

SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E A GESTÃO DO CONHECIMENTO

Ricardo Triska¹
ricardotriska@posdesign.ufsc.br

RESUMO

O presente trabalho é resultado de um questionamento sobre como caracterizar a sociedade da informação e aqueles que a compõem. O que se agrega ao conceito de sociedade quando se definem as categorias, bem como a relação entre comunicação e informação também são pontos de interesse deste trabalho. Apresenta uma interpretação do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) em contraste com investimentos em ensino e educação. É registrado um entendimento do conceito de informação e de tecnologia de informação e uma contextualização do que se entende por gestão do conhecimento e da perspectiva da ação profissional em se tratando de informação.

Palavras-chave: Sociedade da informação; Programa de Aceleração do Conhecimento – Educação; Gestão do conhecimento.

INFORMATION SOCIETY AND KNOWLEDGE MANAGEMENT

ABSTRACT

This paper is a result from thinking process in order to answer how to characterize the information society and who are part of it. What is aggregated to the concept of society when standards are defined as well the relationship between communication process and information, also becomes goals of interest under this work. Shows an interpretation from Programa de Aceleração do Crescimento – PAC (Growing Acceleration Program), a Brazilian government action, in contrast to amount of officials investments in educational programs.

It's registered an understanding about information concept and information technology, as well a contextualization from what is understood on knowledge management and professional activity in information's affairs.

¹ CCE-EGR-PósDesign,UFSC.

Tem sido anunciada uma nova ordem social, que resultará numa sociedade da informação. Ao longo de nossa história, experimentamos algumas definições importantes acerca de condições que interferem nas relações entre partes distintas (pessoa/pessoa, pessoa/organização, organização/ organização, etc.); Aldous Huxley, na sua obra *Admirável mundo novo* (HUXLEY, 1982), fez uma caracterização de como seria uma “situação ideal” de ordem social, onde os papéis dedicados aos servidos e serviços estavam claros e diferenciados pelas aptidões intelectuais de cada grupo, tal como um sistema de castas.

Quando falarmos de sociedade da informação é importante considerar que só estamos tratando a parcela da sociedade que tem a condição de leitura como um elemento comum às suas tarefas do cotidiano; em outras palavras, daqueles que sabem ler (num primeiro momento) e dos que têm familiaridade com a linguagem definida pelos ambientes que se valem de equipamentos eletrônicos como elementos de mediação. A esses a frase “está no computador” será uma sentença, antes de uma referência... Em termos de Brasil, onde grande parte da população não tem acesso à rede escolar e uma parcela significativa da população não tem saneamento básico, entre tantas outras características marcantes do nosso estágio de evolução social, a discussão sobre sociedade da informação tem uma dimensão própria, pois traduz o esforço para atender a uma pequena parcela da população brasileira.

Limitando a discussão às necessidades de suporte às atividades laborais, tanto em termos de produção de bens quanto em de serviços, cria-se uma nova fronteira para a discussão, pois os atores envolvidos estão alinhados com os propósitos, e entre si, de incremento das condições de geração de capital. Contudo, o conceito de sociedade da informação tem sido considerado de domínio comum, o que não é prudente.

Rocha (2000) apresenta a sociedade da informação como emergindo de transformações da ordem mundial e “a partir de novos paradigmas, sustentada por novas tecnologias de informação e comunicações, como a trajetória mais provável pela ampliação da globalização e prevalecendo-se de uma nova hegemonia, delineia-se a Sociedade da Informação, ou Sociedade do Conhecimento”. A autora ainda aponta Tofler² para reforçar a “mudança na história da humanidade” impondo um “novo código de comportamento”.

² TOFFLER, A.; TOFFLER, H. *Criando uma nova civilização: a política da terceira onda*. Rio de Janeiro : Record, 1995. 142 p.

Alguns autores, como Masuda (1980), sustentam que “a sociedade da informação será uma comunidade voluntária, voltada para o benefício social”. Tendo por referência que o conhecimento passará a ser o recurso econômico básico, Rocha (2000), por seu turno, afirma que será o mercado o instrumento de integração econômica. Assumindo que o conhecimento deriva de uma interpretação de um evento, a capacidade intelectual do indivíduo será, então, o diferencial na definição de funções, apontando para o que escreveu Tofler (1995), pois conforme nos alerta Miranda (2002), a simples existência da informação não garante conhecimento.

Há, também, em diversos trabalhos, uma preocupação com o risco da sociedade da informação se fechar em feudos, prevalecendo os interesses dos “barões da mídia”, buscando grandes lucros e acentuando as desigualdades.

