

Maria Manuel Borges  
Elias Sanz Casado  
Coordenação



Ciência  
da Informação Criadora  
de Conhecimento

Vol. II

**CONTRIBUIÇÃO DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E DA COMPETÊNCIA  
INFORMACIONAL PARA O DIRECIONAMENTO DAS ATIVIDADES DE PROSPECÇÃO  
E MONITORAMENTO NO ÂMBITO EMPRESARIAL**

Cíntia Gomes Pacheco

*Universidade Estadual Paulista (Brasil)*

Helen de Castro Silva Casarin

*Universidade Estadual Paulista (Brasil)*

### Resumo

O contexto contemporâneo, amplamente influenciado pelo fenômeno da globalização, vivencia um novo paradigma no qual informação e conhecimento ganham cada vez mais espaço e interesse, pois subsidiam sobremaneira todos os fazeres rotineiros, além de influenciar todos os segmentos da sociedade. As organizações, nesse contexto, assumem a posição de estarem atentas às tendências e inovações do macroambiente que influenciam substancialmente na atuação das empresas que querem se manter competitivas. Diante disso, refletiu-se nos benefícios que os estudos acerca do comportamento informacional e da competência informacional poderiam trazer para auxiliar no desenvolvimento das atividades de prospecção e monitoramento informacional. Foram sugeridas diretrizes inspiradas nesses estudos e foram aplicadas a um modelo de prospecção e monitoramento informacional, resultando em uma visão mais abrangente do âmbito empresarial e sugerindo ações para que as atividades de prospecção e monitoramento informacional sejam mais eficazes, conferindo em um melhor desempenho das empresas perante o mercado.

### Abstract

The contemporary context, largely influenced by the phenomenon of globalization, experience a new paradigm in which information and knowledge gain more space and interest, because subsidize all make routine, and influence all society segments. The organizations in this context, assume the position of being aware to the trends and innovations of external environment that substantially influencing the performance of companies that want to remain competitive. Thus, we reflected in benefits that the studies on the information behavior and informational literacy could bring to assist in developing of information mining and information scanning activities. Guidelines were suggested based on these studies and were applied to a information mining and information scanning activities model, resulting in a broader view of the business and suggesting actions to the information mining and information scanning activities are more effective, giving a better business performance in front of the market.

## Introdução

O contexto contemporâneo, amplamente influenciado pelo fenômeno da globalização, vivencia o novo paradigma no qual informação e conhecimento ganham cada vez mais espaço e interesse, pois subsidiam sobremaneira todos os fazeres rotineiros, além também de influenciar todos os segmentos da sociedade. Das tarefas do cotidiano até as ações no trabalho, para todos os afazeres que realizamos diariamente, precisamos tomar atitudes de acordo com o conhecimento obtido a partir de nossas experiências por meio do compartilhamento com outras pessoas e em outras fontes de informação.

No campo científico, essa realidade vem sendo construída a partir do crescimento exponencial das pesquisas científicas e tecnológicas de diferentes áreas do conhecimento. Estas foram impulsionadas ainda mais pelo advento das tecnologias de informação e comunicação (TIC's), principalmente pela internet, a qual possibilitou o contato dos indivíduos com uma vasta gama de informações sem barreiras de tempo e espaço. Além disso, trouxeram também novas possibilidades de trocas de informação, permitindo o contato com a diversidade informacional, ampliando nossa visão e trazendo um novo recurso para dinamizar o trabalho.

Essa perspectiva também estimulou a tentativa de consolidação de uma sociedade na qual todos podem criar, armazenar, disseminar, recuperar e compartilhar informação e conhecimento. Contudo, essa expectativa não atinge a todos e são necessárias ações para que esse objetivo seja atingindo, uma vez que se defende que todos deveriam estar inseridos nesse paradigma. A Ciência da informação, área de estudo que se preocupa com a informação e suas manifestações, assume, portanto, grande responsabilidade e abre possibilidades de novos estudos diante desse contexto.

