

PRESERVAÇÃO DO CAPITAL INTELECTUAL DAS INSTITUIÇÕES

ELIZABET MARIA RAMOS DE CARVALHO

Gerente do Escritório Regional para a América Latina e o Caribe da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias, IFLA

INTRODUÇÃO

O mundo no qual vivemos está passando por enormes transformações tecnológicas, oportunidades econômicas sem precedentes e reformas políticas surpreendentes; estamos convivendo com mudanças cada vez mais rápidas, complexas e importantes e também com enormes incertezas. Tudo leva a crer que estamos vivendo a transição de uma era histórica para outra, da revolução industrial para a revolução da informática ou da informação. A informação é a base do conhecimento necessário para a sobrevivência em um mundo em total transformação. Uma grande quantidade de literatura sobre o assunto está sendo produzida a nível mundial e conferencistas e escritores famosos afirmam que para sobreviver e prosperar nas instituições apoiadas em informações necessitamos concientizarmo-nos da responsabilidade da informação, dando-lhe a forma de uma ferramenta de compreensão, contrabalançando o que chamamos informações externas e internas e definindo precisamente o que chamamos informações.

Não se pode pensar em informação sem imaginar a transferência do conhecimento e os vertiginosos progressos que a tecnologia da informática causa em todas as áreas do conhecimento humano. O avanço da tecnologia incorpora diariamente novos termos a nosso vocabulário (ciberespaço, virtual) e obriga-nos a mantermo-nos atualizados com uma tecnologia que invade todos os campos do conhecimento humano, criando novas tensões nesta época de tantos desafios.

A figura do "knowledge worker" (trabalhador do conhecimento) cresce quantitativa e qualitativamente na sociedade pós industrial, demandando um cuidado especial com seu suprimento básico: a informação.

A transmissão da informação de um ponto a outro do planeta, que a Internet proporciona de uma forma quase instantânea, permite que pessoas de todo o mundo possam ter acesso a bibliotecas e arquivos distantes, garantindo condições para prospecção do conhecimento e sua internalização em bases de dados.

O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

O acesso amplo ao conhecimento acumulado pela humanidade é um fator de preservação da memória, não só da humanidade distante no tempo e no espaço, mas também da contemporânea, atual, local, presente através das suas histórias, de seus jornais, da crônica de suas cidades, casas, ruas, na forma de registros de vida, tantos quanto venham a surgir. Para que a identidade de uma nação se imponha é necessário

que seus cidadãos se sintam parte dela. A identidade se estabelece de baixo para cima, da memória local – oral, visual ou escrita – para a nacional. A perda da memória é um evento escravista. A mais antiga tradição filosófica do mundo ocidental afirma que nosso destino depende de nossa capacidade e nossa vontade de recuperar memórias perdidas e, de maneira curiosa e paradoxal, parece que o mais distante é aquilo que está mais próximo de nosso futuro.

Reunir, preservar, sintetizar a produção cultural, técnica e científica, no entanto, não é suficiente para a comunicação. Sem a intervenção das bibliotecas, arquivos e centros de cultura que articulam, segundo o tempo de cada indivíduo, os interesses de cada comunidade, o esforço poderá ser em vão. Devemos ter em mente que o papel dos profissionais da informação é fazer com que qualquer cidadão possa ter acesso à informação que necessite, estar sempre preocupado em oferecer a informação correta, de forma ágil e aceitável. Em ocasiões de crise, como a que vivemos hoje em todo o mundo, é muitas vezes difícil, para os profissionais da informação dos países em desenvolvimento, convencer aos governantes ou empresários da necessidade de investir em sistemas de informação. Quase sempre os cortes de gastos incidem de maneira drástica sobre esses sistemas, devido à falta de compreensão adequada do valor da informação no processo de desenvolvimento do país, como um todo, e de suas empresas, em particular. Por outro lado, as aplicações quando são feitas, são sobre equipamentos sofisticados, a última palavra em tecnologia, relegando a um segundo plano a formação adequada dos profissionais.

