



O PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA E SUA RELAÇÃO COM INDICADORES DE INOVAÇÃO E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Elaine da Silva

Doutoranda em Ciência da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho,
Brasil.

E-mail: elainesilva@marilia.unesp.br

Clemilton Luis Bassetto

Doutorando em Ciência pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
Filho, Brasil. Professor das Faculdades Integradas de Bauru (FIB), Brasil.

E-mail: profbassetto@gmail.com

Selma Letícia Capinzaiki Ottonicar

Mestranda em Ciência da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho,
Brasil.

E-mail: selma.leticia@hotmail.com

Cristiana Aparecida Portero Yafushi

Mestranda em Ciência da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho,
Brasil.

E-mail: cristianaporteroyafushi@gmail.com

Resumo

Apresenta uma análise das relações possíveis entre competência em informação, indicadores de inovação e inteligência competitiva e respectivas contribuições mútuas. Destaca o papel central da informação nas temáticas que perpassam toda a discussão, considerando a competência em informação elemento essencial tanto para o desenvolvimento de processos de inteligência competitiva, quanto para o alcance de bons resultados em indicadores de inovação, visando o desenvolvimento organizacional e social.

Palavras-chave: Competência em Informação. Indicadores de Inovação. Inteligência Competitiva.

THE RELATIONSHIP AMONG COMPETITIVE INTELLIGENCE, INNOVATION INDICATORS AND INFORMATION LITERACY

Abstract

This paper introduces an analysis of the relationship among information literacy, innovation indicators and competitive intelligence and their mutual contributions, it also emphasizes the central role of information in those issues to develop the discussion. So, we consider information literacy an essential element to competitive intelligence process and to achieve good results of innovation indicators. This study aims to contribute to the organizational and social development.

Keywords: Information Literacy. Innovation Indicators. Competitive Intelligence.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente as organizações necessitam de processos, recursos e ferramentas estratégicas para sobreviver no mercado, fator que vem impulsionando diferentes áreas do conhecimento na

busca de soluções que possam contribuir com o desenvolvimento organizacional e social. Nessa perspectiva, o presente trabalho enfoca as temáticas inteligência competitiva, indicadores de inovação e competência em informação e suas possíveis relações à luz da Ciência da informação.

Considera-se primordial que as organizações se valham de processos de gestão da informação e do conhecimento e, com isso, sejam capazes de inovar. A capacidade inovativa de nações e organizações pode ser mensurada por meio de indicadores de inovação que também podem nortear as ações dos gestores voltadas à inteligência competitiva (IC).

Nessa perspectiva, é relevante considerar a competência em informação (Colnfo) como elemento necessário tanto para a aplicação do processo de IC como para a compreensão e busca de melhores resultados nos indicadores de inovação.

Desse modo apresentam-se as seguintes questões problematológicas:

- 1) Qual a contribuição dos indicadores de inovação para a IC?
- 2) Qual a contribuição da IC para os indicadores de inovação?
- 3) A Colnfo contribui para análise e alcance de melhores resultados junto a indicadores de inovação?

Portanto objetiva-se estabelecer uma relação entre os indicadores de inovação, o desenvolvimento de processos de IC e a necessidade da Colnfo para que os sujeitos organizacionais em suas ações de planejamento, desenvolvimento e tomada de decisão.

Como justificativa defende-se que a pesquisa é relevante, pois, ao relacionar os indicadores de inovação com a IC e a Colnfo permitirá diferentes abordagens analíticas desses processos e seu inter-relacionamento.

2 INTELIGÊNCIA COMPETITIVA

Ao buscar compreender a importância e o significado do termo inteligência competitiva (IC) e seus impactos na gestão das empresas no contexto da sociedade contemporânea, recorre-se à análise inicial dos seus termos isolados e, nesse sentido, segundo o dicionário Michaelis (2009) inteligência é a faculdade de entender, pensar, raciocinar e interpretar; entendimento, intelecto, na origem latina e serviço de informações, na origem inglesa. Pode-se observar pelas definições, uma linha (latina) com abordagem direcionada ao conhecimento e, a outra (inglesa) direciona o entendimento da palavra para o contexto de 'espionagem'. Para a palavra competitiva o mesmo Dicionário define: "diz-se do produto que tem capacidade para competir com similares, em preço e/ou qualidade". A palavra em si não proporciona o entendimento da IC no contexto organizacional mais amplo, apenas sugere certo monitoramento dos concorrentes por alguns itens de observação.

Apesar de haver grande tendência à interpretação com direcionamento à espionagem de concorrentes, roubo de informações e segredos industriais, a união das palavras que formam o termo 'Inteligência Competitiva', sugere leitura mais atenta e, nesse sentido, as diferenças são significativas, pois, as ações são orientadas por éticas profissionais e organizacionais, as quais não consideram a prática de meios ilegais para obtenção da informação.

