

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
ESCOLA DE BIBLIOTECONOMIA

**THAIS VIANA LOPES**

O BIBLIOTECÁRIO E O PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA.

Rio de Janeiro

2014

THAIS VIANA LOPES

O BIBLIOTECÁRIO E O PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, pela Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro.

Orientadora: Dra. Sc. Suzete Moeda Mattos

Co-orientadora: Professora Msc. Marianna Zattar

Rio de Janeiro

2014

L864    Lopes, Thais Viana.  
          O bibliotecário no processo de inteligência competitiva /  
          Thais Viana Lopes. - 2014.  
          38 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em  
Biblioteconomia) – Universidade Federal do Estado do Rio de  
Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.

Orientação: Professora Dra. Sc. Suzete Moeda Mattos  
Co-orientação: Professora Msc. Marianna Zattar

1. Inteligência Competitiva. 2. Bibliotecário. 3. Informação.  
I. Título.

THAIS VIANA LOPES

O BIBLIOTECÁRIO E O PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, pela Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro.

Aprovado em: 04, de junho de 2014.

BANCA EXAMINADORA

---

Professora Dra. Sc. Suzete Moeda Mattos  
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

---

Professora Esp. Iris Abdallah Cerqueira  
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

---

Professor Dr. Eduardo Alentejo  
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, agradeço a Deus pelo dom da vida, pelas graças alcançadas, e pela força a mim dada por ter conseguido chegar até esse momento.

A minha co-orientadora Marianna Zattar, por ter me aceitado como orientanda, pela oportunidade de aprendizado, pelos conhecimentos passados, por toda paciência e sua dedicação em todos os momentos.

A minha orientadora Suzete Moeda Mattos que me encorajou a insistir e trilhou comigo o difícil caminho na escrita deste trabalho, me dando todo o apoio e estímulo necessários, além de sua paciência e dedicação.

A todos os professores da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) que colaboraram e construíram bases sólidas no meu desenvolvimento e aprendizagem para o crescimento profissional. Seus nomes são inesquecíveis e por isso, dedico-lhes minha profunda admiração e respeito.

Aos amigos da UNIRIO que tive a oportunidade de conhecer, e que fizeram essa caminhada se tornar mais agradável.

Aos colegas de estágios que contribuíram com meu crescimento profissional, em especial Tatiana e Laurinda, que além de bibliotecárias excelentes se tornaram amigas especiais.

A minha família, por todo apoio e carinho, em especial a minha mãe Regina que sempre me apoiou em tudo, meu pai Indalécio, minha irmã Camila que ajudou nos momentos de concentração e meu filho Davi que serviu como inspiração para concluir mais essa etapa. A vocês que são a minha base, motivo pelo qual luto a cada dia para avançar mais e mais nesta trajetória, buscando o sucesso.

Por fim agradeço a todos aqueles que acreditaram na realização deste trabalho e deram-me forças e estímulo para dar prosseguimento a esta pesquisa e obter sucesso.

“Livros não mudam o mundo, quem muda o mundo são as pessoas. Os livros só mudam as pessoas.”

(Caio Graco)

## RESUMO

O estudo tem como objetivo apresentar a informação com valor de competitividade a partir da visita aos conceitos sobre dados, inteligência e conhecimento. Tem como questão central abordar qual a atuação do profissional bibliotecário na contextualização do cenário biblioteconômico na caracterização como gestor e/ou mediador da informação e transmissão do conhecimento. Trata a inteligência competitiva, seu surgimento, sua definição, benefícios, profissionais envolvidos e etapas de sua implementação nas organizações como fator preponderante para o bom funcionamento desse organismo. Descreve o envolvimento do bibliotecário durante o processo que se dá no ambiente da Biblioteca, destacando seu perfil e o papel que esse profissional pode desempenhar em cada etapa do processo. Utiliza como metodologia o Método da Pesquisa de Campo a partir de uma base teórica defendida por Valentim e Canto. Utiliza como instrumento de coleta de dados o questionário de entrevista endereçado aos profissionais bibliotecários. Analisa as atividades citadas na pesquisa e suas inter-relações no processo de IC, validando assim a atuação do bibliotecário no mesmo.

**Palavras-chave:** Inteligência Competitiva. Bibliotecário Gestor. Informação. Conhecimento.

## **ABSTRACT**

The study aims to present the information in the amount of competitiveness from the visit to the concepts of data, intelligence and knowledge. Its central question which address the role of the librarian in the context of the scenario librarianship characterization as manager and / or mediator of information and knowledge transmission. This competitive intelligence, its appearance, its definition, benefits, and professionals involved steps of its implementation in organizations as vital for the proper functioning of that body factor. Describes the involvement of the librarian in the process that occurs in the library environment, highlighting their profile and the role that these professionals can play in each stage of the process. Methodology used as the method of Field Research from a theoretical basis advocated by Valentin and Canto . Used as a tool for data collection questionnaire interview addressed to librarians. Analyzes activities cited in the research and their interrelationships in the IC process, thus validating the role of the librarian in the same.

**Keywords:** Competitive Intelligence. Librarian Manager. Information. Knowledge.

## SUMÁRIO

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUÇÃO.....</b>                           | <b>8</b>  |
| <b>2</b> | <b>QUADRO TEÓRICO.....</b>                       | <b>10</b> |
| 2.1      | O PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO E SUAS FUNÇÕES..... | 10        |
| 2.2      | O PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA .....     | 12        |
| 2.3      | O BIBLIOTECÁRIO NO PROCESSO DE IC .....          | 19        |
| <b>3</b> | <b>A PESQUISA .....</b>                          | <b>24</b> |
| <b>4</b> | <b>ANÁLISES .....</b>                            | <b>29</b> |
| <b>5</b> | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES.....</b>     | <b>31</b> |
|          | <b>REFERÊNCIAS .....</b>                         | <b>33</b> |
|          | <b>APÊNDICE – QUESTIONÁRIO APLICADO .....</b>    | <b>37</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

Com a globalização e a evolução das tecnologias, o mundo organizacional passou por transformações consideráveis, como a mudança de perspectiva da profissão do bibliotecário, que passou a considerar o desenvolvimento das atividades de mediação do ciclo informacional, isto é, houve uma “ativação” do bibliotecário no processo do conhecimento, que anteriormente era apassivado como um cuidador e atualmente é um mediador do processo. E também podemos destacar um novo foco deste cenário hoje, a informação, que surge como peça chave na sociedade da informação.

Para Gomes e Braga (2006, p. 112) “O século XXI é caracterizado por mudanças de paradigmas, e nele a informação, com qualidade e precisão, passa a ser um diferencial na corrida para a obtenção de uma vantagem competitiva”.

A sociedade da informação faz da informação e do conhecimento os pontos centrais em sua organização e estrutura. O que, entre outras coisas, valoriza o potencial da informação e do conhecimento, sendo o que ela mais possui, também o que mais detém poder.

O bibliotecário faz parte deste processo, como dito, o mediador, um gerenciador da informação, que capta as demandas informacionais dos usuários atuando na coleta, armazenamento, tratamento, organização, recuperação e disseminação seletiva da informação que a traduz a partir do seu trabalho agregando valores.

Isto tudo faz parte de um processo linear onde a parte mais primitiva são os dados, que são transformados em informação, que geram conhecimento e constituem inteligência. E a promoção dessa inteligência cria nas organizações um ambiente de competitividade. A inteligência competitiva (IC) surge como prática que objetiva transformar a informação em conhecimento, com valor agregado, através do cumprimento de etapas que tendem a gerar informação estratégica e apoiar a tomada de decisões, tendo como base o monitoramento do ambiente interno e externo para redução dos riscos, e este conceito norteia este estudo.