Cabe, portanto, aos profissionais da informação esta tarefa, nem sempre fácil, de convencimento e de esclarecimento daqueles que têm poder de decisão.

VALOR DA INFORMAÇÃO

Existe na atualidade um consenso: a informação é um recurso estratégico, indispensável para o desenvolvimento econômico e social de um povo. Menezes de Figueiredo, em seu trabalho “Informação como ferramenta para o desenvolvimento”, diz que o papel da informação no processo inovador é muito mais uma questão política vital para a sociedade que uma questão dirigida somente a cientistas e engenheiros. As organizações ou países que sofrem de supressão ou distorção da informação e que não são capazes de inovar em ritmo bastante rápido para manter seus níveis culturais e econômicos de desenvolvimento, caem em um círculo vicioso: não há inovação sem informação e não há nova informação sem renovação.

A informação, como é hoje entendida por muitos estudiosos, se junta à terra, à mão-de-obra e ao capital, como um fator de produção. No entanto é necessária atenção, pois este fator se apresenta com características especialíssimas, uma vez que a informação é regenerativa. Ela pode ser usada ao mesmo tempo por vários agentes e, no processo, vai agregando novas informações, atualizando-se, de tal forma que ao final temos uma nova informação mais completa que aquela com a qual o processo foi iniciado. Esta informação, assim produzida, constitui também uma riqueza do país e necessita ser preservada.

O valor da informação não está em possuí-la, mas na capacidade de processá-la rapidamente e facilitar a tomada de decisões.

Infelizmente, no entanto, as autoridades governamentais nem sempre consideram a informação como um recurso estratégico vital para o desenvolvimento econômico e social de seu país, fazendo com que os profissionais tenham a difícil tarefa de convence-los.

INTERRELAÇÃO ENTRE INFORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO-TECNOLÓGICO.

A interrelação que existe entre a informação e o desenvolvimento científico-tecnológico é óbvia e aparentemente fácil de entender e administrar. Contudo, na prática isso não ocorre, em virtude da falta de compreensão de como se processa o fluxo da informação e das dificuldades envolvidas no seu uso. Os resultados dos estudos sobre o tema evidenciam que todo mundo escreve e fala sobre este assunto, no que já se denominou explosão da informação. Nos países desenvolvidos existe uma grande preocupação com este tema e estudos para a compreensão e aperfeiçoamento do fluxo da informação são efetuados.

Outro fator importante é a crescente expectativa do governo, das instituições, das empresas e do público em geral, sobre como utilizar essa informação de modo que ela resulte em benefícios para a sociedade.

Esses dois aspectos, a disseminação e o uso da informação, têm sido objeto de muitos estudos e análises, tendo sido identificados recentemente cerca de quatro mil artigos e livros diretamente vinculados com este tema.

A experiência obtida em todo o mundo em relação com a concepção, organização, desenvolvimento e gerência de sistemas de informação científico-tecnológica, tanto no plano nacional, como subregional, regional e internacional, é muito ampla e variada.

Em todo o campo da atividade humana se reconhece que o domínio da informação fornece vantagens para estabelecer relações de qualquer tipo. Quando a informação gera efeitos socioeconômicos é possível quantificar os resultados de sua posse em termos monetários, enquanto em outros casos é difícil calcular seu custo e benefício.

Deve-se ter em mente que os usuários não têm um único perfil, razão pela qual os serviços de informação não podem ser simples transmissores, mas devem constituir-se em mecanismos de intermediação entre a oferta e a demanda de informação, atuando como processadores dos dados obtidos, disseminando-os em função do interesse específico de cada usuário.

Nos países em desenvolvimento em especial, existe um problema bem sério, que é a falta do hábito do uso da informação e das bibliotecas, além da barreira linguística. É preciso, então, pensar em formas de operação que facilitem a relação entre o provedor e o usuário da informação, de modo que este se conscientize da importância e custo desse serviço.

