



A biblioteca da Riocell é uma das mais modernas do setor.

A informação como ferramenta estratégica

Maroni J. Silva

Num mundo cada vez mais globalizado, onde a agilidade nas decisões e dos canais por onde elas devem fluir dentro das organizações são essenciais para manter a competitividade, a informação ganhou uma nova dimensão. Ao invés de arquivos pouco flexíveis, só para atender exigências burocráticas e legais ou de raras bibliotecas, onde poucas pessoas tinham acesso, muitas empresas modernas, como existem no setor de celulose e papel, procuram cada vez mais disseminar a informação, seja técnica, econômica, política ou cultural. O objetivo é transformá-la numa ferramenta estratégica, capaz de agilizar o processo decisório, em todos níveis, e contribuir para que as decisões sejam tomadas da forma mais acertada e rápida possível. Neste sentido, as empresas do setor de celulose e papel, particularmente as maiores, transformaram suas bibliotecas em verdadeiros centros de informação, os quais funcionam praticamente em rede. Algumas, inclusive, têm acesso *on line* a organismos internacionais de consultas com os quais fazem *interface*.

O cuidado com a informação, relata a bibliotecária Marlene Aparecida de Oliveira, da Associação Nacional dos Fabricantes de Papel e Celulose (ANFPC), começou a ser aprimorado em meados

da década de 80, mais precisamente em 1984, coincidindo com a criação do GT-20 (Documentação em Celulose e Papel), da própria ANFPC, cuja coordenadora atual é a bibliotecária Rosana Nascimento, da Aracruz. A preocupação inicial, explica Oliveira, era resgatar a memória do setor, como pretendia o presidente da ANFPC, Horácio Cherkassky, e o empresário Benjamin Solitrenick, ex-diretor da Companhia Suzano de Papel e Celulose e da ANFPC, os quais incentivaram a formação do grupo. Hoje, o GT-20 abriga representantes de sete empresas e seis entidades vinculadas ao setor, e realiza reuniões de trabalho (fechadas) quatro vezes ao ano. Nessas ocasiões, os integrantes trocam idéias e informações, visitam empresas, buscando a familiarização com os problemas e avanços tecnológicos do setor, e debatem temas da atualidade, sempre com a participação de um palestrante convidado.

O GT-20 opera com a filosofia de que tudo que interessa ao setor deve ser discutido por seus integrantes e não apenas os problemas relacionados com a ges-

tão técnica das bibliotecas. Foi a partir desse conceito operacional e da própria necessidade das empresas, cada vez mais expostas a situações de mercado que exigem respostas rápidas, validadas por conhecimentos científicos das mais variadas áreas, que o local antes destinado exclusivamente à armazenagem de livros transformou-se num espaço de extrema importância para as empresas. Ao mesmo tempo, seus ocupantes tradicionais, ou seja, os bibliotecários, passaram a exercer funções de assessoria e por isso tiveram também que reformular suas idéias, através de treinamentos, visando descobrir fórmulas novas para armazenar e distribuir informações da forma mais rápida e dinâmica possível dentro das empresas.

Nova dimensão

Uma das grandes contribuições do GT-20, observa Oliveira, foi ter ajudado nesse processo de aculturação, que atingiu tanto os profissionais da área quanto os empresários. A preocupação com a informação de forma geral ganhou uma dimensão muito maior, fazendo com que as empresas contratassem profissionais para organizar seus livros e documentos. Ao nível das entidades setoriais, especificamente, a indústria de celulose e papel conta com a biblioteca da ANFPC e da ABTCP, cada uma com características próprias, do ponto de vista da estrutura, da abrangência do acervo, da prestação de serviços e do relacionamento com o setor. Mas no âmbito do GT-20, existem ainda as bibliotecas de sete empresas, cujas maiores são as da Riocell, da Cenibra e da Aracruz, além de outras quatro entidades (Senai, Cetesb, Institu-



Marlene Oliveira: "GT-20 deu passo inicial".

to de Pesquisas Tecnológicas e Instituto de Pesquisas Florestais).

Na prática, todo esse conjunto funciona como um grande centro de informações a serviço do setor, embora a comunicação nem sempre seja direta. As melhores fontes de consultas relativas a assuntos técnicos, fora das empresas, estão no Centro de Informações da ABTCP e no Centro de Documentação Celulose e Papel, do IPT. Na ABTCP, o Centro vem sendo submetido a uma série de mudanças, conforme relatou a coordenadora, a engenheira química Ana Paula Marcondes, a fim de agilizar o processamento técnico das fontes e dinamizar a prestação de serviços aos associados. O ponto de partida da reestruturação, que deverá ser concluída até novembro deste ano, é a substituição dos tradicionais fichários de bibliotecas pela informatização.

