

**Processos reflexivos, excelência e padronização nos  
processos -  
Um benefício do Gerenciamento do Conhecimento**

Afinal quem vira padrão de mercado ( veja windows ) torna a concorrência inexistente, ou melhor ainda, ineficaz.

Acredito que a tecnologia da informação deva acompanhar os ciclos da engenharia tradicional e estabelecer padrões evolutivos, como podemos ver a história de um dos padrões construtivos da engenharia em todo o mundo...

... a bitola padrão (distância entre os trilhos) das estradas de ferro americanas é de 4 pés e 8 1/2 polegadas. É um número bem esquisito. E por que esta bitola é usada? Porque é esta a bitola usada na Inglaterra, e as ferrovias americanas foram construídas por ingleses. Mas por que os ingleses usam esta bitola? Porque as primeiras linhas foram construídas pelos engenheiros que construíram os primeiros bondes, e foi essa a bitola usada. Mas então por que era essa a bitola? Porque o pessoal que construiu os bondes usava os gabaritos e ferramentas para fazer as diligências, que usavam esta bitola. Tá! Mas porque as diligências usavam esta bitola? Porque se usassem qualquer outra bitola as rodas quebrariam nos sulcos das estradas inglesas, que têm seus sulcos muito uniformemente cavados. Mas por que as estradas inglesas têm sulcos tão uniformes? Porque as estradas inglesas, como a maioria das velhas estradas européias, foram construídas pelos romanos para a movimentação de suas tropas. E as carroças e as bigas usavam a mesma bitola para não quebrarem nos sulcos das estradas.

Então chegamos à resposta da pergunta original. A bitola padrão das ferrovias americanas é de 4 pés e 8 1/2 polegadas porque deriva das especificações originais das carroças militares do exército romano. Que foram determinadas para que pudessem permitir a passagem de dois traseiros de cavalo lado a lado.

Veja uma extensão interessante deste texto:

Quando você vê o Space Shuttle em sua base de lançamento, sempre há dois foguetes propulsores auxiliares presos a ele perto dos tanques de combustível, chamados de SRB (Solid Rocket Booster). Os SRBs são feitos pela Thiokol numa fábrica em Utah. Os engenheiros que os projetaram queriam fazê-los um pouco mais gordos, mas eles deviam ser enviados de trem até Cabo Canaveral. Como existem túneis no caminho, e estes túneis foram construídos para comportarem um trem, cuja largura tem, é claro, aproximadamente a de dois traseiros de cavalo... Portanto, o desenvolvimento de um dos maiores projetos de transporte da humanidade foi, originalmente, determinado pela largura de dois traseiros de cavalo romanos.

Hoje na indústria de base tecnológica ainda trabalhamos em um nível de intangibilidade muito grande e portanto existe muita especulação ( vide NASDAQ ), onde iremos ver muitas indústrias e empresas crescerem rapidamente e depois serem substituídas por novas indústrias e assim sucessivamente até chegarmos ao nível de comoditização de um determinado produto ou serviço.

Com a indústria de TI - Tecnologia da Informação ( relação sistematizada em causa - efeito previamente determinada ) já observamos ondas e mais ondas ( aliás esta é sem dúvida a indústria da onda ), e os gargalos sucessivos passaram do centro da produção - soluções MRP , controle integrado ERP e agora a gestão do cliente do negócio de uma maneira global - CRM e BI . Por outro lado o que se vê é que soluções cross ( pkzip, banco de dados ORACLE, protocolo TCP-IP, interface WINDOWS , etc.) estão se tornando os novos comodites, e as soluções mais abrangentes tipo SAP ou BAAN não mais atendem a todos de uma maneira totalmente eficaz, logo iremos ver surgir SAP's para cadeias de negócios em indústrias verticais, onde o cliente não mais compra a solução como um todo, mas sim paga pela sua utilização, transformando ai também os custos fixos pelos custos variáveis de acordo com a demanda ( outra grande tendência ).

