

# **RELATÓRIO FINAL**

## **COBIBiii - CONGRESSO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**Relatora: Nair Yumiko Kobashi**

### **1 INTRODUÇÃO**

O COBIBIII - Congresso de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, promovido pela Associação Paulista de Bibliotecários, com apoio do Departamento de Biblioteconomia da Escola de Comunicações e Artes-USP, foi realizado de 21 a 24 de agosto de 1995, no Anfiteatro de Convenções e Congressos “Camargo Guarnieri”, da Universidade de São Paulo.

Este Congresso teve como tema central a “Reengenharia da Informação”. Ele foi tratado de forma abrangente, de modo a serem contemplados inúmeros de seus aspectos, tais como: a Reengenharia da Informação no contexto da globalização e das inovações tecnológicas, na perspectiva das Ciências Cognitivas e da Inteligência Artificial e, finalmente, o seu impacto nos processos de trabalho e nos perfis dos profissionais da informação.

O evento contou com cerca de 400 participantes, vindos de todas as regiões do país e representativos dos vários segmentos que compõem a comunidade: profissionais que gerenciam e operam diferentes tipos de sistemas informacionais, professores e estudantes dos cursos de graduação e de pós-graduação.

O número expressivo de participantes pode ser atribuído a vários fatores, porém, o interesse despertado pelo tema parece estar relacionado, de modo mais forte, à perplexidade causada pelas grandes transformações conceituais e operacionais pelas quais passa o setor de informação, neste final de século. É, por outro lado, a demonstração inequívoca de que os profissionais da informação desejam discutir temas abrangentes, que promovam o seu aprimoramento pessoal e profissional.

Deve-se salientar que o sucesso do evento deve muito à sua organização primorosa. De fato, com o intuito de propiciar debates produtivos, o tema central foi estruturado na seguinte forma:

estabeleceu-se um ponto de partida - a exposição global da noção de “Reengenharia” e seu impacto no futuro das profissões - que criou o patamar adequado para as discussões que se seguiram. Semelhante forma de organização permitiu, ao final das apresentações dos palestrantes e dos debates, ter-se um quadro amplo das mudanças que se operam nas formas de organização do trabalho e seus possíveis impactos nas atividades relacionadas à organização e à transferência da informação.

Inúmeras foram as abordagens apresentadas pelos palestrantes, como o foram os questionamentos postos pelos participantes. A troca de experiências e o confronto de idéias permitiu, primeiramente, que fosse relativizada a radicalidade de que o conceito se revestia em seu nascimento. Foi lançado também um alerta: que a ausência de investimentos teóricos e metodológicos e de educação continuada poderão comprometer irremediavelmente a inserção dos bibliotecários no segmento dos profissionais da informação.

Colocadas essas questões gerais, procurarei, a seguir, relatar, de forma resumida, o eixo central das discussões sobre o tema e seus desdobramentos mais importantes. É uma tarefa espinhosa, na medida em que a Reengenharia, por ser um conceito polêmico, deixa pouco espaço para um posicionamento neutro. Este relato trará, inevitavelmente, as marcas de uma leitura comprometida com certos princípios e pontos de vista sobre o campo da Ciência da Informação.

## 2 O CONCEITO DE REENGENHARIA

A Reengenharia foi proposta, inicialmente,

como um conceito capaz de revolucionar os processos de trabalho. A partir da crítica às formas de organização do trabalho baseadas na fragmentação funcional, concebidas no século passado e continuamente aprimoradas durante o presente século, o conceito é apresentado como uma inovação criativa, fundada:

- a) no conceito de processo
- b) na reconceituação do trabalho
- c) no apoio informatizado
- d) na participação do cliente.

Enquanto concepção inovadora do processo de trabalho, a Reengenharia envolve mudanças radicais - tais como a desburocratização, a quebra de níveis hierárquicos e o trabalho em equipe - que têm em vista a criação de contínuas vantagens competitivas.

