

Autores: Claiton Muriel Cardoso, Roberta Muriel Cardoso Rocha, e Wille Muriel Cardoso
A superação de paradigmas se torna indispensável em uma época em que a preparação para o futuro não é capaz de acompanhar as mudanças no presente.

Precisamos refletir, compartilhar nossas idéias e frustrações e libertar-nos de nossas amarras intelectuais. Livres de verdades absolutas e preconceitos acadêmicos que embotam nossa criatividade em uma visão de mundo completo, resolvido ou formatado, é preciso então, mexer em nossos guardados, sem receios, inseguranças ou constrangimentos.

Aceitar a realidade é um grande desafio para o ser humano, maior do que a própria convivência é o reconhecimento de suas verdades, de suas leis imutáveis, da sua grandiosidade frente ao pequeno universo cotidiano.

Imersos em nossas limitações e dificuldades, usamos a tecnologia para transformar a natureza convencional e, no que for possível, criar um mundo adaptado às nossas expectativas. É importante lembrar que a tecnologia está vinculada ao processo e que, normalmente, é confundida com seu produto. A máquina é o resultado, a maneira como foi feita é a tecnologia. A confusão ocorre porque, na maioria dos casos usamos o produto da tecnologia como tecnologia para criar outros produtos.

Então, tecnologia em educação é processo, meio, metodologia que atuam em todo âmbito institucional, em suas incalculáveis conexões.

Atualmente nosso grande desafio é gerenciar informações. A transformação de dados em informações e destas em conhecimento internalizado requer uma mudança de conceitos individuais e coletivos. A construção do conhecimento coletivo nas instituições toma uma importância crescente na sociedade do conhecimento. Estrategicamente aplicada é capaz de criar vantagens competitivas para atuação em ambientes com concorrência desenvolvida.

A gestão estratégica da informação aproxima a nova economia da chamada concorrência perfeita, em que o poder de escolha prevalece num setor cujos agentes econômicos atuam em igualdade de condições. Ironicamente, a teoria da concorrência perfeita, considerada ultrapassada pela ciência econômica, toma novo fôlego com a ação da tecnologia da informação.

Um fato que deve ser considerado é que as instituições de ensino lidam com informações que surgem de todos os lados: informações de alunos; informações de candidatos; informações de fornecedores; informações de governo; informações de mercado; informações de servidores técnico-administrativos; informações de docentes; informações de pesquisas ou fontes bibliográficas diversas; dentre tantas outras fontes. Por outro lado, geram informações para todo o sistema. Normalmente as instituições não assumem uma postura proativa em relação a essas informações. O fato é que as IES simplesmente co-existem, neste sistema informacional. Para exercer uma postura ativa num ambiente com tantos dados e informações, a IES precisa atuar como uma unidade de informação, cumprindo funções de catalisação,

Escrito por Claiton Muriel Cardoso
Qui, 12 de Fevereiro de 2004 21:00

administração e propagação de informações.

Como centro catalisador deve vivenciar uma ampla rede de informações. Esta postura é implantada fundamentalmente, por uma política de captação de dados e informações. A IES deve estar na hora certa e no lugar certo para identificar e capturar a informação.

Como centro administrador deve, a partir do reconhecimento, avaliar se a informação lhe é útil, catalogar, armazenar e criar sistemas de acesso facilitado a estas informações.

Como centro propagador deve, de acordo com suas estratégias de atuação, utilizar sistemas de informação criados nos processos de administração da informação, para estabelecer uma política de relacionamento. Informar e ser informada, trocar experiências com o mercado, ser útil e apontar afinidades, a partir das identificações.

No que se refere à administração da informação no âmbito organizacional, o objetivo não deve ser outro, a não ser o da construção do conhecimento coletivo. A socialização do conhecimento organizacional é um enorme desafio para qualquer empresa, imagine-se numa instituição de ensino. Quanto conhecimento tácito existe numa universidade! O que deve ser feito para socializá-lo? Quais seriam as políticas adotadas e que vantagens teríamos? Se projetarmos para a esfera setorial este desafio passa a ser incalculável.

A comunicação direta, que intensifica relacionamentos entre as estruturas do setor e das organizações é uma estratégia viabilizada através da utilização da tecnologia de gerenciamento de informações. Contudo, no que se refere ao emprego dessa tecnologia, há ainda muito que criar ou desenvolver. O Database Marketing vem mostrar sinais do futuro desta prática, mas por ora, freqüentemente nos assustamos com a ousadia das estratégias de marketing, que na infantilidade incipiente de quem ainda não sabe o que fazer diante de tantas possibilidades, infringe leis, agride intimidades, invade a privacidade de seu "público-alvo", promovendo a insegurança, a desconfiança e a indignação.

Outras empresas vendem informação em forma de mailing, como quem entrega por dinheiro, o esconderijo da caça. De repente, vejo o meu nome estampado num out-door que fica em frente a minha casa, ou recebo um e-mail perguntando sobre a minha "qualidade de vida", ou simplesmente um anúncio convidando para um passeio "ecológico" na Cachoeira da Fumaça com direito a repelente mata-mosca. Estamos apenas começando nisso e não sabemos como lidar com a situação, cabendo apenas lamentar o uso de repelentes "mata-mosca" em passeios ecologicamente incorretos.

Os instrumentos de gestão da informação ainda não são suficientes para criarmos um sentimento universal, em que todos sabem da insignificância do indivíduo e das organizações frente aos desafios impostos pela dura realidade. São apenas tecnologias incipientes aplicadas. Quanto maior o relacionamento entre os agentes em nosso ambiente institucional, maior a verdade - "ninguém é rei para os seus criados" - e sem verdade fica difícil manter a máscara. Não há como fugir, o caso é de identificação com a marca, com o atendimento, com o serviço, com o preço, com a comunicação, com o professor, com a localização, com a assistência, com a biblioteca, com os laboratórios, enfim, é preciso ser, efetivamente, e não apenas dizer que é.