Como tudo tende a ser virtual e os eventos são sucessivos e intermináveis, viveremos em um mundo do eterno presente com grande tendência de perdermos cada vez mais contato com a essência das coisas e com o raciocínio tipo causa - efeito de relações não visíveis a uma primeira análise, talvez vire tudo um grande Jornal Nacional que é um mini CNN. Só nos resta a reflexão filosófica se é bom vivermos cada vez mais um presente contínuo que cada vez mais torna tudo commodities - eficiente, porém banal e sem graça - que corre sempre o risco de ser substituído por outra coisa mais eficiente mais banal e mais sem graça ( protótipos carla perez ), ou se vamos chegar a uma exaustão que provocará a entrada em um outro estágio ainda não conhecido ?

A informação, como fator de apoio aos processos de gestão empresarial também é relativamente nova na medida em que a capacidade de processamento e as "memórias" eletrônicas estão cada vez mais acessíveis recentemente, fato que vem mudando até o nome de certas áreas dentro da empresa. Quem se lembra ainda do CPD ? Pois é, naquela época não havia uma preocupação ainda com a informação em sí, pois a mesma era obtida através do simples processamento do dados em um computador central. Mas este fato já levou a uma certa padronização ( COBOL, FORTRAN para falar de linguagens ), de abordagens metodológicas, levando a conceitos de racionalização mais profundos e de contextualização mais abrangentes na medida que começou-se a comparar os dados obtidos em tempos e lugares diferentes, transformando-os em informação que permite a re-alimentação do próprio sistema em

si, levando a processos contínuos de redução de custos e consequentemente a obtenção de padrões ótimos para os principais procedimentos operacionais.

Estes processos de padronização e redução de custos baseados no uso imediato da informação tornam-se dramáticos quando levamos seu efeito multiplicador em uma rede de comunicação "n" direcional como a Internet, tornando a própria informação um commodity, visto que há pouco tempo atrás as muitas informações que temos acesso eram privilégios de poucos que dirigiam os negócios ou acadêmicos de centros de estudos privilegiados, que faziam questão que a circulação fosse lenta e da forma mais cifrada possível, pois a posse da informação dava uma vantagem competitiva. A mudança agora é mais profunda ainda, já que temos todos acesso a mesma informação, a diferença é encontrar um sentido prático para ela, baseado em nossa experiência pessoal ou experiência da organização, visto que temos informação demais e reflexão de menos ( tendência natural da maioria das pessoas a acomodação aos padrões pré-estabelecidos).

Como então transformar a informação em algo que gere valor em um ambiente mutante, principalmente em termos de mercados e clientes ?

A dificuldade começa na própria seleção e recuperação, pois a relevância é dada a partir do ponto de vista funcional, e aí depende de quem é que vai fazer uso da informação e de quais fontes ela é obtida. Dois obstáculos então surgem, a recuperação da informação, pois as fontes hoje estão em dezenas ou talvez centenas de lugares diferentes, em formas diferentes e muito provavelmente obtidas em tempos diferentes, e o segundo obstáculo é saber qual é a experiência do utilizador da informação em torná-la em uma ação que agregue valor a um processo e gere conhecimento propriamente dito ( informação + experiência = conhecimento ). Portanto é a partir do conhecimento tácito dos elementos-chave de uma organização é que se desenvolve os mecanismos de recuperação, seleção, distribuição, análise, e principalmente a tomada de decisão e alteração de processos existentes nas empresas, redefinindo continuamente inclusive, critérios para seleção, armazenamento e recuperação de novas informações.

A experiência em si de nada vale se não temos habilidade para implementar as ações necessárias. Vindo daí a idéia de competência ( conhecimento + habilidade = competência ) ser o

fator de sucesso das pessoas e das empresas, tornando a missão de liderança em ser principalmente a de multiplicar competências nas organizações visando a obter um diferencial explícito através da excelência em implementações de processos que levem a produtos e serviços tão bons cujo maior sinal de referência é que acabam tornando-se padrões de mercado.