Reforçando essa afirmação, Coelho et al. (2001) entendem a IC como um processo realizado por meio da coleta ética e do uso da informação pública e disponível sobre tendências, eventos e atores no ambiente externo da organização, sistematizada para ser utilizada dentro da análise de cada organização. Portanto, entende-se que algumas informações podem ser valiosas para algumas empresas e podem não ser tanto para outras, considerando que cada empresa possui estratégias e características próprias e, por sua vez, processos de tomada de decisão independentes.

Prescott e Miller (2002) definem a IC como o processo de coleta, análise e aplicação, de maneira ética e legal, informações referentes à capacidade, fragilidades e intenções dos

concorrentes, além de realizar monitoramento sobre o ambiente competitivo geral, objetivando subsidiar o processo de tomada de decisões e o planejamento competitivo.

Para Johnson (1995), a IC é entendida como o monitoramento deliberado coordenado dos competidores de mercado, com o objetivo de compreender o que a concorrência vai fazer e assim, poder se preparar e reagir antes dos outros.

Com uma visão mais ampla e consistente, Tyson (1998) a vê como uma disciplina capaz de integrar o planejamento estratégico, a atividade de marketing e de informação, objetivando o monitoramento constante do ambiente externo, com respostas rápidas e precisas à empresa, no que diz respeito aos movimentos do mercado.

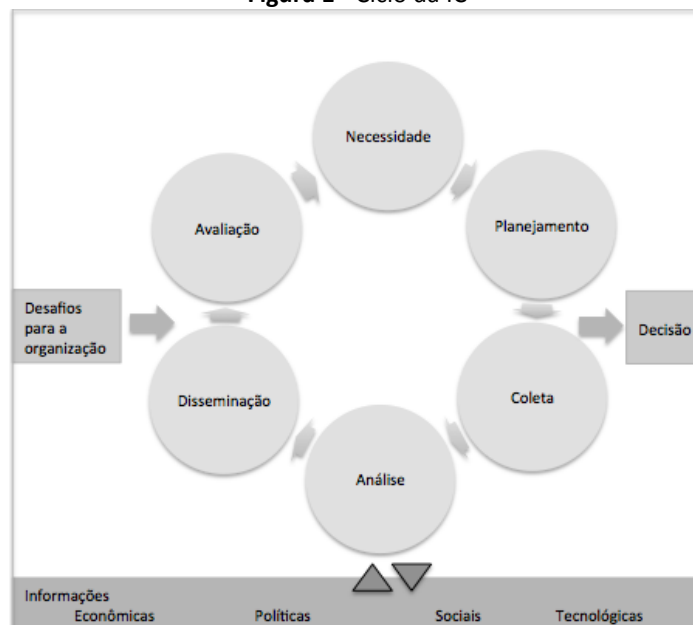
A Inteligência Competitiva (IC) se firma como uma atividade cada vez mais necessária no cotidiano das organizações, considerando todo o contexto de grande competitividade a que estão expostas e a emergência do monitoramento sistemático com o objetivo de estarem constantemente atentas aos eventos que impactam em seu ambiente competitivo, de maneira a não estarem descobertas e/ou serem surpreendidas por ações dos diferentes atores que interferem, direta ou indiretamente, em seus negócios (clientes, fornecedores, concorrentes, governo, parceiros, instituições, etc.).

O grande desafio que se apresenta é que a organização priorize a elaboração e revisão contínua dos cenários identificados no processo de planejamento, investigando e avaliando os sinais que podem indicar eventos que possam causar implicações e/ou impactar em suas estratégias ou seu posicionamento competitivo.

Como parte integrante do planejamento estratégico, a IC possui característica multidisciplinar por envolver contribuições das áreas de Administração, Produção, Ciência da Informação e Ciência da Computação entre outras.

Considerando o modelo de coleta sistemática e ética de informações defendido por Coelho et al. (2001), a Figura 1 descreve as 6 (seis) etapas básicas do ciclo da IC.

Figura 1 - Ciclo da IC



Fonte: Amaral et al. (2008)

O modelo apresenta um 'Ciclo de Inteligência' que, alinhado aos desafios da organização, compreendido e internalizado pelos gestores, promove e identifica as 6 (seis) etapas que compõem o processo de IC: 1) Identificação das necessidades de informação; 2) Elaboração do planejamento; 3) Coleta das informações; 4) Análise das informações disponíveis; 5) Disseminação das informações às

partes interessadas e; 6) Avaliação. Entende-se ainda como fatores integrantes para o sucesso da IC, a necessidade de compreensão pelos gestores sobre os desafios apresentados que impactam no cenário, advindos das políticas, economia, sociedade e tecnologia, enfim, o ambiente que envolve a organização.

Apesar de ser apresentado como um modelo teórico, estruturado e consistente para a área de IC, a prática pode evidenciar necessidades de adaptação observando as particularidades de cada organização, seus objetivos estratégicos e/ou expectativas em seu segmento de atuação e, nesse sentido, a revisão constante do fluxo pode aferir melhores resultados para o processo, considerando a dinâmica do negócio alinhadas às demandas dos tomadores de decisão para a conquista de melhores resultados.

