

NOVAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E GESTÃO EM TEMPOS DE GLOBALIZAÇÃO

Edmeire C. Pereira
Raquel Rutina

Resumo

Analisa os efeitos da globalização da economia sobre as novas tecnologias de informação e gestão. Procura caracterizar algumas tendências que parecem relacionar-se diretamente ao estudo da biblioteconomia brasileira e, por conseguinte, do mercado de trabalho de seus profissionais, a saber: a informação como instrumento estratégico da política econômica, novas tecnologias de armazenagem, recuperação e disseminação da informação, novas formas de ação/gestão dos recursos informacionais e o Mercosul, como uma excelente oportunidade de negócios para os profissionais da informação. Conclui e sugere aos bibliotecários ou profissionais da informação que, estes devem se comprometer com as transformações sociais e apresentar nesta década de 90 um comportamento profissional pró-ativo, em termos de: inovação, criatividade, visão estratégica, comportamento empreendedor e educação continuada, nas unidades de informação sob sua responsabilidade.

Palavras chave

Globalização; Tecnologias de Informação; Gestão; Informação - Mercosul; Profissional da informação.

1 INTRODUÇÃO

As sociedades pós-modernas passam por profundas transformações – de ordem política, econômica e social e, principalmente tecnológica, notadamente, após a chamada revolução da informática, a partir da década de 60.

No tocante à Biblioteconomia, a qual tem por objeto de estudo a informação registrada e, mais recentemente, também as informações eletrônicas, tais transformações ambientais externas, também, têm servido para alterar o conceito sobre informação. A informação, segundo Araújo (1986) passa para a década de 90 como “um componente essencial no processo de tomada de decisão econômica e política”. Ou seja, a informação vem desempenhando cada vez mais, um importante papel no desenvolvimento científico e tecnológico dos países industrializados e, em especial, nos países do terceiro Mundo “pobres em informação”.

Uma nova ordem mundial, a da globalização da economia, tem provocado mudanças em vários setores das sociedades incluindo a pesquisa básica e a relação entre as áreas do conhecimento. Dentre as diversas tendências apontadas nessa linha, algumas parecem relacionar-se diretamente ao estudo à prática da Biblioteconomia no Brasil de hoje:

- a) a informação como instrumento estratégico da política econômica;
- b) novas tecnologias de armazenagem, recuperação e disseminação da informação;
- c) novas formas de ação/gestão dos recursos informacionais;
- d) Mercosul, como o mercado mais rico da América do Sul, em termos de novas áreas de oportuni-

dades de negócios.

Verificar até que ponto essas transformações estão influenciando o mercado de trabalho dos profissionais da informação, em especial, dos bibliotecários, e, a consciência que estes profissionais têm dessas influências, torna-se urgente e necessário. Portanto, este é o motivo que nos levou a realizar o presente estudo, numa tentativa de refletir os novos rumos da biblioteconomia brasileira no contexto maior da América Latina e, em particular, do Mercosul.

2 A INFORMAÇÃO COMO INSTRUMENTO ESTRATÉGICO DA POLÍTICA ECONÔMICA

A partir do grande avanço científico-tecnológico provocado pela Segunda Guerra Mundial, o conceito de informação tem sofrido várias alterações. Talvez, a mais significativa seja aquela em que, a informação passa de “matéria-prima e produto” para “mercadoria”, produzindo com isso, inúmeras relações de poder entre as nações. Haja vista que, hoje em dia, vivemos mergulhados na sociedade da informação, que para existir precisa do seguinte trinômio: 1) economia da informação; 2) tecnologias da informação; 3) trabalho com informação.

O domínio econômico do mundo de hoje está centrado nas organizações baseadas em informação e conhecimento. Essa é a tese mundialmente conhecida de Naisbitt (1994), em seu sexto livro: *PARADOXO GLOBAL*, ao acreditar que: “Quanto maior a economia mundial, mais poderosos são os seus protagonistas menores: nações, empresas e indivíduos”. Em verdade, já é desde a década de 80, que a informação deixa de ser um “bem livre” para se transformar num “bem restrito”, adquirindo

valor de troca e embalagem de meios magnéticos de registro e comunicação. É neste sentido que a informação adquire valor estratégico, bem como político, superior àquele observado quando se constituía em conhecimento posto livremente à disposição de tecnólogos e cientistas. Daí, a divisão do mundo do hoje, em: “países ricos em informação” e países pobres em informação”.