Nesse sentido, no que tange as organizações, duas atividades informativas, a prospecção e monitoramento informacional, revelam-se potencialmente importantes, uma vez que permitem, respectivamente, a identificação e o acompanhamento de informações relevantes para o negócio. Estas atividades possibilitam que os gestores tomem decisões com mais segurança, considerando que estão amparados por informação e conhecimento fidedignos. Entretanto, é necessário refletir sobre os elementos que permeiam estas atividades, incluindo desde o contexto, a identificação de necessidades informacionais das pessoas, a busca e a passividade para encontrar informações, as fontes de informação, a recuperação de informações até o seu uso, o que nos remete ao estudo do comportamento informacional (*information behavior*). Através desse estudo é possível uma maior compreensão de um determinado grupo de indivíduos no que diz respeito aos sentimentos envolvidos nos processos de busca e uso de informações e outros aspectos relacionados ao contexto em que essas tarefas são realizadas.

Este trabalho visa compreender e levantar elementos do comportamento informacional no âmbito empresarial. Destacamos também o estudo da competência informacional (*information literacy*), que permite identificar as habilidades e competências relacionadas às atividades de busca e uso de informações pelos indivíduos, bem como sua capacidade em avaliar informações resultantes dessas atividades.

## Prospecção e monitoramento informacional

O ambiente empresarial precisa estar atento às mudanças, às expectativas e tendências do macroambiente, tais como as inovações tecnológicas, as flutuações do mercado financeiro, a concorrência acirrada, a exigência dos clientes, entre outros. A soma destes fatores demanda uma postura proativa dos negócios. As organizações, no cenário atual precisam atuar em consonância com o ambiente externo, com intuito de interpretar as manifestações do ambiente, ou seja, as oportunidades e desafios inerentes, a fim de se manter no mercado. As informações que circundam as organizações precisam ser prospectadas e monitoradas para garantir sua sobrevivência. Constatamos, portanto, que as organizações contemporâneas precisam apoiar suas atividades e suas decisões utilizando informação e conhecimento.

A prospecção e o monitoramento informacional são atividades que visam identificar e acompanhar dados, informação e conhecimento relativos ao negócio da organização, respectivamente (Valentim, 2003). Essas atividades estão relacionadas ao processo de inteligência competitiva, um modelo de gestão estratégica que possui como base o uso da informação para realizar suas atividades táticas e decisivas.

Através da atividade de prospecção informacional é possível realizar um diagnóstico organizacional, conhecer cada setor bem como as lideranças do mesmo para viabilizar um levantamento de necessidades informacionais, além também, de mapear os fluxos informacionais, quais sejam, formais e informais. A partir desse contato é possível definir parâmetros para a realização da atividade de prospecção informacional, considerando as informações produzidas internamente à organização e as informações externas que envolvem a mesma.

As informações que permeiam o ambiente organizacional podem ser categorizadas de três formas, de acordo com Valentim (2006):

- **Informações Estruturáveis:** são aquelas produzidas internamente nos diversos setores da organização, porém encontram-se sem tratamento e, portanto, requerem uma ação informacional que as tornem acessíveis;

- **Informações Estruturadas:** são informações produzidas internamente e externamente à organização, mas já se encontram consolidadas e sistematizadas de algum modo;

- **Informações Não-Estruturadas:** são aquelas produzidas externamente à organização e, não se encontram consolidadas e sistematizadas, portanto, são extremamente difíceis de ser prospectadas e monitoradas.

Esse diagnóstico da organização se faz necessário, uma vez que cada empresa possui suas particularidades, sendo, portanto, importante a percepção de como são realizadas as atividades que usam informação como insumo na empresa para, assim, direcionar o que pode ser realizado a fim de permitir o uso efetivo da informação e dinamizar as atividades táticas e decisivas.

O monitoramento informacional está relacionado ao ambiente externo da organização. A partir do diagnóstico realizado dentro da empresa, é possível perceber e direcionar quais os tipos de informações do ambiente externo precisam ser monitorados a fim de garantir informações importantes ao negócio que podem ser convertidas em conhecimento pelos gestores para que suas decisões sejam pautadas e definidas com

menor risco, permitindo, assim, antecipar às mudanças. (Palop, Vicente Gomila, 1999, Valentim, 2003).

As atividades de prospecção e monitoramento informacional, no âmbito empresarial, portanto, propiciam ampliar a visão dos gestores com relação às informações que são imprescindíveis ao negócio permitindo agir com uma maior percepção dos fatos e situações para as atividades cotidianas e para o processo decisório a partir das percepções e perspectivas do macroambiente.