Temos a obrigação de saber que um centro de informação, por muito bem preparado que esteja, nunca é auto-suficiente, na medida desejada por seus usuários. Daí a necessidade de trabalhar pensando em princípios de cooperação com os países da região. Aproveitando as experiências já desenvolvidas, racionalizando o uso dos

recursos e introduzindo novas tecnologias, de modo que a informação possa ser encarada como um recurso e que em cada país se reconheça uma oferta e uma demanda regionais.

Nos países em desenvolvimento é difícil atribuir valor à capacidade do processo de desenvolvimento científico-tecnológico, uma vez que, em geral, a disseminação da informação ocorre a nível dos indivíduos, proporcionando-lhe crescimento de seu acúmulo de conhecimentos pessoais, mas, na maior parte das vezes, sem acrescentar nada a nível institucional ou do país.

A INFORMAÇÃO NO MUNDO ATUAL: UM NEGÓCIO PROMETEDOR

O papel da informação nas sociedades atuais é um dos temas mais fascinantes e complexos e tem sido objeto de estudos de grande importância. Dentro deste vasto cenário é de particular interesse a consideração da informação como uma atividade empresarial. A empresa, como organismo social e econômico, necessita evoluir e acompanhar as transformações das sociedades. A razão de existir de uma empresa é a de obter garantia nas relações de troca que estabelece com a sociedade. Quanto melhor é a adequação e a aceitação dos bens oferecidos e melhor o sistema de produção e aplicação dos recursos, maior será o lucro da empresa. Ou seja, o lucro da empresa depende da qualidade e rendimento de seu sistema de produção e de sua linha de produtos e serviços e essas propriedades devem estar de acordo com as condições de concorrência do mercado.

Uma empresa necessita evoluir para manter-se competitiva. Sendo competitiva, a sociedade, através das relações de mercado, proporcionará os lucros que justificam sua existência. A chave para evoluir consiste na contínua melhora de sua qualidade e produtividade. Para precisar melhor o real papel da informação no processo de evolução e manutenção dos níveis de competitividade e lucro de uma empresa, é necessário destacar que a necessidade do sistema produtivo não é genérica nem abarca qualquer conhecimento. A empresa necessita e deve usar somente as informações que lhe são úteis e que conduzam a uma evolução certa.

O negócio das unidades de informação é, portanto, oferecer informação precisa e prestar uma correta assistência às empresas para que mantenham e consolidem as mudanças necessárias tecnológicas, comerciais, gerenciais, logísticas e de mercado que assegurem sua evolução e sobrevivência. Quanto maior é o nível de competição e mais intensos os processos de mudança e evolução de um segmento empresarial, maior será a dependência dessas empresas em relação aos produtos e serviços de informação e de assistência tecnológica.

MEMÓRIA TÉCNICO-CIENTÍFICA / PRESERVAÇÃO DO CAPITAL INTELECTUAL

Não é comum encontrar nos organismos e empresas existentes, em particular na América Latina, um sistema para produção, coleta, fixação, controle e difusão do material interno de caráter técnico-científico. O esforço intelectual que os profissionais realizam para entender, simplificar, adaptar e inovar em qualquer fase o aspecto das atividades técnico-científicas, somado à experiência dos resultados para a solução de casos individuais, origina uma série de novos conhecimentos. Contudo, na maioria das vezes, eles se transmitem na forma de comentários, troca de idéias ou comunicação através de contatos

peçoais, de conversas ou de conferências e muito raramente ficam registrados em documentos. Isto demonstra que existe nos países em desenvolvimento pouca conscientização para preservação dos seus conhecimentos internos. O vertiginoso processo que vivemos e a diversificação dos conhecimentos científicos e tecnológicos tornam imperiosa a necessidade de documentar os fatos e seus ensinamentos de maneira que eles possam, por exemplo na atividade empresarial, oferecer importantes informações acumuladas ao longo de seu processo de desenvolvimento; as empresas e indústrias que utilizam tecnologia no processo produtivo geram normalização de procedimentos e acabam freqüentemente desenvolvendo tecnologia original. Esse capital intelectual da empresa constitui um patrimônio valioso do qual pode derivar economia nas investigações (abandonando ou reduzindo a aquisição de tecnologia externa), lucros nos casos de cessão a terceiros e benefícios indiretos, como a economia de divisas para o país e o desenvolvimento de tecnologia própria orientada ao uso de equipamentos, materiais e mão-de-obra nacionais.