O exercício e a prática de IC pode evidenciar necessidades de adaptações e/ou melhorias nas organizações diante das intempéries a que estão expostas em seu mercado de atuação e indicar a necessidade de mecanismos que promovam o surgimento da cultura da inovação em seu cotidiano para se manterem atuantes e competitivas.

3 INDICADORES DE INOVAÇÃO APLICADOS À INTELIGÊNCIA

Como descrito no item anterior, a IC deve ser compreendida como um processo de extrema importância para os ambientes organizacionais na atualidade, pois como alerta Valentim (2003, p. 01), trata-se de um [...] processo que investiga o ambiente onde a empresa está inserida, com o propósito de descobrir oportunidades e reduzir os riscos, bem como diagnostica o ambiente interno organizacional, visando o estabelecimento de estratégias de ação a curto, médio e longo prazo.

Essa autora destaca que a IC deve estar integrada tanto na etapa do planejamento quanto no desenvolvimento de ações táticas e operacionais, visando o mercado, a competitividade e a globalização. É pertinente afirmar que a IC está intimamente relacionada aos fluxos formais e informais de informação, assim como aos processos de gestão da informação e gestão do conhecimento, porquanto influi diretamente na capacidade de geração e gestão da inovação.

A inovação vem sendo considerada elemento central para a sobrevivência e o desenvolvimento das organizações a partir das últimas décadas. Por essa razão, monitorar e mensurar as variáveis promotoras de inovação passou a ser relevante pois, permite não só acompanhar a atividade inovativa de países e regiões, como também indicar caminhos a serem trilhados na busca por inovação.

Os indicadores para a inovação são uma derivação dos indicadores de pesquisa e desenvolvimento (P&D). Pode-se afirmar, portanto, que se encontram em estágio embrionário, mas já revelam certa complexidade, “[...] por se tratar da mensuração de um fenômeno complexo, multifacetado e que proporciona impactos intangíveis, difusos e muitas vezes perceptíveis apenas no longo prazo” (RAMOS, 2008, p.9).

A primeira iniciativa significativa de sistematizar indicadores de inovação data de 1990, quando a OCDE lançou a primeira edição do Manual de Oslo com “[...] o objetivo de orientar e padronizar conceitos, metodologias e construção de estatísticas e indicadores de pesquisa de P&D de países industrializados” (MANUAL...,1997, p.9).

Em 2007, a Escola de Negócios para o Mundo (INSEAD), lança a primeira edição do Índice Global de Inovação (GII), com a proposta de oferecer uma visão ampla de inovação não só aos países desenvolvidos, mas também aos emergentes. O GII possibilita verificar quais as áreas e respectivas variáveis são consideradas impactantes na geração da inovação, assim como, a situação das nações em relação a cada uma das variáveis. Desde então, o GII vem sendo editado periodicamente. Dutta (2014) apresenta a sétima edição do GII, lançada em 2014, avaliou 143 países, abrangendo 92,9% da população mundial e 98,3% do Produto Interno Bruto (PIB) do mundo doméstico (em dólares correntes dos EUA) e avaliou os seguintes pilares, subpilares e variáveis:

Quadro 1 - Pilares e Subpilares do GII

	Pilares	Subpilares	Variáveis
Inputs	Instituições	Ambiente Político	Estabilidade política; Eficácia do governo; Liberdade de imprensa.
		Ambiente Regulatório	Qualidade regulamentar; Estado de direito; Rigidez trabalhista.
		Ambiente de Negócios	Tempo para abertura de empresa; Custo para abertura de empresa; Taxa total de imposto.
	Capital Humano e Pesquisa	Educação	Despesas de educação; Gastos públicos em educação por aluno; Expectativa de vida escolar; Avaliação em leitura; Relação aluno-professor.
		Ensino Superior	Matrículas no ensino superior; Licenciados em Ciências; Licenciados em Engenharia; Estudantes estrangeiros no país; Estudantes em outros países; Matrículas em outros países em razão do total de matrículas.
		Pesquisa e Desenvolvimento	Pesquisadores; Despesa em P&D; Qualidade de instituições de pesquisa.
	Infraestrutura	Informação e Comunicação	Acesso às TIC; Utilização das TIC; Oferta e acessibilidade de serviço <i>online</i> do governo; Uso de ferramentas <i>online</i> de governabilidade.
		Energia	Produção de eletricidade; Consumo de eletricidade; PIB por unidade de consumo de energia; Quota de energias renováveis no consumo de energia.
		Infraestrutura Geral	Comércio e transportes relacionados com infraestrutura; Formação de capital bruto (imobilizado); Consumo de recursos ecológicos e biocapacidade.
	Sofisticação do Mercado	Crédito	Aparato legal para obtenção de crédito; Profundidade de informações; Crédito interno ao setor privado; Carteira de crédito bruta de instituições de microfinanças.
		Investimento	Força de proteção dos investidores; Capitalização de mercado; Valor total do comércio de estoques; Capital de negócios de risco.
		Comércio e Concorrência	Tarifa aplicada; Restritividade de acesso a mercado comercial; Importações de bens e serviços; Exportações de bens e serviços; Intensidade da concorrência local.
	Sofisticação Empresarial	Trabalhadores do Conhecimento	Emprego em serviços intensivos em conhecimento; Empresas que oferecem treinamento formal; Despesas brutas em P&D por empresa de negócios; Despesas brutas em P&D financiadas pela empresa de negócios.
		Vínculos de Inovação	Colaboração universidade/indústria em I&D; Estado de desenvolvimento de um <i>cluster</i> ; Despesas brutas em P&D financiadas pelo exterior; <i>Joint ventures</i> /alianças estratégicas ofertas; Patentes publicadas com pelo menos um inventor externo.
		Absorção de Conhecimento	Importações de alta tecnologia; Importações de serviços de comunicações e de informática; Investimento líquido direto estrangeiro.
Outputs	Produção científica	Criação do Conhecimento	Pedidos de patente depositados no escritório nacional; Pedidos de patente depositados através do PCT; Aplicações de modelo de utilidade depositado; Publicação de artigos científicos e técnicos em revistas.
		Impacto Conhecimento	Taxa de crescimento do PIB por pessoa empregada; Densidade de novos negócios; Gastos com <i>software</i> de computador.
		Difusão de	Receitas de <i>royalties</i> e taxas de licença; Exportações de alta