Com relação ao ambiente externo das empresas, Daft et al. (1998) e Auster e Choo (1994) citados por Barbosa (1997, p.44-45) classificam o ambiente organizacional em segmentos e setores:

**a) Setor clientela** - refere-se às empresas ou aos indivíduos que adquirem os produtos ou serviços da organização;

**b) Setor concorrência** - abrange todas as empresas com as quais a organização em questão compete no mercado;

**c) Setor tecnológico** - consiste em tendências relativas ao desenvolvimento de novos produtos e processos, inovações em tecnologia de informação, tendências científicas e tecnológicas etc.;

**d) Setor regulatório** - envolve legislação e regulamentação nacional, regional ou local e desenvolvimentos políticos nos diversos níveis de governo;

**e) Setor econômico** - abrange fatores relativos a mercados de capitais, mercados de ações, taxas de inflação, resultados de balança comercial, orçamentos do setor público, taxas de juros, índices de crescimento econômico, dentre outros;

**f) Setor sócio-cultural** – cobre aspectos como valores da população, ética referente ao trabalho, tendências demográficas.

Neste sentido, se fazem necessários o conhecimento e a compreensão dos diferentes tipos de fontes de informação por parte dos decisores, a fim de que eles ampliem a sua visão acerca do mercado e a respeito da própria empresa e tomem suas decisões baseados não apenas em sua intuição e/ou experiência (Davenport, Prusak, 1998, Choo, 2003).

Valentim (2006) aponta sete etapas básicas para a realização da prospecção e do monitoramento informacional:

1. Diagnóstico organizacional – consiste no mapeamento dos fluxos informacionais, contato com as lideranças e levantamento das necessidades informacionais;

2. Construção das redes informacionais – arquitetura de dados, informação e conhecimento quanto à geração e uso das informações, visando a elaboração de produtos e serviços;

3. Identificação de fontes informacionais – verificação de fontes formais e informais no que tange os ambientes interno e externo à organização;

4. Coleta de dados – verificação, seleção e filtragem de informações, com o objetivo de priorizar a entrada de dados, informação e conhecimento nos sistemas de informação existentes na organização;

5. Tratamento da informação – analisar e agregar valor aos dados, informação e conhecimento, contribuindo para que as informações selecionadas tornem-se consistentes e confiáveis;

6. Disseminação da informação – atendimento às necessidades informacionais anteriormente diagnosticadas a partir da elaboração de produtos e serviços informacionais;

7. Avaliação do monitoramento – verificação da eficiência e eficácia dos produtos e serviços oferecidos, visando a validação da etapa, a qual deve ser contínua.

Percebe-se, deste modo, o quanto é relevante desenvolver as atividades de prospecção e monitoramento informacional em ambientes empresariais, a fim de propiciar uma maior consistência e maior confiabilidade de informações e, assim, contribuir para uma gestão mais eficaz.

De acordo com Barbosa (2006), os estudos relativos ao modo como os executivos buscam por informações relativas ao ambiente externo de suas organizações têm sido desenvolvido de forma estruturada e sistemática desde o estudo de Aguilar (1967). Atualmente este tema vem sendo explorado devido a compreensão da importância da aplicação de seus resultados para a otimização dos processos decisórios.

### **Comportamento informacional e competência informacional no âmbito empresarial**

Considera-se extremamente relevante o estudo e a aplicação dos estudos sobre o comportamento informacional e da competência informacional no meio empresarial, uma vez que propiciam um maior entendimento da relação entre o meio, as pessoas envolvidas e as fontes de informação que podem potencializar o processo de busca.

O tema comportamento informacional (*information behavior*) tem ganhado atenção dos estudiosos da informação, uma vez que possui sua origem em uma área bastante relevante e conhecida da Ciência da Informação, o estudo de usuários. De acordo com Ferreira (1995), os estudos de usuários expandiram sua orientação e seu foco, passando de uma orientação centrada no sistema para uma orientação centrada no usuário.

Case (2007) afirma que não existem conceitos efetivamente estabelecidos com relação à informação e ao comportamento humano. Contudo, o comportamento informacional é entendido como a somatória de várias ações e sentimentos de pessoas em um dado contexto e como elas lidam com a informação.