A inteligência competitiva é entendida como um processo organizacional, que tem o propósito de descobrir oportunidades e reduzir riscos, bem como conhecer o ambiente interno e externo à organização, visando o estabelecimento de estratégias de ação a curto, médio e longo prazo. (VALENTIM, 2003 apud VALENTIM; GELINSK, 2005, p. 42).

A partir dessa percepção do valor da informação e, ainda, sabendo das inúmeras possibilidades do trabalho do profissional bibliotecário, este estudo tem por objetivo analisar algumas contribuições do bibliotecário no exercício do processo de inteligência competitiva e verificar se de fato a teoria tem sido aplicada no cotidiano, e se este profissional tem seu lugar evidente no processo de IC. Dessa forma, esta pesquisa espera colaborar com a apresentação dos aspectos de inter-relações entre o bibliotecário e o processo de IC, buscando a caracterização do bibliotecário de uma forma geral, a apresentação do processo de inteligência competitiva e evidenciando a atuação do bibliotecário no processo de IC.

A questão deste estudo está baseada em verificar se a atuação do bibliotecário no processo de inteligência competitiva é válida e se pode ser exercida no cotidiano das organizações, exercendo, portanto a caracterização do problema a ser analisado.

Diante do cenário exposto na sociedade da informação, no qual a informação para a inteligência é valorizada no âmbito da agregação de valor e competitividade, o novo papel que o bibliotecário deve assumir nesse contexto deve ser pensado. Torna-se necessário verificar a atuação do bibliotecário, suas funções e qualificações dentro do processo de inteligência competitiva. Este estudo justifica-se pelo fato de que contribuirá à área, à medida que permitirá conhecer o trabalho realizado por um profissional bibliotecário dentro do processo de IC.

Neste trabalho, vamos nos ater às habilidades técnicas necessárias ao profissional bibliotecário de IC, e verificar a necessidade da atuação do profissional em várias fases do processo de IC nas organizações e a forma que o mesmo atua.

Para fim metodológico o estudo se apropriou do método de pesquisa de campo utilizando o instrumento de coleta de dados o questionário de entrevista (ver apêndice) destinado aos bibliotecários profissionais da área, que atuam no processo de IC em organizações de grande porte, a fim de identificar aspectos relacionados aos mesmos e relações com as teorias apresentadas. As análises foram feitas através da abordagem qualitativa por ser mais adequada à natureza do estudo.

Para fins teóricos, o estudo se apropriou de conceitos trabalhados por Valentim e Canto por serem mais pertinentes à área.

O estudo foi desenvolvido em cinco partes textuais que são apresentadas a seguir. A segunda parte apresenta o quadro teórico, na terceira parte a pesquisa. Já na quarta parte as análises dos dados levantados e por último as Considerações finais e sugestões.

## 2 QUADRO TEÓRICO

Neste capítulo será apresentado o quadro teórico do presente estudo.

### 2.1 O PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO E SUAS FUNÇÕES

O papel do profissional em biblioteconomia pode ser definido como aquele que faz a ponte entre o conhecimento e aquele que deseja adquiri-lo. A partir daí, o foco deste capítulo é o bibliotecário, mas para isso precisamos nos contextualizar dentro do cenário da Biblioteconomia e seu surgimento para posteriormente caracterizarmos o mesmo e seus campos de atuação.

A história das bibliotecas é bem antiga. Na Antiguidade já se tinham tábuas de argila, papiro e pergaminhos que funcionavam como forma de registros da escrita e do conhecimento da época. Com o passar do tempo, a preservação desses registros foi pensada, e a biblioteca torna-se um local de salvaguarda, e o indivíduo que organizava tal memória seria denotado posteriormente com a função de bibliotecário. Nesta época a função se aproximava ao de um cuidador, e o acesso a esse conhecimento era privilégio de poucos.

Com a imprensa de Gutenberg e o livro impresso, o volume de produção científica aumentou e houve a necessidade da atuação de um indivíduo frente ao caos documentário que se instalava, alguém que pudesse organizar e disseminar o conhecimento de maneira em que todos tivessem acesso. Neste momento o foco passa a ser a informação e todo o trabalho está voltado para ela, o que é reafirmado por Santos (1996, p. 8) “discute-se atualmente a mudança do paradigma da biblioteconomia, passando do acervo para a informação”.

De acordo com Fonseca (2007, p. 91), bibliotecário “[...] é a pessoa que exerce uma atividade em biblioteca”. A lei nº 4 084 de 30/06/62 regulamentada pelo decreto nº 56 725 de 16/08/65 trata do exercício da profissão do bibliotecário e das suas atribuições, dita a expressão bacharel em biblioteconomia.

Art 6º São atribuições dos Bacharéis em Biblioteconomia, a organização, direção e execução dos serviços técnicos de repartições públicas federais, estaduais, municipais e autárquicas e empresas particulares concernentes às matérias e atividades seguintes:

a) o ensino de Biblioteconomia;

b) a fiscalização de estabelecimentos de ensino de Biblioteconomia reconhecidos, equiparados ou em via de equiparação.

- c) administração e direção de bibliotecas;
- d) a organização e direção dos serviços de documentação.
- e) a execução dos serviços de classificação e catalogação de manuscritos e de livros raros e preciosos, de mapotecas, de publicações oficiais e seriadas, de bibliografia e referência.

Oddone (1998) aponta a emergência de uma nova designação, a de profissional da informação, face às novas perspectivas e novos paradigmas ao trabalho do bibliotecário, com atribuições que englobam maior dinamismo e complexidade.

O profissional bibliotecário lida com a informação, com seu tratamento, agindo como ponte entre o indivíduo e o conhecimento. Carvalho e Reis (2007) apontam o bibliotecário e o profissional da informação como mediadores e Ortega (apud FONSECA, 2007, p. 93) como um “filtro que se interpõe entre a torrente de livros e o homem”.

No contexto dessa nova realidade sócio-cultural que vemos se desenvolver, o trabalho do profissional bibliotecário deve configurar-se, de fato, como tarefa de mediação, de interfaciamento, de filtragem, de elo de ligação no processo de apropriação de novos conhecimentos, requerendo qualificações diferenciadas e em constante evolução. (ODDONE, 1998, p. 2)

Ortega (apud CARVALHO; REIS, 2007) narra o bibliotecário como guardião do acesso ao livro, projetando o leitor ao conhecimento auxiliando a tomada de decisão e como educador, almejando a autonomia no acesso à informação.

Como já exposto, o objeto de trabalho do bibliotecário é a informação, e esta com a explosão bibliográfica e com a globalização foi dinamizada pelas novas tecnologias. O aumento informacional demanda um profissional capacitado para geri-la, assim, o bibliotecário atua como gerenciador da informação. Tais mudanças exigem do bibliotecário flexibilidade, adaptação, busca de novas habilidades e competências com possibilidade de crescimento e absorção de novos conhecimentos. (CARVALHO; ALVES, 2006)

Tal atuação ataca diretamente as visões tradicionais para mudanças e quebra de paradigmas, onde o exposto anteriormente por Fonseca (2007) em que o bibliotecário era o indivíduo que exercia função na biblioteca, Guimarães (1997, p. 126) atualiza “[...] se antes a atividade do bibliotecário podia ficar restrita aos limites físicos de uma biblioteca e de uma coleção, agora o uso difundido da tecnologia a serviço da informação transpõe barreiras físicas e institucionais.”.

O perfil do bibliotecário é figurado como o profissional que cria condições para que seu usuário conheça e busque, de uma forma mais estruturada, as informações precisas que respondam às suas necessidades, agindo como um intermediário entre a informação e o usuário. Cabendo a esse profissional saber localizar dados e interpretar os pedidos de informação, além de muitas vezes agregar valores (contribuindo com a relevância das informações utilizadas pelos usuários). Atua como gestor da informação, profissional da informação, agente educador e social, podendo se versatilizar de acordo com as demandas informacionais apresentadas e o cenário que esteja envolvido.

