

# Produtos e serviços de informação no Sebrae: as experiências no desenvolvimento de aplicativos em MicroSIS

Lúcia Maria Enout Mendonça

Márcia Maria de Matos

## SURGIMENTO DO MICROISIS

A década de 80 foi marcada pela introdução dos microcomputadores pessoais, de 16 bits, no mercado nacional. A introdução desses equipamentos promoveu a oportunidade de automação de diferentes processos, incluindo os pertinentes à área de informação, que até então processava manualmente um grande volume de documentos.

No final de 85, a Unesco lançou uma adaptação do sistema ISIS, que já operava em computadores de grande porte, para operar em microcomputadores. O programa MicroSIS, atualmente na versão 2.3 e especialmente projetado para o contexto bibliográfico, atende ao processamento e recuperação de informações.

## O NOVO SEBRAE

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) tem por objetivo primordial fomentar o desenvolvimento das micro e pequenas empresas, industriais, comerciais, agrícolas e de serviços, em seus aspectos tecnológicos, gerenciais e de recursos humanos.

Para atingir esses fins, compete ao Sebrae planejar, coordenar e orientar programas técnicos, projetos e atividades de apoio às micro e pequenas empresas, em conformidade com as políticas nacionais de desenvolvimento.

Organizado sob a forma de sistema, o Sebrae é composto por uma unidade central de planejamento e coordenação e por 27 agentes estaduais a ele vinculados.

## A DIFUSÃO DA INFORMAÇÃO DO SEBRAE

Orientado para apoiar as políticas de desenvolvimento, o Sebrae tem no programa de difusão de informação empresarial um dos instrumentos para execução de seu trabalho.

Esse programa fundamenta-se na necessidade de se colocar à disposição do segmento empresarial de menor porte informações que visem à capacitação, à

melhoria do processo de tomada de decisão e à apresentação de novas formas de produtos, processos e serviços. Tem sua ação instrumentada por articulação com redes de informação, disseminação de informações empresariais, edição de publicações técnicas, diagnósticos e pesquisas setoriais/regionais e manutenção de cadastros empresariais.

## A INTRODUÇÃO DO MICROISIS NO SEBRAE

O Sebrae, através de seu Centro de Documentação e Informação (CDI), em 1987, firmou um contrato com o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) para utilização do MicroSIS. Esse contrato previa a criação de estruturas de bases bibliográficas que, juntamente com o *software*, seriam repassadas a todos os agentes estaduais do Sebrae, dando início a uma rede de informação, contando para esse trabalho com a colaboração da área de informática.

O acervo do Sistema Sebrae possui uma característica básica: é constituído por um volume substancial e variado de documentos, incluindo livros, folhetos, manuais, anais de congressos, monografias e teses, entre outros, descentralizados nos 27 estados do país.

Esse conjunto de informações tem sua utilização voltada para o atendimento ao empregado e ao público de maneira geral, sempre dentro do contexto de pequenos negócios. Esse público vem sendo, a cada ano, acrescido quantitativamente e, na mesma proporção, tornando-se mais exigente quanto à qualidade da informação solicitada.

Um diagnóstico permitiu, já em meados de 1987, antever a necessidade de aprimorar-se o tratamento das informações, inicialmente no aspecto bibliográfico, de forma a promover um atendimento mais eficiente, com rapidez na recuperação das informações solicitadas e com a capacidade de localizar e fornecer um conteúdo mais abrangente para o assunto questionado.

## Resumo

*A experiência do Sebrae no uso do MicroSIS para armazenamento, controle e disseminação de informação permite confirmar as possibilidades do programa, não somente para o trabalho com referências bibliográficas, mas também com outros tipos de informação, atuais ferramentas de trabalho em unidades informacionais.*

## Palavras-chave

*MicroSIS / aplicativos; Recuperação de informações não-bibliográficas; Sistema de informação do Sebrae.*

## A INFORMATIZAÇÃO NO SISTEMA SEBRAE

O advento da utilização da informática, inicialmente apenas no núcleo central do sistema, indicou o caminho da automação como solução para alcançar um melhor desempenho nesses atendimentos e viabilizar a integração de informações oriundas dos vários estados.

A busca de um programa de computador, que atendesse especialmente ao gerenciamento de textos, resultou na escolha do MicroSIS, em função de dois aspectos básicos: o fato de que o programa fora desenvolvido especialmente para tratamento de textos e o de contar com o respaldo técnico de dois nomes fortes na área de informação científico-tecnológica - a Unesco e o IBICT. Aliado a esses aspectos, havia ainda o fator importante de tratar-se de um produto gratuito que, ao ser indentificado como ferramenta apropriada para a solução dos problemas em questão, poderia ser multiplicado para o conjunto de agentes do Sistema Sebrae a um custo zero.