Escrito por Claiton Muriel Cardoso
Qui, 12 de Fevereiro de 2004 21:00

O ponto de partida para darmos início à gestão estratégica da informação em nossa organização é a busca do auto conhecimento. É preciso se conhecer, analisar conjuntura e tendências, nosso ambiente de inserção, pontos fracos e fortes, congruências e divergências de direcionamento em relação ao macro ambiente, diagnosticar e determinar os pontos de inflexão para a correção de rumos.

Na seqüência, partiríamos para a redefinição de nossos processos ou procedimentos restabelecendo nossa comunicação interna em todos os níveis - a informação precisa transitar pelos corredores e encontrar "as portas abertas". A consciência transmitida através de um processo endógeno. A administração de talentos e recursos humanos assume papel fundamental nas instituições de ensino. Não se trata de gerir o capital intelectual apenas dos servidores técnico-administrativos, mas também de todo corpo docente.

O terceiro passo seria determinar uma metodologia para o desenvolvimento e implantação de um sistema de informação adaptável à organização - e não o contrário. O sistema deve ser adaptado. A organização por sua vez deve ser, no máximo, flexível para reorganizar processos internos. Pode parecer óbvio agora, mas centenas de empresas perderam milhares de dólares por ignorarem esta regrinha básica na hora de comprar um sistema de informação.

Quando falamos de educação superior no Brasil, devemos considerar a totalidade de nossas instituições de ensino e não apenas as federais, as tradicionais ou as que nasceram com suficiente aporte financeiro e administrativo. Vejamos as instituições isoladas que oferecem cursos isolados em lugares isolados para públicos locais e ainda, seus recursos financeiros e respectivos corpos docente e discente, a disponibilidade de pessoal técnico-administrativo qualificado, suas intenções e visão de futuro, sua capacidade para desenvolver o ensino de acordo com possibilidades restritas e que espelham a realidade brasileira. A desigualdade marca nossa sociedade como um todo e não poderia ser diferente com relação à oferta no ensino superior.

O momento de mudança traz a angústia às maiores instituições de ensino superior, imagine-se o que traz às menores. O aumento da concorrência, a escassez de recursos, a falta de visão de alguns gestores acadêmicos e a atitude restritiva e impositiva dos órgãos que regulam o sistema educacional brasileiro, criaram um momento de reflexão positiva.

Sabemos que haverá uma demanda cada vez maior por ensino de qualidade, mas não entendemos o estudante universitário como "um consumidor desenvolvido". A maioria está ainda, preocupada com a obtenção do Diploma para aumentar a sua "empregabilidade". De um modo geral, a demanda educacional não sabe lidar com o processo de construção do conhecimento, ou não sabe o que isso significa. Vêm-se como clientes que "sempre tem razão", mesmo porquê são incentivados por um marketing incipiente e inadequado, promovido por algumas instituições de ensino.

Não obstante, nota-se mudanças no comportamento deste consumidor. São exigências naturais do aumento da sua consciência enquanto consumidor de qualquer serviço, educacional ou não. Exige-se atualmente, "professores bons", uma boa infra-estrutura física, boa localização e acesso, cumprimento de horários previamente determinados, cumprimento às determinações da legislação educacional mais conhecida, cumprimento da carga horária do

Escrito por Claiton Muriel Cardoso
Qui, 12 de Fevereiro de 2004 21:00

curso, atendimento apropriado, flexibilidade na forma de pagamento, vantagens em relação ao mercado, conceitos positivos nas avaliações do MEC, dentre outras solicitações.

Essa "atitude inicial" por parte da demanda e o aumento considerável da oferta de cursos nos últimos anos trouxeram a perspectiva da concorrência para o setor educacional. Nesse ambiente em transformação e principalmente, em se tratando de educação, como mensurar a competência relativa de uma instituição de ensino? O que é uma escola competente?

O que podemos constatar através da observação do comportamento da oferta e da demanda educacional nos últimos anos é que estamos num processo de transição em que tudo muda para alcançar, através da superação de cada fase, um nível satisfatório de oferta e de demanda educacional neste país.

Neste momento, fica clara a tendência de aumento da qualidade dos serviços prestados pelas IES na medida em que aumentam as expectativas e exigências dos consumidores de serviços educacionais e o foco da avaliação por parte dos órgãos competentes. A organização da estrutura administrativa da IES pode ser fundamentada em unidades estratégicas de negócios. Desta maneira, cada unidade e seus cursos procuram atender as peculiaridades regionais, adequando-se rapidamente às novas demandas e seguindo uma estratégia corporativa. Esta descentralização reduz o tempo de resposta e aumenta a precisão da avaliação das ações da corporação.

Num sentido global, esta inquietude nos leva a acreditar no aumento qualitativo da oferta e da demanda educacional brasileira. Com a implantação de uma perspectiva de mercado que traz consigo, oportunidades e ameaças.

As instituições de ensino, por sua vez, estão despertando para a necessidade de gerenciar as informações num sistema completo. O que existiu até aqui foram os módulos voltados para a área financeira ou contábil e os sistemas de registro e controle acadêmicos..

Atualmente as instituições de ensino brasileiras sensibilizadas para a necessidade de implantar um sistema de informação estão indecisas. Não sabem se optam por desenvolver seus próprios sistemas ou se compram de uma empresa brasileira.

Estamos trabalhando para desenvolver estas questões e encontrar as respostas adequadas às necessidades das instituições e conseqüentemente, às necessidades de todo setor.

Introdução ao Plano de Desenvolvimento Institucional (fragmentos) EdiTAU/Carta Consulta, 2002.