

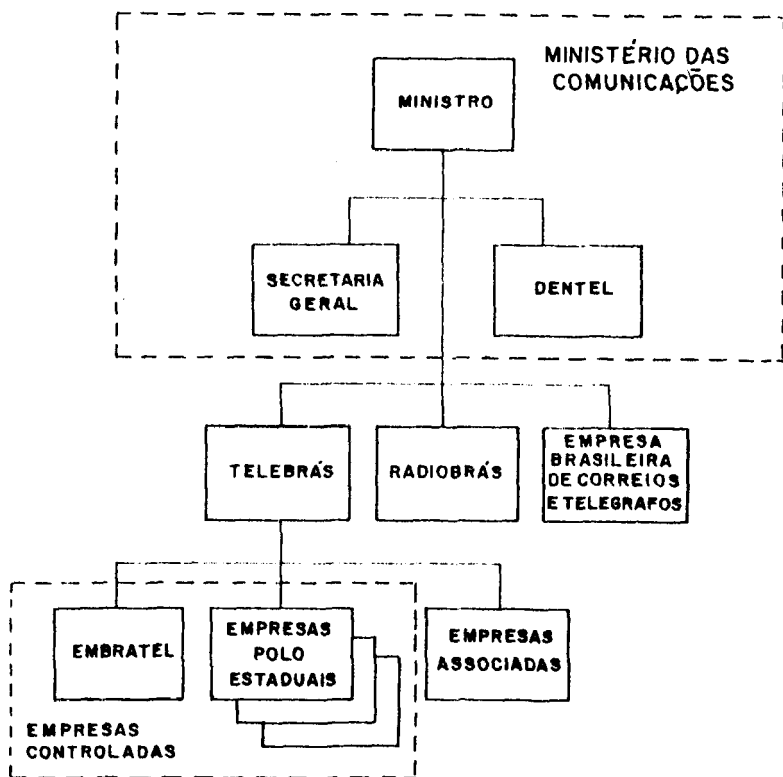
Sistema de documentação Telebrás

Resumo – Este trabalho apresenta uma experiência na área de Gerência da Informação, sendo realizada por um grupo de profissionais de formação heterogênea.

1 O papel da Telebrás

A TELEBRÁS, empresa vinculada ao Ministério das Comunicações, foi criada em novembro de 1972, para ser a empresa “holding” do setor de telecomunicações.

Organização Nacional das Telecomunicações



SISTEMA DE DOCUMENTAÇÃO TELEBRÁS

Atua como controladora e coordenadora do Sistema Nacional de Telecomunicações, integrado de empresas controladas que, basicamente, executam seu papel a nível estadual (TELESP, TELERJ, etc.), tendo a EMBRATEL a responsabilidade de interligação de longa distância (interestadual e internacional).

EMPRESAS DO SISTEMA TELEBRÁS



2 Início da normatização na Telebrás

Em 1977, a TELEBRÁS instituiu um sistema normativo para implantação em todas as Empresas do Sistema TELEBRÁS, denominado "Sistema de Práticas TELEBRÁS" (SPT), com os seguintes objetivos principais:

- a) Assegurar a eficiente divulgação das políticas e objetivos estabelecidos para as Empresas do Sistema TELEBRÁS;
- b) Assegurar a uniformização de materiais, métodos, procedimentos e terminologia a serem empregados no trabalho corrente das Empresas;
- c) Consolidar todos os conhecimentos necessários ao desempenho de todas as atividades nas Empresas;
- d) Facilitar o acesso às informações de interesse através de uma classificação lógica e sistemática dos tipos de equipamentos, categorias de informações e grupos de atividades desenvolvidas no Sistema TELEBRÁS;
- e) Prover um canal eficiente de transferência de conhecimentos dentro do Sistema TELEBRÁS.

A Prática era definida como um instrumento formal que fornecia informações sobre materiais e equipamentos ou descrevia métodos e procedimentos que deveriam ser empregados no trabalho corrente das Empresas do Sistema TELEBRÁS.