Nesse contexto de globalização econômica, por um lado e de altos níveis de exclusão social, de outro, perguntamos: Qual o papel dos profissionais da informação nesse Setor Quaternário (intensivo no conhecimento), frente às suas funções de provedores/distribuidores de conhecimento? Acreditamos que o papel desses profissionais, principalmente, em países como o Brasil, seja o de fomentar o acesso às informações para fortalecer a indústria do conhecimento e com isso, gerar um salto qualitativo em termos de qualidade de produtos e serviços e competitividade interna e externa às nações.

Essa mudança de perspectiva profissional vai, forçosamente, requerer um novo profissional dinâmico e arrojado frente ao seu novo usuário, que também mudou – de uma atitude passiva para ativa, na medida em que não mais só requisita informações, mas passa a trabalhar diretamente com elas.

3 NOVAS TECNOLOGIAS DE ARMAZENAGEM, RECUPERAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO

O grande processo acelerado de progresso tecnológico, trabalha em prol da nova ordem mundial: a globalização das economias. A partir deste fato, as mudanças têm sido radicais, em áreas, tais como: Medicina, Engenharia, Editoração e Publicidade, Educação, Comunicações, no Co-

nhecimento e Entretenimento. Provavelmente, os principais fatores dessas mudanças são: a rapidez de pesquisa e o volume crescente de dados que são necessários para armazenar.

Diante disso, os profissionais da informação se deparam com um interessante e preocupante paradoxo: seria o fim da mídia impressa? Pois, de um lado, temos o barateamento no preço do hardware e software (terabits por segundo), uso maior de videoconferências e da inteligência artificial e de outro lado, o suporte em papel, ainda é o meio mais usado para registrar – e portanto – armazenar e comunicar informações. Sem dúvida alguma, a solução para este impasse seja a revisão da própria carreira dos profissionais da informação, que deverão ser vistos como profissionais da multimídia, ao se valerem cada vez mais das seguintes tecnologias da informação:

- a) redes de informação (BITNET; INTERNET);
- b) bases e bancos de dados on-line;
- c) correio eletrônico;
- d) bibliotecas virtuais;
- e) softwares de recuperação de textos, de gerenciamento de textos, de arquivamento de imagem de documentos, hipertexto e multimídia.

Reportando-nos, novamente, a Naisbitt (1994) – nosso referencial teórico neste estudo – encontramos no capítulo 2, de seu livro PARADOXO GLOBAL, a sua análise e síntese em termos de revolução nas Telecomunicações, quando diz o seguinte: “Quem impele o paradoxo global é a revolução nas telecomunicações” e que “as Telecomunicações são a força propulsora que está, simultaneamente, criando a gigantesca economia global e tornando as suas partes menores e mais poderosas”.

Para ele, e essa revolução nas telecomunicações que ampliará o papel dos indivíduos, através de um maior acesso às informações e de uma maior capacidade de se comunicar com qualquer um ou com grande número de pessoas em qualquer lugar e em qualquer momento.

4 NOVAS FORMAS DE AÇÃO/GESTÃO DOS RECURSOS INFORMACIONAIS

Na sociedade da informação ocorre uma transformação, que provoca a mudança de enfoque em relação ao fator de produção e o fator de desenvolvimento econômico. A base dessa transformação é o setor de informação, o qual passa a ter um valor agregado. Oliveira (1994) afirma que, sendo assim, há um destaque para a competência de gestão; aliada à competência tecnológica (BOTELHO, 1994).

Como o mercado de trabalho atual encontra-se assim configurado em termos de mudanças:

I) mudanças nas empresas

- terceirização;
- valorização das informações internas;
- busca de competitividade e certificação da qualidade;
- conhecimento de outros mercados.

