

Competências múltiplas do profissional da informação tecnológica no SENAI-RS: informação customizada para inovação e a competitividade na indústria

Enilda Terezinha dos Santos Hack (SENAI-RS) - enilda.hack@fiergs.org.br

Resumo:

Através do presente trabalho será apresentada, de forma sumária, a atuação multidisciplinar do “profissional da informação” no SENAI-RS. Além dos serviços de informação tradicionais, ou seja, o gerenciamento da informação, (coleta, monitoramento, armazenamento). O profissional da informação atua nos serviços de diagnóstico e disseminação seletiva de Informação; propriedade industrial, inteligência comercial; editoração e registro de direitos autorais; pesquisa bibliográfica; normatização de publicações técnicas e documentos técnicos e eventos técnicos. As novas atribuições sinalizam para uma postura absolutamente proativa, onde o bibliotecário - o profissional de informação - passa a voltar-se cada vez mais ao mercado. Na medida em que o faz, encontra crescentemente entre seus clientes não apenas alunos e professores como usuários da Biblioteca/ Núcleo de Informação, mas sim clientes externos advindos das empresas. Entre esses serviços será tratado com maior ênfase o fornecimento de Respostas Técnicas para as empresas através do Serviço Brasileiro de Resposta Técnica - SBRT.

Palavras-chave: *Bibliotecário. Competitividade. Informação Tecnológica. Inovação. Profissional da Informação. SENAI-RS*

Área temática: *Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação*

Competências múltiplas do profissional da informação tecnológica no SENAI-RS: informação customizada para inovação e a competitividade na indústria

Resumo:

Através do presente trabalho será apresentada, de forma sumária, a atuação multidisciplinar do “profissional da informação” no SENAI-RS. Além dos serviços de informação tradicionais, ou seja, o gerenciamento da informação, (coleta, monitoramento, armazenamento). O profissional da informação atua nos serviços de diagnóstico e disseminação seletiva de Informação; propriedade industrial, inteligência comercial; editoração e registro de direitos autorais; pesquisa bibliográfica; normatização de publicações técnicas e documentos técnicos e eventos técnicos. As novas atribuições sinalizam para uma postura absolutamente proativa, onde o bibliotecário - o profissional de informação - passa a voltar-se cada vez mais ao mercado. Na medida em que o faz, encontra crescentemente entre seus clientes não apenas alunos e professores como usuários da Biblioteca/ Núcleo de Informação, mas sim clientes externos advindos das empresas. Entre esses serviços será tratado com maior ênfase o fornecimento de Respostas Técnicas para as empresas através do Serviço Brasileiro de Resposta Técnica – SBRT.

Palavras-chave: Bibliotecário. Competitividade. Informação Tecnológica. Inovação. Profissional da Informação. SENAI-RS

Área Temática: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação.

1 INTRODUÇÃO

Através do presente trabalho será apresentado um relato de experiência e fundamentação teórica advindas da pesquisa bibliográfica em fontes convencionais e digitais. De forma sumária, a atuação do Serviço de Informação Tecnológica no SENAI-RS. Principalmente, a experiência junto aos Núcleos de Informação e Bibliotecas nesse serviço.

Simultaneamente, destaca o serviço de Informação Tecnológica e proporciona mudanças quanto à função da informação no ambiente produtivo que pressupõem também um novo paradigma quanto à função do típico “Profissional da Informação” – o Bibliotecário na instituição.

Com base nestas considerações será apresentado a experiência junto ao Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas – SBRT, uma rede de competência múltipla que presta Serviço de Respostas Técnicas de cunho técnico/tecnológico. O perfil do profissional ligado à área de informação de forma estritamente vinculada à experiência de trabalho junto ao projeto SBRT e a importância desse serviço como elemento estratégico para inovação.

As considerações finais sinalizam para a importância da atuação renovada dos profissionais que lidam com a Informação Tecnológica.

