, o decisor e o administrador do sistema. (GARCIA TORRES, 1997).

Fonte: TRANS., v.11, n.2, 1999.

**REDE DE OBSERVADORES *sf***

NE: <rede de observadores> formada por pessoas dotadas de curiosidade e capacidade de reconhecer mudanças nas variáveis ambientais e que possam alimentar a Rede com estas informações, rapidamente e de forma clara.

Fonte: WBIC, 1, BCP, p.18, .1999.

TG: REDE HUMANA

**REDE HUMANA *sf***

NE: <rede humana> formada por aqueles que decidem, gerentes, observadores e especialistas. Os que decidem utilizam a inteligência para atingir os seus objetivos, os especialistas validam e analisam a informação e os observadores são aqueles que coletam os dados identificados.

Fonte: DGZ, v.2, n.3, art.04, p.8, 2001.

TE: REDE DE OBSERVADORES

TE: REDE DE ANALISTAS

**TRABALHADORES DO CONHECIMENTO *sm***

NE: <trabalhadores do conhecimento> são profissionais que têm na informação e no seu próprio lastro de conhecimentos as matérias-primas básicas para a realização do seu trabalho. Eles, devem conhecer e utilizar diferentes processos de abordagem e manipulação de informações, transformando-as em artefatos simbólicos de conteúdo, de conhecimento, para a solução de problemas.

Fonte: CiINF, v.30, n.2, p. 41, 2001.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho é fruto de desejos e inquietações que impulsionaram na busca de caminhos. Um desses desejos foi alimentado pela intenção de realizar uma pesquisa terminológica temática, no que tange ao processo de identificação e confirmação de termos; testar a aplicabilidade do Protocolo Verbal “Pensar Alto”, como instrumento de coleta para o estabelecimento da estrutura conceitual ou categorização; e para confirmação de termos no contexto do subdomínio Processo de Inteligência Competitiva.

Nas páginas precedentes, desenvolveram-se os procedimentos teóricos, metodológicos e práticos adotados na execução de um trabalho terminológico temático com os termos relacionados ao subdomínio acima referido. Desse modo, justificou-se a escolha do tema que se deve a certa carência de linguagens mediadoras em diversas áreas do conhecimento para fins documentários, principalmente nas áreas que nos últimos anos passaram por mudanças e necessitam de denominação.

Com o entendimento da importância da construção de Linguagens Documentárias compatíveis com a Linguagem de busca do usuário do sistema de informação de uma área especializada, declararam-se os objetivos de desenvolver estudo teórico e metodológico da Linguagem Documentária e de estabelecer sua interface com a Terminologia; de verificar a aplicabilidade da metodologia do Protocolo Verbal “Pensar Alto” como instrumento de coleta de termos e de formular uma proposta de metodologia para a construção de Linguagem Documentária no que se refere ao processo de identificação e confirmação de termos.

Quanto ao referencial teórico sobre Linguagem Documentária, ou seja, a linguagem de tratamento da informação para o resgate de conceitos e técnicas situando-a no

corpo conceitual da Lingüística Documentária, procurou-se evidenciar a função dessa Linguagem como instrumento de mediação capaz de representar, recuperar e comunicar a informação para fins de acesso e uso, ao possibilitar que indexadores e usuários de sistemas informacionais compartilhem de um mesmo vocabulário.

Com base no desenvolvimento do estudo de caso e nos resultados obtidos, verificou-se que a metodologia proposta contribuiu para o processo de aprendizagem; possibilitou maior contato com pesquisadores e profissionais altamente qualificados; permitiu o processo de aprendizagem visando à construção do conhecimento; e embasou a formulação de uma proposta de estabelecimento da estrutura conceitual ou categorização, do subdomínio do Processo de Inteligência Competitiva.

Evidencia-se que no decorrer de todo o processo desta pesquisa, ou seja, desde a escolha da área a ser estudada até a apresentação dos resultados, foi necessária a contribuição dos aspectos teóricos e metodológicos da Terminologia. Por esse motivo, pode-se afirmar que o estudo da Terminologia, como disciplina e também como metodologia para a sua compilação enquanto instrumento, apresenta-se indispensável para a Ciência da Informação. Nesse sentido, deve ser inserida como disciplina obrigatória nos cursos de Biblioteconomia, Arquivologia, entre outros.

O presente trabalho poderá contribuir para o aprimoramento das metodologias que orientam a busca e coleta de termos no contexto de ocorrência. Apresenta-se também como alternativa viável para a realização de pesquisa terminológica temática visando à construção de Linguagem Documentária.

Considera-se, também, que a aplicação da metodologia de Protocolo Verbal, como instrumento de coleta de dados de processo de compreensão, contribuiu favoravelmente para o processo de categorização, e posteriormente no processo de confirmação dos termos no subdomínio estudado.

Em princípio, julga-se que a tentativa de estabelecimento da estrutura conceitual do subdomínio do Processo de Inteligência Competitiva, no domínio da área curricular de Gestão da Informação, possa representar uma contribuição para a área da Ciência da Informação.

Acredita-se também que o conjunto de termos, identificados e confirmados, venha contribuir para a fixação de terminologias que possam atuar como instrumentos de compatibilização na busca de uma Linguagem Documentária mais compatível com a linguagem utilizada pelos usuários de sistema de informação especializada. Nesse sentido, o sistema de informação poderá garantir a recuperação da informação ao seu usuário, ou seja, o processo de comunicação documentária será confiável e a transferência da informação permitirá a construção de novos conhecimentos, que possibilitarão novamente os processos de coleta, organização, disseminação e recuperação constituindo-se, assim, a espiral do conhecimento.

Vale lembrar que este trabalho pode ser considerado uma das primeiras contribuições para a construção de uma Linguagem Documentária para sistema de informação que tem, como uma de suas especialidades, a área curricular de Gestão da Informação, especialmente, no subdomínio Processo de Inteligência Competitiva e que necessita de instrumentos atualizados que atendam ao desenvolvimento dessa área do conhecimento e às questões terminológicas de seus usuários.

Em termos de continuidade da pesquisa, tem-se a intenção de construir uma linguagem documentária no subdomínio estudado nesse trabalho. Pretende-se também, com a ampliação das terminologias, compor ao final um instrumento que abranja o domínio da área curricular da Gestão da Informação. Deve-se sempre ter em mente que um trabalho de compilação de terminologia não se acaba nunca, assim como não se finda o desenvolvimento da linguagem natural.

## REFERÊNCIAS

ACUERDOS y Recomendaciones. In: ENCUENTRO DE DIRECTORES Y DE DOCENTES DE ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR, 3., 2., Santiago, Chile, 1998. **Anais...** Santiago: UTEM, 1998. p.15 Apud ABECIN, 2003.

AITCHISON, J.; GILCHRIST, A. **Manual para construção de tesouros**. Rio de Janeiro: BNG/Brasilart, 1979. 142p.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 12676**: Métodos para análise de documentos – Determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação. Rio de Janeiro: ABNT, 1992.

AUBERT, F. H. **Introdução à metodologia terminológica bilíngüe**. São Paulo: Humanitas, 1996.

AUSTIN, D.; DALE, P. **Diretrizes para o estabelecimento e desenvolvimento de tesouros monolíngües**. Traduzido por Bianca Amaro de Melo; revisto por Lígia Maria Café de Miranda. Brasília: IBICT/SENAI, 1993.

BARBOSA, M.A. Lexicologia, lexicografia, terminologia, terminografia: objeto, métodos, campos de atuação e de cooperação. In: SIMPÓSIO LATINO-AMERICANO DE TERMINOLOGIA, 2.; ENCONTRO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA TÉCNICO-CIENTÍFICA, 1., 1990, Brasília. **Anais...** Brasília: União Latina/CNPq/IBICT, 1990b. p. 152-158.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Trad. de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 1995, 2000.

BARRETO, A. de A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**: revista da Fundação SEADE, v.8, n.4, p.3-8, 1994.

BATTAGLIA, M. da G. B. Tesouro de química uma ferramenta de recuperação importante para a inteligência competitiva. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

BENBASAT, I.; GOLDSTEIN, D.; MEAD, M. The case research strategy in studies of information systems. **MIS Quartely**, v.11, n.3, p. 368-389, Sep. 1997.

BERLO, D. K. **O processo de comunicação**. 21.ed. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1999.

BIDERMAN, M.T.C. A definição lexicográfica. **Cadernos do Instituto de Letras**, Porto Alegre, n.10, p. 23-43, jul. 1993.

BONOMA, T.V. Case research in marketing: opportunities, problems, and a process. **Journal of Marketing Research**, v.22, p. 199-208, May 1985.

BOULANGER, J. C. Alguns componentes lingüísticos no ensino da terminologia. **Ciência da Informação**, Brasília, v.24, n.3, p.313-318, set./dez. 1995.

BRITO, M.A.B. **Análise do processo de leitura de futuros bibliotecários para elaboração de resumos**. 2001. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – UNESP, Marília.

BUCKLAND, M. Information as a thing. **JASIS**, v.42, n.5, p.351-360, 1991b.

BUDIN, G. Knowledge organization and modelling of terminology and knowledge engineering. In: TKE'93: Terminology and Knowledge Engineering, Cologne, Aug. 25-27, 1993. **Proceedings...** Frankfurt/M: Indeks Verlg, 1993. p. 1-7. Apud CAMPOS, M.L.A. Perspectivas para o estudo da área de representação da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n.2, 1995.

CABRÉ, M. T. **La terminología**: teoría, metodología, aplicaciones. Barcelona: Editorial Antártida/Empuries, 1993.

\_\_\_\_\_. La terminologia hoy: concepciones, tendencias y aplicaciones. **Ciência da Informação**, Brasília, v.24, n.3, p.289-298, set./dez. 1995.

\_\_\_\_\_. **La terminología**: representación y comunicación: elementos para una teoría de base comunicativa y otros artículos. Barcelona: Institut Universitari de Lingüística Aplicada, 1999.

\_\_\_\_\_. Terminologie ou terminologies? Spécialité linguistique ou domaine interdisciplinaire? **Meta**, v.36, n.1, p.55-63, 1991.

CAMPOS, M. L. de A. **Linguagem documentária**. teorias que fundamentam sua elaboração. Niterói: EdUFF, 2001.