## 2.2 O PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA

A informação atua como peça fundamental no processo de inteligência competitiva. E para uma melhor compreensão de seu papel nesse processo, é imprescindível que sejam apresentados alguns termos como: dados, informação, conhecimento e inteligência. Segundo Davenport e Prusak (1998 apud VALENTIM, 2006, p. 12):

[...] ‘dados’ são simples observações sobre o estado do mundo [...]; ‘informação’ [...] dados dotados de relevância e propósito, para eles ‘informação’ requer unidade de análise, exige consenso em relação ao significado e, necessariamente, também exige a mediação humana; defendem que o ‘conhecimento’ é a informação valiosa da mente humana, que inclui reflexão, síntese e contexto.

Battaglia (1999, p. 209) conceitua “inteligência como combinação destes elementos [dado, informação e conhecimento] resultante do processo de análise e validação pelo especialista. É a informação com valor agregado”.

A informação e o conhecimento têm papel fundamental nos ambientes corporativos, porque todas as atividades desenvolvidas, desde o planejamento até a execução das ações planejadas, assim como o processo decisório, são apoiadas por dados, informação e conhecimento. (VALENTIM, 2006, p. 9).

A partir do século XX foi evidenciada uma evolução da sociedade atrelada ao desenvolvimento de tecnologias de informação e comunicação (TICs) e ao aumento de informações geradas. Neste período a informação passa a ter grande valor para as organizações, pois auxiliam no seu planejamento e na sua gestão. Além de ser tida como elemento diferencial no mercado, uma vez que amplia a visibilidade dos seus serviços a

partir dos seus objetivos, além de acirrar a competitividade. Nesse crescente valor dado à informação, segundo Gomes e Braga (2006, p. 112), “o século XXI é caracterizado por mudanças de paradigmas, e nele a informação, com qualidade e precisão, passa a ser um diferencial na corrida para a obtenção de uma vantagem competitiva”.

As empresas estão inseridas num ambiente crescentemente competitivo e turbulento, o que vem provocando um clima de incertezas e ameaças quanto a sua própria sobrevivência. Para se prevenirem das ameaças e avistarem novas oportunidades de mercado, as empresas deverão desenvolver um completo conhecimento de seu ambiente externo. (BALESTRIN, 2001, p. 2).

Dessa forma, o século XXI põe em xeque a informação como diferencial competitivo. A necessidade passa a ser a criação de instrumentos eficazes para garantir o tratamento, a análise, a disseminação e a recuperação, aliado a um monitoramento constante do ambiente externo para a formulação de estratégias que melhor posicionem a organização diante às influências exercidas pelo ambiente externo e o mercado competitivo.

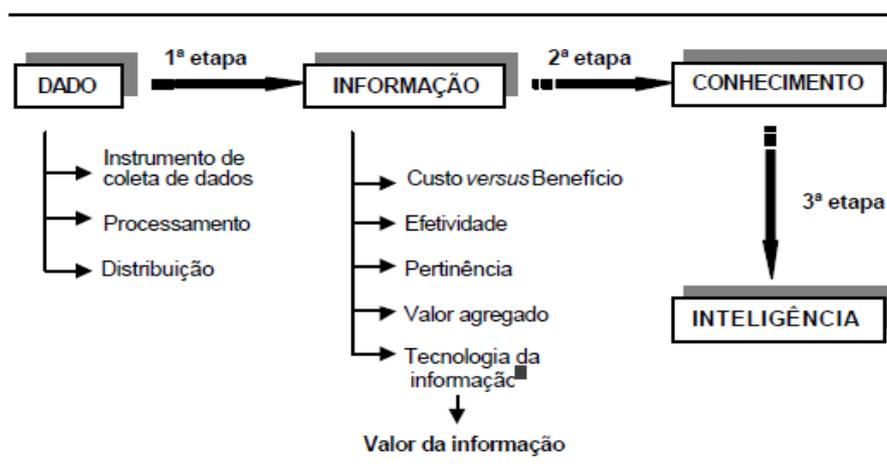
Para Battaglia (1999) são várias as definições para inteligência competitiva. Segundo o autor esse processo trata de monitorar as estratégias aplicadas e o cenário envolvido para tomada de decisão, visando à competitividade das organizações no mercado, com o caráter de organização da prática de coleta e análise de informações para basear tomada de decisões.

Fuld (1994 apud CANONGIA et al., 2004, p. 233) “apresenta o conceito de inteligência como informação analisada, que auxilia a tomada de decisão estratégica e tática”. Segundo Canongia et al (2004, p. 234) “a Inteligência Competitiva é um instrumento geralmente utilizado por empresas para eticamente identificar, coletar, sistematizar e interpretar informações relevantes sobre seu ambiente concorrencial.”. Valentim (2006) considera a inteligência competitiva muito importante para as organizações que prezam a competitividade em qualquer esfera, admitindo influencia de fatores internos e externos às organizações.

A inteligência competitiva é entendida como um processo organizacional, que tem o propósito de descobrir oportunidades e reduzir riscos, bem como conhecer o ambiente interno e externo à organização, visando o estabelecimento de estratégias de ação a curto, médio e longo prazo. (VALENTIM, 2003 apud VALENTIM; GELINSK, 2005, p. 42).

Valentim (2006) indica a inteligência competitiva como um processo dinâmico com base na gestão da informação e do conhecimento, sendo composto por elementos que apoiam o processo, tais como cultura e comunicação organizacional, monitoramento informacional, tecnologias de informação e comunicação. Com isso, de forma simplificada, percebe-se que a inteligência competitiva é o processo de transformar a informação em conhecimento com valor agregado (Figura 1).

Figura 1 – Etapas na geração de conhecimento e inteligência.



Fonte: Tjaden (1996 apud TARAPANOFF; ARAÚJO JUNIOR; CORNIER, 2000, p. 91).

Segundo Valentim (2006, p. 11) “o processo de I.C.O. [inteligência competitiva organizacional] é insumo de toda e qualquer atividade corporativa que envolva dados, informação e conhecimento, em diferentes níveis de complexidade.” Gomes e Braga (2006) atribuem um papel estratégico para a IC no que tange a geração de um conhecimento contínuo. De acordo com as autoras, a implantação do sistema altera a hierarquia de poder, necessitando assim de preparação para as mudanças culturais e estruturais, apontando na direção do conhecimento da organização e da estrutura do sistema que será formado.

Os conceitos de gestão da informação e gestão do conhecimento são importantes para o entendimento do nível de aplicação da inteligência competitiva. A gestão da informação está ligada aos fluxos formais da organização, atividades como prospecção e monitoramento informacional, que funcionam como base do processo de inteligência competitiva. A gestão do conhecimento está ligada aos fluxos informais, ao

conhecimento tácito, como conjunto de estratégias para construir e utilizar conhecimentos atrelados a métodos que colaborem à criação de um conjunto de estratégias. A partir daí é possível notar a relação que essas “diferentes” gestões possuem com a inteligência competitiva, uma vez que ela engloba fluxos formais e informais de informação (VALENTIM, 2006).

Observa-se, portanto, a relação estreita existente entre gestão da informação, gestão do conhecimento e inteligência competitiva organizacional. No entanto, a complexidade das ações despendidas é diferente, uma vez que a gestão da informação trabalha no âmbito do conhecimento explícito (informação) ao passo que a gestão do conhecimento trabalha no âmbito do conhecimento tácito (conhecimento). A inteligência competitiva trabalha com ambos, sua maior complexidade está no fato de ela estabelecer relações e interconexões entre as duas formas de gestão, tornando os processos, fluxos e estratégias mais eficientes e eficazes. (VALENTIM, 2006, p. 21).