	Conhecimento	tecnologia; Exportações de serviços de comunicações e de informática; Investimento estrangeiro direto.
Produção criativa	Produção criativa intangível	Registros de marcas depositados no escritório nacional; Registro de marca depositado através do Sistema de Madrid; Criação de empresa baseada em TIC; Criação de modelo organizacional baseado em TIC.
	Bens e serviços criativos	Recreação e cultura; Longas-metragens nacionais produzidos; Circulação diária de jornais; Exportações de bens; Exportações de serviços.

Fonte: Adaptado de Silva e Valentim (2012)

Considera-se que conhecer, entender e atuar enfocando as variáveis que compõem o GII pode contribuir fortemente para o desenvolvimento de processos de IC, assim como, o desenvolvimento de processos de IC são relevantes para o alcance de melhores resultados junto a indicadores de inovação. A relação que se delineia entre indicadores de inovação e IC requer a atuação de sujeitos organizacionais competentes em informação, capazes de

[...] reconhecer as próprias necessidades informacionais, conhecer as diferentes fontes de informação visando acessá-las, bem como saber buscar as informações desejadas, saber avaliar quais são as informações relevantes, bem como usar as informações adequadamente (SILVA; VALENTIM; CERETTA-SORIA, 2014, p. 1).

4 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Todos os indivíduos necessitam de habilidades e conhecimento para planejar, tomar decisões e agir no decorrer de suas vidas; seja em atividades e tarefas profissionais, individuais, coletivas e/ou sociais. Nesse cenário, a ColInfo se faz vital, tanto para o acesso, busca, uso e reuso da informação, resultando em qualidade, inovações, maior poder de competitividade, menor dispêndio e melhor preço. Desse modo, conhecer a origem da ColInfo é essencial para todas as organizações que almejam o sucesso em seus processos, em especial no que tange a gestão da informação e do conhecimento.

A *Information Literacy* (termo em inglês para ColInfo), surgiu nos Estados Unidos da América no ano de 1974, quando Paul Zurkowski, economista e bibliotecário utilizou pela primeira vez a expressão em seu relatório, para conscientizar as pessoas que nem todas possuem competência para suprir suas necessidades informacionais e, que esta competência poderá ser desenvolvida pelos indivíduos ao longo da vida.

A partir desse período, várias expressões foram utilizadas para definir a competência em informação, conforme podemos observar nas seguintes palavras:

Muitos são os termos e as expressões utilizados para traduzir o termo original – *information literacy*. Na Espanha, por exemplo, usa-se frequentemente ‘alfabetização informacional’ – ALFIN – (MARZAL; PRADO, 2007; TIRADO, 2010) e, em Portugal, ‘literacia da informação’ (SILVA; MARCIAL; MARTINS, 2007; TIRADO, 2010). No Brasil, foram publicados vários artigos e pesquisas, a partir de 2000, que utilizaram expressões como ‘information literacy’, ‘letramento informacional’, ‘alfabetização informacional’, ‘habilidade informacional’ e ‘competência informacional’ para se referir, em geral, à mesma ideia ou grupo de ideias (GASQUE, 2010, p. 83).

Todas essas expressões e terminologias almejam definir o conceito de ColInfo, entretanto a definição mais utilizada foi a criada e elaborada em 1989 pela *American Library Association* (ALA) que declara:

Para ser alfabetizada em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando a informação é necessária e possuir a capacidade de localizar, avaliar e utilizar eficazmente a informação necessária. [...] Em última análise, as pessoas alfabetizadas em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Eles sabem como aprender porque sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usar as informações de tal forma que outras pessoas possam aprender com eles. (ALA, 1989, p. 1, tradução nossa).

