

# Empresas e pessoas mais inteligentes

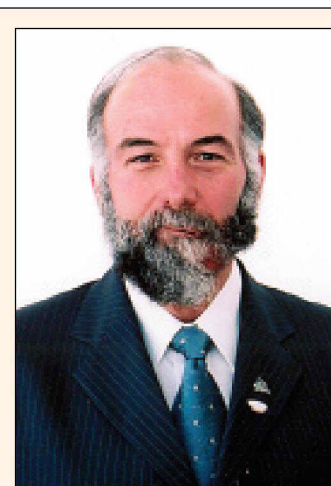
Não há dúvida que vivemos uma nova era na dinâmica das relações entre pessoas, povos e nações. A nova ordem ou, porque não, desordem mundial, contempla como nunca a agilidade nos fluxos, que mobilizam e inquietam mercados, capitais, tecnologias e ambiente. Somando-se a isso os inúmeros aspectos de conflitos sociais e a fragilidade política de muitos governos, temos um prato bem apimentado do mundo, onde habitamos. Em uma situação de tamanha volatilidade, fica difícil prever-se cenários de futuro. Entretanto, devemos optar por interagir nesses cenários, onde esperamos nosso sucesso profissional e pessoal. Se pensarmos em nos omitir e viver isolados, também tudo bem. Cada um tem seu arbítrio, mas não será mais no mundo produtivo de nosso setor de papel e celulose, no qual se exigem modernidade e agilidade. Modernidade hoje significa estar atualizado e ver com clareza as oportunidades ou saber encontrá-las. Modernidade também significa conectividade, ou melhor, relação com outros, quer de forma virtual ou não.

Dentre os fatores-chave de sucesso para qualquer atividade de produção, a tecnologia, o saber e a cultura das pessoas envolvidas são essenciais. Para que conquistemos e mantenhamos as nossas vantagens competitivas precisamos saber, como poucos, acessar as fontes de saber hoje disponibilizadas a qualquer um. Temos com frequência visto as empresas investirem em sistemas inteligentes de alta tecnologia com seus

poderosos hardwares e softwares. Elas se modernizam, buscando favorecer um maior controle das informações e oferecer mais simplicidade e rapidez nas operações.

Essa é uma tendência irreversível, mesmo nas empresas modestas que, na busca de sobrevivência ou produtividade, são empurradas para a modernidade dos sistemas mais inteligentes de gestão e de informações. Esses sistemas permitirão com certeza às empresas serem mais audaciosas, arriscarem-se mais e com a expectativa de errarem menos. Há entretanto visões cabrestantes e comportamentos preocupantes, como o acúmulo de dados e de informações sem utilidade alguma; a incompetência de se fazer uma adequada seleção do que é essencial nessa base interminável de informações; a crença de que basta fornecer uma avalanche de números e dados aos profissionais e que eles, com isso, “tirarão leite” desses dados; a incapacidade de comunicar por esses sistemas o que precisa e deve ser comunicado; a enorme preocupação em monitorar o ambiente externo, sem se preocupar em envolver seus colaboradores, para que também se tornem mais inteligentes e capazes, valendo-se também da muita inteligência interna, hoje desprezada.

Acho uma enorme tolice de muitas empresas evitar que os seus colaboradores tenham acesso livre à Internet, e eu estou me referindo a todos eles. Na cabeça doentia de muitos gestores há a crença de que se disponibilizarmos acesso gratuito e



SÉRGIO SANTORIO

**Celso Foelkel,**

É vice-presidente da ABTCP e consultor da Grau Celsius/Celsius Degree.  
[www.celso-foelkel.com.br](http://www.celso-foelkel.com.br)  
 email: [celso@abtcp.org.br](mailto:celso@abtcp.org.br)

amplo aos funcionários, eles não sairão das páginas de esportes, de joguinhos e de sexo. Com isso, limitamos a uma casta selecionada o uso dos mecanismos de busca de informações e, mesmo assim, colocando tantas barreiras, que a pessoa só consegue mesmo ver o jornalzinho da empresa. Isso quando ele existe.

Isso é, no mínimo, um desperdício de capacidades, pois, se elas se municiam de mais informações, elas geram mais conhecimentos e ficam mais inteligentes. Empregados cultos e inteligentes resultam em empresas inteligentes e competentes. Mais que isso: competitivas. Só dispor de softwares poderosos e de hardwares caríssimos não gera inteligência, apenas facilita o manuseio e o armazenamento de dados. A inteligência (ou conhecimento, se preferirem) continua fabricando-se no cérebro biológico das pessoas, que buscam associações e, com isso, inovam.

Por outro lado, acredita-se ainda que basta se disponibilizar os sistemas de TI, que as pessoas imediatamente se envolverão em utilizá-los. Mais um engano. As pessoas acostumadas sobre velhos paradigmas precisam ser motivadas e envolvidas em querer passar para essa nova fase de inteligência empresarial, na qual elas terão papel fundamental. Elas pre-



cisam perder o medo de serem substituídas pelas máquinas, que terão agora de usar. Quantas são as empresas que compram tecnologias caras de TI e se esquecem de envolver – eu disse envolver e não disse apenas treinar –, as pessoas em saber encontrar as coisas?

