

Sistemas de informações estratégicas para a vitalidade da empresa

Raimundo Nonato M. dos Santos

Resumo

Para assegurar a sua existência, a empresa carece de informação crítica — informação de conteúdo específico, disponibilizada no bom momento, adaptada ao utilizador, devidamente contextualizada de forma a explicitar as ligações essenciais das mudanças comportamentais dos indivíduos com os acontecimentos e com as tecnologias. As fontes de informações formais e informais não são neutras, constata-se que elas, em geral, tratam a informação não para atender necessariamente às questões do utilizador ou suas demandas, mas, segundo os objetivos daqueles que as geram e para desempenhar o papel que lhes foi confiado. Colocar em relação demanda e oferta de informação requer o concurso de profissionais preparados para aceitar o risco de uma integração forte e intensa entre esses dois espaços de valores.

Palavras-chave

Informação estratégica; Informação crítica; Fontes de informação; Análise funcional; Profissional de informação; Formação.

Fundamentalmente, é a vitalidade das empresas que assegura o dinamismo do sistema econômico e o bem-estar do tecido social. A empresa deve, e é seu papel, tomar iniciativas, inovar, investir, criar empregos, mostrar-se competitiva e vender¹. Para concretizar sua missão, a empresa deve não só conhecer precisamente o seu serviço / produto e os seus clientes, mas também seus concorrentes, seus fornecedores, a mão-de-obra necessária, tendo em vista, ao mesmo tempo, a real dimensão da inserção desses elementos dentro de um contexto social, econômico e político². Portanto, para conduzir uma empresa, faz-se necessário não somente se informar, analisar, fazer previsões, organizar, estabelecer e concretizar projetos e estratégias, lançar ações, mas também decidir e decidir continuamente³.

Empreender ações tão diversificadas e de forma ininterrupta seria uma tarefa razoavelmente factível e viável em um mundo onde as mudanças se passam em um quadro de excecionalidade, e não de regra geral. Fundamentadas nesse tipo de paradigma, as empresas, de uma maneira geral, desenvolveram e perpetuaram modelos e culturas de tomada de decisão estratégica para gerir e perenizar a sua continuidade no mundo onde a estabilidade consagra a regra.

Nos últimos cinco anos, as surpresas de ordem estratégica para um número cada vez maior de empresas materializam-se dentro de pequenos espaços de tempo. O espaço temporal destinado à prática da tomada de decisão, antes estável e bem delimitado, repentinamente muda de dimensão, torna-se mais e mais exíguo⁴. Neste modelo atual, o exercício de empreender é sobretudo turbulento e sua instabilidade, em razão de movimentos contraditórios, evolui de forma imprevisível.

A globalização progressiva dos mercados — em que determinadas empresas organizam suas estratégias em relação às atividades de P&D, inovações, financiamento da produção, distribuição e vendas finais — multiplicou, em escala exponencial e concomitantemente, os agentes, os tipos de problema e suas diversidades⁵. A aceleração das comunicações mudou o ritmo dos acontecimentos e impôs rapidez nas reações⁶.

A revolução na informação disponibilizou dados de espectro sempre mais abrangente e em tempo real. Dados estatísticos e econômicos relativos ao mercado, aos consumidores, assim como de natureza técnica, estão fartamente disponíveis em meios magnéticos. As bases de dados públicas e privadas, que crescem de forma vertiginosa e disponibilizam dados cada vez mais completos, permitem cruzar, em tempo real, qualquer tipo de referência (patentes, registros bibliográficos...) com uma infinidade de informações relacionadas ao nosso ambiente externo ^{7,8} .

No domínio da química, por exemplo, a base de dados do *Chemical Abstracts*, que introduz anualmente no seu sistema um milhão de novas citações, disponibiliza *on-line*, desde sua criação, em 1967, até o presente, mais de 10 milhões de referências, cobrindo quase toda a literatura científica da área química e suas aplicações ⁹ .