2 CONHECIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO

A informação científica e tecnológica integra a infraestrutura da ciência e da tecnologia; engloba tanto a informação utilizada pelos pesquisadores para realização de suas investigações, quanto à elaborada por eles, transmitida e publicada em monografias, periódicos, *papers*, etc. Realizado um comparativo entre esses dois tipos de informação – a informação científica resulta de uma investigação que busca explicar ou justificar um fenômeno. Já a informação tecnológica é relacionada a produtos, serviços e seus mercados, conforme conceitos a seguir:

Informação científica é o conhecimento resultante de pesquisa que se acrescenta ao entendimento universal existente [...] Informação tecnológica é todo tipo de conhecimento relacionado com o modo de fazer um produto ou prestar um serviço, tendo como objetivo a sua colocação no mercado (DIAS; BERLLUZZO, 2003, p.35).

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE DOCUMENTAÇÃO – FID:

A informação tecnológica congrega todo tipo de informação que contribui para o desenvolvimento industrial, uma vez que carrega

em si o conhecimento técnico, econômico, mercadológico, gerencial e social para o aperfeiçoamento e a inovação.¹

MUELLER, (2003) diz que “a pesquisa tecnológica não é tão divulgada, pois existe o interesse das empresas e indústrias que patrocinam a pesquisa e visam ao lucro e ao domínio do mercado”, essa premissa vem dificultar ainda mais a busca de informação.

3 O SENAI-RS

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial do Rio Grande do Sul atua no campo da educação e tecnologia, conta com 131 pontos de educação profissional, 17 agências de treinamento e 9 Centros Tecnológicos (Automotivo, Calçado, Couro, Mobiliário e Madeira, Polímero, Mecatrônica, Mecânica de Precisão, Centro Nacional de Tecnologias Limpas, Centro de Tecnologias Avançadas - CETA) e a Faculdade de Tecnologia SENAI Porto Alegre.

Os Centros Tecnológicos do SENAI-RS têm o objetivo de realizar pesquisa aplicada, absorver, gerar conhecimentos tecnológicos que são necessários ao setor produtivo.

Os passos estabelecidos no procedimento *atendimento de demandas por Informação Tecnológica* servem como exemplo de como acompanhar o desenvolvimento de ações e seus resultados em auxiliar com a informação necessária no setor industrial. O profissional da informação (bibliotecário) como gestor da informação deve descrever detalhadamente o processo necessário para que seja realizado o atendimento do cliente. Atribuir tarefas e responsabilidades para toda equipe envolvida. Sempre, no caso do atendimento de uma demanda por Informação

¹A Federação Internacional de Documentação — FID— é uma organização não-governamental criada em 1885, com sede na Holanda, e tinha como principal objetivo promover, através da cooperação internacional, a pesquisa e o desenvolvimento da documentação, incluindo a organização, armazenamento, recuperação, disseminação e avaliação da informação nos campos da Ciência, Tecnologia, Ciências Sociais, Artes e Humanidades. [dissolvida em 2002].

Tecnológica, o processo já fora antecipadamente atribuído a objetivos e metas a serem cumpridas em atendimentos à indústria.

4 EXPERIÊNCIA NO SERVIÇO DE RESPOSTA TÉCNICA

O Serviço de Resposta Técnica no SENAI-RS está pautado, em essência, em uma atuação em rede cooperativa no Serviço Brasileiro de Resposta Técnica-SBRT. Esse serviço, através de distintas instituições brasileiras com reconhecida atuação na área de ciência, tecnologia e inovação, dentre os quais: CETEC - Fundação Centro Tecnológico de Minas Gerais; TECPAR - Instituto de Tecnologia do Paraná; RETEC/BA - Rede de Tecnologia da Bahia; REDETEC - Rede de Tecnologia do Rio de Janeiro; SENAI/AM - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – Regional Amazonas; UnB/CDT - Universidade de Brasília/Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico; UNESP- Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho; USP/DT - Universidade de São Paulo/ Agência USP de Inovação/Disque Tecnologia e o SENAI-RS – Departamento Regional do Rio Grande do Sul na condição de provedores de respostas técnicas.