Parece-me oportuno citar dois exemplos de companhias no Brasil que obtiveram lucros apreciáveis ao organizar suas memórias técnicas. A primeira foi uma empresa de transportes marítimos, que depois de organizar sua documentação jurídica ganhou uma ação de US\$600.000,00 em uma área em que vinha perdendo sistematicamente as ações. Este dinheiro pagou com sobras toda a inversão feita na terceirização de parte de organização e processamento da informação técnica e administrativa, que foi de US\$80.000,00.

A outra foi uma indústria de petróleo, que através de um sistema de informação de engenharia de equipamentos, em que registrava os problemas ocorridos em suas refinarias e as soluções encontradas – as quais não estavam nos manuais e catálogos industriais dos equipamentos – evitou que uma unidade operacional parasse como consequência de um problema cuja solução já havia sido encontrada em outra refinaria do sistema. A paralisação dessa unidade operacional poderia ter causado um prejuízo considerável para a empresa.

Sabemos que é através do uso da informação que é possível demonstrar a capacidade para entender e simplificar experiências, adaptar e criar soluções para casos individuais, modificar e incorporar os conhecimentos que são colocados à disposição. A experiência da vida cotidiana pode ser traduzida em conhecimento e técnica. Para que o sistema opere com eficiência será essencial a colaboração de todo o pessoal de nível gerencial, acionando a infraestrutura organizacional afim de que proporcione todo o apoio necessário e assuma uma atitude conseqüente com o princípio de que em qualquer estrutura organizacional todo administrador ou gerente é responsável direto pela preservação do conhecimento da companhia.

São considerados documentos técnico-científicos aqueles que refletem as experiências e os conhecimentos adquiridos no transcurso da atividade da instituição e das áreas correlatas, documentos esses produzidos por ou para uma empresa e, em geral, para não ser divulgados externamente, afim de capitalizar a experiência obtida e evitar a duplicidade de esforço e a reincidência de possíveis enganos.

Para que as instituições possam criar suas memórias, foram definidas algumas considerações importantes para sua implementação e organização. É preciso ressaltar que qualquer informação, desde a mais simples à mais complexa, pode representar

grande interesse para a memória institucional. Esta se encarrega de recolher informação enquadrada dentro dos objetivos institucionais, nos mais variados graus de complexidade, desde simples relatos (notícias) que contêm dados informativos essenciais, até trabalhos técnico-científicos estruturados formalmente, completos e sem limitação quanto à data do acontecimento ou registro.

Considerando a política atual das companhias, que é atribuir às unidades de negócios a responsabilidade pela gestão, controle e avaliação dos recursos financeiros, materiais e humanos colocados à sua disposição, assim como o controle e avaliação de seus resultados operativos, seria importante em uma primeira fase preparatória, para a inclusão futura em todas as áreas da empresa, que a memória técnico-científica avaliasse o método de armazenamento e recuperação da informação aplicado à literatura interna produzida em cada uma das áreas da empresa, na forma de um projeto piloto.

Como método de armazenamento deve-se considerar o arquivo convencional de documentos e também sua geração em meios eletrônicos, utilizando o processamento de imagem. Para a recuperação da informação de todos os documentos da memória deve utilizar-se um software que possa funcionar tanto "online", em rede, como fornecer listas, além de sua compatibilidade com os demais sistemas que se apliquem ou desenvolvam dentro dos parâmetros modernos.