Antes de ser uma regra, ou uma decorrência de fatores de mercado, a sociedade da informação poderia ser entendida como um conceito, incentivando a possibilidade de incorporação de novas práticas pessoais (em termos de comportamento e habilidades profissionais) para que os atuais trabalhadores do setor de serviços tenham a oportunidade de migrarem para esta nova forma de organização do trabalho, baseada no conhecimento.

Ao considerar a evolução, a questão da tecnologia da informação é tratada como resultado das inovações nos equipamentos eletrônicos, em geral, e nas telecomunicações; cabe ressaltar que tecnologia da informação significa a coleta, armazenamento, processamento, disseminação e uso da informação. Não se limita a hardware e software, mas reconhece a importância do humano e os objetivos estabelecidos para esta tecnologia, os valores empregados na escolha desses objetivos, os critérios de acesso usados (ROWLEY, 1988). Portanto, a questão do gerenciamento da informação, por sua vez, deve ser reconhecida por ter o seu foco principal em promover eficiência organizacional, realçando a capacidade da organização para lidar com a demanda dos ambientes internos e externos, dinamicamente como também em condições estáveis. Ou seja, não só pelas condições de avanço dos recursos tecnológicos disponíveis, mas também, senão principalmente, pelo reconhecimento da potencialidade de uso e de sua efetiva incorporação os processos das organizações e dos serviços em geral, é que se caracterizará esta nova sociedade.

O cenário atual é marcado por uma profusão de registros de informação, uma vez que se estima que 90% do total de cientistas de toda a história da humanidade estejam vivos e em atividade. Como consequência, as ferramentas de busca destes registros passam a ter um papel de destaque no processo de recuperação destes registros de informação, o que, também, imprime uma necessidade de tratamento do acervo digital, face à fragilidade dos processos de recuperação de informação. Assim, o mercado passa a exigir a intervenção de especialistas em produtos e serviços de informação, da mesma maneira que necessita de generalistas, uma vez que há uma estreita associação destes serviços com os recursos de ambientes digitais.

Neste contexto, é possível ter como projeção a expansão dos estudos sobre terminologia associados a um refinamento dos procedimentos de recuperação de informação, onde a interferência profissional seja o diferencial na oferta de serviços especializados, valorizando a ação intelectual deste processo, em especial da capacidade de reconhecer e descrever conteúdos e de associar acervos aos usuários. Considerando que estes aspectos estão associados ao emprego dos recursos de tecnologia, tem destaque, naturalmente, o caráter multidisciplinar do serviço de informação.

Ainda sob a indução de projeção de cenário, observa-se que ao tratar do futuro das organizações muitos autores indicam fatores como recursos tecnológicos avançados, velocidade na mudança de padrões (em geral), necessidade de qualificação de recursos humanos (colaboradores nas organizações) e as habilidades pessoais, entre outros, como determinantes na busca pela competitividade das organizações (em termos de abrangência e participação no mercado). Ainda acrescenta-se a esta lista o problema da transferência de informações institucionais para suporte ao negócio.

Em se tratando de Brasil, temos algumas características marcantes (entre tantas), a saber: maior sucesso em programas oficiais de combate à Aids e outras doenças sexualmente transmissíveis, único país do hemisfério sul participante do Projeto Genoma, segundo mercado mundial de celulares, jatos e helicópteros executivos. Estas características demonstram a capacidade de organização e gestão, comprometimento com resultados, capacidade técnica e desenvoltura econômica. Com tudo isto, ainda é imperativo que se intervenha no ritmo do crescimento do país. É notória a necessidade de equiparação das condições de infra-estrutura para sustentar o crescimento com vistas a minimizar as discrepâncias regionais por meio de ações pontuais de geração de oportunidades e de novos negócios.

Recentemente houve o lançamento de um programa do Governo Federal, denominado PAC (Programa de Aceleração do Crescimento), com a proposta de promoção da expansão do crescimento, apresentada em sítio eletrônico oficial, com um conceito de investimento em infra-estrutura aliado à medidas econômicas para estímulos aos setores produtivos de todas as regiões do país. As medidas econômicas destacadas tratam da desoneração de tributos, investimentos, controle das despesas com a folha de pagamento, equilíbrio dos gastos públicos, desoneração tributária, crescimento econômico, mais recursos em infra-estrutura e sustentabilidade fiscal. Ao longo dos tempos já foram usados estes mesmo tópicos, com inversão de importância e alternância de ocorrência, é verdade, como alternativas para recuperar este ou aquele projeto de governo, sem resultados animadores. Desta feita, os investimentos estão pautados em três eixos: infra-estrutura logística, infra-estrutura energética e infra-estrutura social e urbana além de terem sido anunciadas 19 proposições legislativas que compõem o PAC.