\_\_\_\_\_. **Em busca de princípios comuns na área de representação da informação**: uma comparação entre o método de classificação facetada, o método de tesouro-baseado-em-conceito e a teoria geral da terminologia. 1994. 196f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

\_\_\_\_\_. Perspectivas para o estudo da área de representação da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n.2, 1995.

CANONGIA, C. Sistema de inteligência: uso da informação para dinamização, inovação e competitividade. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, INFORMAÇÃO E ÉTICA, 1., 1998, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: UFSC, 1998. Disponível em: <<http://www.ciberetica.iaccess.com.br/anais/doc/claudiacanongia.doc>>. Acesso em: 8 mar. 2001.

CARNEIRO, M.V. Diretrizes para uma política de indexação. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.14, n.2, p.221-241, set. 1985.

CAVALCANTI, M.C. **Interação leitor-texto**: aspectos de interação pragmática. Campinas: Editora da UNICAMP, 1989.

\_\_\_\_\_; ZANOTTO, M.S. Introspection in Applied Linguistics: meta-research on verbal protocols. In: BARBARA, L.; SCOTT, M. (Ed.). **Reflections on Language Learning**. Clevedon, Avon: Multilingual Matters, 1994. p.148-56. Apud NARDI, M.I.A. **A metáfora e a prática de leitura como evento social**: instrumentos do pensar a Biblioteconomia do futuro. 1999. Tese (Doutorado em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem) – Programa de Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem, Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 1999.

CERVANTES, B. M. N.; FUJITA, M. S. L.; NARDI, M. I. A. Pesquisa terminológica para a elaboração de linguagem documentária. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Informação, Conhecimento e Transdisciplinaridade**: anais eletrônicos. Belo Horizonte: UFMG, Escola de Ciência da Informação, 2003. 1 CD-ROM.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

CINTRA, A. M. M. Elementos de lingüística para estudos de indexação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.12, n.1, p.5-22, 1983.

\_\_\_\_\_. et al. **Para entender as linguagens documentárias**. 2.ed. rev. e ampl. São Paulo: Polis, 2002. 92p. (Coleção Palavra-Chave, 4).

COHEN, A. D. Studying second language learning strategies: how do we get the information? **Applied Linguistics**, v. 5/2, p.101-12, 1984.

\_\_\_\_\_. Mentalistic measures in reading strategy research: some recent findings. **English for Specific Purposes**, v.5, n.2, 1986.

\_\_\_\_\_. Using verbal reports on research on language learning. In: FAERCH, C.; KASPER, G. (Ed.). **Introspection in second language research**. Clevedon, Avon: Multilingual Matters, 1987.

COHEN, D. M. **O consumidor da informação documentária**: o usuário de sistemas documentários visto sob a lente da análise documentária. 1995. 145f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação) – ECA/USP, São Paulo.

CUNHA, I. M. R. (Comp.). **Análise documentária**: considerações teóricas e experimentações. São Paulo: FEBAB, 1989.

DAHLBERG, I. A Referent-oriented analytical concept theory of interconcept. **International Classification**, Fankfurt, v.5, n.3, p.142-150, 1978. Apud CAMPOS, M. L. de A. **Linguagem documentária**: teorias que fundamentam sua elaboração. Niterói: EdUFF, 2001.

DAHLBERG, I. Teoria do conceito. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v.7, n.2, p.101-107, 1978.

DAVENPORT, T.H. **Ecologia da informação**: porque só a tecnologia não basta para o sucesso da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DIAS, J. G. **A terminologia da geografia política**. 1999. 226f. Dissertação (Mestrado em Filologia e Língua portuguesa) – FFLCH/USP, São Paulo.

DICIONÁRIO Eletrônico Houaiss da língua portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001. 1 CD-ROM.

DRUCKER, P. **Sociedade pós-capitalista**. São Paulo: Pioneira, 1993.

DUBOIS, J. et al. **Dicionário de Lingüística**. Dir. e coord. da trad.: Izidoro Blikstein. 8.ed. São Paulo: Cultrix, 2001.

DUBUC, R. **Manual práctico de terminología**. Trad. de Ileana Cabrera. 3. ed. corr. y actual. Providencia, Chile: RiL Ed., 1999.

DUCROT, O.; TODOROV, T. **Dicionário enciclopédico das ciências da linguagem**. 2.ed. rev. ampl. São Paulo: Perspectiva, 1988.

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

FAULSTICH, E. **Base metodológica para pesquisa em socioterminologia**: termo e variação. Brasília: UnB, 1995.

\_\_\_\_\_. Metodologia para projeto terminológico. In: SIMPÓSIO LATINO-AMERICANO DE TERMINOLOGIA, 2., 1990, Brasília. **Anais...** Brasília: IBICT, 1992.

\_\_\_\_\_. Terminologia: disciplina da nova era. **Ciência da Informação**, Brasília, v.24, n.3, p. 275-365, set./dez., 1995b.

FÁVERO, L. L.; KOCH, I. G. V. **Lingüística textual**: uma introdução. 5.ed. São Paulo: Cortez, 2000.

FEDOR DE DIEGO, A. de. **Terminologia**: teoria y practica. Venezuela: União Latina, 1995.

FELBER, H. **Manuel de terminologie**. Paris: Unesco-Infoterm, 1987. Apud FEDOR DE DIEGO, A. de. **Terminologia**: teoria y práctica. Venezuela: União Latina, 1995.

FREITAS, H.; JANISSEK, R. **Análise léxica e análise de conteúdo**: técnicas complementares, sequenciais e recorrentes para exploração de dados qualitativos. Proto Alegre: Sagra Luzzatto, 2000.

FUJITA, M. S. L. A estrutura de categorias do tesauro: modelos de elaboração. In: ENCONTRO INTERNACIONAL DE INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E APRENDIZAGEM, 1., 1998, Marília. **Cadernos de resumos**. Marília: UNESP, 1998.

\_\_\_\_\_. A leitura do indexador: estudo de observação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.4, n.1, p. 101-116, jan./jun. 1999.

\_\_\_\_\_. **Linguagem documentária em Odontologia**: uma aplicação do sistema de indexação PRECIS. 1992. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo.

\_\_\_\_\_; NARDI, M. I. A.; FAGUNDES, S. A. A observação da leitura documentária por meio de Protocolo Verbal. In: RODRIGUES, G.M.; LOPES, I.L. (Org.) **Organização e representação do conhecimento na perspectiva da Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2003. (Estudos avançados em Ciência da Informação; v.2).

\_\_\_\_\_; NARDI, M. I. A.; SANTOS, S. A leitura em Análise Documentária. **Transinformação**, Campinas, v.10, n.3, p. 13-31, set./dez. 1998.

FULD, L.M. **New competitor intelligence**. New York: John Wiley, 1995.

GARCIA GUTIERREZ, A. Elementos de lingüística en sistemas de información y documentación. **Revista Latina de Comunicación Social**, n.7, jul., 1998. Disponível em: <http://www.lazarillo.com/latina/a/66ant.htm>. Acesso em: 30 jan. 2004

\_\_\_\_\_. **Estructura lingüística de la documentación**: teoría y metodo. Barcelona: Universidad de Murcia, 1990. p. 96. Apud LIMA, V. M. A. **Terminologia, comunicação e representação documentária**. 1998. 117f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – ECA/USP, São Paulo.

\_\_\_\_\_; LUCAS FERNÁNDEZ, R. **Documentación automatizada en los medios informativos**. Madri: Paraninfo, 1987.

GARDIN, J. C. Document analysis and linguistic theory. **Journal of Documentation**, v.29, n.2, p.137-168, Jun. 1973.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, H.E. **Manual de elaboração de tesouros monolíngües**. Brasília: CNPq/PNBU, 1990.

\_\_\_\_\_. **Classificação, tesauro e terminologia**: fundamentos comuns. Disponível em: <<http://www.conexao.org/bit/tertulia/tertulia.htm#7>>. Acesso em: 10 set. 2001.

GONZALEZ DE GOMEZ, M.N. A representação do conhecimento e o conhecimento da representação: algumas questões epistemológicas. **Ciência da Informação**, Brasília, v.22, n.3, p.217-222, set./dez. 1993.

GOTOH, T. Cognitive structure in human indexing process. **Library and Information Science**, n.21, p.209-226, 1983. Apud FUJITA, M. S. L. A leitura do indexador: estudo de

observação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.4, n.1, p. 101-116, jan./jun. 1999.

GUIMARÃES, J. A. C. A Análise Documentária no âmbito do tratamento da informação: elementos históricos e conceituais. In: RODRIGUES, G.M.; LOPES, I.L. (Org.). **Organização e representação do conhecimento na perspectiva da Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2003. (Estudos avançados em Ciência da Informação; v.2)

\_\_\_\_\_. **Condensação documentária em legislação e jurisprudência**: elementos instrumentais para a construção de ementas. 2000. Tese (Livre Docência em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2000.

\_\_\_\_\_. A recuperação temática da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.16, n.3/4, p.112-130, jan./dez. 1990.

GUINCHAT, C.; MENOUE, M. As linguagens documentais. In: \_\_\_\_\_. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. corr. aum. Brasília: IBICT, 1994. p. 131-165.

HOSENFELD, C. A preliminary investigation of the reading strategies of successful and unsuccessful second language learners. **System**, v.5, n. 2, p.110-123, 1977.

IGLESIAS MATURANA. M. T. **Analisis y recuperacion de informacion documental**. Santiago: I.P.S. 1992.

ISO 704. **Terminology work – principles and methods**. Genève : ISO, 2000.

ISO 1087. **Terminology – vocabulary**. Genève : ISO, 2000.

ISO 1087. Terminology – vocabulary. Genève : ISO, 1990. Apud CINTRA, A. M. N., et al. **Para entender as linguagens documentárias**. 2.ed. ver. e ampl. São Paulo: Polis, 2002, 92p. (Coleção Palavra-Chave, 4).

ISO 2788. **Guidelines to establishment and development of monolingual thesauri**. Genève : ISO, 1986.

IZQUIERDO ARROYO, J.-M. El marco documental. In: **La organización documental del conocimiento**. Madrid: Tecnidoc, 1995. v.1/1, p.229-276.