Explicitar esses indicadores tem como função somente validar os paradigmas da era atual. Consta-se que, independentemente do tipo de fonte, a informação disponibilizada não tem valor intrínseco, sendo seu valor fundamentalmente uma função do interesse despertado pelo utilizador e do seu grau de competência no assunto ¹⁰ . Ela necessita de adaptação para cada utilizador, tanto na forma, como no conteúdo, levando em conta também o sistema de informação do qual a matéria-prima/informação procede ¹¹ .

Um dos principais problemas enfrentados pelas empresas para aumentar a sua competitividade, reduzir seus custos e desenvolver novos produtos e serviços é a falta de um serviço de gestão, com a missão específica de assegurar o fluxo perene das informações úteis ¹² , ou seja, aquelas informações cuja não-aquisição e não-mobilização do seu conhecimento pode comprometer, de forma irremediável, os objetivos maiores da empresa.

A recuperação, o tratamento e a difusão de informações úteis são, nos dias atuais, fatores determinantes para a competitividade das empresas, como também, da força econômica dos países. Pode-se citar o Japão, a Alemanha e a Suécia como exemplos de países que se destacaram na estruturação e implantação de sistemas originais de gestão do conhecimento com fins, fundamentalmente, econômicos. Tais sistemas têm sido os motores do sucesso comercial desses países e de suas estratégias para assegurar o bem-estar do tecido social ¹³ . Contrariamente ao que parece, a *performance* desses sistemas não se liga unicamente à cultura do país, mas à sua própria história política ¹⁴ .

Tal característica indica que, para implantar sistemas de gestão do conhecimento, não basta pura e simplesmente transferir modelos exitosos de gestão e de transferência de conhecimento. Empreender esse tipo de ação torna necessária, sobretudo, a identificação prévia das vantagens e das deficiências para o estabelecimento e a perenização dos fluxos de informação e, da mesma forma, que se compreenda por que outros contextos sociais e econômicos produziram sistemas de transferência de conhecimentos mais eficazes ¹⁵ .

Do ponto de vista operacional, a busca pela eficácia, na implantação de tais sistemas, requer ainda que, além da compreensão correta da lógica de economia de mercado, sejam levados em consideração aspectos conjunturais como aqueles que interferem na perenização dos fluxos de informação e no grau de sinergia das relações estabelecidas entre os indivíduos que participam da cadeia de geração, de transferência e de utilização da informação.

A complexidade crescente das relações concorrenciais requer das empresas, dos agentes econômicos e dos administradores públicos, a elaboração de novas grades de leitura¹⁶ associadas a uma gestão de fluxos de informação de alerta constante de oportunidades e

ameaças e de estímulo à inserção dos dirigentes no processo de decisão. Na prática, entretanto, os modelos de gestão de fluxos de informação encontrados na literatura corrente ainda tratam de maneira simplista as questões complexas¹⁷.

Insistir em recomendar esse tratamento acarreta, como conseqüência danosa impedir que a compreensão precisa, de ligações essenciais das mutações comportamentais de indivíduos com os acontecimentos e com as tecnologias sejam evidenciadas em tempo hábil. Além disto, convém ressaltar a idéia de que a compreensão e a modelização dos sistemas, no seu estado natural de complexidade, são fontes de riquezas, à medida que estimulam o desenvolvimento da inteligência¹⁸ - elemento consagrado para garantir vantagens comparativas em qualquer sistema econômico.

Para perenizar, portanto, a vitalidade da empresa em um ambiente complexo, permitindo aos agentes de decisão obter informações antecipadas sobre as situações de mercados e a evolução da concorrência, para detectar e avaliar as ameaças e oportunidades do seu espaço mercadológico, necessita-se, como nos processos de troca, que sejam postos em relação dois espaços de valores¹⁹:

1) O espaço do valor da questão, relacionado diretamente com o custo do serviço prestado.