Em virtude do vasto campo de assuntos e atividades, e com o objetivo de classificar ordenadamente as Práticas por assunto, tipo de atividade, de equipamento, etc., foi estabelecido um plano de numeração das Práticas, abrangendo as seguintes áreas:

ADMINISTRAÇÃO
ENGENHARIA
ECONOMIA E FINANÇAS
COMERCIAL/MARKETING
PLANTA
TRÁFEGO
RECURSOS HUMANOS

3 Evolução

As Empresas do Sistema TELEBRÁS, e a própria TELEBRÁS, passaram a utilizar-se da Prática como seu instrumento formal de padronização de materiais, de normatização de métodos e procedimentos e, hoje, existem mais de 9.000 Práticas editadas em todo o Sistema TELEBRÁS.

4 Introdução da Automação

Com o crescimento da quantidade de documentos e a dificuldade crescente de recuperar informações contidas nas Práticas, surgiu a necessidade de se mecanizar o Sistema, o que começou a acontecer em 1982, conforme ilustrado no cronograma a seguir:

ATÉ 1982:

O Índice Geral das Práticas existentes era emitido manualmente, o que dificultava sua atualização. O recurso utilizado para a composição do Índice era a máquina de datilografia e o processo de colagem para a inserção de novos títulos.

O Índice continha os seguintes dados para cada Prática:

- Número da Prática
- Título
- Sigla da Empresa emitente
- Data de emissão
- Ordem de emissão

Somente os conhecedores da estrutura do Plano de Numeração de Práticas tinham facilidade em recuperar as Práticas.

JUNHO DE 1982:

Foi iniciado o processo de catalogação das Práticas utilizando-se, para tanto, o "ATMS – Advanced Test Management System", editor de texto da IBM. O índice, até então produzido manualmente, passou a ser editado mecanicamente e a conter, além dos dados anteriormente contidos no índice manual, a quantidade de páginas de cada Prática.

A recuperação de informações era, ainda, lenta e dificultosa.

FEVEREIRO DE 1983:

Os dados armazenados no ATMS foram migrados para o computador central (IBM 4341), utilizando-se os seguintes recursos:

- Linguagem: Natural
- Software básico: Adabas
- Sistema operacional: OS/VSI

Foram acrescentados os seguintes dados, aos já existentes:

- Referências bibliográficas
- Páginas revisadas
- Alterações introduzidas

A recuperação pôde, então, passar a ser feita pelo *número* da Prática.

1985:

Foi acrescentado mais um dado: PALAVRA-CHAVE.

A partir da inclusão da palavra-chave, foi possível se fazer a busca entrando-se com a palavra-chave (ou frase-chave) ou um "string" (truncagem).

5 Sistema de Documentação Telebrás (SDT)

Preocupada com a diversidade de documentos normativos, decisórios e de suporte existentes na TELEBRÁS e em suas Empresas, o que dificultava o relacionamento entre e intra-Empresas e a recuperação das informações, a TELEBRÁS aprovou no final de 1987 o "Sistema de Documentação TELEBRÁS" (SDT). O SDT foi criado para regular os procedimentos necessários à emissão, distribuição, atualização, armazenamento e consulta dos documentos decisórios e normativos que são originados ou transitam no Sistema TELEBRÁS e dos documentos legislativos do ambiente externo à TELEBRÁS.

O Sistema de Práticas, criado em 1977, foi extinto, passando a Prática a ser um dos instrumentos normativos do SDT.