O trabalho vem sendo desenvolvido por Marcondes, assessorada por uma consultoria especializada em bibliotecas. Inicialmente, diz ela, a informática vai ser utilizada só na organização e processamento dos títulos disponíveis no Centro, mediante palavras-chaves. No futuro, pretende-se que as consultas sejam feitas diretamente nos terminais de computador, como já acontece em algumas empresas do setor. Hoje, o acervo da ABTCP inclui obras que abordam desde os processos de manufatura do papel até os cuidados necessários para garantir a qualidade. Os anais do Congresso de Celulose e Papel, por exemplo, representam, por si só, uma vasta fonte de consultas. O material ainda está sendo tombado, mas o Centro dispõe de livros, revistas (nacionais e estrangeiras), normas técnicas, anais, catálogos e artigos técnicos, que podem ser consultados das oito horas ao meio dia e das 13 horas e 15 minutos até às 17 horas e 15 minutos.

Aumentar a comunicação

Em termos de serviços aos associados, além das consultas diárias, o Centro prepara uma resenha, publicada mensalmente pela revista *O Papel*, destacando os temas principais das revistas internacionais mais lidas pelo setor e que se encontram disponíveis em seu acervo, como a *Tappi Journal*, *Pulp & Paper*



Marcondes coordena mudanças no Centro de Informações da ABTCP.

Canada, *Journal of Pulp and Paper Science*, *Appita Journal*, *Das Papier* e *Paper Technology*, entre outras. Quando a informatização for concluída, o Centro vai aumentar a comunicação com os integrantes do GT-20, visando a troca constante de informações sobre o material de consulta disponível no Brasil e no mundo. A idéia, segundo Marcondes, é elaborar e divulgar um boletim mensal sobre o material que chegar no Centro. Com isso, amplia-se a possibilidade de fazer doações e permuta com outros centros, quando houver material em duplicidade, uma prática que já existe, hoje, entre empresas, universidades, entidades e institutos de pesquisas.

Para se ter um exemplo do que essa prática significa, basta assinalar que da lista dos 50 periódicos mais consultados no Centro de Documento Celulose e Papel em 1992, que representa uma das 16 bibliotecas do IPT, 26 são doações, conforme informou a bibliotecária Maria Luiza de Azevedo Póli. Coincidentemente, o Centro mantém intercâmbio com 26 entidades, nacionais e internacionais das quais recebe material e troca informações. Nesses contatos, diz ela, nem sempre a qualidade do material é o mais importante para quem necessita de informações e sim o que existe, efetivamente, disponível sobre um determinado assunto. Póli lembra, por exemplo, que na lista de contatos do Centro, há um finlandês que escreve com certa frequência. Para ele, observa, o que importa é obter dados e informações que estão disponíveis apenas no Brasil.

Embora o Centro não esteja ainda informatizado, em termos de acervo, tem quantidade, qualidade e diversidade de

material técnico para atender a demanda celulósico-papeleira, segundo ela. A maior parte do material é relativo à celulose e papel, meio ambiente, energia, química da madeira, engenharia química, controle de qualidade, estatística e alguma coisa na área de física. O inventário indica a disponibilidade de 295 revistas, 31 jornais, 264 publicações obtidas por permuta, três mil livros e quatro mil publicações seriadas. Entre os serviços que o Centro presta estão as consultas no local, empréstimos de material, fornecimento de

cópias, elaboração de relatórios, bibliografia seletiva, pesquisa bibliográfica e o sumário corrente. O sumário consiste numa relação mensal dos livros novos que chegam. As estatísticas de 1992 indicaram que o Centro atendeu 179 consultas de empresas, 19 de professores, 159 de alunos, 31 de autônomos, 150 de outros departamentos do IPT e 1.077 da própria Divisão de Produtos Florestais, Têxteis e Couros - Agrupamento de Celulose e Papel.