JACOB, E.K., SHAW, D. Sociocognitive perspectives on representation. In: WILLIAMS, M. E. (Ed.). **Annual Review of Information Science and Technology**. Medford: Information Today for the American Society for Information Science, 1998. v.33, p. 131-185. Apud LIMA, G. A.B. Interfaces entre a ciência da informação e a ciência cognitiva. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.1, p.77-87, jan./abr. 2003.

JANUZZI, C. A. S. C. **Informação tecnológica e para negócios no Brasil**: conceitos e terminologias. 1999. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia e ciência da Informação) – DPGBCI/PUCCAMP, Campinas.

JORNADA TECNOLÓGICA INTERNACIONAL DE LONDRINA, 9., 2002, Londrina. **Tecnópoles, Parques tecnológicos e espaços de inovação como fatores de desenvolvimento.** Londrina: INTUEL, 2002.

KING, D. W.; TENOPIR, C. A publicação de revistas eletrônicas: economia da produção, distribuição e uso. **Ciência da Informação**, Brasília, v.27, n.2, p.176-182, 1998.

KOBASHI, N. Y. Análise documentária e representação da informação. **Informare**, Rio de Janeiro, v.2, n.2, p.5-27, jul./dez. 1996.

\_\_\_\_\_. **A elaboração de informações documentárias: em busca de uma metodologia.** 1994. 195f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – ECA/USP, São Paulo.

KOCH, I. G. V. **A inter-ação pela linguagem: linguagem e sociedade, a construção interativa dos sentidos no texto, estratégias dos jogos de linguagem.** 4. ed. São Paulo: Contexto, 1998.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos: teoria e prática.** Brasília: Briquet de Lemos, 1991.

LARA, M. L. G. de. Algumas contribuições da semiologia e da semiótica para a análise das linguagens documentárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v.22, n.3, p.223-226, set./dez. 1993a.

\_\_\_\_\_. Linguagens documentárias, instrumentos de mediação e comunicação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.26, n.1/2, p.72-80, jan./jun. 1993b.

\_\_\_\_\_. **A representação documentária: em jogo a significação.** 1993c. 132f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – ECA/USP, São Paulo.

\_\_\_\_\_. **Representação e linguagens documentárias: bases teórico-metodológicas.** 1999. 208f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1999.

\_\_\_\_\_. A Terminologia como instrumento para a construção de ferramentas semânticas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2002, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: UFC, 2002. 1 CD-ROM.

LE COADIC, Y-L. **A ciência da Informação.** Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

LIMA, G. A. B. Interfaces entre a ciência da informação e a ciência cognitiva. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.1, p.77-87, jan./abr. 2003.

LIMA, V. M. A. **Comunicação e representação documentária.** São Paulo: APB, 1999. (Ensaio APB, 62).

\_\_\_\_\_. **Terminologia, comunicação e representação documentária.** 1998. 117f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – ECA/USP, São Paulo.

LÓPEZ ALONSO, M. A. Los tesauros conceptuales como herramienta de precisión en los sistemas de organización científica. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, Colombia, v.22, n.1, p.21-36, ene./jun. 1999.

LOURENÇO, A. **A compilação de termos para elaboração de tesauros**: revisão de literatura para conceituação e procedimentos. 1996. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) –UNESP, Marília.

\_\_\_\_\_. **O método de compilação dedutivo para elaboração de tesouro**. Marília: UNESP, 1996. (Relatório parcial de pesquisa de iniciação científica).

LYONS, J. (Org.). **Novos horizontes em lingüística**. São Paulo: Cultrix: Ed. da Universidade de São Paulo, 1976.

\_\_\_\_\_. **Semântica**. Lisboa: Presença: Martins Fontes, 1977. v.1. Apud CINTRA, A. M. M. et al. **Para entender as linguagens documentárias**. 2.ed. rev. e ampl. São Paulo: Polis, 2002. (Coleção Palavra-Chave, 4).

MACEDO, N. D., DIAS, M.M.K. Subsídios para a caracterização da Biblioteca Universitária. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.25, n.3/4, p.40-48, jul./dez. 1992.

MACIEL, A. M. B. TERMISUL e Terminótica. In: KRIEGER, M. da G.; MACIEL, A.M.B (Org.). **Temas de Terminologia**. Porto Alegre: Ed. Universidade/UFRGS; São Paulo: Humanitas/USP, 2001.

MARI, H. Dos fundamentos da significação à produção do sentido. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.93-109, jan./jun. 1996.

MARTELETO, R. M. Lugares dos signos e contextos de informação. In: SEMINÁRIO DE ESTUDOS DE INFORMAÇÃO, 1., 1997, Niterói. **Anais...** Niterói: EDUFF, 1997. 21-24p.

MAYA MONTALVO, L.A. **Proposta de procedimentos metodológicos para elaboração de tesauros-facetados**. 1986. 245f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – ECA/USP, São Paulo.

MEADOW, C.T. **Text information retrieval systems**. San Diego: Academic Press, 1992.

MELLO, L. F. de. **Para um glossário bilíngüe (português-inglês) de termos da área de secretariado**. 2002. 233f. Dissertação (Mestrado em Letras) – CLCH/UEL, Londrina.

MICHEL, J. **Veille informative, veille strategique, intelligence economique**: um nouveau pouvoir dans les enterprises. [1999?]. Disponível em: <<http://wwwparis.enpc.fr/~michel-j/publ/JM306.html>> Acesso em: 5 out. 2001.

MILLER, G. **The psychology of communication**. Harmondsworth: Penguin Books, 1966. Apud McGURRY, K. **O contexto dinâmico da informação**: uma análise introdutória. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1999.

MIRANDA, A.L.C. Globalizacion y sistemas de informacion: nuevos paradigmas y nuevos desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, v.23, n.3, p.308-317, 1994.

MONTGOMERY, C.A. Linguistics and information science. **Journal of the American Society for Information Science**, v.23, p.195-219, May/Jun. 1972.

MORIN, E. **O método 3: o conhecimento do conhecimento**. Porto Alegre: Sulina, 1999.

NAKAYAMA, H. **Terminologia aplicada à Ciência da Informação: da produção de vocabulário técnico-científico bilíngüe (japonês-português), na área do ensino da língua japonesa**. 1999. 321f. Tese (Doutorado em Lingüística) – FFLCH/USP, São Paulo.

NARDI, M. I. A. **A metáfora e a prática de leitura como evento social: instrumentos do pensar a Biblioteconomia do futuro**. 1999. Tese (Doutorado em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem) – Programa de Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem, Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 1999.

\_\_\_\_\_. **As expressões metafóricas na compreensão de texto escrito em língua estrangeira**. 1993a. Dissertação (Mestrado em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem) – Programa de Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem, Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 1993a.

\_\_\_\_\_. Pensar Alto e Entrevistas Retrospectivas para Investigar Processo de Compreensão de Metáforas na Leitura em Língua Estrangeira. **Intercâmbio**, PUC/SP, São Paulo, p. 221-241, 1993b.

NOVELLINO, M. S. F. Organização do conhecimento: as contribuições da ciência da informação e da lingüística no contexto de uma ação comunicativa. In: SEMINÁRIO DE ESTUDOS DE INFORMAÇÃO, 1., 1997, Niterói. **Anais...** Niterói: EDUFF, 1997. p. 105-110.

\_\_\_\_\_. Instrumentos e metodologias de representação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v.1, n.2, p.37-45, jul./dez. 1996.

NUNES, M. C. A organização do conhecimento com fins documentários: aspectos teóricos da indexação. **InfoCiência**, São Luís, v.1, p.43-52, 1998.

O'SULLIVAN, T. et al. **Key concepts in communication**. London: Merthuen, 1983. Apud KOBASHI, N. Y. **A elaboração de informações documentárias: em busca de uma metodologia**. 1994. 195f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – ECA/USP, São Paulo.

OTLET, P. **Traité de documentation: le livre sur le livre, théorie et pratique**. Bruxelles: Editions Mundaneum, 1934. Apud IZQUIERDO ARROYO, J.-M. El marco documental. In: \_\_\_\_\_. **La organización documental del conocimiento**. Madrid : Tecnidoc, 1995. v.1/1. p.233-276.

PAVEL, S., NOLET, D. **Manual de Terminologia**. Trad. Enilde Faulstich. Canadá: TERMIUM, 2002.

PICHT, H. La terminologia como factor de desarrollo. **Revista Interamericana de Bibliotecologia**, Medellín, Colombia, v.19, n.1, p.7-30, ene./jun. 1996.

RONDEAU, G. **Introduction à la terminologie**. Québec: Gaëtan Morin, 1984.

RUBI, M. P. **Estratégias de leitura para indexação em energia nuclear**. Marília: UNESP, 1999. (Relatório parcial de pesquisa de iniciação científica).

SAGER, J-C. **A practical course in terminology processing**. Amsterdam: John Benjamins, 1990. Apud MELLO, L. F. de. **Para um glossário bilíngüe (português-inglês) de termos da área de secretariado**. 2002. 233f. Dissertação (Mestrado em Letras) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2002.

SANTOS, N. dos. **Inteligência Competitiva**. [Florianópolis]: UFSC/Núcleo de Inteligência Competitiva, [2000]. (Disciplina da Pós-Graduação em Engenharia de Produção).

SANTOS, R. N. M. dos. Sistemas de informações estratégicas para a vitalidade da empresa. **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n.1, p.12-14, jan./abr. 1996.

SENGE, P.M. **The fifth discipline**. New York: Doubleday, 1990. Apud SILVA, H. P. **Inteligência competitiva na Internet: proposta de um processo**. 2000. 185f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Departamento de Engenharia e Produção de Sistemas – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

SETZER, V. W. Dado, informação, conhecimento e competência. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, n.0, dez. 1999. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/dez99/Art\\_01.htm](http://www.dgz.org.br/dez99/Art_01.htm)>. Acesso em: 15 mar. 2001.

SHANNON, C.; WEAVER, W. **A teoria matemática da comunicação**. São Paulo: DIFEL, 1975. Apud McGURRY, K. **O contexto dinâmico da informação: uma análise introdutória**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1999.

SILVA, E. O. Enfoque conceptual de la inteligencia organizacional en algunas fuentes de información. Aplicación en la industria biofarmacéutica. **Ciencias de la Información**, Habana, Cuba, v.29, n.4, p.35-46, dic. 1998.

\_\_\_\_\_. La inteligencia organizacional en la industria biofarmacéutica. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.1, p.59-66, jan./abr. 1999.