O valor da questão é avaliado pela explicitação da expressão de necessidade de informação do demandador e pela compreensão da sua capacidade de realização, precisando-se, portanto, microcultura e contexto. Tem a função de compatibilizar previamente a viabilidade econômica do serviço de informação a ser prestado com o valor da necessidade e possibilitar uma demanda realizável.

2) O espaço do valor do uso da informação, relacionado à qualidade do serviço prestado²⁰.

O valor do uso da informação é avaliado por meio da pertinência, da utilidade e da adequação da informação elaborada. Convém ressaltar que a informação que interessa e que tem valor é aquela que, sendo crítica, também está em adequação com a capacidade de realização do demandador.

Sintetizando estas duas ações, pode-se formular que toda produção de prestação de serviço de informação deve permitir uma circulação entre a representação proposta, a significação identificada e a elaboração de um sentido de pertinência para os utilizadores finais. Um bom exemplo de aplicação dessa prática se verifica pela atividade do examinador de patentes.

A patente é um documento jurídico que protege, mediante a comunicação pública da invenção, o privilégio para a exploração comercial daquilo que a invenção descreve. Anualmente se reivindica no mundo mais de um milhão de novas patentes, e cabe ao Sistema de Classificação Internacional de Patentes o papel de tornar pública a invenção demandada. Para isto, o examinador de patentes do país da primeira demanda do privilégio verifica, inicialmente, se aquilo que está sendo reivindicado como privilégio para exploração comercial caracteriza uma invenção. Em caso positivo, o passo seguinte consiste em verificar se a invenção é nova. Este bloco de atividades resulta naquilo que se denominou, na formulação anterior, de uma proposta de representação da questão, ou ainda da determinação da microcultura e contexto do problema.

Havendo proposto uma representação para a invenção, o examinador de patentes busca uma identificação para a reivindicação principal, concedendo um ou mais códigos da Classificação Internacional de Patentes. O objetivo é conceder um código de forma que permita a qualquer interessado que busque uma informação de patente, utilizando corretamente a Classificação,

encontrar o documento procurado, servindo-se da identidade que foi atribuída para a invenção. Finalizando, o examinador de patentes concede códigos suplementares e complementares cuja função é dar o sentido de pertinência, de forma a facilitar a localização da invenção patenteada.

Os escritórios oficiais responsáveis pela política de proteção industrial e pela classificação de patentes têm se sofisticado e desenvolvido ferramentas e técnicas de bom desempenho. A *European Patent Office Synonyms* (Epos) é uma base de dados em linguagem natural que propõe ajuda aos examinadores de patentes do Escritório Europeu para formular suas estratégias de busca²¹.

A tese *Rationalisation de l'usage de la Classification Internationale des Brevets par l'Analyse Fonctionnelle, pour répondre à la demande de l'information industrielle*, elaborada pelo autor desse artigo, apresenta estudos nos quais estratégias de busca são formuladas com palavras e códigos do Sistema Internacional de Classificação de Patentes, utilizando-se, para escolha dos indexadores, a técnica de análise funcional²².

Essa técnica apresenta como vantagem a aplicação de sistemática para a identificação do contexto da questão pela interação entre a oferta e a demanda da informação.

Esses registros de práticas de utilização de técnicas e ferramentas, validados por outras pesquisas desenvolvidas em centros de excelência sobre práticas de gestão de informação, demonstram que o êxito de todo e qualquer sistema de gestão de informação requer o concurso de profissionais que, antes de enfatizar o perfeccionismo do domínio de técnicas e ferramentais, procurem preparar-se para aceitar o risco de uma interação forte e intensa entre a oferta e a demanda de serviços de informação, levando em consideração um cenário turbulento e interagindo com pessoas de especialidades as mais diversas e de diferentes graus de facilidade de relacionamento, seja como fonte, seja como demandadores de informação para decisão estratégica. O desafio é, portanto, aquele da necessária profissionalização desses serviços, cujas experiências bem-sucedidas têm, na maioria das vezes, permanecido sob um enfoque artesanal da informação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. STRATEGOR : stratégie, structure, decision, identité - politique générale d'entreprise. Paris :InterEditions, 1988. 510p.
2. PORTER, M.E. *Choix stratégiques et concurrence*. Paris: Economique, 1982. 429p.
3. RAPPORT du Commissariat General du Plan. *Intelligence économique et stratégie des entreprises*. La documentation Française, Paris, 1994. 213p.
4. STRATEGOR : stratégie, structure, decision, identité - politique générale d'entreprise. op. cit.
5. CHESNAIS, F. *National Systems of Innovation FDI & the Operations of MNEs*.
6. BIENAYME, A. *Entreprise, marches, Etat*. Paris : PUF, 1993. 240p.
7. KAMI, A. *Aide à la décision, les neuf commandements*. Paris : McGraw-HILL, 1989. 290p.