Como visto, os responsáveis pelo processo de inteligência competitiva devem trabalhar com as duas formas de gestão citadas anteriormente. O que torna latente a necessidade de uma equipe multidisciplinar. Santos e Serzedello (2006, p. 198) apontam que “a formação do profissional da informação apoia-se nas competências, habilidades, procedimentos e paradigmas que a atual sociedade impõe.”. A implantação do sistema de inteligência competitiva “[...] se torna um instrumento estratégico de apoio à gestão que alterará a maneira como as organizações lidam com o mundo.” (GOMES; BRAGA, 2006, p. 122). Algumas etapas são necessárias para compor o sistema de inteligência competitiva.

### **Etapas do Processo de Inteligência Competitiva**

Alguns autores divergem sobre o ciclo do sistema de inteligência competitiva e suas etapas. Capuano et al(2009) concebem quatro fases básicas: planejamento e direção, coleta, análise e disseminação. Balestrin (2001) se baseia em Sammon e admite o ciclo em planejamento de coleta, coleta, processamento e disseminação e uso. Para Castro e Abreu (2006), as características são coleta, validação, análise, disseminação e realimentação.

Mesmo sabendo que não são grandes as diferenças nas etapas apresentadas por esses autores, escolhemos as etapas propostas por Gomes e Braga (2006). As autoras admitem cinco etapas:

#### **a) Identificação das necessidades de informação**

Essa é a etapa, segundo Gomes e Braga (2006), mais importante do sistema, pois serve para identificação das demandas informacionais que os clientes do sistema possuem. Essas demandas são chamadas de questões relevantes e receberão monitoramento constante, para suportar o processo decisório. Possuem também a função de estruturar o sistema.

Battaglia (1999) menciona o método dos Fatores Críticos de Sucesso (FCS) como um instrumento para auxiliar na realização dos objetivos e seu desdobramento em árvores hierárquicas para melhor posicionamento estratégico. Uma forma de identificar essas demandas é a elaboração de questões acerca do que é e para que serve. A entrevista também é usual. A partir da primeira entrevista com os envolvidos no processo é identificada a preocupação acerca do sistema. Numa segunda entrevista há a validação dos enunciados, avaliando o trabalho a ser realizado. A falta de comprometimento dos entrevistados e a falta de preparo dos entrevistadores são apontadas como principais dificuldades nessa etapa.

#### **b) Coleta e tratamento das informações**

Nessa etapa é feita a coleta e a indicação de fontes de informações úteis e relevantes para respostas às questões. É tido por Battaglia (1999) como o centro nervoso do sistema. Aqui devem ser identificadas a estratégia de busca, as fontes usadas (internas/externas), baseadas nos recursos humanos e financeiros disponíveis. De acordo com Gomes e Braga (2006, p. 114) “todos os dados e informações coletados são considerados inteligência bruta e necessitam ser trabalhados para poder crescer em valor.”.

O trabalho de tratamento implica numa organização, classificação e indexação realizadas de forma eficiente e eficaz e pode contar com ajuda de instrumentos auxiliares como softwares. Como dificuldade nesta etapa, pode ser citada a falta de

confiabilidade das fontes e a falta de recursos financeiros. O que demonstra o quão dispendiosa pode ser uma informação.

### **c) Análise final das informações**

“Esta fase denomina-se ‘gerador de inteligência’” (GOMES; BRAGA, 2006, p. 115). Battaglia (1999) define como o sustentáculo de um sistema de inteligência competitiva. Trata-se de uma fase de caráter crítico, na qual a informação já coletada é analisada, filtrada e validada. Castro e Abreu (2006) englobam nesta etapa a análise como avaliação do impacto da informação para a organização e dita que a validação pode ser usada por duas técnicas, a triangulação e a checagem dos fatos. Balestrin (2001) admite que esta etapa possa ser realizada de forma manual ou através de softwares, e baseado no modelo conceitual cita três subetapas para esta etapa.

A avaliação, no que diz respeito à confiabilidade das fontes e da informação; a catalogação e a interpretação. Gomes e Braga (2006) evidenciam o raciocínio humano como fator capaz de atribuir relevância e credibilidade às informações para agregação de valor e citam algumas metodologias de análise, como modelo das 5 forças de Michael Porter, Fatores Críticos de Sucesso, Cenários, Perfil do Concorrente, Benchmarking e a Matriz SWOT.

### **d) Disseminação do produto de inteligência**

Gomes e Braga (2006) definem a palavra-chave como “convencimento” e listam alguns pontos importantes que devem ser considerados, como a definição de mecanismos de distribuição dos produtos do sistema, que é de responsabilidade do analista da informação e são definidos a partir das necessidades do usuário; definição da linguagem, forma e facilidade de acesso ao produto, passando pela disseminação focada, quando o usuário solicita, e a disseminação geral que acontece quando a inteligência é disseminada para toda a organização; definição da frequência de envio de produtos; e credibilidade da análise, que também depende da credibilidade das fontes consultadas.

Esses fatores cooperam para a velocidade do fluxo informacional, que é uma vertente para um diferencial, pois no ambiente de competitividade, quem detém a informação no tempo oportuno e anteriormente à concorrência, consegue se posicionar

frente ao mercado, eliminando as ameaças e buscando oportunidades. Portanto, a disseminação do produto de inteligência é fundamental no processo de IC.

#### **e) Avaliação**

Pretende avaliar a eficiência do produto para a tomada de decisão. Gomes e Braga (2006) predizem a avaliação por dois aspectos, quanto ao desempenho de cada uma das fases que compõem o sistema, e quanto à avaliação junto aos usuários do sistema com os resultados práticos obtidos, tais avaliações são qualitativas e subjetivas. A avaliação é necessária para se ter uma visão global do sistema e se seus objetivos estão sendo atingidos; as informações coletadas, tratadas e disseminadas estão sendo utilizadas de maneira eficiente e eficaz na estruturação da tomada de decisão, e se o sistema está consolidado.

[...] O processo de inteligência competitiva só se consolida e transforma em inteligência se seus resultados são utilizados para a tomada de decisão. Caso o processo termine na sua disseminação, a organização terá somente adquirido informação, uma vez que a inteligência só ocorre quando os resultados do processo são utilizados na definição das ações organizacionais. (GOMES; BRAGA, 2006, p. 118).

Com base nas diferentes etapas apresentadas neste tópico e na explanação do perfil do profissional bibliotecário, pode-se vislumbrar o papel do bibliotecário neste processo. Com isso, no próximo tópico será apresentada uma possível atribuição do bibliotecário no processo de inteligência competitiva.

### **2.3 O BIBLIOTECÁRIO NO PROCESSO DE IC**

Segundo Kleinubing e Bem (2007, p. 133) “vive-se um paradoxo na era da informação, pois ao mesmo tempo em que há excesso de informação, há falta de informação gerenciada”. Para isto torna-se necessário um profissional que possua competências e habilidades e que seja capaz de gerir tais informações que são inerentes ao processo de inteligência competitiva a fim de se tornar um profissional integrante deste processo culminando a somar na execução das etapas.

Competência é definida como modalidade estrutural da inteligência e habilidades por competências adquiridas e referem-se ao plano imediato do saber fazer. (INEP, 2007 apud OLIVEIRA; LACERDA, 2007).

Kleinubing e Bem (2007) comentam a participação fundamental do profissional bibliotecário em sistemas de Inteligência Competitiva (IC), agindo como um ator no atendimento às demandas informacionais. Canto (2005, p. 37) complementa este pensamento ao pontuar que “a atuação do profissional bibliotecário deve ocorrer ainda durante a implementação do Sistema de Inteligência Competitiva, participando diretamente no seu planejamento”.

O perfil do bibliotecário é figurado como o profissional que cria condições para que seu usuário conheça e busque de uma forma mais estruturada as informações precisas que respondam às suas necessidades informacionais, agindo como um intermediário entre a informação e o usuário. Cabendo a esse profissional saber localizar dados e interpretar os pedidos de informação, além de muitas vezes agregar valores (contribuindo com a relevância das informações utilizadas pelo cliente). Para tal utiliza-se basicamente de algumas técnicas como identificação, busca, coleta, análise e tratamento, disseminação da informação ao seu usuário e avaliação do serviço prestado.