## A EXPERIÊNCIA DA IMPLANTAÇÃO: SOLUÇÕES E DIFICULDADES ENCONTRADAS

Para iniciar a implantação das bases de dados em MicroSIS, em fins de 1987, ainda em versão 1.0, o acervo do Sistema Sebrae foi seccionado em três partes: Perfis Industriais e Diagnósticos Setoriais, Monografias e Manuais do Sistema Sebrae. Essa solução foi adotada em função das seguintes restrições:

1. grande volume de informação a ser tratada com prioridade para a informação de maior interesse para os usuários: perfis industriais e diagnósticos setoriais;
2. restrições do programa (versão 1.0) quanto ao tempo de indexação e de recuperação dos dados;
3. redução do impacto de inovação a ser introduzido nos agentes do sistema;
4. urgência na preparação das bases de dados e em sua implantação.

Entre os meses de outubro e dezembro daquele ano, a primeira base de dados - Perfis Industriais e Diagnósticos Setoriais - foi estruturada e alimentada com cerca de 800 registros. Paralelamente, estava sendo efetuada a compra de microcomputadores para todos os agentes do Sebrae e preparado um treinamento para os técnicos das áreas de informática e de informação.

Em janeiro de 1988, os equipamentos foram repassados aos agentes e realizado o primeiro treinamento em MicroSIS, consistindo na introdução do conceito de trabalho, exercícios de entrada de dados e de recuperação.

Duas dificuldades sobressaíram durante essa fase:

1. os técnicos envolvidos no treinamento, alguns completamente distanciados da área de informática, foram abalados pela novidade da ferramenta que se afastava dos moldes tradicionais de programas já estabelecidos no país, como o Dbase III;
2. o manual com texto em inglês, que criava uma barreira para o aprendizado da maioria absoluta dos participantes do treinamento.

## A CONSOLIDAÇÃO DO MICROISIS NO SEBRAE

O trabalho continuou com a estruturação de novas bases de dados, completando as áreas do acervo da biblioteca e acrescentando uma estrutura cadastral para entidades de apoio às pequenas e médias empresas na América Latina.

Nos anos de 1988 e 1989, o trabalho em torno do MicroSIS manteve sua ênfase voltada para a análise e reavaliação das estruturas definidas no Sebrae, a identificação de itens a serem melhorados, o treinamento interno, o desenvolvimento de apostilas/manuais para os agentes estaduais e a alimentação das bases de dados.

A chegada da versão 2.3 ocasionou modificações substanciais no tratamento das informações e na forma de utilização do programa. A partir de sua introdução, novos rumos foram traçados e uma nova perspectiva descortinou-se para o tratamento das informações existentes.

As bases de dados bibliográficas, que inicialmente encontravam-se divididas, ganharam uma nova estrutura e foram reunidas, permitindo assim, que a busca das informações passasse a ser efetuada em uma única base de dados.

No entanto, o fato de maior importância foi a utilização do MicroSIS para o desenvolvimento de novos aplicativos.

## OS NOVOS APLICATIVOS

O Sebrae desenvolveu, juntamente com o IBICT, uma estrutura de dados para eventos (cursos, congressos e feiras), alimentada paralelamente pelas duas entidades, cada uma se responsabilizando por uma parte das informações. Os dados introduzidos pelo IBICT passam a integrar a base do Sebrae através dos programas de intercâmbio do MicroSIS (exportação e importação), após uma seleção prévia, pela área de Difusão de Informação do Sebrae, dos eventos de interesse. A partir desta base de dados, vem sendo gerado um *Boletim de Eventos*, de periodicidade mensal, remetido a cerca de 300 instituições em todo o país.

Para o Subprojeto de Geração de Guias de Informação do Programa Tecnologia Industrial Básica do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (PADCT), foi desenvolvida uma estrutura capaz de receber informações de formatos diferenciados, tais como cadastros, referências de livros, anais de eventos, normas, legislação, periódicos, entre outras. Para incorporar, numa mesma base de dados, documentos de formatos e conteúdos diferenciados, os campos foram definidos para receber as informações dos diversos itens de acordo com a necessidade de indexação desses itens previstos para recuperação posterior. Dessa maneira, um mesmo campo poderia ser utilizado para receber conteúdos pertinentes aos vários formatos. Foi criado um campo de controle para indicar o tipo de documento contido no registro e foram definidas várias telas de entrada, cujos formatos estivessem de acordo com a informação a ser introduzida, e contendo o campo de controle já preenchido. A formatação de impressão foi estruturada em função deste campo de controle, utilizando-se os comandos condicionais da linguagem de impressão do MicroSIS. Essa base de dados permite: a) geração do documento final ou de parte dele; b) consulta para obtenção de informações específicas; c) manutenção dos dados atualizados, para futuras edições. O trabalho, envolvendo vários núcleos do PADCT, foi acompanhado por treinamentos em MicroSIS, ministrado por técnicos do Sebrae, a partir do próprio aplicativo. Esses treinamentos criaram, nos diversos núcleos, a perspectiva de utilização do MicroSIS para tratamento de outros tipos de documentos.