Fazendo uma análise, ainda que superficial, percebe-se que nenhum dos três eixos de infra-estrutura identificados faz referência a investimentos em saúde, aqui entendida como estrutura de atendimento à população em geral, e quando o faz o assunto se resume à construção de metros quadrados de área. Sob o mesmo princípio, as ações de incremento e identificação de desenvolvimento de capacidades intelectuais não são consideradas e não há referência expressa sobre melhoria da condição do agente humano, nem sobre reflexos na construção de um sentimento de civilidade... Todos somos reduzidos a elementos do processo de crescimento econômico.

Nos dias de hoje, mais do que nunca, é imperativo que se faça um programa verdadeiro de investimentos em ensino e educação, em todos os níveis e para todo o Brasil. Investimentos não limitados a espaço físico, que é importante, mas que contemplem recursos de equipamentos com tecnologia de ponta e um programa efetivo de melhoria das condições de ensino-aprendizagem com uma justa valorização da figura o seu promotor maior que é o Professor. Para efeitos de comparação, consideremos o Instituto Tecnológico da Aeronáutica (ITA), por anos considerado como referência em termos de excelência. O faturamento de apenas um ano da EMBRAER corresponde ao orçamento de cento e dois anos do ITA³. Em se tratando de investimento global em educação, os países em desenvolvimento aplicam cerca de US\$ 48,00 (quarenta e oito

³ (Fonte: Assessoria de Comunicação e Imprensa – UNICAMP – O estado de São Paulo – Economia e negócios – 10/12/2006)

dólares americanos) per capita / ano, enquanto que os países desenvolvidos destinam cerca de US\$ 1.211 (mil duzentos e onze dólares americanos) per capita/ ano. Consideremos, ainda, o indicador salário médio para professores de primeira a quarta séries e do Ensino Médio. No primeiro caso, o salário médio calculado entre países do Mercosul é de US 7.000,00 (sete mil dólares americanos) por ano. Nos países da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) é superior a US\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil dólares americanos) uma diferença, portanto, de 3,5 vezes superior a do investimento total. No caso do ensino médio, os valores passam a ser de, respectivamente, US\$ 8.400,00 e US\$ 30.100,00, também 3,5 vezes⁴. Não por acaso o termo conhecimento não figura nos textos divulgados no sitio oficial do PAC.

Em se tratando de organizações e negócios, o conhecimento é tratado atualmente como o principal ingrediente da produção e das transações e envolve criação, difusão e incorporação do novo conhecimento aos produtos, serviços e sistemas. Sob esta indução, as organizações passaram a demandar soluções específicas para a disponibilização dos registros do conhecimento necessários à sua ação em seu mercado, valendo-se de processo de gestão conhecidos. Como resultado, moldou-se uma nova área, a Gestão do Conhecimento. A necessidade desta nova abordagem pode ser explicada, citando Nonaka (1997) quando destaca que “numa economia onde a única certeza é a incerteza, a única fonte garantida de vantagem competitiva duradoura é o conhecimento”. A motivação, então, pode ser entendida quando Triska (2001) afirma que “é importante que as empresas saibamos que sabem sobre o seu negócio, e a sua condição de reação ao mercado, para que não seja necessário reinventar uma solução já tomada pela empresa sob circunstâncias similares”. Assim, Gestão do Conhecimento é caracterizada como um processo onde se busca identificar o que as pessoas sabem (conhecimento tácito) o que as pessoas expressam/registram (conhecimento explícito) e subsidiar o processo de tomada de decisão da empresa. Estendendo esta caracterização, a Gestão do Conhecimento pode ser entendida como a arte de combinar princípios de seleção, classificação e catalogação de registros do conhecimento, com vistas à disponibilização de fontes e serviços de informação para atender a uma demanda específica.

Uma vez incorporado às organizações, o processo de Gestão do Conhecimento passa a exigir cuidados especiais em sua implantação para que, numa outra etapa, a sua

⁴ Fonte: <http://www.corusconsultores.com.br/artigos7.htm>

manutenção não venha a concorrer com atividades associadas a vocação do negócio da empresa, nem venha a comprometer o processo de tomada de decisão em função da complexidade de sua utilização, por exemplo. A questão que se apresenta trata da perenidade das ações decorrentes do programa de Gestão do Conhecimento, uma vez que as organizações estão, cada vez mais, dependentes da capacidade de responder, prontamente, às exigências de seu mercado, sendo esta sua capacidade de resposta a condicionante maior na relação com o seu mercado, tanto em termos de concorrentes quanto de fornecedores e, naturalmente, dos clientes do mercado. Não apenas os seus clientes; mas também (e principalmente?) os de seus concorrentes.