II) mudanças na sociedade

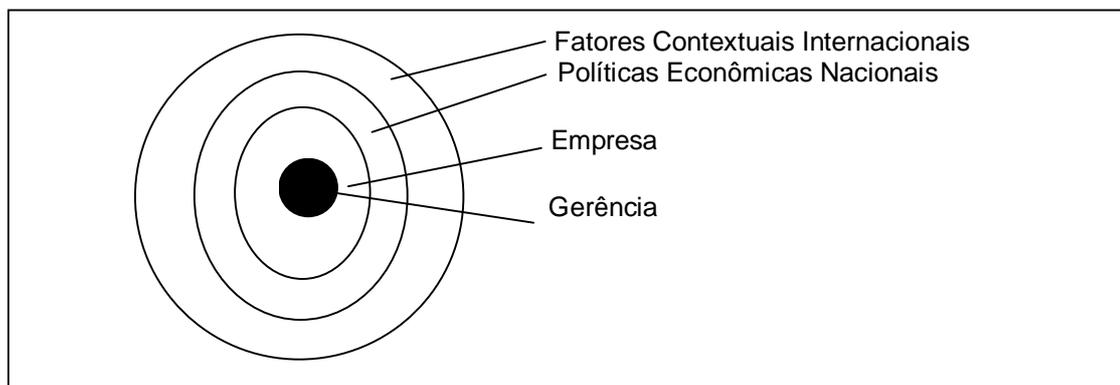
- aumento vertiginoso das informações;
- globalização cultural;
- evolução tecnológica;
- multidisciplinaridade.

III) mudanças no perfil das empresas hoje, no mercado

- informatização;
- generalização;
- mercados alternativos;
- flexibilidade;
- soluções simples.

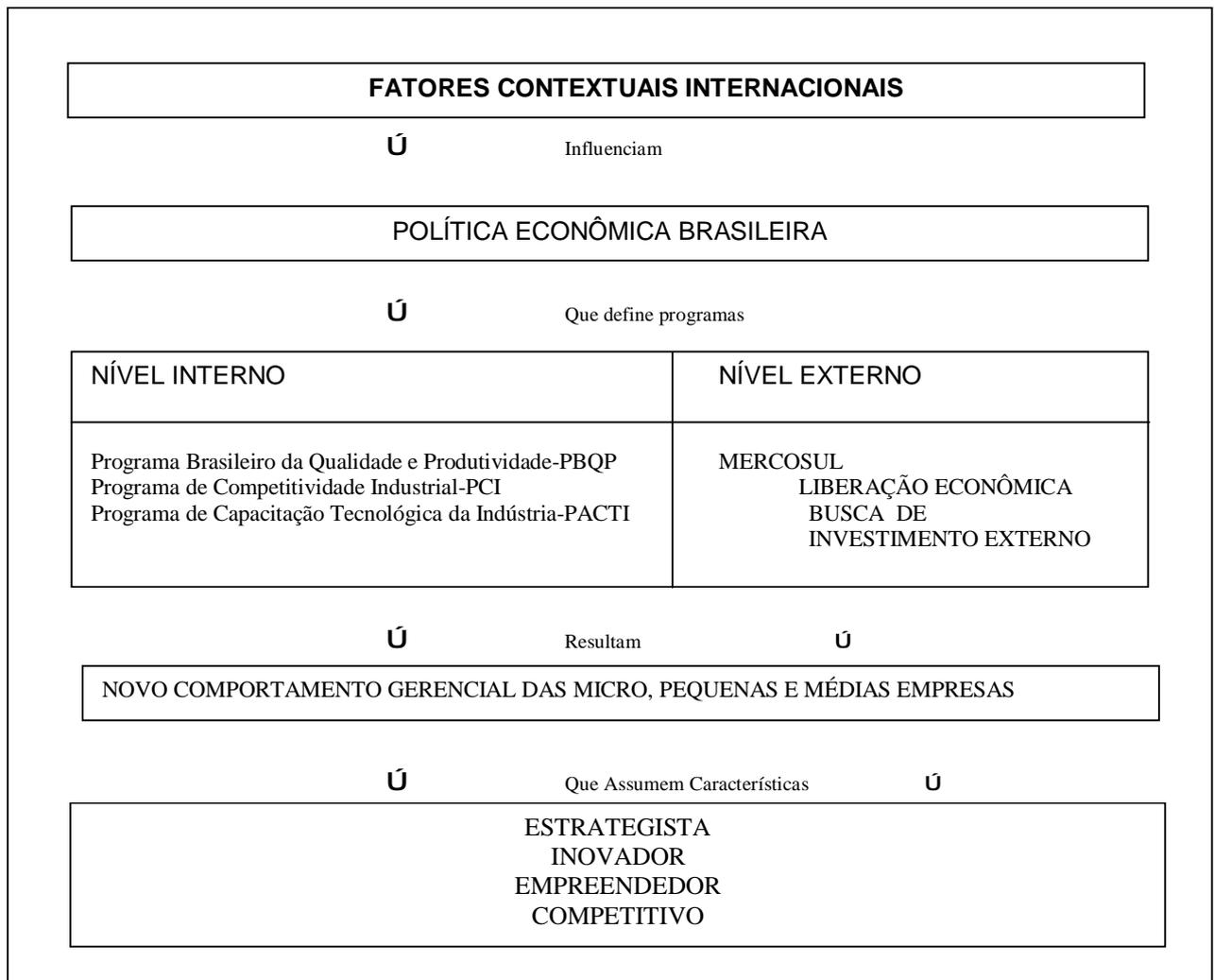
As grandes empresas atuais, para sobreviver, terão de rever os perfis gerenciais de seus líderes levando em consideração os fatores ambientais externos às empresas (Figura 1, abaixo) e o novo comportamento gerencial exigido nos dias de hoje (Figura 2, próxima página)