O Serviço de Respostas Técnicas recebeu tratamento em MicroSIS para recuperação das referências dos dossiês elaborados a partir dos serviços prestados. Essa base contempla apenas entradas referentes ao tema e conteúdo dos dossiês, indicando sua localização no acervo do Sebrae Nacional e tem como perspectiva

uma revisão de estrutura para ampliação do conteúdo informacional.

A experiência do Sebrae na utilização do MicroISIS permitiu a definição de um modelo de dados para cadastros, utilizado para bases de entidades associativas e para cadastros empresariais. Para essas bases, o MicroISIS proporcionou a facilidade de recuperação das informações por assunto, independentemente da codificação de setores, produtos e matérias-primas, como ocorria nos programas tradicionais. O programa ISISPAS (*subset* da linguagem Pascal incorporado ao MicroISIS) possibilitou o desenvolvimento de uma rotina para emissão de etiquetas, a partir de registros selecionados pelos módulos de consultas do MicroISIS, solucionando o problema da mala direta, exigência comum das bases cadastrais. Essa experiência se estendeu ao apoio à Federação das Indústrias do Estado do Piauí (Fiepi), para criação do Cadastro de Indústrias do Estado.

## PERSPECTIVAS NA ÁREA DE INFORMAÇÃO

Internar as bases de dados existentes no Sistema Sebrae em outras entidades, gerar novos produtos, ampliar os conteúdos informacionais e utilizar o MicroISIS como instrumento de criação de novos modelos e estruturas de dados são objetivos das áreas de Difusão de Informação Empresarial e de Informática do Sebrae Nacional.

O aplicativo do *Guia de Informações* deverá ser utilizado como metodologia para estruturação de todos os guias, financiados pelo IBICT/PADCT. O trabalho de normalização dos padrões de conteúdo informacional está sendo detalhado pelo IBICT e deverá ser consolidado junto às redes de núcleos de informação do PADCT, do Sistema Sebrae e da Confederação Nacional da Indústria (CNI/Dampi/Campi).

A base de referências bibliográficas deverá manter o formato atual e integrar a rede de informação do Sebrae, podendo, posteriormente, ser colocada à disposição de outras entidades. A partir dessa base, deverão surgir novos produtos de informação como boletins e catálogos, ampliando o volume de serviços oferecidos ao público.

A base de Respostas Técnicas, que foi objeto do edital do PADCT, deverá ter seu conteúdo informacional ampliado, através da elaboração de uma nova estrutura e passará a incluir os dossiês produzidos pelas redes CNI/Dampi/Campi, Rede de Núcleos de Informação Tecnológica do PADCT e do Sistema Sebrae, a partir de um vocabulário controlado e de uma metodologia básica para os serviços de respostas técnicas.

Essa visão do futuro associa-se ainda à possibilidade de comercialização dos produtos gerados e das informações contidas nas bases de dados e de sua colocação em disponibilidade para o público, através do sistema de telecomunicações.

## O FUTURO DO MICROISIS NO SISTEMA SEBRAE

Após três anos de utilização do MicroISIS para o desenvolvimento de aplicativos, o Sebrae adquiriu experiência suficiente para considerar-se com capacidade de apoiar outras unidades informacionais.

A equipe técnica do Sebrae reconhece o programa como ferramenta ideal para o apoio ao trabalho com informações textuais e o considera homologado como programa básico para o sistema.

As dificuldades iniciais foram sanadas à medida em que se passou a conhecer o programa com maior profundidade e a se utilizar dos recursos oferecidos pela versão 23, inclusive o programa ISISPAS.

Com a introdução do manual em versão em língua portuguesa, a ser distribuído pelo IBICT, acredita-se que será facilitada, ainda mais, a ampliação da utilização do MicroISIS no Sistema Sebrae.

*Relato de experiência aceito para publicação em 8 de maio de 1991.*

## Information products and services at the Sebrae: an experience with MicroISIS applications

### Abstract

*The Sebrae experience with the MicroISIS applications for the information storage, control and dissemination allows to confirm the possibilities of the program, both for the work with bibliographic references and other kinds of information, which are the most important tools of the Sebrae information units.*

### Key words

*MicroISIS/applications; Non-bibliographic information retrieval; Sebrae information system.*

### Lúcia Maria Enout Mendonça

Bibliotecária, aluna do Curso de Mestrado em Biblioteconomia e Documentação da Universidade de Brasília, coordenadora da área de difusão de informação do Sebrae Nacional.

### Márcia Maria de Matos

Bacharel em Comunicação pela Universidade Federal de Minas Gerais, analista de sistemas, coordenadora da área de informática do Sebrae Nacional, responsável pela implantação do MicroISIS no Sistema Sebrae.