

A experiência do TIPS no atendimento aos Balcões do Sebrae

Leonor Bueno

Marcos Ferreira do Couto

INTRODUÇÃO

Criado no âmbito do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD/ONU), em 1984, com o objetivo de promover a disseminação de informações tecnológicas e o intercâmbio entre os países em desenvolvimento, o Sistema de Promoção de Informação Tecnológica e Comercial (TIPS) começou a atuar em 1988 no Brasil, com o apoio do governo brasileiro, por meio do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT/CNPq/MCT).

Com sede em Roma, sob a gerência da Devnet International, organização não-governamental especialmente criada para administrar o projeto, o TIPS contou em seus primeiros anos com a acolhida dos governos dos principais países do Terceiro Mundo, entre eles China, Índia e México. Nos últimos anos, com o surgimento de uma nova ordem internacional e a conseqüente necessidade de ampliação das bases de atuação, o TIPS passou a receber, também, o apoio da União Européia para expansão e consolidação de escritórios em toda a América Latina, Caribe e Leste Europeu. Atualmente, mais de 45 países já integram a rede internacional TIPS, caracterizada em todo o mundo pelo atendimento às necessidades de informação de micro, pequenas e médias empresas. No TIPS, essas empresas encontram um meio acessível para obter informações facilitadoras de decisões e iniciativas voltadas ao desenvolvimento tecnológico e à inserção no contexto da economia globalizada.

A rápida evolução do conhecimento tecnológico e das práticas empresariais e comerciais, neste século, bem como a multiplicação dos meios de comunicação, o surgimento dos bancos

de dados informatizados e a eliminação de fronteiras, resultante da criação de redes mundiais de comunicação e informação, certamente abriram perspectivas mais concretas para o desenvolvimento dos países não industrializados e das empresas de menor porte aí localizadas. Todavia, o acesso à informação adequada para uma determinada finalidade ainda é dificultado, seja por barreiras culturais ou tecnológicas, como pela própria multiplicação das fontes de informação.

É visando a agir como um instrumento de superação desses obstáculos, de forma a tornar disponível a informação tecnológica e comercial, em uma linguagem acessível ao pequeno e médio empresário, que a rede TIPS buscou aproximar-se cada vez mais do setor privado, inclusive estabelecendo parcerias com organizações representativas ou de apoio a este importante segmento da economia mundial.

A PARCERIA COM O SEBRAE

No Brasil, após dois anos de funcionamento na capital federal, o TIPS instalou-se em São Paulo, ampliando a atuação junto ao meio empresarial e tornando-se ponto de destaque da Rede na América Latina. Em 1995, inaugurou um novo escritório na Paraíba, iniciando a expansão para o Nordeste, região onde a carência de informação se manifesta em meio à intensa diversidade cultural e natural, que tende a estimular, inclusive, a abertura de novos e interessantes caminhos, via a conjugação do conhecimento tecnológico e de comércio exterior às reais potencialidades da região.

Entre as instituições com as quais o TIPS mantém convênio para atendimento de necessidades no campo da

Resumo

Criação do TIPS e sua expansão por diversos países, inclusive o Brasil, caracterizando-se pelo atendimento às necessidades de informação tecnológica e comercial, a partir de parcerias com empresas, gerando um novo serviço que atende a necessidades específicas dos usuários, o Serviço de Resposta Técnica (SRT).

Palavras-chave

Informação tecnológica; Informação comercial; Disseminação de informação; Países em desenvolvimento.

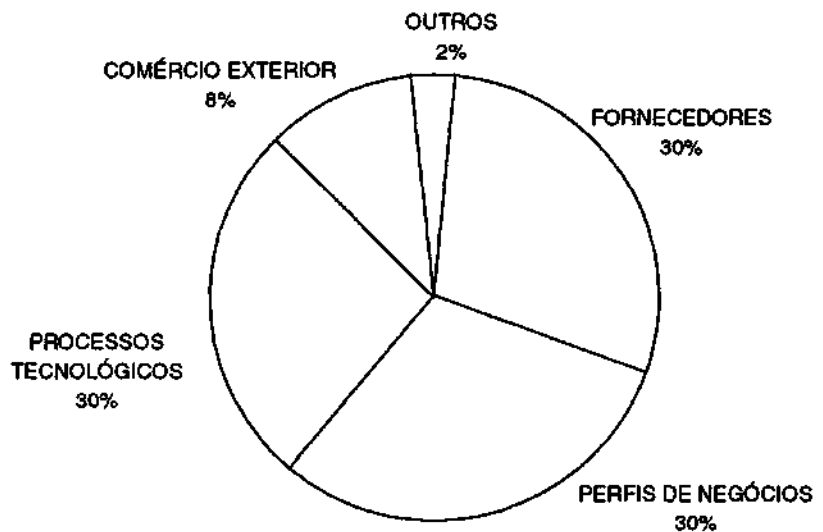
informação tecnológica e comercial, destacam-se a Federação das Indústrias no Estado de São Paulo (Fiesp) e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro, Pequenas e Médias Empresas (Sebrae). Os resultados positivos da experiência com o Sebrae, com o qual o tips mantém convênio desde 1992, levaram inclusive à criação de um novo serviço em toda a rede Tips na América Latina, o Serviço de Resposta Técnica (SRT).