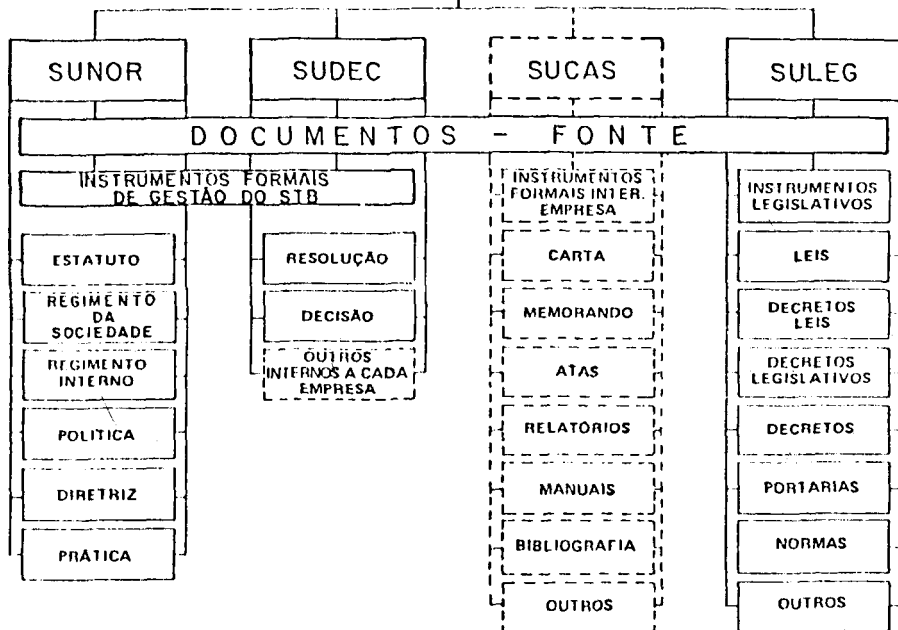
O SDT está estruturado em Subsistemas, conforme ilustrado a seguir:

SISTEMA DE DOCUMENTAÇÃO TELEBRÁS

LEGENDA

SDT

— RELACIONAMENTO STB
 - - - - - INTERNO A CADA EMPRESA



a) **SUNOR** – Subsistema de Documentação Normativa – é composto por documentos que definem a constituição da sociedade e de suas unidades organizacionais, que orientam a condução das atividades empresariais e que estabelecem procedimentos em todas as Empresas do Sistema TELEBRÁS.

É composto por: Estatuto, Regimento da Sociedade, Regimento Interno, Política, Diretriz e Prática.

b) **SUDEC** – Subsistema de Documentação Decisória – é composto pelos documentos destinados a configurar, no tempo, as intenções empresariais, as ações a serem implementadas, os recursos necessários à implementação dessas ações, bem como as necessárias ao acompanhamento da execução do planejado.

É composto por: Resolução e Decisão.

c) **SUCAD** – Subsistema de Comunicações Administrativas e de Suporte – é composto por documentos utilizados nas comunicações formais inter ou intra-Empresas.

É composto por: carta, memorando, atas, etc.

d) **SULEG** – Subsistema de Documentação Legislativa e Bibliográfica – é composto pelos documentos gerados pelo Meio Ambiente Externo, rela-

cionados direta ou indiretamente com o setor das Telecomunicações.

É composto por: Leis, decretos-lei, decretos, Portarias, etc.

O Banco de Dados do SDT contém, hoje, os dados sobre os seguintes instrumentos:

- Políticas (34)
- Diretrizes (142)
- Práticas (cerca de 9.000)
- Decisões (cerca de 300)
- Resoluções (350)
- Portarias Normativas do MINICOM (cerca de 350)
- Atas de Reunião de Diretoria (500)

Estes documentos podem ser pesquisados “on-line” por:

- Número
- Palavra-chave
- String

Podem, ainda, ser emitidos relatórios sobre:

- instrumentos emitidos por empresa;
- instrumentos emitidos por período de edição;
- instrumentos emitidos por área de atividade; etc.

As informações contidas no Banco de Dados, para cada instrumento, são:

- Número
- Empresa emitente
- Data de emissão
- Quantidade de páginas
- Título
- Sinopse
- Referências bibliográficas
- Palavras-chave (7)
- Atualizações
- Nome do redator/órgão responsável
- Número da emissão

6 Tesouro

Quando, em 1985, se decidiu acrescentar ao Banco de Dados as palavras-chave para cada documento, surgiu a dúvida de como se fazer a seleção dos

descritores para cada um deles, uma vez que a equipe responsável pela ordenação do SDT não possuía, como não possui até hoje, especialistas nas diversas áreas abrangidas pelas Práticas, e não se conseguiu a colaboração de bibliotecárias, que seriam, teoricamente, os profissionais mais indicados para a realização do trabalho.