Tais técnicas também fazem parte do processo de inteligência competitiva, como já foi abordado. Isto é afirmado por Rodrigues, Miranda e Crespo (2010, p. 63), “nos sistemas de Inteligência Competitiva cabem ao bibliotecário várias funções, mas sua atuação está, comumente, direcionada à coleta, organização e disseminação de informações que sirvam de subsídio à tomada de decisão nas instituições”. Neste contexto, “infere-se que onde existe a necessidade de coletar, organizar, tratar e disseminar informação, também há a necessidade do trabalho de um bibliotecário”. (PINTO; ARAÚJO, 2009, p. 119).

O profissional da informação é fundamental para o êxito do processo de inteligência competitiva em organizações. Esse profissional desenvolve um trabalho voltado ao trinômio dados, informação e conhecimento, visando apoiar as atividades desenvolvidas pela organização, gerando desse modo, apoio e suporte as diversas atividades desenvolvidas pelos indivíduos que nela atuam. (VALENTIM, 2003, apud PINTO; ARAÚJO, 2009, p.124).

As habilidades defendidas por Katz (1974) que um profissional deve possuir são citadas por Oliveira e Lacerda (2007) como habilidade conceitual que visualiza a

organização como um todo; a habilidade humana que é a capacidade do profissional de trabalhar com e entre as outras pessoas exercendo liderança, motivação e trabalho em equipe (ou times) por parte dos gestores organizacionais; e a habilidade técnica, que se refere ao entendimento e proficiência no desempenho de tarefas específicas. Vargas e Souza (2001) também citados por Oliveira e Lacerda (2007) diferem um pouco na intitulação e definem como atividades estratégicas, atividades gerenciais, atividades técnicas e habilidades humanas. Porém ambas se referem ao mesmo contexto.

### **Etapas do processo de IC e o papel do bibliotecário**

Nesta seção serão apresentadas as etapas constituintes do processo de IC, tais como planejamento e coordenação, coleta e tratamento das informações, análise final, disseminação e avaliação da informação, juntamente com o papel que pode ser exercido pelo profissional da área bibliotecário em cada uma delas.

Na etapa de planejamento e coordenação do processo de IC, o bibliotecário tem o papel de integrar a equipe auxiliando na identificação e interpretação das reais demandas de inteligência e na definição dos métodos de pesquisa e meios de disseminação.

Na etapa de coleta e tratamento das informações segundo Canto (2005, p. 40-41) “a ênfase das atividades realizadas nesta etapa está na gestão de fontes de informação [...] que são habilidades inerentes ao profissional bibliotecário”. A seleção deve ser eficaz e para dar qualidade a todo o processo. O profissional necessita conhecer todas as fontes de informações disponíveis. Oliveira e Lacerda (2007) recomendam que o profissional conheça as ferramentas adequadas da tecnologia da informação (TI). No âmbito do tratamento da informação Canto (2005) diz que o profissional bibliotecário deve se valer de técnicas como a classificação, catalogação e indexação de materiais de informação, de modo a facilitar sua organização e controle. O bibliotecário atua coordenando o processo de identificação, seleção, avaliação e gestão de fontes de informação, define palavras-chave para pesquisa, elabora entrevistas de referência, desenvolve estratégias de pesquisas, atua no processo de classificação e organização da informação coletada.

Na etapa de análise final da informação “é importante que os profissionais de IC tenham a capacidade de pensamento estratégico, conheçam sobre metodologia científica e dominem as principais ferramentas para análise de IC”. (OLIVEIRA e LACERDA,

2007, p. 51). Canto (2005) aponta para a necessidade de um amplo conhecimento do profissional na área em que atua para a geração de inteligência útil.

Na etapa de disseminação da informação, “é conveniente que o profissional de IC conheça os processos de decisão e as preferências do administrador, uma vez que eles estarão em contato direto com os usuários da inteligência”. (OLIVEIRA e LACERDA, 2007, p. 51). Canto (2005) complementa que a inteligência deve ser moldada de acordo com as necessidades de quem irá utilizá-la, e o profissional age como mediador deste circuito.

A importância da formação técnica do profissional nos processos de “Disseminação da Informação” é irrefutável, considerando a relevância da informação idônea e confiável, para os pesquisadores e estudiosos, no desenvolvimento de tecnologias e produtos. Neste âmbito, o bibliotecário assume o papel de mediador, atuando, desde o registro das informações, até a sua recuperação e disseminação. (RODRIGUES; MIRANDA; CRESPO, 2010, p.66).

A avaliação de acordo com Canto (2005) implica uma atuação do profissional assumindo papel de gestor utilizando seu produto para apoiar o processo de decisão da organização. Canto (2005, p. 47) apresenta um quadro síntese das atividades que podem ser realizadas pelo profissional bibliotecário em cada etapa do processo de inteligência competitiva.

Quadro 1 – Atividades que podem ser realizadas pelo bibliotecário nas etapas do ciclo de inteligência competitiva

| <b>Etapas do Ciclo</b>     | <b>Atividades a serem realizadas</b>   |
|----------------------------|--|
| Planejamento e coordenação | Diagnóstico: verificação da situação atual e das reais necessidades de inteligência                                |
|                            |  |
|                            | Elaboração e formalização do projeto de implantação do sistema.  |
|                            |  |
| Coleta                     | Seleção de fontes de informação: aquisição.<br>Recuperação de informação: busca.                                   |
| Processamento e gestão     | Gestão de fontes de informação.<br>Organização das informações coletadas.<br>Armazenamento da informação informal. |
| Análise                    | Análise de informação: necessidade de conhecimento na área de atuação da empresa.                                  |
|                            |  |

|              |  |
|--------------|--|
| Disseminação | Estudo de usuário.                                 |
|              | Publicação de boletins de inteligência competitiva |
|              | Avaliação do sistema                               |
|              | Usuário do sistema: enquanto gestor de unidades    |
|              | de informação.                                     |

Fonte: Canto (2005, p. 47).

De acordo com Oliveira e Lacerda (2007, p. 50) “o desenvolvimento dessas competências tem se tornado, no atual contexto competitivo, fator preponderante para o sucesso na carreira em IC e para o êxito dos processos e sistemas de IC”.

Ainda assim, as competências do profissional bibliotecário vão além das características expostas acima, segundo Nassif e Santos (2009, p.28) “além disso, o profissional da informação precisa conhecer profundamente os métodos, as técnicas e os instrumentos existentes para as atividades de IC”.

O processo de inteligência competitiva é realizado por profissionais multidisciplinares, e o bibliotecário pode ser inserido nesse trabalho. O trabalho do bibliotecário no processo de inteligência competitiva está ligado basicamente à prospecção e o monitoramento da informação. “Necessita de mapeamento e da prospecção de dados, informações e conhecimentos produzidos internamente e externamente à organização” (VALENTIM, 2002 apud SANTOS; SERZEDELLO, 2006, p. 213). Ele pode ser o responsável pelas matérias-primas (ou fontes de informação), pela coleta das informações e até mesmo pela agregação de valor à informação, levando vantagem competitiva para a organização.

Importante destacar que, durante a vida acadêmica, no curso de biblioteconomia, disciplinas como Planejamento estratégico, Usuários da informação, Recuperação da informação, Fontes de informação e Serviço de referência e informação possibilitam o embasamento teórico para a posterior atuação do profissional. (PINTO; ARAÚJO, 2009, p. 124).

A hipótese é que a formação acadêmica mais específica do bibliotecário e sua incorporação no processo de IC possa trazer benefícios ainda maiores no diz respeito à eficiência e eficácia das etapas, uma vez que a formação recebida pelo profissional torna-se peça chave para o processo.