Wilson (2000, p.1) define comportamento informacional como “[...] a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informações, e o uso de informações”.

Vale ressaltar que o comportamento informacional está relacionado ao modo como as pessoas lidam com a informação, pois não necessariamente as pessoas indicam uma necessidade informacional para buscar por informações, considerando também, portanto, a passividade de encontrar por informações através de um comentário de colega ou através de um noticiário da televisão (Wilson, 2000).

Sobre a natureza da necessidade de informação Green (1990 citado por Case, 2007, p.69) identificou quatro pontos:

Primeiro, a necessidade é sempre instrumental, envolve alcançar um objetivo desejado;

Segundo, a necessidade é contestável, difere do querer;

Terceiro, a necessidade de informação tem mais peso moral que a necessidade básica;

Quarto, a relação querer e necessidade (se não se sabe o que quer, não há como saber o que se necessita).

De acordo com Case (2007), ainda existem muitas questões acerca da necessidade informacional e muitos pesquisadores assumem ser uma questão problemática. Podem ser citadas, ainda, de acordo com o autor, quatro visões que consideram a necessidade de informação, ou seja, as questões de busca, a redução da incerteza, fazer sentido (*sense-making*) e o espectro de motivações. Para isso, o autor recorre às visões de outros autores.

Com relação às **questões de busca**, Case (2007 p.72) remete ao estudo de Taylor (1968), em que o pesquisador verifica como as pessoas na biblioteca questionam sua necessidade informacional. Para Taylor, existem quatro tipos de necessidade de informação, a *necessidade visceral* (caracterizada como inconsciente, pois a pessoa não sabe o quer, o que precisa), a *necessidade consciente* (em que a pessoa sabe o que precisa, mas não consegue expressar o que quer), a *necessidade formalizada* (a pessoa sabe expressar sua necessidade) e a *necessidade comprometida* (a pessoa sabe como e onde procurar utilizando-se de estratégias de busca).

No que diz respeito à **redução de incertezas**, Case (2007) recorre aos fatos históricos, destacando o estudo de Nicholas Belkin (1978, 2005) que investigou o estado anômalo do conhecimento (*ASK- anomalous state of knowledge*), a partir do conceito de necessidade visceral de Taylor. Para Belkin, a busca de informação é motivada quando se reconhece que existe uma anomalia, um *gap*, em que a pessoa pode reconhecer essa “falha” e tentar obter êxito na busca ou permanecer com essa anomalia, podendo levar a outra anomalia de conhecimento. Outro estudo que Case (2007) destaca é o trabalho de Carol Kuhlthau, o qual é baseado na pesquisa do psicólogo George Kelly’s (1963) em que a pesquisadora preocupou-se com os estágios do processo da busca de informação de acordo com a diminuição da incerteza.

Com relação ao *sense making* – fazer sentido, Case (2007) nos remete ao estudo de Brenda Dervin (1983), que desenvolveu um modelo de criação de significado, em que a pessoa cria significados para suas ações e para o ambiente. Porém, quando esse processo é bloqueado, a pessoa cria táticas para superar esse obstáculo e transpô-lo.

O espectro de motivações está relacionado com o lado objetivo e subjetivo do processo de busca.

Vale ressaltar que o estudo sobre o comportamento informacional é bastante abrangente, ou seja, pode servir de base para compreensão de diferentes grupos de pessoas que utilizam informação em um dado contexto.

No âmbito organizacional, os gerentes e os demais membros podem ser considerados um grupo a ser pesquisado na perspectiva do comportamento informacional em organizações. Davenport e Prusak (1998) afirmam que o aspecto humano do uso das informações trata-se de um elemento pouco explorado no âmbito empresarial. Porém, é de extrema importância conhecer a maneira que as pessoas lidam com a informação e, a partir dessa iniciativa, construir uma cultura informacional, culminando no êxito para as atividades que tangem o ambiente organizacional. Os autores conceituam os termos comportamento informacional e cultura informacional como:

**Comportamento informacional** se refere ao modo como os indivíduos lidam com a informação. Inclui a busca, o uso, a alteração, a troca, o acúmulo e até mesmo o ato de ignorar os informes. Conseqüentemente, quando administramos o comportamento ligado à informação, tentamos aperfeiçoar a eficácia global de um ambiente informacional por meio de uma ação combinada.