Este serviço propicia o atendimento das necessidades de informação de empresários e empreendedores que buscam assessoria junto aos cerca de 400 Balcões do Sebrae, que, então, encaminham as consultas para o Tips. Eles querem informações claras e objetivas sobre processos tecnológicos e industriais, perfis de negócios, opções de fornecedores, comércio exterior etc (ver quadro 1). E, em geral, estão buscando viabilizar suas idéias e sonhos de desenvolvimento, que podem, sim, tornar-se realidade, desde que sejam alicerçados com a informação adequada — essencial para uma correta definição estratégica e o direcionamento de toda e qualquer ação.

Encaminhadas ao Tips por meio de um formulário especialmente desenvolvido para direcionar a busca da informação, de maneira a agilizar o atendimento e não sobrecarregar o usuário dos Balcões Sebrae com informações desnecessárias e ininteligíveis — aliás, é exatamente disso que ele foge —, as consultas são respondidas em média em uma semana e retornam para os Balcões, na maior parte das vezes acompanhadas de material informativo, que complementa a resposta redigida pelos técnicos do Tips ou possibilita o aprofundamento no assunto por meio da consulta à bibliografia recomendada.

As solicitações de Resposta Técnica contêm dados básicos para o fornecimento de informações dirigidas à necessidade efetiva do usuário, como, por exemplo, a caracterização do solicitante (porte, grau de conhecimento sobre o assunto em questão etc.) e o objetivo principal da solicitação (início de negócio, diversificação ou aperfeiçoamento de produção, curiosidade etc.). Contudo, nem sempre dispensam o contato direto com o cliente do Sebrae, quando é preciso maior detalhamento da pesquisa. Outra evolução do Serviço de Resposta Técnica

QUADRO 1
Áreas consultadas



ca ocorrida ao longo da experiência foi a inclusão no formulário de solicitação de dados sobre as fontes de pesquisa já consultadas, eliminando resultados em duplicidade e complementando com informações ainda não conhecidas.

Na elaboração das respostas, os técnicos seguem um roteiro de busca da informação com o objetivo de que sejam consultadas todas as fontes disponíveis sobre determinado assunto, para que a resposta seja a mais completa possível. Entre as principais fontes de pesquisa consultadas encontra-se o próprio banco de dados do Tips, que contém milhares de registros de informações de caráter tecnológico e comercial, incluindo novas tecnologias e pesquisas em desenvolvimento, ofertas e demandas comerciais e propostas de associação ou de outras formas de parceria empresa/empresa ou instituto de pesquisa/setor privado. Destacam-se, ainda, outras bases de dados de instituições brasileiras e um acervo de publicações especializadas. Além disso, os escritórios do Tips em outros países também são acionados, quando a informação requer uma pesquisa ainda mais exclusiva.

Eventualmente, há necessidade de consulta a pesquisadores e especialistas que atuam em instituições públicas. Nesses casos, o Tips acaba atuando como uma interface, traduzindo o conhecimento do experiente para uma linguagem mais inteligível ao usuário dos Balcões, o que é essencial para a eficiência da resposta. Nem sempre,

contudo, esta é uma tarefa fácil, em vista da dificuldade do especialista em se aproximar de um outro universo e discernir sobre a importância ou não de certos detalhes para aquele que busca a informação. É bom ressaltar que o Serviço de Resposta Técnica visa ao fornecimento de informações básicas aos usuários, possibilitando a tomada de decisão sobre assuntos mais simples, ou facilitando o seu entendimento sobre questões mais complexas e fornecendo-lhe os fundamentos para aprofundar uma pesquisa ou, mesmo, para uma conversa com especialistas e consultores.