FIGURA 1 – RELAÇÃO SISTÊMICA DO COMPORTAMENTO GERENCIAL DAS EMPRESAS COM OS FATORES AMBIENTAIS INTERNACIONAIS E ORGANIZACIONAIS



FONTE: (MENDONÇA, 1992)

FIGURA 2 – O NOVO COMPORTAMENTO GERENCIAL NAS EMPRESAS DIANTE DOS FATORES EM MUDANÇA



FONTE: (MENDONÇA, 1992)

Além dessas habilidades, o gerente deverá conhecer o cenário onde atua a instituição mantenedora da unidade de informação sob sua responsabilidade. De igual importância é o conhecimento de cultura organizacional da instituição (BOTELHO, 1994).

Na visão de Cianconi (1991), o perfil dos gerentes de informação, além das qualificações acima, também, requer:

- planejamento de recursos e serviços;
- implantação de programas com diretrizes e metas;
- acompanhamento e racionalização do fluxo de informações, promovendo sua disseminação e uso;
- estabelecimento de critérios de cobrança e levantamento de custos dos serviços de informação e definir parâmetros de avaliação;
- ter sensibilidade para antever os vários possíveis usos das informações coletadas ou produzidas internamente nas organizações;
- as habilidades exigidas transcendem as técnicas tradicionais consideradas isoladamente;
- o processo holístico de ver e tratar a informação é uma das chaves para a nova formação profissional. E a informática é a grande aliada;

E, os profissionais que conseguirem somar estas habilidades, tendo uma noção generalista da tecnologia e da organização, aliada à capacidade de entender a infor-

mação como um recurso econômico e estratégico, parecem ser aqueles aos quais caberá o importante papel de articular áreas até então estanques dentro das organizações.

Uma das vertentes de fundamental importância na nova ordem mundial é a qualidade e a competitividade das novas tecnologias de informação no mercado mundial, aliada à gestão de unidades de informação.

Da mesma forma que as empresas, os serviços de informação também devem adequar-se a esse novo paradigma da "inteligência competitiva e qualidade total" (Figura 3, na página ao lado).