[...] **Cultura** abrange grupos ou organizações – em particular os valores e crenças de um grupo. Por cultura em relação à informação entendo como o padrão de comportamentos e atitudes que expressam a orientação informacional de uma empresa. (Davenport, Prusak, 1998, p.110).

Segundo os autores, enfatizar o comportamento informacional é essencial, devido à quantidade expressiva de trabalhadores que lidam com o segmento informacional e, além disso, há um reconhecimento por parte das empresas de que o valor das mesmas está no conhecimento que possuem. Portanto, utilizá-lo com vantagens significa instituir mudanças em seu comportamento informacional.

A interferência no comportamento informacional, no sentido de utilização proativa das fontes informacionais, somada a capacitação para o uso efetivo das tecnologias, uma vez que estas podem auxiliar na obtenção e disseminação do conhecimento organizacional, pode propiciar um ganho significativo para a organização. Davenport e Prusak (1998, p.113) afirmam que “[...] a finalidade do gerenciamento do comportamento informacional não se limita à eficiência interna, mas também à busca de uma vantagem competitiva”. Entretanto, gerenciar o comportamento informacional não é tarefa fácil, devido à insegurança no que diz respeito ao controle por parte das empresas de como compartilhar informações e com quem fazê-lo. Davenport e Prusak (1998) comentam sobre três espécies fundamentais de comportamento informacional que auxiliam o ambiente informacional de uma empresa, os quais foram sintetizados a seguir:

- O **compartilhamento de informações** trata-se de uma iniciativa para tornar os processos de negócios interfuncionais. Estes, por sua vez, devem ser avaliados e recompensados de maneiras distintas. Além disso, devem estar familiarizados com as subculturas competitivas existentes. A alta administração deve estimular planos de carreira para que os executivos exerçam mais funções. Portanto, o intercâmbio de informações pode acarretar em benefícios competitivos e econômicos. Em contrapartida, sua principal barreira está arraigada na política informacional da organização que pode vetar ou não tal comportamento.

- Outro comportamento diz respeito à **administração da sobrecarga de informações**, devido ao acesso demasiado fornecido pelas novas fontes e meios que superam nossa capacidade de atenção. Algumas empresas baseiam-se na intuição para tomarem decisões; outras preferem atuar de acordo com informações factuais para o processo decisório.

- Por fim, a **redução de significados múltiplos**, ou seja, a proliferação de significados para termos-chave pode levar a ruídos na comunicação entre gerentes. Nessa perspectiva, se faz necessária a criação e a manutenção de um vocabulário que atenda às necessidades informacionais da empresa.

Evidentemente, um comportamento informacional adequado está atrelado à cultura informacional, que é entendida como: “um conjunto de pressupostos básicos

composto por princípios, valores, crenças, ritos e comportamentos positivos em relação à construção, socialização, compartilhamento e uso de dados, informação e conhecimento no âmbito corporativo” (Woida, Valentim, 2006, p.40).

Choo (2003) apresenta um modelo multifacetado de uso da informação enfatizando a atuação em organizações, baseado em algumas idéias guia sobre comportamento informacional de diversos autores. De acordo com o modelo do autor, podemos afirmar que as necessidades de informação são analisadas com relação aos elementos cognitivos, emocionais e situacionais, pois será filtrada pelo indivíduo cognoscente em um determinado contexto. O indivíduo pode estar inseguro quanto ao seu grau de conhecimento ou sua compreensão de determinada situação e essa sensação poderá ser clarificada através de conversas com outras pessoas, até que o indivíduo consiga se expressar através de uma narrativa ou falas dispersas. A busca de informação é o estágio seguinte do modelo.