As Respostas Técnicas atendidas pelo Serviço Brasileiro de Resposta Técnica – SBRT ressaltam a busca por serviços customizados (sob medida) para competitividade e inovação. Demandas por informações relacionadas a processos de fabricação, matérias-primas, fornecedores de máquinas, equipamentos e matérias-primas, normas, legislação, patentes, etc, que são encaminhadas através desse serviço. Este atende demandas tecnológicas de baixa complexidade, sem custo para o cliente e em curto espaço de tempo nos variados setores da indústria. Atendimento através do *site*: www.respostatecnica.org.br. As estatísticas apresentadas no SBRT oportunizam dimensionar a atuação do bibliotecário na Gestão da informação, na elaboração de metodologias nesta rede estratégica de fornecimento de respostas técnicas customizadas para as empresas. O SBRT conta com aproximadamente 27.000 respostas técnicas.

Reforçando a possibilidade dos Núcleos de Informação alcançarem autossustentabilidade na área de informação. Essa experiência atesta essa certeza, ou

seja, implantação e implementação de um projeto absolutamente alinhado, oportunizando provocar mudanças acerca do perfil dos profissionais diretamente envolvidos com a área de *informação tecnológica*.

5 A INFORMAÇÃO

A *informação*, enquanto instrumento de vinculação entre o conhecimento e a multiplicidade de competências acumuladas no SENAI-RS nos seus Centros Tecnológicos e Unidades Operacionais que a proveem, requer que o profissional de informação tenha um papel essencial de intermediação, prescindido pelas demandas dos empreendedores e empresários. Isto sempre em paralelo à atenção dedicada aos alunos e docentes atividades fim do SENAI.

Quanto às informações voltadas a *Gestão do Conhecimento* no SENAI-RS, cada Centro Tecnológico ou Unidade Operacional sempre trabalham embasados em evidências identificadas em documentos gerados pela instituição ou ambiente externo. Isso implica na existência de um Serviço de Informação confiável e disponível, alimentado por profissionais treinados nos mais diversos meios. Pesquisas em Banco de Dados, busca por patentes, busca legislação e normas vigentes, fornecedores de matérias-primas e máquinas, etc.

5.1. Os Serviços de Informação Tecnológica

Conforme Tarapanoff (2001, p.21) “[...]vivemos em um mundo onde o volume e a disponibilidade de informações, principalmente com os avanços das mídias e das redes sociais, ocasionam constantes mudanças nas organizações, o que tem demandado, cada vez mais, a obtenção de conhecimentos que proporcionem agilidade e velocidade na tomada de decisões”. Nesse contexto, a atividade de Inteligência é considerada por Pereira (2009, p.8) como um instrumento que possibilita, por meio de métodos e técnicas próprias, a coleta e a busca de dados e informações com vistas à produção de conhecimento que servirão como subsídio à tomada de decisão, assumindo um papel cada vez mais relevante nas organizações.

A informação e o conhecimento sempre fizeram parte do trabalho produtivo, mas agora existe visibilidade, sua importância é reconhecida. Como o conhecimento só pode ser mobilizado pelo trabalhador, pela pessoa humana, inverte-se a lógica. O trabalho deixa de ser o fator, algo externo ao trabalhador, e volta a ser algo intrínseco a quem o realiza. (MIRANDA, 2004, p.113).

5.2 Principais desafios da Informação Tecnológica frente a Inovação, Gestão do Conhecimento e Inteligência Competitiva no SENAI-RS:

- a) Integrar de forma mais sistêmica e coerente o serviço de Informação Tecnológica entre as unidades do SENAI, respeitando suas peculiaridades e diferentes contextos de atuação;
- b) Posicionar-se como referência no oferecimento de Informação Tecnológica à indústria, articulando de maneira mais estruturada e proativa no relacionamento com seus clientes;
- c) Ajustar de forma mais integrada o serviço de Informação Tecnológica aos outros serviços oferecidos pelo SENAI, alavancando oportunidades e promovendo o conhecimento sobre a oferta dos demais serviços pelos clientes.