Outra ressalva importante que deve ser considerada ao se pensar em implementar um processo de Gestão do Conhecimento numa empresa é o modismo. Antes de se caracterizar como uma alternativa de abordagem administrativa, este processo se apresenta como um diferencial em termos de expansão do potencial de competitividade das empresas, definindo sua dimensão em termos de participação no seu mercado. Em outras palavras, a agilidade exigida pelas características atuais de mercado, que forçam as empresas a um processo constante de definição de produto e de mercado, onde a facilidade de comunicação transforma o nível de exigência dos consumidores, faz com que nos deparemos com uma mudança importante em termos de base de ação dos negócios. Helfer (1999, p. 1) faz o registro de que "o presente interesse das corporações em gerenciamento do conhecimento não é uma moda passageira. É parte da rápida mudança da economia baseada na indústria para economia baseada na informação".

Da forma como exposto, fica explicitada uma preocupação com as condições do ambiente (tanto interno quanto externo) da empresa, realçando a importância de se considerar a relação sistêmica entre os agentes, remetendo às restrições impostas aos primeiros esforços de se incorporar os recursos disponibilizados pelos computadores ao ambiente da empresa. Desde que se falou em sistemas computadorizados para suporte às atividades administrativas, foi evidenciada a preocupação em priorizar ações que incrementassem o potencial de interação de uma empresa com o seu mercado. Quer seja por uma questão de marketing (garantir a demonstração de resultados num espaço de tempo curto), quer seja por estratégia de negócio, a intenção era garantir o convencimento do patrocinador (empresa, grupo, proprietário) sobre a possibilidade de sucesso do empreendimento. Esta linha de conduta é defendida em função dos custos

associados ao projeto, desde equipamentos, instalações físicas, suporte operacional e pessoal, até treinamentos.

Uma vez conhecido o objeto de trabalho, voltam-se as atenções em como organizá-lo, assim a etapa formal de organização do registro do conhecimento deve contemplar estudos de como encadear os registros para que sua estrutura atenda às restrições do ambiente gerenciador destes registros (software de banco de dados), mas, e principalmente, às exigências ditadas pela necessidade de disponibilização deste registro para uso futuro.

Assim, a fase de recuperação de registros, deve descrever as estruturas concebidas para recuperação de registros, oferecendo o referencial adotado para a sua classificação, possibilitando, desta maneira, o estabelecimento de uma associação entre situação atual (demanda) e uma resposta do sistema (situação vivida) com vistas ao incremento da capacidade de resposta da empresa, tanto em termos de tempo como de eficácia. A composição encadeada destes módulos comporá o produto a ser disponibilizado para a empresa. Assim, o profissional da informação deverá participar de todas as fases do processo de implantação de um programa de gestão do conhecimento para que todas as perspectivas do problema sejam explicitadas para que seja possível identificar as fontes de informação para atender a necessidade de serviços e produtos de informação adequados às características da organização.

REFERÊNCIAS

- HELPER, Joe. Order out of chaos: a practioner's guide to knowledge management. *Documento da WEB* : www.brint.com, 17.05.1999.
- HUXLEY, Aldous L. *Admirável mundo novo*. Trad. Felisberto Albuquerque. São Paulo : Abril Cultural, 1982. p.310..
- LAZARTE, Leonardo. *Ecologia cognitiva na sociedade da informação*. *Ci. Inf.*, May/Aug. 2000, vol.29, no.2, p.43-51. ISSN 0100-1965.
- MASUDA, Yoneji. *A sociedade da informação como sociedade pós-industrial*. Rio de Janeiro: Ed. Rio, 1980.
- MIRANDA, A.; SIMEÃO, E. A conceituação de massa documental e o ciclo de interação entre tecnologia e o registro do conhecimento. *DataGramZero–Revista de Ciência da Informação*, V.3, n.4, ago/2002. Artigo 03.

NONAKA, I. A empresa criadora do conhecimento. In: *Como as organizações aprendem: relatos de sucesso das grandes empresas*. São Paulo : Futura, 1997.

ROCHA, Marisa P. C. *A questão da cidadania na sociedade da informação*. Ciência da Informação, Brasília, v.29, n.1, p.40-45, jan/abr.2000.

ROWLEY, J. *The basics of information technology*. Londres : Clive Bingley. 1988 146p.

TRISKA, Ricardo. *Proposta de uma base de dados institucional para a gestão do conhecimento*. 2001. Tese de doutorado (Engenharia da Produção, Universidade Federal de Santa Catarina) 119p.