

Criação de produtos de informação: a experiência do Sebrae/MT

Vanda Ferreira dos Santos

INTRODUÇÃO

Nos tempos atuais, caracterizados por novas necessidades, os dirigentes das corporações estão repensando os modelos de gestão, para que as suas diversas unidades justifiquem-se financeiramente. Os sistemas de informação, sejam eles bibliotecas, centros de documentação, centros de informação, entre outros, também devem buscar ser um centro de resultados.

O Centro de Documentação e Informação do Sebrae/MT foi criado em 1976 para dar suporte técnico às realizações do Agente. Evoluindo deste conceito, o CDI está se tornando uma unidade de negócios e, como tal, tem buscado a criação e o desenvolvimento de produtos e serviços de informação capazes de atender aos interesses específicos das empresas, dos empresários e dos profissionais em geral.

A experiência de ter criado produtos de informação com um enfoque inovador e criativo, voltado para a formação de pessoas, tem mudado o conceito do CDI no Sebrae/MT, tanto para o pessoal interno da empresa, quanto para seus dirigentes, que estão percebendo o Centro de Documentação como uma unidade de geração de novos produtos e serviços.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO SEBRAE

O Serviço de Informação Sebrae (SIS) foi idealizado em 1997, com a proposta de disseminar informações para as pessoas sem tempo para acessar veículos como jornais, revistas, informativos etc. Ele está estruturado em duas formas distintas, visando a atingir públicos-alvo específicos, com produtos dirigidos: um é voltado para os funcionários da em-

presa, o *Informural*, disponibilizado em seu próprio local de trabalho; os outros são voltados para executivos, profissionais liberais e outros. São eles o *Alerta Empresarial* e o *Informação Pontual*.

A idéia de criação do Informural surgiu da experiência interna de prestação desse serviço para os técnicos e também de um *benchmarking* de um mural mantido pela Assessoria de Comunicação, com informações, dicas, utilidade pública etc., utilizado para fomentar a comunicação interna. Agrupamos todos os resultados obtidos e otimizamos alguns processos para idealizar os novos produtos.

Sua formatação teve o envolvimento de vários profissionais de áreas afins: jornalistas, programadores visuais, literatos, administradores, economistas e contadores. Houve também a importante participação da assessoria de *marketing* e de um consultor especializado na área financeira, que fizeram a análise de viabilidade dos produtos do ponto de vista financeiro e mercadológico.

Em um mês de lançamento do *Informural*, conseguiu-se superar as metas de vendas previstas para os três primeiros meses.

O *Alerta Empresarial* e o *Informação Pontual* têm sua previsão de lançamento para o mês de abril, entretanto, nas visitas realizadas para vendas do *Informural*, já estão sendo apresentados os novos produtos a serem lançados e tem havido ótima aceitação da idéia.

Resumo

Relato de experiência do Centro de Documentação e Informação do Sebrae/MT referente à criação de produtos informacionais. Aborda os desafios e o novo conceito que está permeando os centros de documentação. Apresenta o processo de criação de produtos informacionais, desde a sua concepção até a sua execução, com depoimentos de clientes que já estão utilizando o produto.

Palavras-chave

Produto de informação; Serviço de informação.

CONCEITO E NATUREZA DOS PRODUTOS

Informural

Serviço de seleção e fornecimento de artigos veiculados nos meios de comunicação impressos (jornais, revistas, boletins, informativos etc.) e eletrônicos (publicações via Internet) sobre recursos humanos, comportamento, motivação, vendas, *marketing*, atendimento, informática, qualidade, tendências, cultura, saúde, liderança, cases de sucesso (experiências de outras empresas) etc.

Periodicidade: quinzenal

Formato: quadro mural

Alerta Empresarial (*clipping*)

Produto informacional de seleção, coleta e disponibilização de matérias veiculadas nos meios de comunicação impressos e eletrônicos sobre gestão de empresas, abrangendo as áreas de vendas, *marketing*, *marketing* pessoal, informática, recursos humanos, finanças, administração etc.

Periodicidade: mensal

Formato: ofício A4

Distribuição: Correios

Informação Pontual

Produto informacional de seleção de matérias veiculadas nos meios de comunicação impressos e eletrônicos sobre os mais diversos assuntos da área empresarial, tais como tendências do mercado, negócios, gestão etc., e que tenham principalmente caráter de urgência.

O fornecimento dos artigos será por meio de folhas avulsas, no máximo duas.