Segundo essa concepção, a fragmentação do trabalho em tarefas simples produz desperdícios que comprometem o desempenho global de qualquer instituição. Tal fragmentação deve ser substituída por processos globais, cujo planejamento, execução e controle devem ser feitos por profissionais com capacidades multifuncionais e aptos a trabalhar em equipe. A hierarquia é, nesse contexto, substituída pela colaboração.

Essa nova forma de olhar o processo de trabalho requer outras mudanças: novas estruturas organizacionais, novos vínculos de trabalho e novos sistemas de ensino e de treinamento. Nessa perspectiva, a educação continuada será cada vez mais importante, já que as demandas de conhecimento serão também crescentes.

Em resumo, assiste-se hoje a uma crise da força de trabalho treinada, sendo necessário um

novo paradigma que oriente as mudanças relacionadas à organização dos processos de trabalho postas pela globalização e tecnificação crescentes. Torna-se evidente que as profissões clássicas deverão ser reformuladas porque muitas delas valem apenas para as estruturas funcionais e não se adequam à visão de processo.

### 3 AS CRÍTICAS

A Reengenharia não é nem radical nem revolucionária, na medida em que se manifesta apenas como uma síntese de modelos anteriores de reorganização dos processos de trabalho. Nos processos de produção, a preocupação com a diminuição de custos tem sido constante, como também o são as tentativas de descortinar vantagens competitivas (este é a própria essência do capitalismo). Além disso, certos princípios permanecem constantes desde o início do século:

- 1) a administração trata de seres humanos
- 2) busca-se constantemente estratégias e mecanismos que promovam o trabalho cooperativo
- 3) a mudança deve levar em conta os valores de cada cultura
- 4) deve-se estabelecer metas
- 5) deve-se propiciar a preparação das pessoas através do estímulo à educação e à formação
- 6) deve-se avaliar continuamente o desempenho das organizações.

Ou seja, a Reengenharia é tão antiga quanto a idéia de que, quando algo não funciona a contento, é necessário refazer o todo. O conceito não é radical, na medida em que apenas aprimora os processos de trabalho através de novas formas de organização e de medidas que visam a mudar atitudes.

### 4 IMPACTO DO CONCEITO NA BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

A área da informação, que se constitui atualmente em esfera autônoma, com objetivos e métodos específicos de trabalho, não poderia deixar de sofrer os impactos das mudanças propostas nas formas de organização do trabalho como um todo. A globalização e as mudanças tecnológicas são talvez os processos que afetam de forma mais profunda a área, na medida em que eles modificam não só as possibilidades de armazenamento e de processamento da informação, como também a velocidade e o alcance de sua circulação. Diante disso, torna-se necessário, igualmente, aumentar a velocidade e a qualidade dos processos de organização da informação.

O enfrentamento dos desafios tecnológicos são parte integrante das pesquisas em Ciência da Informação. Ela vem investindo desde a década de 1950, deve-se recordar, em experimentos voltados para a otimização dos processos de armazenamento, tratamento e difusão de informações, com base no uso da informática. As alternativas escolhidas nessa década e na seguinte, embora tenham trazido resultados positivos, colocaram a área face a dificuldades intransponíveis. Verificou-se que a simulação dos processos mentais relacionados à condensação e à representação de informações, por meio de “máquinas pensantes”, requeria modelos mais potentes sobre a linguagem, os discursos e seu processamento do que aqueles formulados até então. Deve-se salientar que essas questões estão ainda hoje em discussão, no campo da Inteligência Artificial e da Psicologia cognitiva, não sendo os modelos propostos suficientemente operatórios

para serem aplicados a sistemas concretos.