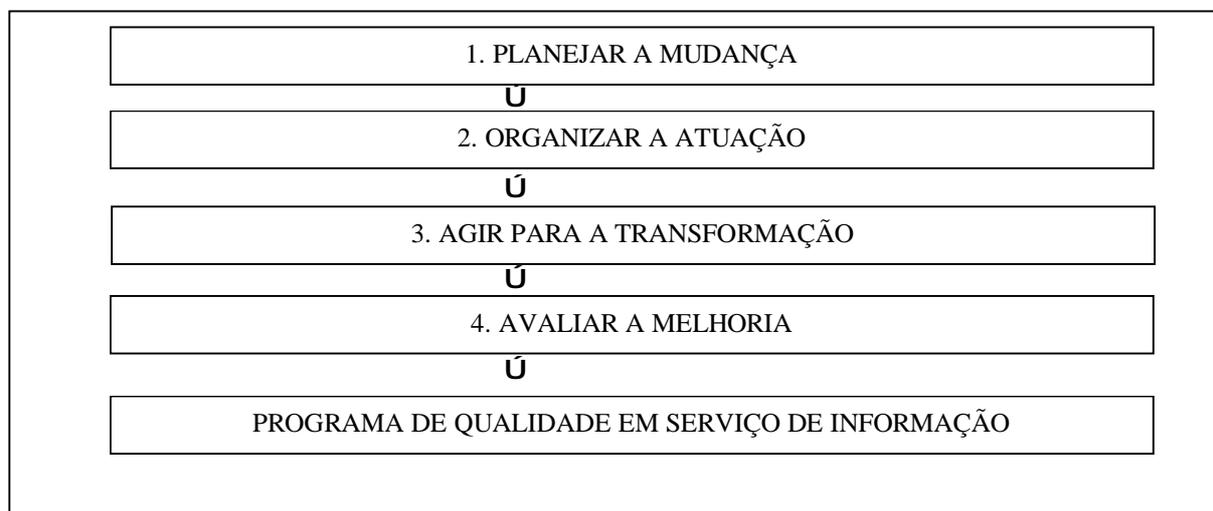
O fluxo de informações e seu gerenciamento estão se tornando fatores estratégicos, porque a agregação de valor nas atividades econômicas deslocou-se progressivamente do processo industrial para o organizacional e do setorial para o intersetorial (MAURY, 1993).

Vê-se que os desafios atuais e futuros aos profissionais da informação girarão em torno de fatores cruciais, tais como: competitividade, liderança, capacidade de inovação, pacotes tecnológicos, transferência de tecnologia (BOTELHO, 1994).

5 MERCOSUL: UM MODELO DE COOPERAÇÃO REGIONAL DE NEGÓCIOS E INFORMAÇÃO

Em toda a América Latina as rixas diplomáticas e os sentimentos nacionalistas estão dando lugar às realidades econômicas (NAISBITT, 1994). Tanto é assim que, em 1991, foi assinado o TRATADO DE ASSUNÇÃO, por essas quatro nações: Argentina, Brasil, Paraguai

FIGURA 3 – DIMENSÕES DE UM PROGRAMA DE QUALIDADE EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO



FONTE: (BELLUZO, 1993)

e Uruguai; que têm por objetivo principal o desenvolvimento econômico regional dessa região que é também, a maior base industrial da América Latina.

Em termos de informação no Mercosul foram criados 11 subgrupos técnicos. Um deles, o SGT7, é a Comissão Temática de Sistemas de informação Científico-Tecnológica, que cuidará dos assuntos que dizem respeito à informação no Mercosul. Tem por diretrizes:

- 1) iniciar pelos setores economicamente mais dinâmicos e relevantes para o processo de integração ¹;
- 2) concentrar a atuação em produtos de informação de acordo com as prioridades indicadas pela demanda;

- 3) elaborar uma terminologia bilingüe para os serviços oriundos dos sistemas nacionais de C&T;
- 4) maximizar o uso de recursos, programas, entidades, produtos e serviços de informação já existentes nos respectivos sistemas nacionais de C&T.