SILVA, H.P. **Inteligência competitiva na Internet: proposta de um processo**. 2000. 185f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Departamento de Engenharia e Produção de Sistemas – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

\_\_\_\_\_. **Inteligência competitiva na Internet: um processo otimizado por agentes inteligentes**. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.1, p.115-134, jan./abr. 2003.

SILVA, J. M. P. da. **Linguagem documentária para mediação de recuperação de informações empresariais em sistemas de Data Warehouse**. 2002. 133f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista (Campus de Marília) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília.

SMIT, J. W. (Comp.). **Análise documentária**: a análise da síntese. Brasília: IBICT, 1987 .

\_\_\_\_\_. Documentação e lingüística: inter-relação e campos de pesquisa. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.11, n.1/2, p. 33-42, 1978.

SOUZA, T. de F. C. de; BORGES, M. E. N. Instituições provedoras de informação tecnológica no Brasil: análise do potencial para atuação com informação para negócios. **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n.1, p.52-58, jan./abr. 1996.

SPRADLEY, J. **Participant observation**. New York: Holt Rinehart & Winston, 1980. Apud NARDI, M. I. A. **A metáfora e a prática de leitura como evento social**: instrumentos do pensar a Biblioteconomia do futuro. 1999. Tese (Doutorado em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem) – Programa de Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem, Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 1999.

STEWART, T. A. **Capital Intelectual**: a nova vantagem competitiva das empresas. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

STRAIOTO, A. C. **A Análise em facetas como dimensão teórica e prática na organização do conhecimento**. 2001. 163f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2001.

TÁLAMO, M. de F. G. M. Informação: organização e comunicação. In: SEMINÁRIO DE ESTUDOS DE INFORMAÇÃO, 1., 1997, Niterói. **Anais...** Niterói: EDUFF, 1997a. p.11-14.

\_\_\_\_\_. **Linguagem documentária**. São Paulo: APB, 1997b. (Ensaio APB, 45).

\_\_\_\_\_. Curso de atualização: elaboração e uso do tesauro. In: \_\_\_\_\_. **Lingüística e análise Documentária**. [S.l.: s.n., 1997c]. (Apostila).

\_\_\_\_\_. Terminologia e documentação. **TradTerm**: Revista do Centro Interdepartamental de Tradução e Terminologia, São Paulo, n.7, p.141-152, 2001.

\_\_\_\_\_; LARA, M. L. G. de; KOBASHI, N. Y. Contribuição da terminologia para a elaboração de tesouros. **Ciência da Informação**, Brasília, v.21, n.3, p.197-200, set./dez. 1992.

\_\_\_\_\_; et al. Otlet, o criador de estruturas informacionais. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2002, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: UFC, 2002. 1 CD-ROM.

TARAPANOFF, K. et al. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.29, n.3, p.91-100, set./dez. 2000.

TEIXEIRA FILHO, J. Tecnologia da informação para a gestão do conhecimento. **Insight Informal**, n.10, 1998b. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/insight/insight.htm>> Acesso em: 28 jul. 2002.

\_\_\_\_\_. Uso de inteligência competitiva em diferentes países. **Insight Informal**, n.33, 2000. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/insight/insight.htm>> Acesso em: 28 jul. 2002.

TYSON, K. **The complete guide to competitive intelligence**. Chicago: Kirk Tyson International, 1998.

\_\_\_\_\_. **Perpetual strategy: a 21st. century essential**. 1999. Disponível em: <<http://strategic.ic.gc.ca?SSG/mi06460e.html>> Acesso em: 12 jul. 2003.

VALENTIM, M. L. P. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.3., n.4, p.1-13, ago. 2002. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/ago02/Art\\_02.htm](http://www.dgz.org.br/ago02/Art_02.htm)>. Acesso em: 30 ago. 2002.

\_\_\_\_\_. O mercado de informação brasileiro. **Informação&Informação**, Londrina, v.5, n.1, p.35-42, jan./jun. 2000.

\_\_\_\_\_. **Prospecção e monitoramento informacional no processo de inteligência competitiva**. Londrina: Infohome, 2003. Disponível em: <[http://www.ofaj.com.br/colunaicgc\\_mv\\_0403.html](http://www.ofaj.com.br/colunaicgc_mv_0403.html)>. Acesso em: 10 abr. 2003.

\_\_\_\_\_ et al. Inteligência competitiva nas organizações privadas da região metropolitana de Londrina. In: CONGRESSO ABIPTI 2002, 2002, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ABIPTI, 2002. v. 1, p. 1-12.

\_\_\_\_\_ et al. O processo de inteligência competitiva em organizações. **Datagramazero**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 3, p. 1-23, 2003. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/jun03/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/jun03/Art_03.htm)>. Acesso em: 3 jul. 2003.

VAN DIJK, T. A. **La ciência del texto**. Barcelona: Paidós, 1989. p.141-173.

VIEIRA, A. da S. Conhecimento como recurso estratégico empresarial. **Ciência da Informação**, Brasília, v.22, n.2, p.99-101, maio/ago. 1993.

WÜESTER, E. **Begriffs-und Themaklassifikationen: Unterschiede in ihrem Wesen und ihrer Anwendung**. Nachrichten fuer dokumentation. [S.l.], v.22, n.3, p.98-104. 1971. Apud CAMPOS, M. L. de A. **Linguagem documentária: teorias que fundamentam sua elaboração**. Niterói: EdUFF, 2001.

\_\_\_\_\_. L'Étude scientifique générale de la Terminologie, zone frontalière entre la Linguistique, la Logique, l'Ontologie, l'Informatique et les Sciences des Choses. In: RONDEAU, G., FELBER, F. (Org.). **Textes choisis de Terminologie**. I. Fondements théoriques de la terminologie. Québec : GIRSTERM, 1981. p.106. Apud CAMPOS, M. L. de A. **Linguagem documentária**. teorias que fundamentam sua elaboração. Niterói: EdUFF, 2001.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

ZANOTTO, M. S. **A leitura como evento social para um enfoque humanístico do ensino de línguas**. Recife, 1997. Trabalho apresentado no XIX Congresso Mundial da FIPLV. Apud NARDI, M. I. A. **A metáfora e a prática de leitura como evento social: instrumentos do pensar a Biblioteconomia do futuro**. 1999. Tese (Doutorado em Lingüística Aplicada e

Estudos da Linguagem) – Programa de Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem, Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 1999.

\_\_\_\_\_. A construção e a indeterminação do significado metafórico no evento social de leitura. In: PAIVA, V.L. de M.O. (Org.). **Metáforas do cotidiano**. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 1998. Apud NARDI, M. I. A. **A metáfora e a prática de leitura como evento social: instrumentos do pensar a Biblioteconomia do futuro**. 1999. Tese (Doutorado em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem) – Programa de Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem, Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 1999.

ZEMGULIS, A. M. A normalização terminológica e o desenvolvimento tecnológico. In: SIMPÓSIO LATINO-AMERICANO DE TERMINOLOGIA, 2., 1990, Brasília. **Anais...** Brasília: CNPq: IBICT, 1992. p. 419-424.

## **APÊNDICES**

## APÊNDICE A – TRANSCRIÇÃO PARA O ESTABELECIMENTO DA ESTRUTURA CONCEITUAL OU CATEGORIZAÇÃO

### PROTOCOLO INTERATIVO PARA O ESTABELECIMENTO DA ESTRUTURA CONCEITUAL OU CATEGORIZAÇÃO DO SUBDOMÍNIO PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA PESQUISADOR DO SUBDOMÍNIO

**Pesquisadora:**

Podemos dar início? Bem, podemos começar pela leitura do texto (**Propostas de estabelecimento da estrutura conceitual, ou categorização, do subdomínio Processo de Inteligência Competitiva**), procure sempre exteriorizar seus processos mentais.

//

**Pesquisador do subdomínio:**

Aqui você tem a primeira proposta: que seria o domínio *área curricular: Gestão de organizações, subdomínio: Processo de Inteligência Competitiva* e as categorias, são seis: *cultura organizacional, gestão da informação, gestão do conhecimento, inovação tecnológica, método e técnica, e tecnologia de informação.*

E segunda proposta também com área e subárea idênticas às da proposta primeira, porém as categorias são quatro: *gestão estratégica; gestão da informação; gestão do conhecimento; instrumento e tecnologia de informação...*

No caso da primeira proposta...

**(o pesquisador da área passou para a análise da proposta 1 apontando para as categorias)**

**Com relação às categorias:** *cultura organizacional, gestão da informação, gestão do conhecimento, inovação tecnológica; método e técnica e tecnologia da informação.*

**Na primeira categoria:** Cultura organizacional: temos **comportamento organizacional**. **Aqui poderia até detalhar mais clima organizacional; estrutura organizacional.**

**Na segunda categoria:** Gestão da informação: **entra todo o conhecimento explícito.** No terceiro está: **Gestão do conhecimento: capital intelectual, conhecimento tácito.** Aqui poderia estar também **aprendizagem organizacional.**

Na quarta categoria: **Inovação tecnológica**: **projetos; experimentação;** também poderia ter geração de idéias.

Método e técnica: **prospecção da informação; monitoramento da informação**

Tecnologia de informação: **software; hardware; sistemas de informação.**

//

**(o sujeito muda o foco de atenção.....mas é sempre o mesmo sujeito)**

Bom, com relação à segunda proposta de categorização.