A alimentação da memória se faz através de organismos geradores de informação e, sempre que seja possível, o chefe do departamento ou divisão deverá ser o coordenador de sua área para a execução do que se refere à seleção e classificação dos documentos que merecem ser incorporados na memória e a classificação no que se refere ao caráter de reserva para divulgação (reservado ou não).

As três conseqüências mais importantes da criação da memória técnica são:

A coleta da informação técnica e científica interna disponível na instituição;
A intensificação da formação do acervo de conhecimento interno através da conveniente consolidação das experiências individuais armazenadas na memória;
A disseminação desse acervo para todos os profissionais dos diversos setores/ departamentos que compõem a entidade.

Para a melhor sistematização da coleta do material técnico-científico, o regulamento da empresa deve incluir a memória como núcleo de informação e documentação, já que a informação técnico-científica interna é uma ferramenta vital que um serviço de informação tecnológica deve usar para atender plenamente a tarefa de acompanhar as atividades de busca e desenvolvimento, e, além de colaborar na organização, deve assumir o posto de vanguarda em sua área de atuação.

São considerados documentos internos para a memória: as informações dos consultores; os relatórios técnico-científicos; os acordos e convênios; pareceres; informações de projetos; trabalhos de congressos; seminários e outros de natureza semelhante.

Os profissionais da instituição ou os contratados pela companhia, cujas atividades se relacionam com os objetivos predeterminados pela memória técnica, constituem uma fonte geradora de alimentação para a mesma. Esses geradores deverão ser sensibilizados para registrar conhecimento gerado pela entidade.

As informações endógenas ou internas são fundamentais para a eficiência da empresa, mas não se pode esquecer no entanto, que a base para seu crescimento estratégico repousa em um bom serviço de informação. Uma das maiores dificuldades da tarefa de um serviço de informação tecnológica é conseguir, no começo, que os gerentes e técnicos liberem seus arquivos de documentação interna. É pela trilha do verdadeiro profissionalismo, pelo modo como sua equipe técnica se comporta e pelo modo de conduzir as operações que uma unidade de informação inspira confiança aos usuários; é essa confiança que os estimula a permitir que a unidade de informação mantenha em sua guarda os documentos internos, inclusive os mais sigilosos. Essa confiança se baseia no sentimento de que toda a equipe técnica da unidade coloca acima de qualquer coisa o interesse da companhia e está tomando, de maneira rigorosa, o cuidado necessário no manuseio dos documentos. Além disso, as experiências negativas dentro dos órgãos operativos que impedem a recuperação da informação fazem com que os próprios chefes não enviem seus documentos técnicos para arquivar.

CONCLUSÃO

Na sociedade em que vivemos estão se criando as condições e incentivos para aumentar o volume e diversificação da demanda de todos os tipos e formatos de informação. Conceber, planejar e construir um sistema de informação tem um custo e, conseqüentemente, a informação produzida por ele também. Os sistemas de informação agregam valor aos dados obtidos quando estão organizados em formatos que facilitam o acesso e a consulta. Ao usuário a única coisa que interessa é a informação correta e a tempo. À medida que mais informação é produzida mais pessoas estão reconhecendo o valor dos serviços e produtos que oferecem os centros de informação. O reconhecimento desse valor é importantíssimo para a expansão dos serviços de informação.

As organizações vão, em geral, ao longo do tempo, acumulando conhecimentos e experiências que formam o seu capital intelectual. Esses conhecimentos podem estar registrados, documentados ou apenas fazem parte do intelecto (ou dos guardados) do seu corpo funcional.

Em alguns países da América Latina ainda há pouca tradição em se empregar metodologias que adotem padrões que permitam capturar e registrar o conhecimento significativo, gerado no decorrer do cotidiano das jornadas de trabalho. Isso demonstra que existe pouca conscientização sobre a necessidade de preservar o conhecimento interno das organizações. O registro do conhecimento é muitas vezes realizado, mas não é preservado adequadamente e de forma sistemática.