No SENAI foram observados alguns ativos relevantes para apoio dos serviços de informação tecnológica para Inteligência competitiva : (TERRAFORUM, 2010):

- a) Estruturais - Capilaridade e infraestrutura laboratorial;
- b) Informacionais - Informações explícitas que o SENAI possui ou tem acesso, como: dados, relatórios, pesquisas, documento; Projetos de alunos e professores; Resultados de assessorias prestadas às empresas; Bases de dados e acervo.
- c) Humanos e capital intelectual - Rede de colaboradores do SENAI, incluindo seus conhecimentos, habilidades, características e competências;

Facilidade de acesso às empresas e interação frequente com o setor industrial.

De acordo com pesquisa realizada pela Qualimétrica, para o SENAI/DN em setembro de 2009, foram elencados critérios de atribuição de qualidade às informações, que consolidamos da seguinte maneira:

- a) Credibilidade - Reflete a confiabilidade das fontes e pesquisas, a fundamentação das conclusões e a correção da informação;
- b) Acessibilidade - Relaciona-se à facilidade de acesso, disponibilidade no momento necessária e à atualidade da oferta de informação;
- c) Especificidade e profundidade da análise e pragmatismo na elaboração das conclusões para aplicação na indústria.

A TerraFórum (2010), através de consultoria realizada para o SENAI ainda propõe os seguintes critérios, chamados de Modelo de Negócio:

- a) Aplicabilidade para o cliente - Capacidade de utilizar os recursos de forma mais eficiente, produzindo maior quantidade de produtos / serviços com quantidade similar de recursos, atendendo a demanda para tal;
- b) Escalabilidade - Capacidade de utilizar os recursos de forma mais eficiente, produzindo maior quantidade de produtos / serviços com quantidade similar de recursos, atendendo a demanda para tal;
- c) Modelo de Negócio - O modelo de comercialização do produto deve refletir a necessidade do negócio e atender às expectativas de geração de valor do demandante, constituindo uma relação *ganha-ganha* ;
- d) Impacto no negócio - As *informações tecnológicas* disponibilizadas estão diretamente ligadas à tomada de decisões estratégicas da indústria, ligadas à assuntos de difícil reversão no longo prazo, subsidiando, inclusive, a projeção de cenários futuros.

O processo de produção de *informação de inteligência* é dividido em várias fases ou ciclos, que requerem algumas habilidades específicas, sendo “o bibliotecário normalmente percebido como aquele cujas habilidades e seu perfil o tornam aptos a trabalhar na fase conhecida como coleta, a recuperação de dados e informações que serão analisadas posteriormente” (TRISKA, 1999). Entretanto, a formação e a atuação

do profissional bibliotecário permitem que ele possa se ajustar as outras etapas do ciclo de Inteligência, desde que esteja comprometido com a ideia do aprendizado contínuo. Com as novas tecnologias, a Internet e a evolução das telecomunicações também interferem nos serviços de informação. A provocação é lidar com a incerteza, a turbulência e a instabilidade de um mundo em transformação. Assim, nossos profissionais monitoram permanentemente o fluxo de informação crítico à empresa, avaliando o ambiente competitivo e às informações que dele advém e as informações advindas das universidades, centros de pesquisa, governo, etc.

Segundo as observações de Gomes e Braga (2003), “na maioria das organizações quem toma as decisões trabalha frequentemente com uma grande quantidade de dados num estado bruto e uma pequena quantidade de informação com valor agregado derivado de análises. Um sistema de *Inteligência Empresarial* tem o propósito de reverter este quadro transformando os dados em informação e esta em Inteligência ativa”, pratica nos serviços de informação oferecido pelo SENAI-RS.