Sábio é aquele que sabe onde encontrar o que precisa, desde o nome e a data de nascimento de um jogador de futebol, como a dimensão da abertura de uma malha de 200 mesh, como a fórmula do gesso ou do talco, etc. Hoje, afirmo e assino em baixo, podemos encontrar praticamente tudo que precisamos para melhor exercer nossas atividades profissionais. Basta que saibamos pesquisar, tenhamos conectividade, paciência e uma certa esperteza com os mecanismos de acessar as informações. Essas informações podem ser as encontradas no banco de dados da empresa, nas associações técnicas, nos livros e revistas ou na *world wide web*.

Há ainda a se considerar o caso de empresas que não têm a capacidade de adquirir sistemas caros de TI. Na sua postura de baixa auto-estima elas se sentem derrotadas e com inveja daquelas que os exibem orgulhosamente. Acontece que toda e qualquer empresa, mesmo as mais simples, têm um sistema de inteligência próprio e milhões de neurônios que ela pode ativar. Elas possuem dados seus de processo, das vendas, do mercado, das reuniões e cursos, das associações técnicas e sindicatos, e todos os seus recursos humanos inteligentes. Basta ativar tudo isso. Com uma boa sensibilização e preparação das pessoas para que sejam mais audazes e curiosas, além de preparadas para fazer isso, incluiremos muita inteligência extra na empresa.

Tenho o costume de comparar a gestão da informação e do conhecimento a um grande bufê mundial de refeições onde você tem à sua disposição inúmeras iguarias, algumas, sequer imaginadas. Nele você pode se servir, e o ato de servir desperta sua curiosidade e criatividade. Pelas comparações e relações que você faz

nessa ação e por ter seus diversos sentidos ativados ao mesmo tempo, você pensa, aprende, cria, desenvolve e agrega conhecimentos que vão surgir naturalmente em outras ocasiões. O escolher o prato é um ato que depende de sua decisão de participar do bufê.

Caso contrário, você pode pedir que alguém vá buscar a comida para você. Sendo servido, com certeza a riqueza de opções diminui, e você “acabará comendo pelos olhos de outros”. A informação hoje está disponibilizada em um bufê mundial. Ela pode ser facilmente obtida pelos inúmeros mecanismos de acesso hoje encontrados (Internet, redes, telefonia, associações de classe, bancos de dados, livrarias, universidades, bancos de patentes, etc.). Dependendo de sua disposição em participar do jogo e em conhecer caminhos novos e desconhecidos, você pode facilmente encontrar o que precisa e até mesmo encontrar o que não sabia que precisava.

A vantagem é que, ao buscá-la, você agrega raciocínio à busca e vai gradualmente incorporando conhecimentos novos para seu arquivo intelectual. Uma outra grande vantagem é que no bufê de refeições clássico a comida acaba, e nem todos podem se servir dela ou de alguns pratos. No caso da informação disponibilizada na Internet, nas universidades, associações, etc., isso não ocorre. Qualquer um que busque seu acesso acaba conseguindo, mesmo que esteja muito distante. Esse grande bufê pode ser acessado da China, Índia, Paquistão, Nova Zelândia, Canoas, São Sepé, etc. Da mesma forma, podemos estar em nossa casa, obtendo informações desses lugares. Basta querermos e termos vontade de fazê-lo.

Apesar de toda essa facilidade, ainda me surpreendo com pessoas que me solicitam ajuda para coisas simplíssimas; coisas que, num piscar de olhos, consegue-se resolver ou encontrar. Por quê? Certamente, porque não foram ainda motivadas ou ensinadas a participar desse novo jogo. Para isso, não há necessidade de se ensinar profundamente infor-

mática ou Internet às pessoas. Basta despertá-las e dar confiança a elas para se sentirem capazes de achar o que precisam para melhor trabalhar.

Temos de manter a constante curiosidade e a vontade dos nossos técnicos e gestores em agregar novos conceitos, educação continuada (virtual ou não), relacionamento, participação, em desenvolver conhecimentos para ganharem qualificação, competência de forma natural e diária. Com isso, as empresas, possuindo recursos humanos mais qualificados e atraídos para o conhecimento, devem ter uma maior facilidade em serem competitivas.

Nosso profissional precisa querer continuar aprendendo e vasculhando “os novos livros” disponíveis, repletos de informações. Com isso, ele naturalmente vai enriquecendo seus conhecimentos, torna-se mais corajoso, permite que se consolide em si e em sua equipe o valor do conhecimento e da informação, para ajudar a tomar decisões mais seguras. O importante é que tome coragem de buscar conhecimentos onde sequer imagina que estejam disponíveis. Também queremos que ele tome a iniciativa de fazê-lo e não que peça a alguém que vá buscar a informação que ele sequer sabe definir muito bem qual é.

Amigos, se ainda não existe isso em sua empresa, inclua alguns computadores para livre acesso em uma espécie de cyber café, em alguma área tranqüila da empresa. Deixe seus funcionários consultarem saldos de banco ou pagar contas, sem ter de sair da empresa, ou preencherem os formulários da declaração de isento do IRPF. Deixe a todos a chance de encontrar informações para solucionarem problemas de seu dia-a-dia na fábrica. Ou para conversarem eletronicamente com seus amigos de outras fábricas. Será que é pedir demais? Se eu estiver sendo lido por funcionários que ainda não possuem essa facilidade em sua empresa, por favor, negociem para consegui-lo. Esse é só um primeiro passo, mas importante, a ser dado. 🌱