Nessa perspectiva, de acordo com Yafushi (2015), no período de 1974 a 2006, alguns pesquisadores (ZURKOWSKI, 1974; BURCHINAL, 1976; HAMELINK, 1976; OWENS, 1976; TAYLOR, 1979; BREIVIK, P., 1985; BRAKE, 1986; TABBERER, 1987; KUHLTHAU, 1987 E 1993; NISBET, SCHUCKSMITH, 1989; EISENBERG; BERKOWITZ, 1990; BEHRENS, 1992; DOYLE, 1989,1994; HERRING, 1996; BEYER, 1997; BRUCE, 1997, 2002; WRAY; LEWIS, 1997; TODD, 2001; HEINSTROM, 2003; JOHNSTON; WEBBER, 2003; LOERTSCHER; TODD, 2003; BUNDY, 2004, 2005; FOSTER, 2004; LIMBERG, 2005; LANCE; LOERTSCHER, 2005; ANDRETTA, 2005; GROTZER, 2005) e instituições (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA), 1989; ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (ACRL), 2000; DEPARTAMENT FOR EDUCACION AND SKILLS, 2002; SCONUL SOCIETY OF COLLEGE, NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARIES, 2004; CISSL-IMLS INTERNATIONAL RESEARCH SYMPOIUM, 2005; LEARNING RESOURCES ACTION GROUP, 2006; OFSTED GOOD SCHOOL LIBRARIES, 2006), desenvolveram conceitos, estudos, relatórios e até mesmo indicadores sobre a ColInfo ao longo de 32 (trinta e dois) anos com o intuito de ofertar à sociedade e às organizações informações que auxiliassem no desenvolvimento de habilidades e competências voltadas ao acesso uso e reuso da informação e construção de conhecimento de maneira efetiva, contribuindo para o crescimento econômico e o sucesso individual.

Neste âmbito, no ano de 2013 o documento denominado *Overview of Information Literacy Resources Worldwide* divulgado pela UNESCO e elaborado por Horton Júnior (2013) em conjunto com outros pesquisadores dedicados às terminologias utilizadas, consolidou-se o termo *Information Literacy*. Por conseguinte, a terminologia adotada para o Brasil foi Competência em Informação (ColInfo), defendida pelas autoras Feres e Belluzzo. Ressalta-se que a sigla ColInfo foi introduzida na literatura da área com da 'Carta de Marília', documento resultante do III Seminário de Competência em Informação que ocorreu na Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP) no ano de 2014.

Uma melhor compreensão dos aspectos que envolvem a ColInfo é possível a partir da afirmação de Belluzzo (2010, p. 38):

[...] a competência em informação constitui-se em processo contínuo de interação e internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades específicas como referenciais à compreensão da informação e de sua abrangência, em busca da fluência e das capacidades necessárias à geração do conhecimento novo e sua aplicabilidade ao cotidiano das pessoas e das comunidades ao longo da vida.

Destaca-se ainda, o conceito de Bruce (2003, p. 289), que assegura que a ColInfo, consiste em:

[...] um conjunto de atitudes para localizar, manipular e utilizar a informação de forma eficaz para uma grande variedade de finalidades. Como tal, se trata de uma "habilidade genérica" muito importante que permite a pessoas confrontar com eficácia a tomada de decisão, a solução de problemas ou a investigação. Também lhes permite responsabilizar-se pela sua própria formação e aprendizagem ao longo da vida e nas áreas de seu interesse pessoal ou profissional.

É pertinente afirmar que a ColInfo é imprescindível no contexto organizacional. A sua presença se faz necessária à medida que se enquadra como fator determinante e contínuo ao perfil profissional daqueles que utilizam-se da informação para desempenhar suas atividades, tarefas e processos no ambiente de trabalho, requisito desejável ao rol de competências dos mais variados profissionais e diferentes organizações (BELLUZZO; FERES, 2013)ⁱ.

Belluzzo e Feres (2013)ⁱⁱ, abordam que as organizações podem empenhar-se para o aprimoramento da ColInfo nos seus profissionais, propiciando compreensão e domínio apropriados ao:

- **Contexto ético:** implica em normas e código de comportamento dos profissionais;
- **Ambiente legal:** atua desde a proteção de dados, como os direitos à informação, privacidade, autoria, liberdade de informação, etc.
- **Política de informação:** implica na forma de regulamentação e disponibilização de elementos determinantes ou restritores do acesso à informação.
- **Governança da informação:** garante a execução de políticas, normas e estratégias para o uso da informação dentro de valores éticos e legais.
- **Perspectiva da comunicação:** acompanhamento da dinâmica do fluxo da informação dentro da organização e na sociedade.

A ColInfo deve estar presente em todas as organizações, sejam privadas ou públicas, independente se são prestadoras de serviços, comércio ou indústria. “As pessoas geram capital para as organizações por meio de suas competências (habilidades e educação), atitudes (condutas) e capacidade de inovar (criatividade e agregação de valor” (BELLUZZO; FERES, 2013, sem paginação)ⁱⁱⁱ; contudo, a maneira como as organizações trabalham e gerenciam o aprendizado, conduzindo seus membros organizacionais para o desenvolvimento de suas capacidades, habilidades e atitudes, almejando a criação, compartilhamento e apropriação das informações de maneira contínua, efetiva e inteligente é que determinará o resultado da organização, apresenta-se portanto, um importante desafio.