### 3 A PESQUISA

Com base na teoria apreendida, na qual é comentado o papel que o bibliotecário pode exercer dentro do processo de Inteligência Competitiva, o próximo passo da pesquisa seria o de verificar se tal papel vem sendo desempenhado e a forma como ocorre, para que seja possível a constatação ou não da aplicabilidade teórica na prática.

Para tal, um estudo de campo foi elaborado e aplicado numa organização de grande porte e de grande visibilidade no mercado atuante no ramo de petróleo e derivados, com o objetivo de estudar a prática cotidiana dos profissionais envolvidos no processo de Inteligência Competitiva - IC a fim de identificar aspectos inerentes aos mesmos e suas relações com as teorias apresentadas.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi o formulário de entrevista – questionário (ver apêndice), composto por 10 (dez) perguntas, sendo 6 (seis) questões fechadas e 4 (quatro) questões abertas.

Os questionários foram aplicados no mês de novembro de 2013 através do envio por e-mails aos bibliotecários. Foram enviados para 6 (seis) bibliotecários que trabalham ou já trabalharam com IC. Apenas 3 (três) questionários foram devolvidos respondidos e os dados coletados foram analisados e confrontados com a literatura estudada. Optamos por não revelar a identidade dos entrevistados com intuito de preservar o sigilo institucional.

Foi utilizado como critério de escolha dos respondentes, profissionais que já trabalharam ou que trabalham atualmente na área de IC na instituição citada anteriormente. Todos são profissionais que fazem parte do ciclo informacional institucional.

O questionário tem em sua estrutura questões relativas à formação acadêmica do entrevistado (perguntas 1 a 4), buscando resgatar informações sobre a formação acadêmica e o nível de graduação e a área do profissional entrevistado. A quinta pergunta questiona se o entrevistado já trabalhou ou trabalha atualmente em IC e é complementada pela pergunta de número seis que propõe que sejam elencadas as atividades que foram executadas no processo. A sétima pergunta objetiva saber se o entrevistado trabalha com outras pessoas e a oitava questiona se a equipe de trabalho é multidisciplinar, e a formação acadêmica do restante da equipe é ditada pela pergunta número 9. O questionário é finalizado questionando a opinião do entrevistado em relação ao seu trabalho em IC aliado a sua formação.

Seguem os questionários aplicados e respondidos pelos entrevistados:

### Questionário 01

1) Você é formado em Biblioteconomia? (X) sim ( ) não

2) Além dessa graduação, você possui outra?

Sim, sou formada em Odontologia.

3) Você possui formação em nível de pós-graduação? (X) sim ( ) não

4) Se sim, em qual curso?

MBA em Gestão de Negócios e Inteligência Competitiva

MBKM - Master on Business and Knowledge Management

5) Você trabalha ou trabalhou com Inteligência Competitiva (IC)? (X) sim ( ) não

6) Quais atividades você executa ou executou em IC?

Planejamento do processo de implantação de IC; etapa de identificação de necessidade de informação; etapa de escolha e classificação de fontes de informação; etapa de coleta e armazenamento de informação.

7) Você trabalha com outras pessoas?

Sim.

8) Se sim, a equipe de trabalho é multidisciplinar? (X) sim ( ) não

9) Quais as outras formações acadêmicas de seus colegas?

Economistas.

10) Você acha que sua formação em biblioteconomia é essencial para o seu trabalho com IC? Por que?

É importante sim, me ajuda bastante, mas essencial não. É importante pois existem etapas que são trabalhos comumente feitos por bibliotecários. A etapa de identificação de necessidade de informação é basicamente a entrevista de referência. Para bibliotecários, identificar e classificar fontes de informação já é parte do trabalho diário. A coleta das informações, a classificação, tudo isso é parte da formação do bibliotecário. O que nos torna profissionais indicados para estar numa equipe de IC. E

acredito que toda equipe de IC deveria ter um bibliotecário. Não digo que é essencial, pois é uma atividade realizada muito bem por outros profissionais também, conheço muitos profissionais de IC que não são bibliotecários, mas que executam muito bem a tarefa, visto que tudo pode ser aprendido. E, claro, gostaria de deixar explicitado aqui, que apesar de não ter trabalhado em todas as etapas do processo, acredito sim, que o bibliotecário tem toda capacidade e competência para atuar no ciclo inteiro de IC, inclusive na parte analítica. E é com bastante pesar que eu vejo o profissional bibliotecário sendo preterido por outros profissionais, devido ao preconceito que se carrega contra nossa profissão.

### **Questionário 02**

1) Você é formado em Biblioteconomia? (X) sim ( ) não

2) Além dessa graduação, você possui outra?

Não.

3) Você possui formação em nível de pós-graduação? (X) sim ( ) não

4) Se sim, em qual curso?

Pós-graduação Lato Sensu em Gestão Empresarial e Mestrado em Ciência da Informação.

5) Você trabalha ou trabalhou com Inteligência Competitiva (IC)? (X) sim ( ) não

6) Quais atividades você executa ou executou em IC?

Coleta, análise e síntese de informações externas a instituição. Essas duas com o auxílio de equipe interdisciplinar.

7) Você trabalha com outras pessoas?

Quando trabalhava com IC, sim.

8) Se sim, a equipe de trabalho é multidisciplinar? (X) sim ( ) não

9) Quais as outras formações acadêmicas de seus colegas?

Na época, além de bibliotecários, havia engenheiros e economistas na equipe

10) Você acha que sua formação em biblioteconomia é essencial para o seu trabalho com IC? Por que?

Sim, pois da equipe só o profissional bibliotecário possuía o know-how da coleta de dados e informações.

### Questionário 03

1) Você é formado em Biblioteconomia? (X) sim ( ) não

2) Além dessa graduação, você possui outra?

Não.

3) Você possui formação em nível de pós-graduação? (X) sim ( ) não

4) Se sim, em qual curso?

Especialização em Gestão da Informação em Contexto Digital – UFMG

MBA em Gestão de Negócios e Inteligência Competitiva – UNIRIO

Mestrado em Tecnologia – CEFET-RJ

5) Você trabalha ou trabalhou com Inteligência Competitiva (IC)? (X) sim ( ) não

6) Quais atividades você executa ou executou em IC?

Trabalho na Equipe de Inteligência Competitiva Tecnológica do xxxxxx. Nossa equipe é responsável por suprir as demandas de monitoração e prospecção tecnológica tanto para o xxxxxx, quando para as demais unidades de negócios da Cia.

7) Você trabalha com outras pessoas?

Sim.

8) Se sim, a equipe de trabalho é multidisciplinar? (X) sim ( ) não

9) Quais as outras formações acadêmicas de seus colegas?

Geólogo, Químico, Engenheiro Químico, Economista e Engenheiro de Produção

10) Você acha que sua formação em biblioteconomia é essencial para o seu trabalho com IC? Por que?

Sim. Eu percebo que não mais existe o problema de falta de informação, mas o extremo oposto, ou seja, excesso de informação. Também percebo que as pessoas têm cada vez menos tempo e que têm que tomar decisões num espaço de tempo cada vez menor. Todo esse contexto faz com a formação em Biblioteconomia seja extremamente privilegiada uma vez que, conhecemos como nenhum outro profissional as diversas fontes de informação disponíveis. Também, somos capacitados a avaliar a qualidade tanto das fontes quanto das informações propriamente ditas. Outro ponto que julgo extremamente positivo da formação de Bibliotecário é o fato de sermos acostumados a lidar com diversas áreas, diferentemente, por exemplo, das outras formações que integram a minha equipe, onde o lidar com áreas desconhecidas assustam ou são

ignoradas. Por isso, eu acredito que minha formação me favorece no sentido em que, além de me dar oportunidade de transitar por vários campos do conhecimento e de mostrar o valor de se saber onde e como encontrar a informação certa, também me ajuda a produzir melhores análises do que meus colegas, uma vez que fui treinada durante minha graduação a ouvir as necessidades do meu usuário final. Informação de qualidade junto com as análises que os clientes precisam, essa junção é sinônimo de sucesso garantido.