**(O pesquisador da área passou para a análise da proposta a partir das categorias)**

... No caso, a **primeira categoria: *gestão estratégica***, para mim, ela se confunde com IC (Inteligência Competitiva). **O que é *gestão estratégica*? É você saber exatamente trabalhar com os fluxos formais e informais, trabalhar com conhecimento tácito e explícito. *Gestão estratégica*, para mim, pode ser considerado um sinônimo, de Inteligência Competitiva... O que é gerenciar estrategicamente? É dar uma estrutura, uma condição, para a organização de ter acesso a dados e informações e conhecimento... É possibilitar o acesso ao conhecimento tácito e explícito na hora que você precisa; é você criar condições para que as pessoas tomem decisões de forma segura, para mercado competitivo. Então, a *gestão estratégica* é tudo isso, que, na verdade, tem a ver com o que o processo de IC (Inteligência Competitiva) faz.**

//

**Pesquisadora:**

**Então, o termo *gestão estratégica* pode ser considerado um sinônimo de Inteligência Competitiva? Qual termo é mais usado?**

//

**Pesquisador do subdomínio:**

**Sim, pode... E não se fala *gestão estratégica* na literatura, nem nas empresas. Utiliza-se o termo Inteligência Competitiva.**

//

**Pesquisadora:**

**Então, pode-se estabelecer um sistema de relacionamento, por exemplo: para *gestão estratégica* USE o termo Inteligência Competitiva?**

//

**Pesquisador do subdomínio:**

**Pode, porque a *gestão estratégica* é o processo de inteligência competitiva, é isso. Quando você faz uma *gestão estratégica* é porque o processo de IC (Inteligência Competitiva) está acontecendo.**

E, na próxima categoria: *gestão da Informação*: **compreende o conhecimento explícito.**

Na (categoria) *gestão do conhecimento*: temos **conhecimento tácito, aprendizagem organizacional**. Porque a *gestão do conhecimento* de fato trabalha com a aprendizagem, porque quando você socializa, compartilha, você pode dizer que está numa organização voltada para a aprendizagem porque as pessoas estão abertas, realmente querendo aprender. Como ela quer aprender, ela socializa justamente visando com que o outro faça mesmo. É uma aprendizagem contínua. É isso que é “gostoso” numa organização que trabalha com **Gestão do Conhecimento**. Ela possibilita que as pessoas entendam que estão aprendendo sempre, estão crescendo.

E aí a socialização é fundamental. Se não tiver socialização não existe aprendizagem. Então a aprendizagem organizacional faz parte da *gestão do conhecimento*.

//

**(o sujeito muda o foco de atenção.....mas é sempre o mesmo sujeito)**

//

... As pessoas têm idéia de que a *gestão da informação* e a *gestão do conhecimento* estão muito bem delineadas. Cada uma no seu pedacinho. Na verdade, elas são integradas. Então, ao mesmo tempo que eu gerei algo, conhecimento, etc, no momento que eu explicito - não é assim agora estou explicitando, agora estou criando -, a coisa acontece de uma forma dinâmica e às vezes você não tem essa clareza do processo, porque você pensou isso, aí você exteriorizou isso através de um sistema, ou de um relatório, ou alguma outra coisa. O outro leu, absorveu aquilo, já está transformando em novo conhecimento. É muito dinâmico. Na literatura, no texto, procura-se separar bem até

para entender bem o processo. Mas, na verdade, isso tudo acontece de uma forma mais ágil.

//

(o sujeito muda o foco de atenção.....mas é sempre o mesmo sujeito)

//

... E, na última categoria: *instrumentos e tecnologias de informação*: **juntos, parece mais interessante como categoria, do que na proposta um que os divide em: método e técnica em um campo e tecnologia de informação em outro.**

Acho que aqui na proposta dois, a categoria: *instrumento e tecnologia de informação* está bem colocado. Porque quando você fala em método e técnica você usa geralmente tecnologia de informação para fazer isso. Porque quando eu prospecto, quando eu monitoro, não faço manualmente eu faço isso através de recursos de tecnologia de informação. Então, me parece que fica mais interessante juntar, ou seja, instrumento e tecnologia de informação, do que separar como na proposta um.

//

(o sujeito muda o foco de atenção.....mas é sempre o mesmo sujeito)

//

Ao mesmo tempo, *gestão estratégica* eu tiraria porque considero que ele é sinônimo de **Inteligência Competitiva** e deixaria *cultura organizacional* como categoria. Porque a cultura, eu entendo como algo fundamental para a **Inteligência Competitiva**. Porque a **Inteligência Competitiva**, como ela se vale da gestão da informação e da gestão do conhecimento, se as pessoas não tiverem uma postura positiva em relação a isso você não vai conseguir fazer a IC. Porque a IC, ela trabalha essencialmente com dados, informação e conhecimento. Quem gera, cria, constrói isso, são as pessoas. Então, se você não tem isso, ou seja, cultura e clima favorável, nada é feito. Não interessa que você tenha tecnologias de informação, não interessa que você compre um sistema de informação maravilhoso, porque ele não vai estar funcionando como deveria.

E, quando a gente fala em gestão da informação e gestão do conhecimento você está falando de método e técnica, de instrumentos e tecnologias de informação. Existem algumas atividades que até você pode fazer sem esses recursos. Mas não no processo inteiro. Não é viável. É impossível.

//

**Pesquisadora:**

Nesse momento, vamos olhar para a área maior no processo de categorização, no modo como foram estruturadas. Como você bem observou, nas duas propostas, não foi delimitada a área mais ampla, ou seja, o recorte do Processo de **Inteligência Competitiva** no âmbito da **Ciência da Informação** ou da **Administração**? Você teria alguma consideração a fazer?

//

**Pesquisador do subdomínio:**

Na verdade, eu estava pensando a IC (**Inteligência Competitiva**) no contexto da **Ciência da Informação**. Quer dizer, a gestão da informação como uma área e se nós pensarmos então, esquece a área de **Administração**, pensando...

Voltando para área da **Ciência da Informação** aí claro. Ela vai ter o quê? Como algo mais amplo (área maior) a própria Ciência da Informação. Porque a **Ciência da Informação** se vale da área curricular de Gestão da Informação. E, o Processo de IC (**Inteligência Competitiva**) seria um subdomínio da área curricular de Gestão da Informação, vinculada à área maior, a **Ciência da Informação**. Claro! Aí sim, sem dúvida, porque a área curricular de Gestão da Informação é considerada um campo da **Ciência da Informação**. Eu penso que é desta forma mesmo.

//

**Pesquisadora:**

Então, estamos diante de uma abordagem diferente, do Processo de Inteligência Competitiva como um subdomínio da área curricular de Gestão da Informação, no âmbito da área mais ampla Ciência da Informação?

//

**Pesquisador do subdomínio:**

Exatamente! Na área curricular (Gestão da Informação), eu acho que é isso, no subdomínio (Processo de Inteligência Competitiva) também. Agora aqui, nas categorias, eu colocaria os elementos do Processo de IC: cultura organizacional: aí entra clima, comportamento, estrutura...

Nas categorias: gestão da informação, e gestão do conhecimento. Somando as duas propostas, a primeira e a segunda...

Na (categoria) inovação tecnológica: como projetos, experimentação eu manteria porque quando você faz inovação está gerando conhecimento. Então passou pela gestão do conhecimento, quando explicitou vai para gestão da informação.

E, no caso dessas (categorias) método e técnica e tecnologia de informação eu usaria o bloco da proposta dois instrumentos e tecnologias de informação. É isso!

//

**Pesquisadora:**

Bom! Com estes arranjos, temos elementos para elaborar uma terceira proposta de categorização, mais fundamentada e que poderá orientar a disposição dos termos nas categorias?

//

**Pesquisador do subdomínio:**

Exatamente!

//

**Pesquisadora:**

Então, como poderemos estabelecer uma estrutura conceitual do Processo de Inteligência Competitiva no contexto da área curricular de Gestão da Informação, identificando domínio, subdomínio e também as categorias?

//

**Pesquisador do subdomínio:**

Podemos esquematizar da seguinte maneira: como área maior, a Ciência da Informação; como domínio à área curricular de Gestão da Informação; como subdomínio o Processo de Inteligência Competitiva; e como categorias os elementos que compõem o Processo de I.C.: Inteligência Competitiva: conceitos básicos; Cultura organizacional; Gestão da informação; Gestão do conhecimento; Inovação tecnológica; Instrumentos e tecnologias de informação; e Profissional que atua no Processo de IC

É isso mesmo. Ficaria assim. De repente, pode ser que surja algo novo. Hoje, eu não visualizo.

//

## APÊNDICE B – TRANSCRIÇÃO DO PESQUISADOR DO SUBDOMÍNIO

### TRANSCRIÇÃO DO PROTOCOLO INTERATIVO PARA A CONFIRMAÇÃO DE TERMOS COM O PESQUISADOR DO SUBDOMÍNIO

**Pesquisadora:**

Tudo certo? Podemos iniciar a tarefa com a leitura da ficha terminológica para a confirmação de termos. E, só para lembrar que ao se deparar com um termo acompanhado de sua definição, de explicações sobre seu significado, procure exteriorizar seus processos mentais. Por favor, procure, também, manifestar-se quanto à pertinência e atualização dos termos. Eu também vou acompanhá-lo na leitura.

(A pesquisadora realizou leitura silenciosa buscando facilitar a interação com o pesquisador).

//

**Pesquisador do subdomínio:**

Bem, com relação aos termos que foram identificados nos textos e dispostos nas categorias de: *Cultura Organizacional, Gestão da Informação, Gestão do Conhecimento, Inovação tecnológica, instrumento e Tecnologia de Informação, Profissional que atua no Processo de Inteligência Competitiva, e Inteligência Competitiva - Conceitos básicos.*

... **Vou começar pela categoria** de *Instrumento e Tecnologia de Informação*, nesta categoria temos os termos: Abordagem sistêmica, Ação prospectiva, [...] Benchmarking, [...] Data Warehouse, Data Mining [...]. Vejo que eles estão corretos.

//

**Pesquisadora:**

Sobre estes termos em inglês (**Benchmarking, Data Warehouse, Data Mining**), encontrei em alguns textos termos correspondentes como: para **Data Warehouse**: armazém de dados, supermercado de informações; para **Data Mining**: mineração de dados. Agora, quanto ao termo **Benchmarking**, já se encontra desta forma no Houaiss (Dicionário Eletrônico Houaiss da língua portuguesa), mas **Data Warehouse, Data Mining**, não aparecem. Qual sua consideração sobre estes termos?

//

**Pesquisador do subdomínio:**

Para Data Warehouse, Data Mining, o inglês, ainda é a forma mais correta, mais usada.