5 COINFO NO CONTEXTO DA INTELIGÊNCIA EMPRESARIAL

A competência em informação deve ser tema presente em qualquer organização, não se limitando ao contexto escolar ou da biblioteca, porquanto é vista como elemento fundamental em processos de IC, posto que contribui com as ações de busca, acesso, uso e reuso das informações estratégicas.

Sendo assim, a ColInfo é um fator fundamental para as organizações empresariais porque auxilia nos diferentes processos de tomada de decisão, no compartilhamento do conhecimento, na criatividade e, conseqüentemente na inovação. Portanto deve estar presente tanto no nível operacional, quanto tático e, principalmente no nível estratégico, maior responsável pela aplicação da IC. Nessa perspectiva,

[...] empresas que desejarem manter a vanguarda no processo de competição terão que assumir um comportamento evolutivo. Para sobreviverem em ambientes de mercados dinâmicos, faz-se necessária uma estruturação adequada dos seus processos de negócio e, como se viu anteriormente, a manutenção da sustentabilidade de suas estratégias concorrenciais (SILVA, ESPÍNOLA, VILAR, 2006, P.96).

Considerando a definição de IC

[...] como um processo de aprendizado motivado pela competição, fundado sobre a informação, permitindo esta última a otimização da estratégia corporativa em curto e em longo prazo (TARAPANOFF, 2006, p. 24).

É possível perceber que é uma atividade completamente dependente de dados, informações e conhecimentos de diferentes fontes que possibilita o aprendizado. Defende-se que esse aprendizado não ocorre apenas em momentos específicos, mas deve ser um aprendizado ao longo da vida, que permita ao sujeito organizacional tornar-se competente em informação. sendo capaz de:

- Determinar a extensão da necessidade de informação;
- Acessar a informação necessária efetiva e eficientemente;
- Avaliar a informação e suas fontes criticamente;
- Incorporar a informação selecionada em seus conhecimentos;
- Usar a informação eficientemente para atingir um objetivo específico;
- Compreender os problemas econômicos, legais e sociais que permeiam o uso e o acesso à informação de uma maneira ética e legal (ACRL, 2000, p. 2, tradução nossa).

Essas habilidades propostas pela ACRL^{iv} (2000) e os padrões e indicadores de ColInfo propostos pela IFLA^v (2007) possibilitam a construção de padrões e indicadores que se adequam no contexto brasileiro criados por Belluzzo (2007). O Quadro 2 demonstra os padrões e indicadores indicados para o Brasil:

Quadro 2- Padrões e Indicadores da ColInfo

Padrões	Indicadores
PADRÃO 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação	1.1 Define e reconhece a necessidade de informação.
	1.2 Identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes de informação potenciais.
	1.3 Considera os custos e benefícios da aquisição da informação necessária.
	1.3 Considera os custos e benefícios da aquisição da informação necessária.
PADRÃO 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade	2.1 Seleciona os métodos mais apropriados de busca e/ou sistemas de recuperação da informação para acessar a informação necessária.
	2.2 Constrói e implementa estratégias de busca delineadas com efetividade.
	2.3 Busca a informação via eletrônica ou com pessoas utilizando uma variedade de métodos.
	2.4 A pessoa competente em informação retrabalha e melhora a estratégia de busca quando necessário.
	2.5 A pessoa competente em informação extrai, registra e gerencia a informação e suas fontes.
Padrão 3 – A pessoa competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes	3.1 Demonstra conhecimento da maior parte das ideias da informação obtida.
	3.2 Articula e aplica critérios de avaliação para a informação e as fontes.
	3.3 Compara o novo conhecimento com o conhecimento anterior para determinar o valor agregado, contradições ou outra característica da informação.
Padrão 4 – A pessoa competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado	4.1 É capaz de sintetizar a informação para desenvolver ou completar um projeto.
	4.2 Comunica os resultados do projeto com efetividade.
Padrão 5 – A pessoa competente em informação compreende as questões	5.1 Demonstra compreensão sobre as questões legais, éticas e socioeconômicas que envolvem a informação, a comunicação e a

econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente	tecnologia.
	5.2 Cumpre as leis, regulamentos, políticas institucionais e normas relacionadas ao acesso e uso às fontes de informação.
	5.3 Indica as fontes de informação nas comunicações do produto ou resultados.

Fonte: adaptado Belluzzo (2007)

De acordo com Valentim (2002), o processo de IC necessita de seis atividades principais:

1. Identificação dos "nichos" de inteligência internos e externos à organização;
2. Prospecção, acesso e coleta de dados, informações e conhecimento produzidos internamente e externamente à organização;
3. Seleção e filtragem dos dados, informações e conhecimento relevantes para as pessoas e para a organização;
4. Tratamento e agregação de valor aos dados, informações e conhecimento mapeados e filtrados, buscando linguagens de interação usuário/sistema;
5. Armazenamento mediante o apoio de tecnologias de informação dos dados, informações e conhecimento tratados, buscando qualidade e segurança;
6. Disseminação e transferência dos dados, informações e conhecimento através de serviços e produtos de alto valor agregado para o desenvolvimento competitivo e inteligente das pessoas e da organização;
7. Criação de mecanismos de *feedback* da geração de novos dados, informações e conhecimento para a retroalimentação do sistema. (VALENTIM, 2002, p. 9).