Processamento e difusão

Nas empresas, a maior preocupação é fazer com que a informação chegue ao usuário na hora exata em que ele necessita e sempre atualizada. Para isso, investe-se o máximo na tecnologia de processamento e difusão, como é o caso da Riocell, um dos maiores exemplos de evolução na área de bibliotecas. Para começar, toda a parte operacional é terceirizada, conforme informou a supervisora, a engenheira química Louise Rodrigues de Oliveira, a única com vín-



Póli: "A qualidade da informação é boa".

culo formal com o Centro de Informação e Documentação, designação dada à biblioteca. Lá, estão seis mil livros já tombados, 100 publicações periódicas (nacionais e internacionais), que chegam através de assinatura e cobrem as áreas de celulose e papel, meio ambiente, qualidade e informática, 10 mil catálogos de fabricantes, dois mil documentos relativos à memória técnica da empresa, duas mil normas técnicas, 86 mil cópias de desenhos da área de engenharia e 500 fitas de vídeo referentes a cursos de treinamento, atividades recreativas e culturais de funcionários ou eventos institucionais, além de artigos, teses e relatórios técnicos.

Desde março de 1992, o processamento e a gestão de todo esse material é da responsabilidade de uma empresa especializada na organização de documentos e bibliotecas, a qual está trabalhando também na montagem de um Banco Informatizado para a Riocell. Os *softwares* que serão utilizados no Banco estão sendo testados, mas em dois anos no máximo, quando tudo estiver funcionando normalmente, explica a supervisora, os funcionários do chamado quadro estratégico da empresa poderão acessar informações em terminais de computador, sem precisar sair de seus locais de trabalho. A Riocell trabalha com a perspectiva de transformar a informação técnica num produto de valor que, no futuro, possa gerar um retorno em qualidade, mensurável em dólar.

O chamado Núcleo da Documentação Técnica (NDT), que faz a gestão da documentação relativa ao Sistema da Qualidade da empresa também foi incorporado pelo Centro. Nesse sentido, o Centro opera como uma unidade de ne-

gócios, seguindo os procedimentos da norma ISO 9002, na qual a Riocell é certificada. Os usuários de forma geral são tratados como clientes, cuja satisfação é medida através de pesquisas e sondagens. A prestação de serviços, segundo Oliveira, baseia-se na filosofia de que a informação como produto não deve permanecer na prateleira. "Nós desenvolvemos um trabalho, onde procuramos definir o perfil do usuário, popularizar o ambiente, para sair da biblioteca clássica, disseminar a informação e satisfazer o cliente", afirma a coordenadora.

Atividades planejadas

Para tornar realidade tudo isso, o Centro desenvolve trabalhos e atividades planejadas. Oliveira relata que até o final do ano passado, era elaborado e divulgado um boletim bibliográfico com o material disponível para consulta. Após alguns estudos, o pessoal encarregado pela gestão do Centro concluiu que havia excesso de papel e pouco retorno. O boletim foi substituído, portanto, por uma listagem quinzenal que é afixada em murais, em pontos estratégicos da fábrica. Além da listagem, procurou-se também estimular o empréstimo, trazendo o funcionário para dentro do Centro. Pessoas da comunidade de Guaíba, onde a Riocell está instalada, também têm acesso a livros e materiais.

Quem não é funcionário, se inscreve e pode retirar livros por três dias. Os funcionários têm direito a dez dias para leitura. Se houver atraso na devolução, não há cobrança de multas. O objetivo é conscientizar os usuários sobre a importância do acervo. A empresa atende, inclusive, estudantes de primeiro e segundo grau, às terças e quintas-feiras, das

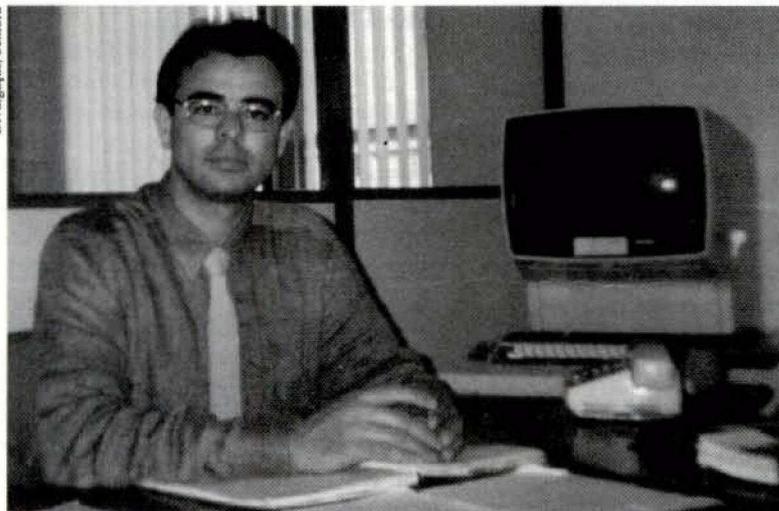
oito horas às 17 horas e 30 minutos. Além do material disponível e do que chega no Centro via intercâmbio com outras empresas do setor, a Riocell tem acesso *on line* ao Dialogue, nos Estados Unidos, uma das maiores bases internacionais de dados. Cada informação tem um preço em dólar acrescido do custo da assinatura e da transmissão pela Rede Nacional de Pacotes (Renpac). Em média, uma consulta de dez minutos chega a US\$ 100, no total.