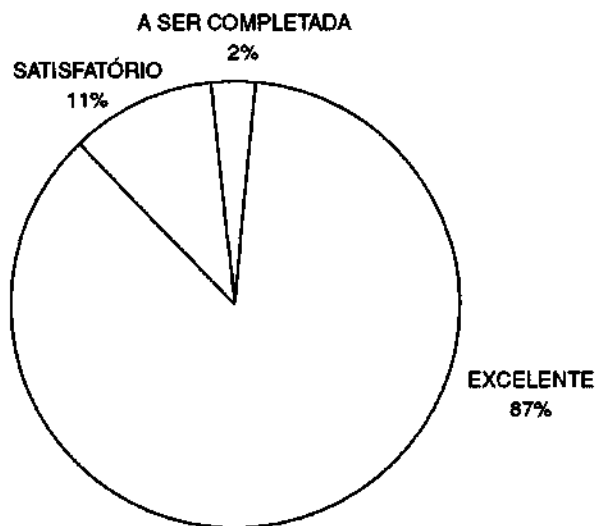
Em 1992, quando foi iniciado o convênio com o Sebrae, o Serviço de Resposta Técnica do Tips atendeu a 253 consultas. Este volume vem crescendo gradativamente, tendo atingido no ano passado o total de 1041 consultas. Neste ano, somente de janeiro a abril, já foram atendidos por meio deste serviço 462 usuários dos Balcões Sebrae (quadro 1), o que representa mais de 100 consultas ao mês. Os usuários estão em todos os estados atendidos pelo Sebrae, destacando-se a participação de Santa Catarina, São Paulo, Espírito Santo e Goiás, entre os estados com maior demanda de consultas (quadro 3, a seguir). Outro aspecto relevante do Serviço de Resposta Técnica é a formação de uma base de dados sobre as consultas, cuja estrutura vem sendo definida em parceria com o Sebrae. Esta base é um aperfeiçoamento de outra já utilizada com o objetivo de imprimir maior agilidade

nas respostas a assuntos já pesquisados.

Além do atendimento do SRT a necessidades específicas dos usuários dos Balcões, o TIPS também encaminha ao Sebrae insumos para a busca interna de informações, por meio do fornecimento periódico de informações sobre ofertas e demandas tecnológicas e comerciais, notícias sobre eventos, publicações e licitações, entre outras, que são enviadas por meio eletrônico para os Balcões do Sebrae, para serem disponibilizadas em bases de dados, facilitando o acesso dos clientes dos Balcões às informações coletadas e divulgadas pelo TIPS nos 45 países onde atua. Tais informações abrangem 18 setores da economia, desde agroindústria e construção civil à biotecnologia, metalurgia e meio ambiente, entre outros.

A viabilidade da atuação do TIPS, com a abrangência não só do ponto de vista dos setores que cobre, como também dos meios que utiliza para a disseminação da informação, em boa parte se deve à sua histórica integração com redes de informação das mais diversas partes do mundo. No âmbito internacional e com a participação do Escritório Brasileiro, a Rede TIPS mantém acordos de cooperação com o Bureau de Rapprochement des Entreprises (BRE), da União Européia. Recentemente, também iniciou a operacionalização de uma nova rede de informação na área do meio ambiente, apoiada por uma organização norte-americana. Particularmente no Brasil, destacam-se, ainda, acordos de cooperação com a Rede Olamp e a integração com os Núcleos Setoriais de Informação do PADCT.

QUADRO 2
Avaliação da qualidade das respostas



QUADRO 3
Consultas atendidas por estado

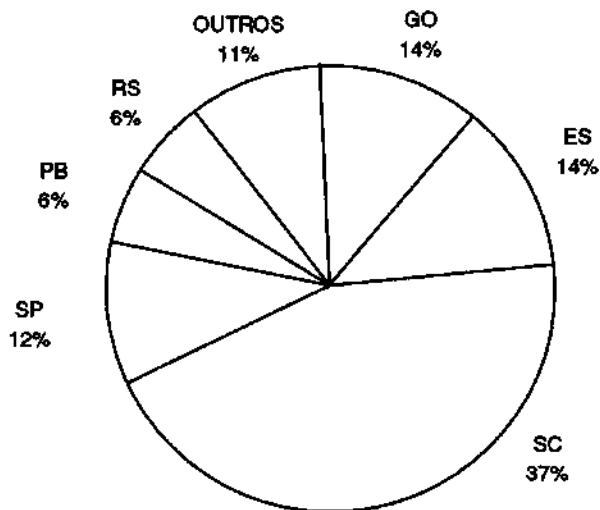


TABELA 1
Estatísticas de consultas técnicas, convênio Tips/Sebrae,
período -1992 a 1996

ANO	Nº DE CONSULTAS RESPONDIDAS
1992	253
1993	461
1994	907
1995	1041
Jan/Abr1996	462
TOTAL	3125

TABELA 2
Estatísticas de consultas técnicas, Tips/PNUD/CE,
porcentagens respondidas

ESTADOS	PORCENTAGENS
GO	14,0%
ES	13,7%
SC	37,7%
SP	11,5%
PB	6,4%
RS	5,6%
OUTROS	11,1%

TIPS experience in providing for the needs of the Sebrae Users¹ Desk.

Abstract

The founding of the Technical Information Promotion Service (Tips) and its expansion to several countries including Brazil is described. Tips features providing for technological and commercial information needs by means of partnership agreements with companies, generating a new type of technical reply service that meets the specific needs of users.

Keywords

Tecnológica! information; Comercial information; Information dissemination; Developing countries.

Relato de experiência aceito para publicação em 21 de maio de 1996.

Leonor Bueno

Jornalista, com atuação na área de informação econômica e tecnológica, coordenadora da equipe de técnicos do Tips.

Marcos Ferreira do Couto

Engenheiro eletrônico com especialidade em informática, coordenador da equipe de técnicos do Tips.