Através da compreensão de que existe uma necessidade informacional, o indivíduo é capaz de expressá-la por meio de perguntas ou tópicos que direcionaram a busca. Concentra-se, portanto, no comportamento do indivíduo enquanto busca a informação (*information seeking*). Essa fase está intimamente relacionada ao meio social ou profissional, pois podem induzir ou restringir o comportamento de busca. Portanto, a cultura e a estrutura da organização afetarão nas atitudes do indivíduo com relação a sua busca. Choo (2003) também atenta que a identificação de fontes poderá ser restringida de acordo com o acesso às mesmas e, além disso, pelo fluxo de informação dentro da organização. O autor ainda ressalta que é de responsabilidade da organização estimular a alta qualidade das informações, provendo de fontes potenciais para assegurar informações confiáveis. Essa atitude somada a iniciativas de criar instrumentos e serviços fará toda a diferença quanto à relação do indivíduo com a informação, uma vez que, a medida em que os indivíduos avançam e obtêm sucesso em suas buscas a ansiedade informacional do indivíduo diminuirá (Wurman, 1998), fazendo sentido, trazendo otimismo e confiança conforme a busca progredir.

Por fim, na fase de uso da informação, o indivíduo atua sobre a informação que selecionou na etapa anterior, visando responder a uma dúvida, solucionar um problema, tomar uma decisão, dar sentido a uma situação, negociar uma posição. Isso resulta em uma mudança de estado de conhecimento pelo indivíduo e, também, na sua capacidade de agir.

Concluimos que o uso da informação é contínuo e cíclico, pois o indivíduo é quem define e avalia no seu consciente a qualidade e a pertinência da informação para determinada situação problemática.

O comportamento informacional, portanto, pode ser significativo para as organizações, pois trata-se de um estudo que engloba o contexto, as pessoas, o processo de busca, de recuperação da informação, as fontes de informação, ou seja, a relação humana com a informação dentro de um contexto. O ambiente empresarial possui esses mesmos elementos, e, no entanto, não existe uma relação efetiva entre eles. A aplicação de um modelo de comportamento informacional neste ambiente permite um maior entendimento do ambiente e das ações das pessoas neste meio. Considera-se que uma ação, para melhor explorar os elementos que permeiam esse ambiente, pode somar e trazer muitos benefícios tanto para as pessoas quanto para a organização como um todo. O ambiente empresarial é dinâmico e os gestores e seus membros precisam estar atentos a tudo o que ocorre internamente e externamente à organização.

Informação e conhecimento atuam como engrenagens para subsidiar as ações das pessoas. Contudo, ainda não há um esclarecimento sobre o uso efetivo de informações, sendo necessário um conjunto de ações para estimular a identificação de uma informação, a busca, a recuperação e o uso. Ou seja, os indivíduos precisam atuar com autonomia diante da informação e para isso estimular habilidades para lidar com ela, considerando que a pessoa deve ser competente na sua busca por informação, o que nos remete ao estudo da competência informacional (*information literacy*).

O conceito de competência informacional surgiu na década de 1970. Porém seu enfoque ainda tem sido discutido, pois em cada local adquiriu uma conotação diferente. No Brasil, por exemplo, ele ainda está sendo difundido. Dudziak ressalta que a importância do *information literacy* extrapola a soma de suas partes, ou seja, *information* e *literacy*. Quanto à *literacy*, Lynman (1979 citado por Dudziak, 2003, p.24) define como “a habilidade de compreender matérias, ler criticamente, usar materiais complexos e aprender por si mesmo”. Desde o seu surgimento o conceito tem se modificado. De acordo Dudziak (2003), na década de 1980, o termo somou-se ao contexto de aprendizado ao longo da vida, através da contribuição de Carol Kuhlthau (1987), a qual lança os alicerces da *information literacy education*, ou seja, a relação da *information literacy* e a educação. Ainda de acordo com a autora, no Brasil, os estudos acerca da *information literacy* estão relacionados a bibliotecários que estudam sobre educação de usuários. A autora define a expressão como “[...] o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida”. (Dudziak, 2003, p.28)

A autora ainda destaca que a *information literacy* “tem como objetivo formar indivíduos que: saibam determinar a natureza e a extensão de sua necessidade de informação como suporte a um processo inteligente de decisão” (Dudziak, 2003, p.28). Isso se relaciona ao contexto desse trabalho, pois, no âmbito empresarial, os gerentes e membros devem saber identificar as necessidades informacionais relativas ao negócio e serem capazes de tomar decisões coerentes, a fim de reduzir os riscos inerentes a essa realidade.