Complementando, Santos (2014) entende que tais atividades podem ser interpretadas como competências dos gestores.

A partir da proposta de Santos (2014) baseada nas reflexões de Valentim (2002), propõe-se um quadro sustentado pelos padrões definidos por Belluzzo (2007), cuja finalidade é relacionar, de forma geral, o processo de IC com a ColInfo. Essa relação ocorreu por meio da construção de um quadro demonstrativo de como ambas se relacionam, conforme explicita o Quadro 2.

Quadro 3 - A relação entre ColInfo e IC

	Padrões e Indicadores de ColInfo	Atividades da IC
Padrão 1	A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação.	Identificação dos 'nichos' como uma oportunidade para um novo mercado consumidor do produto/serviço.
Padrão 2	A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade.	Acesso e coleta de dados internos e externos à organização.
Padrão 3	A pessoa competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes.	Seleção e filtragem dos dados, informações e conhecimentos.
Padrão 4	A pessoa competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado.	Armazena as informações com qualidade e segurança e dissemina os dados, informações e conhecimentos para outros membros da organização e assim trabalha em grupo.
Padrão 5	A pessoa competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente.	Criação de mecanismos de <i>feedback</i> para avaliar os equívocos e gerar novos dados, informações e conhecimentos e realizar o uso efetivo de forma a considerar o contexto envolvido, composto por determinações éticas, legais, econômicas e sociais.

Fonte: adaptado Belluzzo (2007) e Valentim (2002)

Desse modo é possível compreender como a ColInfo esta relacionada aos processos de IC, já que estes são realizados por gestores que necessitam possuir capacidades e habilidades para buscar, recuperar e interpretar dados, informações e conhecimentos para a condução de suas atividades profissionais.

6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente trabalho é de natureza qualitativa e seu método é uma pesquisa bibliográfica, baseada nos conceitos de inteligência competitiva, indicadores de inovação e da competência em informação no contexto empresarial. Esses temas foram definidos a priori, pois são fundamentais para responder o problema de pesquisa.

Além disso, propõe-se uma discussão teórica no que tange a articulação desses conceitos para a análise dos indicadores de inovação que contribuem de maneira significativa para o desenvolvimento das organizações no contexto empresarial.

7 DISCUSSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

É importante que as organizações promovam ambientes propícios ao desenvolvimento da ColInfo enfocando o desenvolvimento de processos de IC e os indicadores de inovação. Investir em recursos materiais, estruturais e, em especial nas pessoas,, definindo metas e objetivos traçados e planejados a curto, médio e longo prazo sob a luz da ColInfo, poderá resultar em profissionais que rompam barreiras e alargam a fronteira do conhecimento, consolidando uma nova mentalidade das organizações, melhoria de processos, atividades e tarefas, fundamental para quem almeja sobreviver e se desenvolver no atual mercado, que exige inovação constante.

Fatores como experiências vivenciadas atreladas aos talentos inerentes dos sujeitos organizacionais necessitam de valorização e reconhecimento, e podem levar a um maior comprometimento com a empresa e, por consequência melhoria no desenvolvimento de produtos e processos. Nesse contexto, é importante que se conheça as necessidades informacionais dos sujeitos organizacionais, mapeando suas competências, desenvolvendo competências ausentes e promovendo a geração de novos conhecimentos, que levarão ao desenvolvimento de novos produtos, processos, métodos e serviços adequados ao contexto socioeconômico.

Da mesma forma, atenção especial deve ser dada a todos os *stakeholders* (empresas parceiras, fornecedores, concorrentes instituições relacionadas etc.) no sentido de acompanhar as tendências e demandas de mercado. Nesse contexto, conhecer e compreender quais variáveis compõem os indicadores de inovação em âmbito global, pode revelar quais elementos devem ser foco de investimento, a fim de propiciar maior desenvolvimento não apenas às organizações de maneira isolada, mas à sociedade como um todo.

Certamente tornar pessoas, organizações e a própria sociedade mais propícia a aprender continuamente, buscar, acessar e apropriar-se de informações de maneira inteligente, voltada à construção de conhecimento e geração da inovação levarão não só à práticas gerenciais inteligentes e competitivas, levam à praticas gerenciais inteligentes, competitivas e à uma sociedade promotora de melhores índices de educação, desenvolvimento e qualidade de vida.

REFERÊNCIAS

ACRL- Association College for research Libraries. **Information Literacy Competency Standards for Higher Education**. 2000. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency>. Acesso em: 19 jun. 2015.

- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy: Final report.** Washington (D.C.). 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm>. Acesso em: 29 jun. 2015.
- BELLUZZO, R. C. B. **Construção de Mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação.** Bauru-SP: Cá entre nós, 2007.
- BELLUZZO, R. C. B. Competências e novas condutas de gestão: diferenciais de bibliotecas e sistemas de informação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.) **Ambientes e fluxos de informação.** São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 23-53.
- BRUCE, C. S. Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior. **Anales de Documentación**, n. 6, p. 289-294, 2003.
- CARTA DE MARÍLIA. In: **III Seminário de Competência em Informação: cenários e tendências.** Marília, 2014. Disponível em: http://www.valentim.pro.br/GICIO/Textos/Carta_de_Marilia_Portugues_Final.pdf. Acesso em: 22 jul. 2015.
- COELHO, G. M. et al. **Inteligência competitiva e tecnológica.** Disponível em: www.fgv.br/dg/diti/bib/geral/htm/hpbb15.htm. Acesso em: 30 jun. 2015.
- DUTTA, S. (Ed.). **The global Innovation Index 2014: The human factor innovation.** Disponível em: <https://www.globalinnovationindex.org>. Acesso em: 13 jul. 2015.
- GASQUE, K. C. G. D. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 3, p.83-92, set./dez., 2010.
- HORTON JUNIOR, W. **Overview of Information Literacy Resources Worldwide.** Paris: UNESCO, 2013. IFLA, 2007. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-pt.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2015.
- JOHNSON, A. **What is competitive intelligence?** Disponível em: www.aurorawdc.com/whatisci.htm. Acesso em: 30 jun. 2015.
- MANUAL de Oslo: diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. 3.ed. [S.L.]: OECD; FINEP, 1997. 184p.
- MICHAELIS: Moderno dicionário da Língua Portuguesa. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 2009. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php>. Acesso em: 09 jul. 2015.
- PRESCOTT, J. E.; MILLER, S. H. **Inteligência competitiva na prática: estudos de caso diretamente do campo de batalha.** Rio de Janeiro: Campus, 2002.
- RAMOS, M. Y. Evolução e novas perspectivas para a construção e produção de indicadores de ciência, tecnologia e inovação. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. esp., 1º sem. 2008.
- SILVA, F. A. C.; ESPÍNOLA, M. J. C.; VILAR, R. M. Gestão do conhecimento e inteligência competitiva: desafios para as organizações produtivas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.16, n.1, p.91-100, jan./jun. 2006. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/444>. Acesso em: 01 jul. 2015.
- SILVA, E. da; VALENTIM, M. L. P. O processo SECI de conversão do conhecimento como fator de análise de indicadores de inovação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., Rio de Janeiro, 2012. **Anais Eletrônicos...** Rio de Janeiro: ANCIB, 2012. Disponível em: <http://www.eventosecongressos.com.br/metodo/enancib2012/arearestrita/pdfs/19048.pdf>.

Acesso em 02 set. 2013.

SILVA, E. da; VALENTIM, M. L. P.; CERETTA-SORIA, M. G. Contribuição da competência em informação para a geração da inovação em ambientes organizacionais. In: III SEMINÁRIO DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: Cenários e tendências. **Anais**. Marília, SP: Fundepe, 2014. 1 CD-Rom.

SANTOS, V.C.B. **Competência em informação na construção da inteligência competitiva nas organizações: o caso da empresa Mizumo**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, 2014. Marília, 2014.

TARAPANOFF, K. Informação, conhecimento e inteligência em corporações: relações e complementaridade. In: TARAPANOFF, K. (org.) **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006. P.19-35. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652009000200002&script=sci_arttext.

TYSON, K. W. M. **The complete guide to competitive intelligence**. Chicago: Prentice Hall, 1998.

VALENTIM, M. L. P. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 4, p. 1-13, 2002. Disponível em: www.dgz.org.br/ago02/Art_02.htm. Acesso em 17 jun.2014.

VALENTIM, M. L. P. **Comunicação organizacional no processo de inteligência competitiva**. Londrina: Infohome, 2003 (Artigo em Web). Disponível em: http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo_print.php?cod=79. Acesso em: 06 abr. 2013.

YAFUSHI, C.A.P. **A Competência em informação para a construção de conhecimento no processo decisório: estudo de caso na Duratex de Agudos (SP)**. 229f. 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, 2015.

Artigo recebido em 05/09/2015 e aceito para publicação em 28/12/2015

ⁱ Material didático utilizado pelas professoras Dra. Regina Célia Baptista Belluzzo e Dra. Glória Georges Feres para a disciplina “Competência em informação, redes de conhecimento e inovação” no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista (UNESP) - Marília, 2013.

ⁱⁱ Idem.

ⁱⁱⁱ Material didático utilizado pelas professoras Dra. Regina Célia Baptista Belluzzo e Dra. Glória Georges Feres para a disciplina “Competência em informação, redes de conhecimento e inovação” no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista (UNESP) - Marília, 2013.

^{iv} Association of College and Research Libraries. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl>

^v International Federation of Library Association. Disponível em: <http://www.ifla.org>