Na impossibilidade de se obter ajuda das áreas técnicas para esse trabalho inicial, partiu-se para uma análise do conteúdo dos documentos (principalmente do título, sumário e sinopse) e a seleção dos termos mais significativos. Para esse trabalho foi utilizado, principalmente, o bom senso e os conhecimentos gerais dos indexadores.

Devido à grande quantidade de Práticas já catalogadas na ocasião (cerca de 7.000) o trabalho foi realizado por diversas pessoas (na base do esforço conjunto) e cada Empresa definiu as palavras-chave para suas respectivas Práticas. Esse trabalho descentralizado resultou em um vocabulário extenso, repleto de sinônimos e de relacionamentos semânticos.

Mais uma vez, nos colocando no lugar do usuário, tivemos que “filtrar” os sinônimos e escolher dois descritores que melhor identificassem o documento a ser pesquisado.

Além dos dois descritores, sentiu-se a necessidade da definição de palavras-chave com conotação mais ampla que “abrissem” mais o leque da pesquisa e possibilitassem a emissão de relatórios sobre documentos existentes por atividade, função, etc.

Iniciamos, então, a construção de um TESAURO próprio, prevendo sete palavras-chave para cada documento e estruturado da seguinte forma:

- dois termos genéricos extraídos da “Estrutura Funcional” da TELEBRÁS, que contém as áreas de atividade do Sistema TELEBRÁS (a nível macro);
- três termos genéricos extraídos do “Plano de Numeração” das Práticas, já difundido em todo o Sistema TELEBRÁS;
- dois termos específicos.

Exemplo das palavras-chave definidas para a Prática “Especificação de Alicates Prendedores”:

PALAVRAS-CHAVE

EXPLORAÇÃO SISTEMA TELECOMUNICAÇÕES PROJETO OPERACIONAL

TG – “Estrutura
Funcional”

ENGENHARIA
ENGENHARIA REDE EXTERNA
MATERIAL USO GERAL

TG – “Plano de
Numeração”

ALICATE PRENDEDOR
ALICATE

Termos específicos

Estabelecemos, também, para facilitar a busca, que as palavras-chave serão sempre no singular, sem preposições ou artigos (palavras vazias) e sem sinais gráficos. Algumas exceções: Telecomunicações, óculos, dados.

7 Banco de Dados

Criamos, dentre outros, dois arquivos no Banco de Dados:

- um arquivo contendo os dados que caracterizam cada documento, como número, empresa emitente, data de emissão, data de aprovação, título, sinopse, referências bibliográficas, alterações, nome do redator;
- um arquivo contendo as palavras-chave, numeradas, com um seqüencial que faz a ligação com o outro arquivo.

Estamos atualmente definindo os termos não-descritores, para inclusão no TESAURO.

O Banco de Dados está sediado na CPU da TELEBRÁS em Brasília e as Empresas do Sistema TELEBRÁS acessam o SDT através do TRANS-DATA da EMBRATEL.

Cada Empresa do Sistema possui uma Coordenação Central do SDT, responsável, dentre outras coisas, pela inclusão e atualização dos dados referentes aos documentos por elas editados. As alterações do TESAURO são realizadas unicamente pela Coordenação Geral na TELEBRÁS.

8 Composição da Coordenação Geral do SDT

- 1 Assistente Técnico com formação superior em Comunicação Social;
- 1 Assistente Administrativo com formação superior em Administração;
- 1 Assistente Administrativo com formação superior em História;
- 1 Assistente Administrativo cursando Estudos Sociais;
- 2 Analistas de Sistemas
- 2 Programadores
- 1 Agente Administrativo

sem dedicação exclusiva