

EDITORIAL

O presente número de *Ciência da Informação* é dedicado à qualidade e temas com ela correlatos. Nada mais apropriado. Nos últimos anos, finalmente, a sociedade brasileira começa a tomar consciência dos valores envolvidos na questão da qualidade, disto decorrendo uma crescente movimentação em todos os setores.

Um grande número de empresas e instituições - públicas e particulares - começa a implantar seus sistemas da qualidade, nas diversas formas, segundo suas necessidades mais prementes e suas percepções da realidade.

Um sistema da qualidade total é, na realidade, um sistema de informação, ou talvez mais exatamente, um sistema de conhecimento amplo por toda a empresa, envolvendo a todos os atores internos e fornecedores, bem como todas as atividades e funções. Este sistema de conhecimento orienta e dá sentido aos esforços que, em cada ponto da organização, conduzirão à produção de bens e serviços que atendem às necessidades e aspirações do cliente.

O poder dessas idéias tem se mostrado muito alto, capaz de romper com o ambiente de marasmo que imobilizou empresa e governo durante quase duas décadas. Não sendo uma técnica criada para serviços, e sim para manufatura, contém uma mensagem tão atraente que começou a ser testada pioneiramente em setores governamentais, de educação,

antes mesmo que sua eficácia tivesse sido ali demonstrada. Isto mostra, por outro lado, o descontentamento existente com o quadro empresarial e governamental vigente e o grande potencial disponível nos corações e mentes dos recursos humanos técnicos e administrativos.

Tudo isto se passa em meio a grandes mudanças, que ocorrem no mundo da ciência e da tecnologia, configurando mesmo um novo paradigma, justamente o da informação! Estas mudanças induzem, ou são acompanhadas por alterações políticas, econômicas, sociais de grande abrangência e intensidade. As conquistas científicas e inovações tecnológicas relativas à geração, processamento, armazenamento, transmissão e utilização da informação estão alterando rapidamente o panorama da indústria, do comércio e serviços, o lazer, afetando todos os aspectos da vida humana.

Essas transformações ainda não chegaram a seu nível de maturação e assim prosseguem em uma taxa exponencial, longe ainda de saturar-se. Atualizar-se e acompanhar o ritmo deste progresso vertiginoso é o desafio tanto de indivíduos e grupos, como de empresas e entidades governamentais e, portanto, do país.

As grandes mudanças anteriores, que marcaram nosso desenvolvimento mais recente, tinham caráter diverso, centralizado e fortemente extensivo, dependente de altos investimentos localizados, porque dependentes de matéria e energia.

As mudanças de agora dependem basicamente de informação, são descentralizadas, intensivas e pervasivas, afetando diretamente todos os campos de atividade.

Neste quadro de ruptura, um trabalho de reflexão deve ser realizado para planejar a construção do futuro. Empresas e agências governamentais devem fazer seu esforço de planejamento estratégico. O futuro não é apenas uma convolução das nossas experiências mais recentes; ele contém ingredientes novos, e, para atendê-los, teremos de realizar um esforço de educação para nos apropriarmos dos novos conhecimentos e técnicas que serão a base do dia-a-dia do paradigma que ora se inicia.

Ainda não completamos as transformações dos paradigmas técnicos e econômicos anteriores; nosso parque industrial e nossos serviços públicos e privados têm baixos padrões de qualidade, produtividade e de atendimento. Há um grande débito social com o sacrifício de brasileiros em condições íntimas de sobrevivência. Não estamos preparados para os atuais desafios, um novo conceito de educação para a competitividade deve ser criado e disseminado. Os restos a pagar da fome e da miséria, o desemprego, as precárias condições da cidadania, a inflação, os modelos superados de filosofia de trabalho constituem nosso passivo que cumpre resgatar.

O setor de informação — estando no cerne da nova revolução — tem assim um papel redobrado:

- o de auxiliar as organizações a captar informações e todo o conhecimento relevante em processo acelerado de mudança;
- estruturar-se ele mesmo, de modo a garantir a qualidade destes serviços de informação, agora mais importantes do que nunca; rapidez, custos baixos, atendimento, eficácia são necessidades cruciais do momento.

As reflexões que os trabalhos apresentados neste número suscitam devem ser parte de uma tarefa de disseminação e aprofundamento para toda a sociedade, notadamente a empresa e o governo, grandes motores destas transformações.

Juarez Tavora Veado

Professor da Universidade Federal de Minas Gerais. Superintendente de Planejamento da Financiadora de Estudos e Projetos (Finep).