Pudemos perceber também que as Ciências cognitivas estão longe ainda de apresentar modelos com a necessária performatividade operatória. As Ciências Cognitivas caracterizam-se como um campo interdisciplinar baseado em disciplinas nucleares (Lógica, Matemática, Linguística, Antropologia, Psicologia, Filosofia, Neurociências, por exemplo) que procura responder às questões relativas ao conhecimento e aos processos mentais. Nessa perspectiva, embora reconheça a relação entre o cérebro e o raciocínio, suas hipóteses sobre a gramática dos processos mentais são consideradas pouco desenvolvidas. Contudo, suas reflexões sobre a classificação, por exemplo, podem significar uma contribuição importante para a área da informação. De fato, os modernos sistemas de informação ampliaram a sua capacidade de armazenar informação, mas não vêm sendo acompanhados de mecanismos aptos a estabelecer relações significativas entre os itens estocados. A informação é fragmento e sua transformação em conhecimento requer sua classificação, sua categorização, isto é, requer o estabelecimento de relações. Desse modo, o elo intermediário entra a quantidade de informação estocada e o conhecimento passa pela categorização da própria informação. É essa categorização o requisito para que a informação tenha sentido e possa ser selecionada para constituir-se em insumo do conhecimento.

Como se pode observar, a Ciência da Informação procura rever continuamente os seus pressupostos, a partir dos progressos obtidos pelas diversas disciplinas com as quais dialoga (sendo as Ciências Cognitivas apenas um exemplo). Atualmente, ao contrário dos anos 60, quando se confiava na possibilidade de criar máquinas capazes de substituir o homem em suas tarefas intelectuais, a área tem limitado suas

aspirações a horizontes mais modestos: procura investir em sistemas de apoio à análise e à organização de informações e não em máquinas que possam simular completamente as complexas operações intelectuais. Os sistemas especialistas de catalogação e de orientação de usuários, baseados nas metodologias propostas pela Inteligência Artificial, são um exemplo dessa opção.

Em síntese, pode-se observar que a revolução tecnológica que vivemos hoje, baseada principalmente na informática e nas telecomunicações, modificou muitas das formas de armazenar e fazer circular documentos e informação. A análise de documentos, contudo, é ainda e será por algum tempo (quanto tempo?) prerrogativa dos indivíduos. Por essa razão, continua sendo necessário criar metodologias rigorosas para tratar informação, em oposição aos procedimentos tradicionais da área, largamente baseados em receitas e regras apenas de bom senso.

## 5 PARA FINALIZAR

A globalização e a tecnização crescentes provocam efeitos ambivalentes no campo das profissões relacionadas à organização e à transferência da informação. É sob essa perspectiva que o conceito de Reengenharia, ao se propor como paradigma de atuação em um mundo em transformação, torna-se interessante para elaborar novas percepções sobre a área da informação.

Na esfera do trabalho, a necessidade permanente de criação de vantagens competitivas impõe a criação de novos perfis profissionais, cuja característica mais evidente e valorizada é a flexibilidade dos indivíduos para atuar

---

multifuncionalmente. Esse novo perfil deverá estar respaldado em novos sistemas de ensino e na educação continuada, processos capazes de formar os já referidos indivíduos multifuncionais. Deve-se observar que a inadequação a esses requisitos implicará a exclusão de contingentes cada vez maiores de indivíduos do mercado de trabalho e, ao mesmo tempo, a extinção de determinadas profissões. Estaria a profissão de bibliotecário entre aquelas ameaçadas de extinção, no futuro próximo?

O otimismo nos leva a acreditar que, ao lado dos demais profissionais da informação, os bibliotecários serão também capazes de reorientar as funções dos sistemas de informação, conferindo, ao mesmo tempo, sentido ao saber específico e aos dispositivos técnicos da área da informação. Para isso, parece ser fundamental mudar mentalidades e reconhecer que a Ciência da Informação não se restringe à discussão de tarefas técnicas e à organização e controle de sistemas informacionais. O objetivo desses sistemas é o de atender ao usuário, sendo que o uso da informação, no âmbito da Ciência da Informação, relaciona-se sempre à produção de conhecimento inovador e modificador. Além disso, é necessário pensar em novas modalidades de formação e de acesso à profissão. A formação requer um forte componente teórico e metodológico e o abandono do treinamento. Quanto ao acesso, há necessidade de uma maior flexibilidade, que se distancie, de forma crescente, da proteção corporativa dos postos de trabalho.

---

***Nair Yumiko Kobashi***

Professora do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo. Doutora em Ciências da Comunicação.

---

---

Apresentado no COBIBiii em agosto de 1995

---