8. DOU, H.; HASSANALY, P. *Mapping the scientific network of patent and non-patent documents from Chemical Abstracts for a fast scientific analysis*. 1988. 133-149p. v. 10 : World Patent Information.
9. Database Catalogue 1995 - DIALOG. USA : Knight-Ridder Information Inc. 179p.
10. JAKOBIAK, F. *Maîtriser l'information critique*. Paris : Les Editions d'Organisation, 1989. 225p.
11. CHAUMIER, J. *Systèmes d'information : Marchés et Technologies*. Paris : Entreprise Moderne d'Editions, 1986. 117p.
12. FULD, L. *The New competitor intelligence : The complete resource for finding, analyzing and using*. Wiley John & Sons, 1994.
13. RAPPORT du Commissariat General du Plan. *Intelligence économique et stratégie des entreprises*. Op. cit.
14. MORIN, J. *L'Excellence Technologique*. Paris : Publi Union, 1985. 253p.
15. DOS SANTOS, R. *Rationalisation de l'usage de la Classification Internationale des Brevets par l'Analyse Fonctionnelle, pour répondre à la demande de l'information industrielle*. Marseille, 1995. 310p. Tese (Doutorado) - Centre Scientifique de St.Jérôme, Université d'aix-Marseille III.
16. LEVEL, J-L.; TOURRET, J-C. *La révolution des pouvoirs : Les patriotismes économiques à l'épreuve de la mondialisation*. Paris : Economique, 1992. 230p.
17. RAPPORT du Commissariat General du Plan. *Intelligence économique et stratégie des entreprises*. Op. cit.
18. LE MOIGNE, J-L. *La moderation des systemes complexes*. Paris : DUNOD, 1990. 178p.
19. MAYERE, A. *La dimension oubliée du service*. Archimag, n°. 75, p.18-19. juin 1994.
20. PETITDEMANGE, C. *La maîtrise de la valeur Conception, développement, qualité et competitivité d'un produit*. Paris : AFNOR, 1995. 535p.
21. LEPEE, W. EPOS. *A linguistic tool for full text search*. World Patent Information, n°. 4, vol. 11, p.197-199. 1989.
22. DOS SANTOS, R. *Rationalisation de l'usage de la Classification Internationale des Brevets par l'Analyse Fonctionnelle, pour répondre à la demande de l'information industrielle*. Op. cit.

Strategic information systems for company vitality

Abstract

The maintainance of the enterprise needs critic information - information with specific contents, disposal in the right moment adapted with the consumer and that explain, the essential relationship of the behaviors transformations of the individual with the events and with the technologies. The formal and informal information sources are not neuter, in the fact, they in general, organize the information, preferencialy according to the objectives of the producers in spite of the needs of the consumers. The relationship between demand and information offer requires well trained and effective professionnais to accept the risc of an intensive and strong interaction between these two subjects.

Keywords

Strategic Information; Critic information; Information source; Functional analysis; Professional information.

Raimundo N. Macedo dos Santos

Engenheiro Pesquisador do Centro de Informação Tecnológica (Citec) do Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo (IPT).

Doutor em ciência da informação e da comunicação pela Université de Droit, d' Economie et des Sciences d'Aix Marseille III-França.