Dudziak (2003, p.28-30) elenca outros objetivos relacionados aos indivíduos em sua formação a partir da *information literacy*:

- Conhecer o mundo informacional, identificando e manuseando fontes potenciais de informação de forma efetiva e eficaz [...];
- Avaliar criticamente a informação segundo critérios de relevância, objetividade, pertinência, lógica, ética, incorporando as informações selecionadas ao seu próprio sistema de valores e conhecimentos [...];
- Usar e comunicar a informação, com o propósito específico, individualmente ou como membro de um grupo, gerando novas informações e criando novas necessidades informacionais [...];
- Considerar as implicações de suas ações e dos seus conhecimentos gerados, observando aspectos éticos, políticos, sociais e econômicos extrapolando para a formação da inteligência [...];
- Sejam aprendizes independentes [...] e
- Aprender ao longo da vida [...].

A partir das reflexões de Dudziak (2003) percebe-se que há uma aplicabilidade do conceito de competência informacional no âmbito das organizações. O uso das fontes de informação não é inerente aos indivíduos, que precisam ser estimuladas quanto ao conhecimento e uso da informação e de suas fontes. Os estudos de competência informacional, somados aos do comportamento informacional nos proporcionam uma visão mais abrangente, na qual o indivíduo e a informação atuam em sinergia.

Na seção seguinte, serão apresentadas algumas diretrizes acerca do comportamento informacional e da competência informacional que podem direcionar as atividades de prospecção e monitoramento informacional no âmbito empresarial.

### Diretrizes para aplicação do modelo de prospecção e monitoramento informacional

Como explorado anteriormente, as atividades de prospecção e monitoramento informacional são responsáveis pela identificação e o acompanhamento de informações relevantes ao negócio da organização. Estas atividades podem ser potencializadas por métodos, técnicas e tecnologias de informação e comunicação.

Nesse sentido, considera-se relevante a reflexão sobre o estudo do comportamento informacional e da competência informacional nas etapas de um modelo de prospecção e monitoramento informacional, a fim de compreender suas particularidades, promovendo uma nova dinâmica de uso da informação pelas empresas e considerando essa iniciativa um recurso competitivo para as mesmas.

A seguir é apresentado o modelo proposto de prospecção e monitoramento informacional, preocupando-se desde a identificação das tipologias informacionais até a definição/capacitação de equipes que atuam nesse contexto:

Tabela 1: Proposta de um Modelo de Prospecção e Monitoramento Informacional Utilizando Tecnologias de Informação e Comunicação

Processo	Descrição
Conhecimento das tipologias das fontes de informação	Inicialmente, conhecer profundamente os tipos de informação, permitindo identificar qual informação merece ênfase para tratamento imediato, a fim de garantir um recurso competitivo.
Apreciação das influências internas/externas para possíveis mudanças	Considerar as influências internas no decorrer da aplicação de modelo, bem como as influências externas, permitindo a projeção e a concentração em possíveis mudanças, tendo em vista a cultura informacional, bem como o acompanhamento do mercado.
Levantamento das atividades informativas	Mapear as necessidades informacionais a partir da missão/objetivos da empresa no intuito de verificar quais atividades informativas deverão ser planejadas.
Planejamento das atividades	Planejar as atividades informativas, tendo em vista as necessidades informacionais levantadas.
Capacitação das pessoas quanto ao uso das tecnologias	Capacitar as pessoas da organização, investindo em aprimoramentos formais.
Aplicação de métodos e técnicas de prospecção e monitoramento informacional	Aplicar métodos e técnicas de prospecção e monitoramento informacional alinhados às necessidades de informação.

Investigação e implantação de novos métodos e técnicas de prospecção e monitoramento	Investigar outros métodos de prospecção e monitoramento informacional, permitindo conhecer novas formas de realizar essas atividades e, caso ocorra interesse, implementá-las.
Investigação de tecnologias disponíveis	Investigar profundamente as tecnologias já utilizadas pela empresa no intuito de verificar como estas podem auxiliar para o desenvolvimento das atividades informativas e as atividades de prospecção e monitoramento informacional.
Investigação e implementação de novas tecnologias	Investigar e investir em novas tecnologias para o desenvolvimento das atividades informativas e das atividades de prospecção e monitoramento informacional. Caso haja interesse, implementá-las.
Adoção de sistema de informação visando a Gestão da Informação	Adotar um sistema de informação, caso não exista, a fim de gerir informações da empresa.
Definição de uma equipe para a geração de produtos/serviços na empresa	Estipular uma equipe interdisciplinar que atue na geração de produtos/serviços que utilizem recursos tecnológicos.
Retroalimentação do modelo	Após a aplicação do modelo, reiniciar o ciclo e incluir novos processos caso necessário, retroalimentando-o. Além disso, durante toda a aplicação, é necessário estar atento ao feedback das informações, para ser agregado ao conhecimento corporativo o qual fornecerá subsídios para novas propostas.