Outro ponto que merece destaque é o papel do profissional da informação tecnológica no SENAI-RS, sob a visão da Propriedade Intelectual, bem como, sua utilização como subsídio para o setor produtivo, favorecendo a atividade inventiva e o desenvolvimento de inovações. Essa aplicação, insere-se nos nossos serviços através da expertise dos bibliotecários em busca de documento de patente.

Araújo (1981, p.28), aponta para a importância destes tipos de documentos, como a principal fonte de informação tecnológica para inovação, tendo por base um estudo baseado em cerca de 70.000 patentes americanas, sendo que mais de 80% destas, descreviam tecnologias que não haviam tido posterior publicação/divulgação em fontes de informação como periódicos científicos, monografias, entre outros.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dentro desta nova concepção, novas atribuições passam a desafiar o *profissional da informação* no SENAI-RS, estimulando assumirem atribuições inovadoras. Priorizar a atualização contínua, advinda das próprias entidades ou instituições formadoras; trabalhar mais com processos do que com técnicas, pois o

tema atual enfatiza mais as tarefas com o fluxo de informação do que sua guarda, ou seja, destacar seu papel voltado para a prática da gestão da informação e do conhecimento. O *profissional da informação* é peça-chave para a efetividade no trabalho com o fluxo de informação na organização para tomada de decisões.

O SENAI-RS através de seus projetos estratégicos, inovação e outros até mesmo com parcerias internacionais oferecem subsídios para esse profissional revelar novas habilidades e nova postura para defender seu espaço profissional nessa necessidade. Tendo em vista, que a profissão da informação deve caracterizar-se pela multiplicidade de suas funções, parece plausível que um mesmo profissional realize, ao mesmo tempo, atividades consideradas tradicionais e atividades emergentes.

Dessa forma, a experiência demonstrada através dos serviços de informação elencados no SENAI-RS através de pesquisas veio mostrar o que falta para se chegar perto da demanda de mercado, como, por exemplo, o perfil de habilidades com vistas ao negócio, manuseio dos conteúdos informacionais, desde a sua elaboração até o seu uso. Comprometer-se com a ampliação de suas competências e o crescimento profissional, a fim de que possa agregar valor à informação.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Vania Hermes de. A patente como ferramenta da informação. **Ciência da Informação**, v.10, n.2, p.27-32, 1981.

DIAS, M.M.K.; BELLUZZO, R.C.B. **Gestão da informação em ciência e tecnologia sob a ótica do cliente**. Bauru, EDUSC, 2003.

GOMES, E; BRAGA, F. A inteligência competitiva. (cap.9, p.323-343) In: Silva, Ricardo Vidigal da (org.) **Gestão de empresas na era do conhecimento**. São Paulo: Serinews, 2003. 551p.

MIRANDA, Silvania Vieira. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.2, p. 112-122, maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/83/76>>. Acesso em: 04 set. 2012.

MUELLER, S.P.M. A ciência, o sistema de comunicação científica e a literatura científica. In: CAMPELLO, B.S.; CENDÓN, B.V.; KREMER, J.N. **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte, UFMG, 2003.

PEREIRA, Cláudia Vieira. **A atividade de inteligência como instrumento de eficiência no exercício do controle externo pelo Tribunal de Contas da União.** Monografia para Curso de Pós-Graduação Lato Sensu de Especialização. Belo Horizonte: Escola Superior do Ministério Público de Minas Gerais, 2009. 91f. Disponível em: <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/1191075.PDF>>. Acesso em: 27 ago. 2012.

TERRAFÓRUM. Gestão do conhecimento e inteligência competitiva no SENAI. In: WORKSHOP SENAI, 2010, Brasília, SENAI.DN, 2010. Apresentação Power Point.

TARAPANOFF, K. (org.) **Inteligência organizacional e competitiva.** Brasília: Editora da UnB, 2001. 343p.

TRISKA, Ricardo. Ciência da Informação e a Gestão Estratégica do Conhecimento: complementaridade e dependências. In: Workshop Brasileiro de Inteligência Competitiva e Gestão do Conhecimento. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 1999.