... **Nas categorias** *Cultura Organizacional e de Inovação Tecnológica* **os termos estão corretos.**

... Na categoria de *Gestão da Informação*, **para o termo gestão da Informação, aparecem três conceitos**, sendo que, no primeiro conceito: *são todas as ações relacionadas à obtenção da informação adequada, na forma correta para a pessoa indicada, a um custo adequado, no tempo oportuno, em lugar apropriado para tomar a decisão correta.*

... **No segundo (conceito): trabalha no âmbito do conhecimento explícito, ou seja, são dados e informações que já estão consolidados em algum tipo de veículo de comunicação, como exemplo pode citar desde o livro impresso até a rede internet.**

... **E no terceiro (conceito), identifica o seguinte: trabalha essencialmente com os fluxos formais da informação.**

... **Esses três conceitos estão corretos, porque quando a gente menciona gestão da informação, está enfocando exatamente a forma que se obtém a informação, o tempo em que essa informação é obtida, de que forma ela é repassada para as pessoas que dela**

necessitam. O tempo que levou para que isso pudesse ser acessado e que isso evidentemente seria para que aquela pessoa desenvolvesse uma atividade ou tomasse uma decisão... Então, esse primeiro conceito é amplo, mais amplo que os dois seguintes.

... Agora, o segundo e o terceiro conceito, em que o segundo diz que a gestão da informação trabalha muito com o conceito explícito e que o terceiro trabalha essencialmente com fluxos formais me parece mais dirigido à gestão. Não estou aqui mencionando tempo, público, estou falando da ação, da gestão da informação propriamente dita, que ela realmente trabalha no âmbito do conhecimento explícito. Já que ela trabalha com conhecimento explícito, trabalha, portanto, com os fluxos formais, com aqueles que estão consolidados dentro de uma organização, que é o conhecimento explicitado.

... Então, os que estão mais adequados são o segundo e o terceiro conceito do que o primeiro. Porque o primeiro de certa forma ele é amplo, talvez coubessem outras coisas além da gestão da informação.

//

(o sujeito muda o foco de atenção.....mas é sempre o mesmo sujeito)

//

Na categoria de *gestão do conhecimento*. **Analisando o termo gestão do conhecimento existem aqui quatro definições:** A primeira: *é um conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utilizar ativos do conhecimento, bem como estabelecer fluxos que garantam informação necessária no tempo e no formato adequados a fim de auxiliar na geração de idéias, solução de problemas e tomada de decisão.*

A segunda definição apresentada aqui é: *a arte de criar valor avalancando os ativos intangíveis; para conseguir isso é preciso ser capaz de visualizar a empresa apenas em termos de conhecimento e fluxo de conhecimento.*

**Depois a penúltima definição aqui apresentada: *está intrinsecamente ligado à capacidade das empresas em utilizar e combinar as várias fontes e tipos de conhecimento organizacional para desenvolverem competências específicas inovadoras.***

E finalizando, a última definição para a gestão do conhecimento *trabalha essencialmente com os fluxos informais de informação.*

... Bom, com relação a esse termo (gestão do conhecimento), eu vejo o seguinte: novamente, todas estão corretas, **mas a segunda definição que é a arte de criar valor alavancando os ativos intangíveis; para conseguir isso é preciso ser capaz de visualizar a empresa apenas em termos de conhecimento e fluxo de conhecimento ele está muito mais próximo do que significa gestão do conhecimento, porque você precisa trabalhar com capital intelectual necessariamente. E você precisa reconhecer os fluxos de conhecimento. Como ele se dá. E o que é fluxo de conhecimento? São os fluxos informais. Então, ele tem uma completeza naquilo que representa em termos de gestão do conhecimento.**

*O último conceito trabalha essencialmente com fluxos informais. A informação também está correta. Quer dizer, a gestão do conhecimento não trabalha com os fluxos formais como é o caso da gestão da informação. Trabalha apenas com os fluxos informais advindos exatamente dessa capacidade das pessoas em criar ativos intangíveis ou, se preferir, capital intelectual.*

//

**Já, esse primeiro conceito, que [é um conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utilizar ativos de conhecimento] até aqui estaria perfeito como conceito. O que se segue é mais confuso [bem como estabelecer fluxos que garantam a informação necessária no tempo e formato adequados.] Quando a gente fala em gestão do conhecimento, estamos falando de conhecimento de fluxos informais. Então, no processo da gestão de conhecimento tem um momento que explicita o conhecimento. A partir do**

momento que você o explicita passa a ser um fluxo formal, portanto, o conhecimento explicitado que vira uma informação, mas a gestão do conhecimento ela não tem que se preocupar com o estabelecimento do fluxo que garanta que a informação circule.

//

**Tem que fazer o que o segundo conceito fala. Ou seja, o que o próprio conceito aqui diz que [é um conjunto de estratégias para criar, compartilhar e socializar.] ... Quer dizer, a gestão do conhecimento tem que se preocupar com esse aspecto, como as pessoas geram o conhecimento e como é que a gente pode socializar isso. O que a gestão do conhecimento foca é exatamente isso. Quando você explicita, isso passa a ser gestão da informação. Deixa de ser gestão do conhecimento. Entra num outro âmbito e aí é a gestão da informação que vai fazer esse trabalho. Então aqui, me parece que está conceituando quase a gestão do conhecimento e a gestão da informação ao mesmo tempo. A primeira frase da fala (é um conjunto de estratégias para criar, compartilhar e utilizar ativos de conhecimento,) tem a ver com a gestão do conhecimento e a seqüência (bem como estabelecer fluxos que garantam a informação...) tem a ver com a gestão da informação.**

//

... O terceiro conceito, que *está intrinsecamente ligado à capacidade das empresas em utilizarem e combinarem as várias fontes e tipos de conhecimento organizacional* também está correto. *Para desenvolverem competências...* Sim, porque as competências é que vão fazer com que haja a criação e a geração de idéias e de conhecimento. Mas de fato eu acho que aqui o primeiro conceito até a metade ou seja, [o conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utilizar ativos de conhecimento] e poderia juntar o último conceito aqui [trabalhando essencialmente com os fluxos informais da informação.] é o que está correto. O resto está amplo, ou misturando a gestão da informação com a gestão do conhecimento.

//

... **Resumindo:** É claro que estão corretos, mas talvez, uma pessoa que não é da área fique pensando: **gestão do conhecimento que será dentro disso que ele está falando? Quer dizer, é uma coisa ampla demais. Agora, o primeiro (conceito) com o recorte, ele diz exatamente a ação, o que significa. Já o segundo e terceiro conceitos estão corretos, mas são amplos. O quarto conceito está correto, mas é sintético demais. E no primeiro, a primeira parte está correta, a do meio não é. É gestão da informação. Então, houve uma confusão aqui.**

//

**Pesquisadora**

**Então, você propõe uma adequação na definição do termo Gestão do Conhecimento, utilizando parte da definição um e o todo da definição quatro. Que ficaria da seguinte forma: Gestão do Conhecimento é: [um conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utilizar ativos de conhecimento, trabalhando essencialmente com os fluxos informais da informação.]**

//

**Pesquisador do subdomínio:**

**Sim, é isso!**

//

**Pesquisadora:**

**E agora vamos para a categoria de Inteligência Competitiva - Conceitos básicos?**

//

**Pesquisador do subdomínio:**

... Nessa categoria (Inteligência Competitiva - Conceitos Básicos), com relação ao termo **Inteligência competitiva**, apresentam-se três definições. Sendo que a primeira: *objetiva agregar valores à informação, fortalecendo seu caráter estratégico, catalisando assim o processo de crescimento organizacional. Nesse sentido, a coleta, tratamento, análise e contextualização da informação permitem a geração de produtos de inteligência que facilitam e otimizam a tomada de decisão no âmbito tático e estratégico.* A segunda definição apresentada está ligada a noção de processo contínuo. Sua maior complexidade está no fato de estabelecer relações e conexões de forma a gerar inteligência para a organização na medida em que cria estratégias para cenários futuros e possibilita a tomada de decisão mais segura e assertiva. E a última (a terceira) trabalha com os dois fluxos de informação: formais e informais.

//

... Bom! Aqui todos as definições estão corretas. Agora, eu gosto mais da segunda, ou seja, *[está ligada ao conceito de processo contínuo]*, porque a inteligência competitiva é um processo. Sua maior complexidade está no fato de estabelecer relações e conexões, porque a I.C. se vale da gestão da informação e da gestão do conhecimento. Na verdade ela tem que estabelecer relações e conexões com esse dois níveis ou âmbitos de gestão para poder ser inteligência competitiva. Então, me agrada também isso! *[de forma a gerar inteligência]*, porque a partir do momento que você estabelece relações, entre o tácito e o explícito você consegue gerar inteligência para a organização e fazendo isso você tem possibilidade de auxiliar na estratégia que a organização e que as pessoas vão estar criando para a sua atividade, para a própria organização, para a concorrência, para competitividade e assim por diante. Enfim, essa segunda definição me agrada, porque está mais completo.

E, a última (a terceira definição) está correta também, porque de fato a inteligência competitiva trabalha tanto no fluxo formal como no informal. Está correta, porém sintética demais...

//

**Pesquisadora**

Na terceira definição quando você coloca que está muito sintética, como é uma característica do processo de inteligência competitiva. Ela poderia ser incorporada em qual definição para ficar mais completa?

//

**Pesquisador do subdomínio:**

Poderia ser incorporada a (definição) dois e ficaria desta forma: [Está ligada ao conceito de processo contínuo e trabalha essencialmente com os fluxos formais e informais. Sua maior complexidade esta no fato de estabelecer relações e conexões de forma a gerar inteligência para a organização, na medida em que cria estratégias para cenários futuros e possibilita tomada de decisão de maneira mais segura e assertiva.] Ela caberia perfeitamente ali e daria uma completude maior que já está na (definição) dois.

//

**Pesquisadora:**

Então, como nós fizemos essa adequação para a definição de Inteligência Competitiva, retornando à definição do termo gestão da informação, também, temos uma característica, porque ela (gestão da informação) trabalha essencialmente com os fluxos formais de informação. É possível reelaborar a definição inserindo essa característica?

//

**Pesquisador do subdomínio:**

Ah! Sem dúvida, poderia ser inserida no conceito dois..O conceito um é muito amplo, aplica-se a tudo.

//

**Pesquisadora:**

Como você acha que ele deveria ser encaixado no conceito dois?

//

**Pesquisador do subdomínio:**

Ficaria desta forma: Gestão da Informação: [trabalha no âmbito do conhecimento explícito, portanto essencialmente com os fluxos formais de informação. Ou seja, são dados e informações que já estão consolidados em algum tipo de veículo de comunicação, como por exemplo pode-se citar desde o livro impresso até a rede internet.] Pronto! Ele se encaixaria perfeitamente ali.