A Dialogue tem uma representante no Brasil, com escritório em São Paulo, que faz assinaturas. Trata-se da Publicação Técnica Internacional (PTI). O mesmo serviço está sendo contratado pela Aracruz, conforme informou a bibliotecária Rosana Nascimento, coordenadora do Centro de Informações da empresa. Como a Riocell, a Aracruz também trata a informação como ferramenta estratégica, tanto que todos os serviços prestados nessa área já estão totalmente informatizados. O usuário tem acesso às informações operando diretamente seu terminal de computador, sem sair da sala. O acervo da Aracruz conta, atualmente, com cinco mil livros, 110 periódicos, quatro mil normas técnicas, 200 artigos indexados e 150 traduções, além de semanários e revistas técnicas.

Qualidade e rapidez

O método de trabalho do Centro, conforme explicou a coordenadora, baseia-se em atender os usuários da forma mais rápida possível, sempre que for solicitado para dar algum parecer ou informação. Há também uma série de serviços de rotina, que visa fazer a informação circular ao máximo dentro da empresa. O boletim bibliográfico mensal é um dos carros-chefes desse processo, mais as pesquisas bibliográficas realizadas mediante solicitação prévia. A Central de Informações Técnicas da Cenibra também é informatizada e tem como missão gerenciar a documentação bibliográfica e técnica da empresa, priorizando ao máximo a qualidade, a rapidez e a atualidade da informação, principalmente a técnica, conforme relata o coordenador Fernando Dias, bibliotecário e ex-coordenador do GT-20.

Na Cenibra, o domínio da informação é visto como um elemento que a diferencia de seus concorrentes. Essa visão, diz o coordenador, leva ao entendimento de que o gerenciamento da informação tem um sentido amplo dentro da empresa,



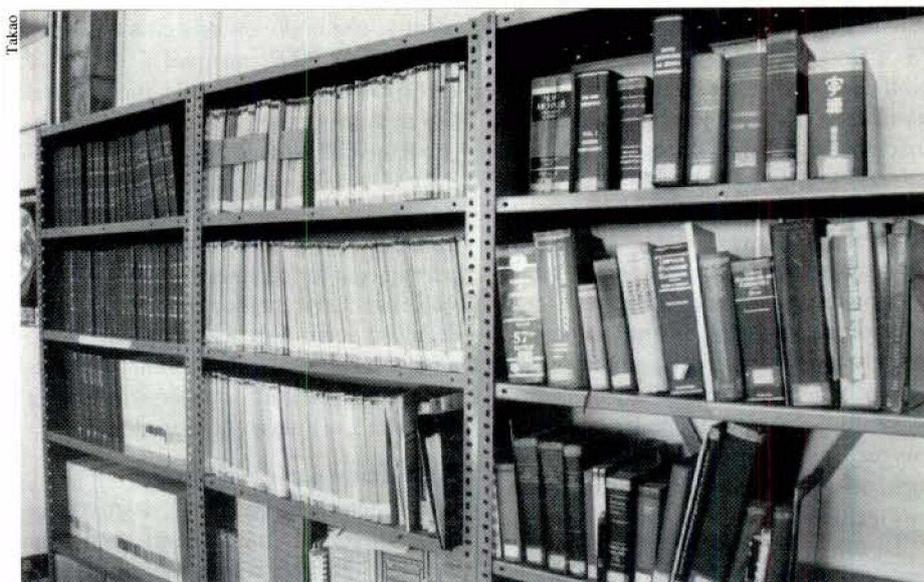
Dias: "A informação diferencia a empresa dos concorrentes".