Periodicidade: semanal

Formato: ofício A4

Distribuição: Correios ou fax (escolha do cliente)

TABELA DE APURAÇÃO

1. CUSTO DIRETO	2. CUSTO INDIRETO
<p>1.1 Pessoal (custos calculados em horas técnicas. Para conhecermos o custo unitário da hora de um técnico ou estagiário, apuramos os valores mensais de salários + encargos sociais + benefícios + outros (se houver) e dividimos pelo número de horas técnicas trabalhadas no mês);</p> <p>1.2 Correspondência (despesas com remessas dos produtos, por meio dos Correios e Telegráfos);</p> <p>1.3 Serviços de terceiros (total de custos com os itens relacionados abaixo):</p> <p>1.3.1 Gráfica (despesas com serviços de impressão);</p> <p>1.3.2 Programação visual (despesas com editoração e arte dos produtos);</p> <p>1.3.3 Reprografia (despesas com fotocópias);</p> <p>1.3.4 Outros (custos dos demais serviços não enquadrados nos itens anteriores);</p>	<p>2.1 Taxa de administração (compreende os itens abaixo discriminados. Seu cálculo é feito com base em um percentual de 30% do custo total – margem estabelecida pelo Sebrae/MT):</p> <p>2.1.1 Pessoal de apoio técnico/administrativo (compreende rateio do pessoal de apoio);</p> <p>2.1.2 Material de consumo (despesas com todo material envolvido na produção dos produtos);</p> <p>2.1.3 Comunicação (despesas com telefone, fax, etc.);</p> <p>2.1.4 Depreciação (depreciação de equipamentos e mobiliário, geralmente de cinco anos);</p> <p>2.1.5 Água, luz, força etc.</p>

COMERCIALIZAÇÃO

O SIS será comercializado mediante assinaturas semestrais e anuais, com uma política de preço diferenciada para micro e pequena empresa, na venda do Informural. O *Alerta Empresarial* e o *Informação Pontual* são destinados às pessoas físicas, com preço único.

ESTRUTURA

Pessoal

Um técnico e um assistente-técnico de nível superior (bibliotecário e administrador) para seleção dos artigos.

Um assistente-técnico de nível superior (economista) para controle financeiro e contato com fornecedores.

Contamos ainda com a colaboração de duas estagiárias de nível superior, com formação em ciências contábeis e administração. A equipe de vendas funciona em regime de rodízio com profissionais de outras equipes, das mais diversas formações.

CUSTOS

A apuração dos custos dos produtos informacionais foi feita baseada no levantamento dos gastos diretos e indiretos envolvidos no processo.

CONCLUSÃO

A realização destes trabalhos tem nos dado uma satisfação muito grande, não apenas em nível pessoal, mas também, principalmente, profissional. Ver um produto nascer, ou melhor, concebê-lo, acompanhar o processo de gestação, conviver com as dúvidas, propiciou-nos grande experiência e tem proporcionado grande satisfação constatar que o produto tem atendido às necessidades do empresariado, tem e está cumprindo sua principal missão – a de informar.

Esperamos, com este artigo, apresentar uma nova perspectiva e estimular a criação de produtos na área de informação, ou seja, vislumbrar novos caminhos e desafios para os colegas de profissão.

Depoimentos

"Os textos simples e objetivos são facilmente lidos pelos colaboradores e isto tem estimulado uma mudança de comportamento. Podemos perceber uma motivação maior do pessoal, tanto para treinamentos, quanto para o desenvolvimento pessoal e melhorias internas."

Célio Fernandes (Proprietário da Biológica – Farmácia de Manipulação)

"Com a assinatura do *Informural*, aumentaram minhas vendas, pois os clientes ficam lendo os artigos e lanchando".

Aparecido Vitorino (Proprietário da Padaria Tropical)

"*Informural* – está de parabéns o Sebrae/MT por mais esse serviço. A nossa empresa está tirando bastante proveito e julgamos a iniciativa altamente positiva".

Flozino Rocha (Proprietário – Cartório 2º Ofício).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. *Funcionamiento de un servicio de información comercial*: manual para los países en desarrollo. Ginebra: Centro de Comercio Internacional UNCTAD-GATT, 1975. 169 p.
2. *Gestão de unidades de informação*: manual. Curitiba: Tecpar; Brasília: IBICT, 1997. 257 p.

An experience of Sebrae/MT creation of informations'products

Abstracts

An experience of criation of informations'products repport, in Sebrae/MT. Informs the challenges and the new concept that concerns the Documentation Centers, presenting the informations'products criation, since the conception until his execution with testimonies of our clients which are already using this product.

Keywords

Information product; Information service.

Artigo aceito para publicação em 15-5-98.

Agradecimentos

Agradeço aos colegas da área de informação do Sebrae/MT, que tanto se empenharam em tornar realidade o projeto dos produtos informacionais, em especial a Geni Gomes, Marisbeth Gonçalves, Sandra Regina, Sandra Paula, Sandra Simon e Welinton Pasdiora, bem como a assessora de Planejamento, Eliane Ribeiro Chaves, a assessora de Marketing, Marta Torrezam, a responsável pela Editoração, Débora Lapinski, e o diretor-superintendente, José Guilherme Barbosa Ribeiro, incentivadores dos nossos sonhos.

Vanda Ferreira dos Santos

Bibliotecária responsável pela Unidade de Produção da Informação e Centro de Documentação e Informação do Sebrae/MT.