//

**Pesquisadora:**

E na Gestão do conhecimento é possível adequar o conceito?

//

**Pesquisador do subdomínio:**

Sim, uma parte do conceito um, que está perfeito, e o todo do conceito quatro. Gestão do conhecimento: [é um conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utilizar ativos de conhecimento a fim de auxiliar na geração de idéias, soluções de problemas e tomada de decisão e trabalha essencialmente com os fluxos informais de informação.]

Pronto! Assim, esse termo estaria definido de uma forma mais completa.

//

**Pesquisadora:**

Após a análise das categorias, seus termos identificados nos contextos de ocorrência, você teria alguma consideração a fazer?

//

**Pesquisador do subdomínio:**

Bem, minha avaliação é que os termos refletem o que autores/correntes literárias entendem o processo de I.C. (Inteligência Competitiva). No meu caso, entendo **Processo de I.C. como um processo muito complexo que envolve questões organizacionais essenciais como: cultura e clima organizacional; gestão da informação; gestão do conhecimento (compartilhamento/socialização); prospecção e monitoramento informacional; eixo de competências profissionais; linguagem especializada (consistência e integridade), enfim o Processo de I.C. é composto de elementos fundamentais e ele somente existirá se houver todos esses elementos...** Nesse sentido, eu também observo que na literatura nem sempre a Inteligência Competitiva é pensada dessa forma e, muitas vezes, ela é entendida apenas como prospecção e monitoramento informacional... **Por isso mesmo, a avaliação que faço do conjunto de termos coletados é a seguinte: o que foi obtido me surpreende, pois a junção de vários textos trouxe de alguma forma esse conjunto de elementos mencionados acima.**

## APÊNDICE C– TRANSCRIÇÃO DO PROFISSIONAL DO SUBDOMÍNIO

### TRANSCRIÇÃO DO PROTOCOLO INTERATIVO PARA A CONFIRMAÇÃO DE TERMOS COM O PROFISSIONAL DO SUBDOMÍNIO

**Pesquisadora:**

Podemos dar início a tarefa? Aqui temos uma proposta de estrutura conceitual da subárea de Inteligência Competitiva e os termos identificados com base no contexto de ocorrência foram dispostos em sete categorias: **Cultura Organizacional; Gestão da Informação; Gestão do Conhecimento; Inovação Tecnológica; Instrumentos e Tecnologias de Informação; Profissional que atua no Processo de Inteligência Competitiva e Inteligência Competitiva - Conceitos básicos.** Só para lembrar, procure sempre pensar em voz alta. E ao se deparar com os termos acompanhados de seus contextos, procure exteriorizar seus processos mentais. Por favor, procure, também, manifestar-se quanto à pertinência e atualização dos termos. Eu também irei acompanhá-lo na leitura.

(A pesquisadora realizou leitura silenciosa buscando facilitar a interação com o profissional)

//

**Profissional do subdomínio:**

... Então, vamos lá... Vou começar aqui com a (categoria) de *Profissional que atua no Processo de Inteligência Competitiva* apresenta um total de doze termos. *Administrador; Analista; Decisor, neste contexto, são profissionais ligados à Rede de Inteligência... Gerente de Recursos Informativos, estão OK!*

... Seguindo temos: *Profissional da informação; Rede de analistas; Rede de observadores...*

**Notei que não tem entrada para observador tecnológico, é com isso que estou trabalhando no IPT (Instituto de Pesquisas Tecnológicas – São Paulo).**

//

**Pesquisadora:**

Você teria uma definição para esse termo **observador tecnológico**?

//

**Profissional do subdomínio:**

No caso, o observador tecnológico tem a função de verificar como estão as demandas tecnológicas e as demandas por inovação, em áreas selecionadas do setor produtivo, por exemplo: produtores de equipamentos eletromédicos, de chapas de aço revestido, entre outros. E em seguida proceder a uma série de atividades voltadas para avaliação das competências laboratoriais para o atendimento dessas demandas emergentes. Como os observadores precisam estar “olhando para o futuro”, ou seja, pensando na elaboração de cenários prospectivos relacionados a essas áreas. Assim, a idéia básica consiste em formular subsídios para políticas públicas, ou seja, para tomadores de decisão em nível estadual e local para que haja, então, a re-capacitação técnica e laboratorial para o atendimento eficiente dos serviços relacionados a essas demandas. É isso!

//

**Pesquisadora:**

**É possível sintetizar essa definição?**

//

**Profissional do subdomínio:**

Poderia ficar assim: o <observador tecnológico> tem a função de formular subsídios para políticas públicas, ou seja, para tomadores de decisão em nível estadual e local para que haja, então, a re-capacitação técnica e laboratorial para o atendimento eficiente dos serviços relacionados às demandas emergentes, no caso, as demandas tecnológicas e as demandas por inovação.

(o sujeito muda o foco de atenção mas é o mesmo sujeito)

//

Aqui (categoria) no conjunto dos termos básicos da Inteligência Competitiva no primeiro termo que aparece *agregar valor a produtos e serviços*. Você registrou do jeito que estava na publicação?

//

**Pesquisadora:**

Exatamente, a recolha do termo foi feita da forma que se encontrava no contexto. Na sua opinião, os termos registrados aqui são utilizados dessa forma?

//

**Profissional do subdomínio:**

É possível, agregar valor é uma expressão muito usada, também, na área de Economia... E os demais termos, também são usados desta forma mesmo, penso que estão Ok!

... Nesta categoria, (Instrumentos e Tecnologias de Informação) temos: Abordagem sistêmica, Ação prospectiva, [...] Benchmarking, [...] Data Warehouse, Data Mining. Acredito que elas estão corretas.

//

**Pesquisadora:**

No caso destes termos em inglês (Benchmarking, Data Warehouse, Data Mining), resta uma dúvida. Com relação ao termo Benchmarking tudo bem, já se encontra desta forma no Houaiss (Dicionário Eletrônico Houaiss da língua portuguesa), mas Data Warehouse, Data Mining, não estão registrados, e aparecem como correspondentes em alguns textos os termos: armazém de dados, supermercado de informações para Data Warehouse. No caso de Data Mining aparece: mineração de dados. Qual a sua consideração sobre isso?

//

**Profissional do subdomínio:**

Já encontrei estas expressões em português, mas Data Warehouse, Data Mining, em inglês, ainda é a forma mais correta, mais usada.

... Agora, verificando todos esses termos nas categorias observei que algumas expressões não apareceram....

//

**Pesquisadora:**

Realmente, alguns termos não fizeram parte desse conjunto porque nos textos analisados não estavam inseridos nos contextos (explicativo, definatório), considerados, nesse estudo, como parâmetro para a recolha dos termos.

... Após observar esse conjunto de termos dispostos nas respectivas categorias. Qual sua avaliação?

//

**Profissional do subdomínio:**

A avaliação que faço é a seguinte: embora, algumas expressões não estejam presentes, observando estes termos dispostos nas respectivas categorias, é possível ter uma boa noção de como se dá o Processo de Inteligência Competitiva.

## **ANEXO**

## ANEXO A – *CORPUS* REPRESENTATIVO DO SUBDOMÍNIO PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA

Documentos escritos sobre o subdomínio Processo de Inteligência Competitiva com as respectivas siglas adotadas para a sua identificação. Publicados em língua portuguesa no período de 1999 a 2002 e identificados nos periódicos da área de Ciência da Informação e no Workshop Brasileiro de Inteligência Competitiva & Gestão do Conhecimento:

- Ciência da Informação (CiINF);
- DataGramZero (DGZ);
- Perspectivas em Ciência da Informação (PCI);
- Transinformação (TRANS); e no evento
- Workshop Brasileiro de Inteligência Competitiva & Gestão do Conhecimento (WBIC).

ALVIM, P. C. R. de C. Gestão do conhecimento nas empresas de pequeno porte. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis, **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

\_\_\_\_\_. Inteligência competitiva nas empresas de pequeno porte. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

AYRES, F. A.; STOLLENWERK, M. F. L.; QUONIAN, L.; DOU, H. Base conceitual e prática para implementação de um sistema de inteligência competitiva em uma universidade particular. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

BARCELLOS, P. C. de A.; FERNANDES, E.; MOTTA, G. T. Uma nova proposta de sistema de monitoramento competitivo associado ao balanced scorecard. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

BALESTRIN, A. Inteligência competitiva nas organizações. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

BARRETO, A. J. Unidades de conhecimento: sua concepção como unidade de negócio nas empresas. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

BASTOS JÚNIOR, P. A.; QUANDT, C. O.; PACHECO, F. F.; HOROCHVSKI, R. R. Sistemas de inteligência empresarial aplicada às organizações do terceiro setor: uma tentativa de modelagem. . In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

BATTAGLIA, M. da G. B. A inteligência competitiva modelando o sistema de informação de clientes – FINEP. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.2, p.200-214, maio/ago. 1999.

BERTO, R. M. V. de S.; PLONSKI, G. A. Gestão do conhecimento e as competências dos profissionais da informação. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

BITTENCOURT, L. F. B. S.; GOULART, M. S. B. A influência da tecnologia da informação nos modelos de gestão das organizações. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

CANONGIA, C.; LAMB, C; CARVALHO, C. S. de P.; SILVA, V. S. e. Convergência de inteligência competitiva com construção de visão de futuro: proposta metodológica de sistema de informação estratégica (SIE). **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.2, n.3, jun., 2001. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/jun01/Art\\_02.htm](http://www.dgz.org.br/jun01/Art_02.htm)>. Acesso em: 15 ago. 2001.

\_\_\_\_\_; ANTUNES, A.; PEREIRA, M. de N. de F. Gestão da informação e monitoramento tecnológico: o mercado dos futuros genéricos. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

CARVALHO, E. L. de; LERY, R.; ALENCAR, M. de C. F. Economia e tecnologia: informação e conhecimento. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

CARVALHO, F. C. A. de; SANTOS, N. dos; ESCOSTEGUY, J. E. Elementos de uma arquitetura organizacional para a gestão na era do conhecimento. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

CARVALHO, H. G. de. A estreita relação entre gestão do conhecimento e inteligência competitiva. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

CARVALHO, I. C. L.; KANISKI, A. L. A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem? **Ciência da Informação**, Brasília, v.29, n.3, p.33-39, set./dez. 2000.