Periódicos consultados/1992

Ordem	Títulos	Consultas
1	Abstracts Bulletin IPST	587
2	Tappi J.	518
3	Pulp & Paper Canada	275
4	PPI	181
5	Bol. Inf. Sinpacel	*151
6	JPPS	130
7	Paper	97
8	O Papel	*85
9	Svensk	73
10	PPI this Week	67
11	Celulose e Papel	*64
12	Rev. Proj. Reciclagem	*62
13	Pulp & Paper	49
14	Appita	48
15	Paperi ja Puu	40
16	Das Papier	39
17	Rev. Árvore	*33
18	Paper Technol. Ind.	30
19	Wochenblatt	30
20	Chem Eng. News	*22
21	Paper Trade J.	20
22	Abigraf	*20
23	J. of Aplied Polymer	15
24	World P & P Technology	*14
25	Holzforschung	11
26	Bol. Perq. Florestal	*11
27	Pulp & Paper Magazine	*10
28	Investigation y Tec. Papel	10
29	Rev. ABNT	*10
30	Atip	9
31	Cellulosa e Carta	*9
32	Finnboard	*9
33	Foret Conservation	*8
34	Macromoleculas	*8
35	Nova Ciência	*8
36	Chem tech	*7
37	F&C	*7
38	La Pepeterie	7
39	Cel. Chem. & Technologie	7
40	Fibra	*6
41	Japan Pulp & Paper	6
42	Österreichische Papier	*6
43	Silvicultura	*6
44	Papel e Embalagem	*6
45	Pima	6
46	Pasta e Papel	*6
47	Paper & Paperboard	*6
48	Papier, Carton & Cel.	6
49	Atipca	*6
50	ATCP	*6

Os periódicos assinalados "*" são recebidos por doação.

Fonte: Centro de Documentação
Papel e Celulose - IPT



A qualidade e a diversidade caracterizam o acervo do IPT.

que extrapola em muito as atividades tradicionais de uma biblioteca, por exemplo. A Central, com um acervo de seis mil livros, 300 títulos de periódicos, seis mil normas da ABNT, mil relatórios internos, cinco mil normas e métodos de análises de institutos internacionais e mil artigos avulsos, além de jornais e revistas nacionais, produz ainda boletins, traduções e empresta material, como os demais centros, mas a preocupação maior é em buscar um diferencial na atuação. A atualização constante é um exemplo.

O coordenador explica que a certificação da celulose em conformidade com as normas ISO 9000, para a qual a Cenibra vem trabalhando, implica submeter o processo de produção da celulose a uma série de testes físico-químicos, cujos métodos são descritos em manuais de instituições internacionais, como a *Tappi*, *Scan* e da própria ISO. Embora a Central participe apenas indiretamente desse processo, diz ele, a sua tarefa é decisiva, pois tem a responsabilidade de garantir que as publicações que descrevem os métodos utilizados para testar a celulose sejam as mais atualizadas do mercado. Atuar dessa forma, observa, implica não só operar internamente da forma mais competente possível, mas realizar intercâmbios, a nível nacional e internacional. Diretamente, a Cenibra não tem acesso *on line* a organismos internacionais, mas pode fazê-lo em *interface* com a Companhia Vale do Rio Doce, à qual está vinculada.

Relatórios e boletins

No Brasil, o grande guarda-chuva sob

qual a maioria das empresas do setor de celulose e papel se abriga, quando necessita de informações, é o Departamento de Apoio Técnico e Administrativo (Data), da ANFPC, que sucedeu à antiga biblioteca. Além da bibliotecária Marlene Aparecida de Oliveira, o Data tem um gerente administrativo, o estatístico Pedro Vilas Boas, uma auxiliar de biblioteca, um administrador de empresas, um economista, mais um estatístico e um Centro de Processamento de Dados. O vasto acervo do Data permite a realização e pesquisas no local, fornecimento de cópias, elaboração de relatórios com informações setoriais, bibliografia seletiva, boletins e relatórios estatísticos variados. Quando alguém precisa de algum material que não existe no acervo, aciona-se o sistema de intercâmbio para obtê-lo. O mesmo procedimento é adotado pelas empresas, as quais utilizam o Data como ponte para obter informações junto às mais variadas fontes.

Outra fonte de informação é a biblioteca da Oficina das Artes do Livro, onde existe muito material raro sobre a história do papel no Brasil e no mundo, como informou Beatriz Miranda, sócia da Oficina, junto com Otávio Roth. São mais de 300 títulos especializados, 2000 slides sobre processos de fabricação de papel no mundo inteiro e uma coleção de papéis artesanais de mais de 50 países. O acervo da Oficina conta com muito material antigo, que não existe mais no mercado, inclusive livros sobre encadernação. Uma boa parte das informações disponíveis está em inglês e pode ser consultada mediante solicitação prévia.