Memórias técnicas e científicas sempre existem. Estão, entretanto, pouco ou nada preservadas e, muitas vezes, não estão disponíveis. A preservação do capital intelectual das organizações deveria ser uma questão estratégica e de fundamental importância. A disponibilização desses conhecimentos promove dividendos para a coletividade que compões seu quadro funcional e é também atividade estratégica fundamental.

A maior fonte de resultados nas organizações hoje se encontra na exploração de seus recursos de conhecimento, Isso torna estratégico o gerenciamento da memória da instituição e de seu capital intelectual.

Ao longo desta exposição procurei ressaltar o valor da informação nas sociedades atuais, além de suas inúmeras atribuições; o papel de convencimento que os profissionais da informação devem desempenhar; a importância da preservação da memória e, sem nenhuma dúvida, que as bibliotecas, os arquivos e os centros de documentação têm um papel da maior importância nessa preservação e no fornecimento da informação correta, no momento oportuno a quem a necessite.

Como mencionei "não há nova informação sem informação", à informação usada se agrega uma nova informação e desse modo a informação gera informação e, em última análise, promove o desenvolvimento científico, técnico, econômico e social da nação.

BIBLIOGRAFIA

- AGUIAR, A.C. Informação e atividades de desenvolvimento científico, tecnológico e industrial; tipologia proposta com base em análise funcional. *Ciência da Informação*, 20(1), jan. - jun. 1991, p.7 - 15;
- CARVALHO, E.M.R. Memória Central Técnica; sedimentação e transferência do know-how interno. In : Seminário da SUCESU, São Paulo, 1985;
- Sistema de informação de engenharia de equipamentos. Rio de Janeiro, PETROBRÁS, 1986. 50p. (Relatório interno);
- Sistema de informação de fontes alternativas de energia e conservação de energia. Rio de Janeiro, PETROBRÁS, 1987. 70p. (Relatório interno);
- A biblioteca e a Constituição. Palestra proferida pela Presidente da FEBAB Elizabet Maria Ramos de Carvalho na Comissão de Cultura da Constituinte, Câmara dos Deputados, Brasília, 1987 (palestra);
- Diagnóstico de situação da área de informação tecnológica da DOCENAVE. Rio de Janeiro, COLLECTA, 1993. 60p. (Relatório interno);
- Diagnóstico de situação da área de documentação e informação e diretrizes para implantação de Memória Técnica - Científica da Organização Panamericana de Saúde. 1990. 53p. (Relatório interno);
- COTRIN, S., BARRETO, A.R., CARVALHO, E.M.R. - Memória Central Técnica da SABESP - sedimentação do know-how interno. In : Congresso Brasileiro de Engenharia Sanitária, 17. Salvador, 1995;
- FERREIRA, J.R. O impacto da tecnologia da informação sobre o desenvolvimento nacional. *Ciência da Informação*, 23(1), jan. - abr. 1994, p.9 - 15;
- FIGUEIREDO, N.M. Informação como ferramenta para o desenvolvimento. *Ciência da Informação*, 19(2), jul. - dez. 1992, p. 123 - 129;
- Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários - O bibliotecário no atual contexto informacional brasileiro. São Paulo, FEBAB, 1994;
- PINTO, V.B. Informação para a indústria : algumas considerações. In : 2º Congresso Latino-Americano de Biblioteconomia e Documentação. Belo Horizonte, 1994, p.123 - 149;
- ROSETTO, M. Da função da informação a disponibilidade em catálogos on line de bibliotecas. In : 2º Congresso Latino-Americano de Biblioteconomia e Documentação. Belo Horizonte, 1994, p.275 - 243;
- VIEIRA, A.S. Redes de ICT e a participação brasileira. Brasília : IBICT, 1994. 72p.;
- VITRO, R. Knowledge - based development : the "global information infrastructure" challenge. In : Encuentros nacionales gestión de Información. Santiago de Chile, 1995.