## 4 ANÁLISES

Neste capítulo do estudo serão feitas as análises das entrevistas elaboradas descritas no capítulo anterior.

Foram analisados alguns pontos, tais como: O nível de formação acadêmica do profissional entrevistado; as atividades executadas por ele; a composição da equipe de trabalho da qual faz parte; além da opinião de cada entrevistado com relação à sua formação e seu trabalho em IC.

O estudo se apropriou da abordagem qualitativa por ser mais adequada à sua natureza por se tratar de um instrumento com questões abertas.

Nas questões relacionadas à formação acadêmica, todos os entrevistados são formados em Biblioteconomia e possuem formação em nível de pós-graduação. Apenas um entrevistado possui graduação em outra área diferente de Biblioteconomia.

Em relação ao trabalho, todos responderam que trabalham ou já trabalharam em IC e citaram como atividades exercidas planejamento do processo de implantação de IC, identificação de necessidade de informação, escolha e classificação de fontes de informação, coleta, análise e síntese de informações e armazenamento das mesmas.

Todos os entrevistados foram unânimes ao responder que trabalham com outras pessoas e admitiram a equipe de trabalho como multidisciplinar, contendo além de bibliotecários, economistas, geólogos, químicos, engenheiros químicos e engenheiros de produção.

A maioria dos entrevistados acredita que sua formação seja essencial para seu trabalho IC, relatando que só o profissional bibliotecário possui o know-how da coleta de dados e fontes de informações e pelo costume de lidar com diversas áreas do conhecimento. Apenas um entrevistado julga ser importante, porém não essencial, partindo do pressuposto que para bibliotecários, identificar e classificar fontes de informação já faz parte do trabalho diário, o que os torna indicados a integrar uma equipe de IC, mas menciona que tais atividades podem ser realizadas por outros profissionais admitindo que tudo pode ser aprendido.

A partir das análises das entrevistas, podemos perceber que todos os profissionais entrevistados possuíam mais que o nível da graduação, todos cursaram especialização em nível de pós-graduação ampliando o leque de conhecimentos para o crescimento em outras áreas da Biblioteconomia além das tradicionais.

As atividades explanadas pela pesquisa na fundamentação teórica também foram citadas e elencadas pelos profissionais entrevistados, o que caracteriza de fato que tais atividades são e podem ser realizadas por bibliotecários numa equipe de IC.

Além disso, a multidisciplinaridade da equipe de IC foi relatada pelos entrevistados, contando com as mais variadas formações acadêmicas a fim de gerar inteligência.

As opiniões dos entrevistados vieram a somar na pesquisa, ilustrando de forma simplificada as etapas desenvolvidas dentro do processo de IC e sua importância para a funcionalidade do sistema.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES

Neste estudo apontamos o surgimento da Biblioteconomia e sua história de forma breve. Narramos o bibliotecário inicialmente como um cuidador de acervos, como um objeto para salvaguarda do conhecimento humano. E a partir da explosão bibliográfica e da globalização que gerou acúmulo de conhecimentos e necessidade de organização, o objeto de trabalho do bibliotecário se modificou. Apontamos seu “novo” objeto de trabalho (a informação) e figuramos o bibliotecário como o profissional que cria condições para suprir demandas informacionais atuando como um mediador ou um gestor da informação dentro do cenário que esteja inserido.

Assim, contextualizamos a imagem do profissional bibliotecário no exercício de sua profissão, como o profissional que cria condições para que seu usuário conheça e busque, de uma forma mais estruturada, as informações precisas que respondam às suas necessidades, agindo como um intermediário entre a informação e o usuário. Cabendo a esse profissional saber localizar dados e interpretar os pedidos de informação, além de muitas vezes agregar valores (contribuindo com a relevância das informações utilizadas pelos usuários).

Apresentamos o processo de Inteligência Competitiva como um processo que envolve dados, informação e conhecimento que combinados geram inteligência e informação com valor agregado. Bataglia (1999) o define como o processo que trata de monitorar as estratégias aplicadas e o cenário envolvido para tomada de decisão, visando à competitividade das organizações no mercado, com o caráter de organização da prática de coleta e análise de informações para basear tomada de decisões. Elencamos e conceituamos as etapas processuais de IC como: identificação das necessidades de informação; coleta e tratamento das informações; análise final da informação; disseminação da informação e avaliação.

Destacamos o profissional bibliotecário e seu papel em cada etapa do processo de IC, a fim de apontarmos algumas contribuições que o mesmo poderia acrescentar ao processo, a partir de sua formação acadêmica. Funções que o mesmo poderia desempenhar numa equipe de IC com objetivo de tornar o processo mais eficiente e eficaz.

O presente estudo investigou através do questionário de entrevista se o papel teórico exposto na fundamentação teórica é aplicado na prática. E a partir das análises das entrevistas foi possível visualizar que as atividades citadas pelos profissionais

entrevistados estão inseridas nas etapas descritas na teoria estudada. Foram apresentadas contribuições do bibliotecário no processo de IC e caracterizadas as inter-relações entre o bibliotecário e o processo de IC sendo evidenciada sua atuação e confirmando a teórica aplicada na prática cotidiana. Assim, podemos concluir que o profissional bibliotecário está apto a integrar e realizar as ações que são inerentes ao processo de IC, e de fato as integra e realiza mediante o resultado das análises, sendo assim a sua atuação no processo de IC é válida.

Portanto, a visão tradicional do bibliotecário conservador não pode ser tomada como única verdade, ou seguida como vertente, pois caracteriza uma visão limitada diante do cenário atual. O bibliotecário vem ganhando cada vez mais espaço e exercendo novas funções dentro da sociedade da informação, como vimos nesta pesquisa, a sua participação dentro de uma equipe de trabalho multidisciplinar de inteligência competitiva.

Como sugestões propomos que novos estudos sejam desenvolvidos e aprofundados sobre essa temática a fim de ampliar cada vez mais o trabalho do bibliotecário na sociedade, além de um trabalho de conscientização para que os bibliotecários participem mais dos projetos de pesquisa e estudos da área a fim de contribuir cada vez mais qualitativamente e quantitativamente para o desenvolvimento da biblioteconomia em nosso país contribuindo na construção de uma sociedade mais inteligente e competitiva.

## REFERÊNCIAS

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.
- \_\_\_\_\_. **NBR 6024**: informação e documentação: numeração progressiva das seções de um documento escrito: apresentação. Rio de Janeiro, 2012.
- \_\_\_\_\_. **NBR 6027**: informação e documentação: sumário: apresentação. Rio de Janeiro, 2012.
- \_\_\_\_\_. **NBR 6028**: informação e documentação: resumo: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.
- \_\_\_\_\_. **NBR 6033**: ordem alfabética. Rio de Janeiro, 1989.
- \_\_\_\_\_. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.
- \_\_\_\_\_. **NBR 14724**: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro, 2011.
- BALESTRIN, Alsones. Inteligência competitiva nas organizações. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA E GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2., 2001, Florianópolis. **Anais...** Brasília, FD: ABRAIC, 2001. Disponível em: <[http://www.abraic.org.br/V2/periodicos\\_teses/ic\\_a56.pdf](http://www.abraic.org.br/V2/periodicos_teses/ic_a56.pdf)>. Acesso em: 14 maio 2012.
- BATTAGLIA, Maria da Glória Botelho. A Inteligência Competitiva modelando o Sistema de Informação de Clientes – Finep\*. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 2, p. 200-214, maio/ago. 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n2/28n2a12.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2012.
- BRASIL. Lei nº 4.084, de 3º de junho de 1962. Dispõe sobre a profissão do bibliotecário e regula seu exercício. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2 jul. 1962. Disponível em: <http://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/128675/lei-4084-62>. Acesso em: 14 out. 2013.
- CANONGIA, Cláudia et al. Foresight, inteligência competitiva e Gestão do conhecimento: instrumentos para a Gestão da inovação. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 11, n. 2, p. 231-238, maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/gp/v11n2/a09v11n2.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2012.
- CANTO, Fábio Lorensi do. **Atuação do Profissional Bibliotecário em Sistemas de Inteligência Competitiva**. 2005. Dissertação (Bacharel em Biblioteconomia – Gestão da Informação) – Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

CAPUANO, Ethel Airton et al. Inteligência competitiva e suas conexões epistemológicas com gestão da informação e do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 38, n. 2, p. 19-34, maio/ago. 2009. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010019652009000200002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010019652009000200002&script=sci_arttext)>. Acesso em: 14 maio 2012.