Dessas diretrizes, para que a de nº 2 alcance o seu objetivo, que é o de produzir “produtos de informação”, isso requer alguns

¹ Segundo o Tratado do Mercosul, não há restrições, quanto aos setores mais dinâmicos economicamente. Basicamente: Bens de Capital (Brasil); Produtos Agro-alimentares (Argentina); Praça Financeira (Uruguai) e Montadoras (Paraguai). Fonte: DELLAMÉIA, Ricardo S. A informatização no Mercosul. In: SEMINÁRIO DE ATUAÇÃO PROFISSIONAL, 10. Curitiba: UFPR, 17/10/94 (Palestra).

desafios concretos aos profissionais da informação, principalmente nas questões: cultural, tecnológica e profissional. Vejamos alguns desses desafios:

a) questão cultural:

- abertura para uma cultura mais abrangente e disseminada;
- enfoque da ameaça/enfoque da oportunidade;
- os profissionais precisam dominar dois idiomas importantes da atualidade: o inglês (básico em todos os setores) e o espanhol (a língua da América Espanhola).

b) questão tecnológica:

- estar atentos às inovações tecnológicas do mercado da informação, tais como: CD-ROM, redes de BITNET, INTERNET, etc., domínio de multimeios (multimídias); biblioteca virtual, ou seja, “sem acervos”, onde, dentro do enfoque empresarial, significa que o profissional pesquisa determinado assunto; elaborar uma base de dados e comercializar esse produto.

c) questão profissional:

- domínio de idiomas (inglês e espanhol);
- a informação como negócio, pequenas empresas intensivas em informação;
- ênfase no valor agregado da informação;
- intercâmbio intenso entre bibliotecas;
- aumento da concorrência

de profissionais da área;

- harmonização de “curriculuns”;
- postura passiva para uma postura pró-ativa;
- tornar-se um agente de mudanças.

No Brasil, o SEBRAE é uma fonte de apoio a quem desejar trabalhar com o Mercosul, principalmente, porque tem algumas linhas, que precisam ser aprofundadas, tais como :

- a integração econômica;
- as novas tecnologias;
- profissionais como consultores;
- qualidade;
- *infomanagement*

Segundo Pacheco², a terceirização dos serviços de informação se dá através de múltiplas atividades, a saber:

- atividades técnicas;
- elaboração de pesquisas;
- elaboração e implantação de projetos;
- avaliação ou diagnóstico de situações;
- treinamentos.

E, estas atividades, devem ser colocadas em prática junto ao Mercosul, para otimizar as suas ações quer em âmbito econômico ou mesmo, cultural.

6 CONCLUSÕES E SUGESTÕES

² Márcia L. Pacheco é consultora e proferiu palestra aos estudantes e profissionais de Biblioteconomia no dia 18/10/94, na UFPR.

A preocupação que levou a este artigo deveu-se à suposição de que serviços de informação empresarial precisam acompanhar as novas tendências gerenciais para oferecer produtos e serviços eficientes e de real interesse e necessidade de seus usuários.

A revisão da literatura permitiu identificar os diversos fatores enumerados a seguir:

- do ponto de vista da globalização da economia, há uma tendência dos países em se agrupar em blocos e eliminar, entre os participantes, as barreiras que dificultam o comércio e as vias de acesso a produtos e serviços;
- as empresas estão procurando adaptar-se, através da renovação dos produtos, da economia de escala e da diminuição do porte, ficar mais ágeis e adaptativas ao momento atual;
- os países limítrofes estão se unindo e se estendendo a outros continentes, a exemplo do Mercosul;
- o uso das novas tecnologias de base microeletrônica, aos processos de informatização a automatização têm modificado os relacionamentos das pessoas, em diversos ambientes, especialmente no trabalho;
- a informação provocou mudanças no posicionamento do poder, que não mais está centrado nos recursos na-

turais ou nos recursos econômicos, mas em grupos ou países;

- conclui-se, pela análise da literatura, que a informatização e a importância da informação para a sociedade atual consolidam as mudanças do paradigma político-econômico anterior.
- as tendências demonstram que o empresariado brasileiro terá de envidar esforços em treinamento a todo o seu corpo funcional, o que lhe poderá garantir inovação, qualidade dos produtos e competitividade.

Campanhas, através dos meios de comunicação de massa, têm sido realizadas para garantir o discurso do governo brasileiro, que através dos programas e ações, como o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade (PBQP), o Programa de Capacitação Tecnológica da Indústria (PACTI) e o Programa de Competitividade Industrial (PCI), mostra-se preocupado com a qualidade, com a capacitação tecnológica e a competitividade das empresas nacionais.