CARVALHO, K. de. Disseminação da informação e informação de inteligência organizacional. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v.2., n.3, p.1-9, jun. 2001. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/jun01/Art\\_04.htm](http://www.dgz.org.br/jun01/Art_04.htm)>. Acesso em: 30 ago. 2002

CASTRO, A. M. G. de. Prospecção de cadeias produtivas e gestão da informação. **Transinformação**, Campinas, v.13, n.2, p.55-72, jul./dez. 2001.

CENDÓN, B. V. Bases de dados de informação para negócios. **Ciência da Informação**, Brasília, v.31, n.2, p.30-43, maio./ago. 2002.

CIANCONI, R. Identificação de ativos intangíveis na administração pública: estudo caso. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

COSTA, L. G. da. Gestão do conhecimento estratégico: o chief knowledge officer e algumas noções básicas de gestão do conhecimento necessário a gestão estratégica. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

COSTA, M. D.; KRUCKEN, L.; ABREU, A. F. de; BOLZAN, A. Gestão do conhecimento para inovação tecnológica: experiências em grupos de pesquisa. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

DACOL, M. E.; STOLLENWERK, M. F. L.; DOU, H. Informação para processos de *benchmarking*: proposta de um modelo para avaliação de fontes de informação. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

DAZZI, M. C. S.; PEREIRA, T. M. Impactos da cultura e da comunicação na gestão do conhecimento. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...**

Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

DERGINT, D. E. A.; LORENZI, A. G. de A. Uma proposta de inovação para o sistema de pesquisa do país. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

DISTELFELD, H. Gestão do conhecimento: evolução e conceitos do novo paradigma. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1, 1999, Rio de Janeiro, **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

DUPIN, P. O uso de estratégias para tomadas de decisões durante o processo sistematizado de inteligência competitiva. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

FIDELIS, J. R. F.; CENDÓN, B. V. Implementação da função de inteligência empresarial e sucesso organizacional. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

GARCÍA, L. S.; OLVEIRA, S. M. M.; LUZ, G. M. S. Organização e gestão do conhecimento num sistema de consultas virtual que permite casamento entre demanda da indústria e *knowhow* de especialistas. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

GIANNINI, R.; ANTUNES, A.; BORSCHIVER, S.; CHAVES, H.; GASPAR, A.; PEREIRA, M. de N. F.; CANONGIA, C. Potencialidades das ferramentas de inteligência competitiva na gestão do conhecimento: tratamento automático da informação em catalisadores para a indústria de poliolefinas. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

GONTIJO, L. A.; GUIMARÃES, M. V. P. A transição entre as eras industrial e do conhecimento. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

GRISA, G.; CRUZ, P. P. G. Determinantes para a adoção de uma aplicação de inteligência competitiva sistêmica para a indústria brasileira. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE

INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

JANUZZI, C. A. S. C.; MONTALLI, K. M. L. Informação tecnológica e para negócios no Brasil: introdução a uma discussão conceitual. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.1, p.28-36, jan./abr. 1999.

KAPPEL, S. B.; BARBEJAT, M. E. R. P. Intuição e criatividade como ferramentas para a competência competitiva. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

KRETZER, J.; MENEZES, E. A. Avaliação dos recursos da firma: mensuração e gestão. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

LELLIS, V. L. M.; FERNANDES, M. F. Reflexões sobre o papel da cultura organizacional como fator crítico de sucesso na inovação. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

MACEDO, T. M. B. Redes (cobrindo) o informal: a inteligência competitiva distribuída. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

MARCO, S. A. de. Inteligência competitiva: definições e contextualização. **Transinformação**, Campinas, v.11, n.2, p.95-102, maio/ago.1999.

\_\_\_\_\_ ; GONTOW, R. O gerenciamento do conhecimento no ambiente empresarial: o novo enfoque das organizações modernas. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

MARTINS, U. U. M. Stakeholders e as organizações. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

MENEZES, J. G.; MARCIAL, E. C. A inteligência competitiva e o quarto canal. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis:

FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

MILANI JÚNIOR, A. Base conceitual para implementação de um sistema de inteligência competitiva na BRASPETRO. **Transinformação**, Campinas, v.11, n.2, p.79-94, maio/ago.1999.

\_\_\_\_\_ ; CANOGIA, C. Como melhorar a competitividade das pequenas e médias empresas através da inteligência competitiva? In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

MIQUELINO, F. L. de C.; SANTOS, R. N. M. dos. Conformação de plano se suprimentos dos serviços em TELECOM integrado ao plano informacional. **Transinformação**, Campinas, v.13, n.2, p.73-80, jul./dez., 2001.

MIRANDA, R. C. da R. O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.3, p.284-290, set./dez. 1999.

MORESI, E. A. D. Inteligência organizacional: um referencial integrado. **Ciência da Informação**, Brasília, v.30, n.2, p.35-46, maio/ago. 2001.

NÓBREGA, R.; STOLLENWERK, M. F. L. Cenários múltiplos e aprendizagem organizacional: relato de uma experiência no SERPRO. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

OLIVEIRA, S. M. Identificação de informação para o desenvolvimento de um EIS (Executive Information System). In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

OLIVEIRA, S. M. de. Identificação de informação necessária para o desenvolvimento de um EIS (Executive Information System). In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

PARRINI, E.; CAMPOS, M. L. M.; BORGES, M. R. S. Gestão do conhecimento no suporte à decisão em ambiente OLAP. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

PONTES, C. C. C. Gerenciamento estratégico de informação nas empresas industriais do setor de telecomunicações no Brasil. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.1, p.20-27, jan./abr. 1999.

QUONIAN, L.; TARAPANOFF, K.; ARAÚJO JÚNIOR, R. H. de; ALVARES, L. Inteligência obtida pela aplicação de *data mining* em bases de teses francesas sobre o Brasil. **Ciência da Informação**, Brasília, v.30, n.2, p.20-28, maio/ago. 2001.

REZENDE, Y. Informação para negócios: os novos agentes do conhecimento e a gestão do capital intelectual. **Ciência da Informação**, v.31, n.1, p.75-83 jan./abr. 2002.

RODRIGUEZ y RODRIGUEZ, M.; ABREU, M. P. de. A definição de indicadores em uma organização na sociedade do conhecimento. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

ROEDEL, D. A aplicação da inteligência competitiva na definição de estratégias de negócios. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

ROMANI, C.; TEIXEIRA, F. L. M.; DAZZI, M. C. S.; ANGELONI, M. T. A tecnologia como suporte à inteligência competitiva. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

ROVERE, R. L. Difusão de tecnologias da informação e desempenho competitivo em pequenas e médias empresas: dois estudos de caso. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

ROZADOS, H. B. F. Das redes de informação às bases de conhecimento: o papel das *Intranets* nas organizações gaúchas. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

SANTOS, R. N. M. dos. Métodos e ferramentas para gestão de inteligência e do conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.5, n.2, p.205-215, jul./dez. 2000.

SETZER, V. W. Dado, informação, conhecimento e competência. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, n.0, dez. 1999. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/dez99/Art\\_01.htm](http://www.dgz.org.br/dez99/Art_01.htm)>. Acesso em: 15 mar. 2001.

SILVA, H. de F. N.; HÉKIS, H. R. Monitoramento da informação: em busca da inteligência competitiva. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

SILVA, H. P. da S.; ABREU, A. F. de. Inteligência competitiva na Internet. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

SILVA, J. C. T. da. Dimensões de competitividade para a empresa brasileira: informação e conhecimento, qualidade, tecnologia e meio ambiente. **Transinformação**, Campinas, v.13, n.2, p.81-92, jul./dez. 2001.

SILVA, J. F.; FERREIRA, M. A. T.; BORGES, M. E. N. Análise metodológica dos estudos de necessidades de informação sobre setores industriais brasileiros: proposições. **Ciência da Informação**, Brasília, v.31, n.2, p.129-141, maio/ago. 2002.

SILVA, S. L. da. Informação e competitividade: a contextualização da gestão do conhecimento nos processos organizacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v.31, n.2, p.142-151, maio/ago. 2002.

SOUZA, T. de F. C. de; BORGES, M. E. N. Fontes de informação financeira no Brasil. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.1, p.37-48, jan./abr. 1999.

STOLLENWERK, M. F. L. Gestão do conhecimento, inteligência competitiva e estratégia empresarial: em busca de uma abordagem integrada. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

TARAPANOFF, K. et al. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.29, n.3, p.91-100, set./dez. 2000.

TEIXEIRA, M. do R. F. A informação estratégica para a empresa: a metodologia de vigília tecnológica aplicada a documentos de patentes. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

TRISKA, R.; SANTOS, N. dos. Ciência da informação e a gestão estratégica do conhecimento: complementaridade e dependências. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

UENO, A. T. **Bibliion**: desenvolvimento e implementação de uma ferramenta de estruturação do conhecimento. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

\_\_\_\_\_. Concepção de um sistema de inteligência competitiva de clusters empresariais orientado para economia digital. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA

COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

VALENTIM, M. L. P. A indústria da informação e os produtores de bases de dados em C&T. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.7, n.1, p.23-38, jan.jun. 2002.

\_\_\_\_\_. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v.3., n.4, p.1-13, ago. 2002. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/ago02/Art\\_02.htm](http://www.dgz.org.br/ago02/Art_02.htm)>. Acesso em: 30 ago. 2002.

VASCONCELOS, M. C. R. L. de; FERREIRA, M. A. T. A prática de gestão do conhecimento em empresas mineiras: um estudo exploratório. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

VASCONCELOS, S. R. R. S. Valor agregado e competitividade na informação e na inteligência competitiva. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FIESC/SENAI/IEL, 2001. Disponível em: <<http://www.conhecimento.iel-sc.com.br/AnaisGC2.htm>>. Acesso em: 7 fev. 2002.

VIEIRA, T. de J. M. Sistema de inteligência aplicado às pequenas e médias empresas: o caso de uma pequena empresa no setor de cosméticos. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA & GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FINEP, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/artigos.htm>>. Acesso em: 27 nov. 2001.

WANDERLEY, A. V. M. Um instrumento de macropolítica de informação. Concepção de um sistema de inteligência competitiva de negócios para gestão de investimentos de engenharia. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n.2, p.109-110, maio/ago. 1999.