CARVALHO, Andréa Vasconcelos ; ALVES, Tatiana Dutra . O profissional da informação e as habilidades exigidas no mercado de trabalho emergente. **Encontros BIBLI: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**: UFSC , v. 22, p. 178-194, 2006. Disponível em: <<http://repositorio.ufrn.br:8080/jspui/handle/1/157>>. Acesso em: 15 out. 2013.

CARVALHO, Kátia de; REIS, MarivaldinaBulcão. Missão do bibliotecário: a visão de José Ortega y Gasset. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, Nova Série**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 34-42, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/download/63/58>>. Acesso em: 15 out. 2013.

CASTRO, César Augusto; RIBEIRO, Maria Solange Pereira. Sociedade da informação: dilema para o bibliotecário. **Transinformação**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 17-25, jan./abr. 1997. Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/.../1561>>. Acesso em: 14 out. 2013.

CASTRO, José Márcio de; ABREU, Paulo Gustavo Frankilin. Influência da inteligência competitiva em processos decisórios no ciclo de vida das organizações. **Ciência da Informação**. Brasília, DF, v. 35, n. 3, p. 15-29, set./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a02.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2012.

FONSECA, Edson Nery da. **Introdução à Biblioteconomia**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, Elisabeth Braz Pereira; BRAGA, Fabiane. Construção de um sistema de inteligência competitiva. In: STAREC, Claudio; GOMES, Elisabeth Braz Pereira; CHAVES, Jorge Bezerra Lopes (Org.). **Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 111-124.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves. Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. **Transinformação**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 124-137, jan./abr. 1997. Disponível em: <[https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CC0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.brapci.ufpr.br%2Fdownload.php%3Fdd0%3D11488&ei=39x6UtWtCsyjkQfs7ICIBw&usg=AFQjCNGVb9dhT-\\_5lq3zDGIEU0cR1\\_GG1Q&bvm=bv.55980276,d.eW0](https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CC0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.brapci.ufpr.br%2Fdownload.php%3Fdd0%3D11488&ei=39x6UtWtCsyjkQfs7ICIBw&usg=AFQjCNGVb9dhT-_5lq3zDGIEU0cR1_GG1Q&bvm=bv.55980276,d.eW0)>. Acesso em: 18 out. 2013.

KLEINUBING, Luíza da Silva; BEM, Roberta Moraes de. A participação do bibliotecário na criação de sistemas de inteligência competitiva: proposta para o Departamento de Patrimônio Imobiliário e Meio Ambiente da Eletrosul. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 12, n. 1, p. 133-142, jan./jun.

2007. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/447/564>>. Acesso em: 4 set 2012.

NASSIF, Mônica Erichsen; SANTOS, Ester Laodicea. O profissional da informação em atividades de inteligência competitiva. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 14, n. 2, p. 21-37, jul./dez., 2009. Disponível em:

<[http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CEgQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.uel.br%2Frevistas%2Fuel%2Findex.php%2Finformacao%2Farticle%2Fdownload%2F2477%2F4145&ei=B5hMUOj7JoXe8ASWz4CYBw&usq=AFQjCNHeHZ62Ub6cydjVZD17TSnCwd7uwQ&sig2=rh\\_LMJ0Y-SX\\_AuhO5u2MKg&cad=rja](http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CEgQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.uel.br%2Frevistas%2Fuel%2Findex.php%2Finformacao%2Farticle%2Fdownload%2F2477%2F4145&ei=B5hMUOj7JoXe8ASWz4CYBw&usq=AFQjCNHeHZ62Ub6cydjVZD17TSnCwd7uwQ&sig2=rh_LMJ0Y-SX_AuhO5u2MKg&cad=rja)>. Acesso em: 2 set. 2012.

ODDONE, Nanci. O profissional da informação e a mediação de processos cognitivos: a nova face de um antigo personagem. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 8, n. 1, p. 1-11, 1998. Disponível em:

<<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/issue/view/42>>. Acesso em: 14 out. 2013.

OLIVEIRA, Paulo; LACERDA, Juarez. Habilidades e competências desejáveis aos profissionais de inteligência competitiva. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 36, n. 2, p. 46-53, maio/ago., 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n2/05.pdf>>. Acesso em: 2 set.2012.

PINTO, Maria Carolina; ARAÚJO, Paula Carina de. Atuação do bibliotecário como profissional de inteligência competitiva: caso Knowtec. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 14, n. 1, p. 119-131, jan./jun., 2009. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/660>>. Acesso em: 4 set. 2012.

RODRIGUES, Ana Vera Finardi; MIRANDA, Celina Leite; CRESPO, Isabel Merlo. Inteligência competitiva em unidades de informação: ética e gestão. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 8, n. 1, p. 53-71, jul./dez. 2010.

SANTOS, Juliana Cardoso dos; SERZEDELLO, Natan Thiago. Atuação do profissional da informação no processo de inteligência competitiva organizacional. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. São Paulo: Fundepe Editora, 2006. p. 197-222.

SANTOS, Jussara Pereira. O moderno profissional da informação: o bibliotecário e seu perfil face aos novos tempos. **Inf. & Inf.**, Londrina, v. 1, n. 1, p. 5-13, jan./jun. 1996. Disponível em:

<<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/download/.../1367>>. Acesso em: 14 out. 2013.

TARAPANOFF, Kira; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique; CORMIER, Patricia Marie Jeanne. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a09v29n3.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2012.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Processo de inteligência competitiva organizacional. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. São Paulo: Fundepe Editora, 2006. p. 9-23.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim; GELINSKI, João Vítor Vieira. Gestão do conhecimento como parte do processo de inteligência competitiva organizacional. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 41-59, jul./dez. 2005. Disponível em: <<http://pmiestacio.dotweb.com.br/files/2010/03/artigo-1-gest%C3%A3o-conhecto-para-intel-compet.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2012.

**APÊNDICE – QUESTIONÁRIO APLICADO**



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS  
ESCOLA DE BIBLIOTECONOMIA

Prezado (a) Sr. (a),

Esta pesquisa propõe a investigação do trabalho do profissional bibliotecário que atua em inteligência competitiva.

A seguir apresentaremos perguntas relacionadas ao trabalho em IC. Pedimos sua participação na pesquisa respondendo ao questionário abaixo.

QUESTIONÁRIO

- 1) Você é formado em Biblioteconomia? ( ) sim ( ) não
- 2) Além dessa graduação, você possui outra?
- 3) Você possui formação em nível de Pós-Graduação? ( ) sim ( ) não
- 4) Se sim, em qual curso?
- 5) Você trabalha ou trabalhou com Inteligência Competitiva – IC ? ( ) sim ( ) não
- 6) Quais atividades que você executa ou executou em IC?
- 7) Você trabalha com outras pessoas ?
- 8) Se sim, a equipe de trabalho é multidisciplinar? ( ) sim ( ) não
- 9) Quais são as formações acadêmicas de seus colegas?

10) Você acha que sua formação em Biblioteconomia é essencial para o seu trabalho com IC? Por que?