Começa a crescer, também, a conscientização dos consumidores e empresários brasileiros, sobre seus direitos e deveres (cidadania), através de sua primeira legislação (o Código de Defesa do Consumidor).

Os profissionais da informação, em especial os bibliotecários, precisam adaptar-se às atuais tendências gerenciais que exigem estrutura mais flexível, especialização, criatividade e visão estratégica.

Os bibliotecários deste final de século devem se comprometer com as transformações da sociedade e devem apresentar um comportamento com características inovadora, criativa e empreendedora.

ARAÚJO, Vânia M. R. H. de. Papel do profissional da informação em uma sociedade em mudanças. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 15, n. 1, 11-13, jan./jun. 1986.

BELLUZO, R. C. B.; MACEDO, N. D. de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 22, n. 2, 124-132, maio/ago. 1993.

BOTELHO, Tânia Mara et al. Informação e sociedade: uma sociedade inteligente em transformação? In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO. 17, belo Horizonte, 1994. *Anais...* Belo Horizonte: UFMG, 1994. p.438-467.

CIANCONI, Regina de Barros. Gerência da informação: mudança no perfis profissionais. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 20, n. 2, 204-208, jul./dez. 1991.

MAURY, Patrick. Inteligência competitiva e decisão empresarial. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 22, n. 2, 138-141, maio/ago. 1993.

MENDONÇA, Lúcia Maria Enout. O comportamento gerencial em serviços de informação industrial no Brasil. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 21, n. 1, p.93-101, maio/ago. 1992.

NAISBITT, John. *Paradoxo global*. Rio de Janeiro: Campus, 1994. 333p.

OLIVEIRA, Silas Marques de. Impacto da tecnologia no estilo gerencial de gerentes de unidades de informação. IN: CONGRESSO

6 REFERÊNCIAS

BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 17, Belo Horizonte, 1994. *Anais...* Belo Horizonte: UFMG, 1994. p.415-425.

Edmeire C. Pereira

Profª .Auxiliar II - Universidade Federal do Paraná -

E-mail: edmeire@coruja.humanas.ufpr.br

Raquel Rutina

Profª. Auxiliar I - Universidade Federal do Paraná

E-mail: rutina@coruja.humanas.ufpr.br

Title

New information and management technologies in globalization times

Abstract

The present article analyzes the effects of economy globalization on the new information and management technologies. It tries to characterize some tendencies which seem to relate directly to the study of Brazilian librarianship and, hence, of the work market for the professionals in that area. In other words, it deals with information as a strategic instrument of the economical politics, with new storage technologies, information recovery and dissemination, new forms of action/management of informational resources and with Mercosul as an excellent business opportunity for the professionals of information. Librarians or professionals of information are suggested to commit themselves to social transformations and to present in the 90' decade a pro-active professional behavior in terms of: innovation, creativity, strategic vision, enterprising behavior and continued education in the information units under their responsibility.

Keywords

Information Technologies; Management; Mercosul Information

Titulo

Nuevas tecnologías de información y gestión

en tiempos de globalización

Resumen

Analisa los efectos de la globalización de la economía sobre las nuevas tecnologías de información y gestión. Procura caracterizar algunas tendencias que parecen relacionarse directamente con el estudio de la bibliotecología brasileña y, por consiguiente, del mercado de trabajo de sus profesionales, a saber: la información como instrumento estratégico de la política económica, nuevas tecnologías de almacenaje, recuperación y diseminación de la información, nuevas formas de acción/gestión de los recursos informacionales y el Mercosur, como una excelente oportunidad de negocios para los profesionales de la información. Concluye y sugiere a los bibliotecarios o profesionales de la información que, deben comprometerse con las transformaciones sociales y presentar en esta década de 90 un comportamiento profesional pro activo, en términos de: innovación, creatividad, visión estratégica, comportamiento emprendedor y educación continuada, en las unidades de información bajo su responsabilidad.

Palabras-Clave

Globalización; Tecnologías de Información; Gestión; Información – Mercosur; Profesional de la Información

Artigo recebido em: 30/04/98