Fonte: Baseado em Pacheco e Valentim (2008)

Diante do modelo, refletiu-se em diretrizes a partir do estudo do comportamento informacional e da competência informacional para um maior entendimento das atividades que podem ser desenvolvidas nas empresas.

- **Conhecimento das tipologias das fontes de informação:** considera-se de grande relevância a elaboração de um guia de fontes informacionais contemplando fontes potenciais e confiáveis para melhor direcionar os processos administrativos e permitir uma tomada de decisão mais assertiva. Para isso, deve ser feita uma exploração exaustiva de fontes formais primárias, secundárias e terciárias que circundam o setor, bem como as fontes informais utilizadas, como consultores, gerentes, especialistas, a fim de divulgar para as pessoas onde as mesmas podem encontrar informações relacionadas ao negócio;

- **Apreciação das influências internas / externas para possíveis mudanças:** a empresa estará sempre sujeita a mudanças visando melhorar sua atuação diante do mercado, portanto é necessário considerar as influências internas e externas à organização, se adequando e tendo uma postura ética diante dos fatos;

- **Levantamento das atividades informativas:** o mapeamento de como as pessoas lidam com as informações e quais são as suas necessidades informacionais dentro do contexto de trabalho pode ser realizado através de um estudo de comportamento informacional, com a aplicação de diferentes métodos científicos, como por exemplo, questionários ou entrevistas;

- **Planejamento das atividades:** a partir da caracterização do comportamento informacional dos indivíduos que compõem a organização, pode-se identificar comportamentos considerados não adequados, no sentido de que não propiciam a circulação e o compartilhamento de informações estratégicas para a empresa. Para isso, seria interessante que a cultura e a política da empresa evidenciassem a importância

da utilização efetiva e eficaz da informação e fossem planejadas ações que contribuam para as mudanças necessárias;

- **Capacitação das pessoas quanto ao uso das tecnologias:** as pessoas devem ser estimuladas a lidar com a tecnologia para buscar por informação, dando maior autonomia a cada um, respeitando assim o seu individualismo, os seus sentimentos diante da sua necessidade informacional, proporcionando maior confiança e otimismo no indivíduo em buscar pela informação. Os gestores devem atentar para as informações estratégicas que envolvem o ambiente empresarial, portanto, devem possuir competência informacional para identificar e buscar por essas informações para direcionar suas decisões com maior credibilidade, obtendo, assim, um diferencial competitivo;

- **Aplicação de métodos e técnicas de prospecção e monitoramento informacional:** essas atividades devem ser realizadas por pessoas que lidam com a informação no sentido de divulgar as informações para os diferentes setores da empresa, ou seja, setor financeiro, setor de *marketing*, entre outros, através do levantamento de informações relevantes para cada um, uma vez que dinamizará as ações do setor, resultando em um melhor desempenho do todo. Nesse cenário, são identificadas as habilidades das pessoas para identificar necessidades informacionais, buscar, usar e avaliar as informações prospectadas, direcionando para o monitoramento das mesmas;

- **Investigação e implantação de novos métodos e técnicas de prospecção e monitoramento:** a investigação de métodos e técnicas de prospecção e monitoramento informacional deve ser uma constante, uma vez que o mundo globalizado está sempre sofrendo transformações;

- **Investigação de tecnologias disponíveis:** as tecnologias disponíveis nas empresas devem ser exploradas no sentido de conhecer seus recursos para dinamizar o trabalho das pessoas na empresa. Pode também ser aplicado um estudo de comportamento informacional e competência informacional no sentido de perceber como as pessoas lidam com os recursos tecnológicos disponíveis para buscar informações;

- **Investigação e implementação de novas tecnologias:** a investigação de novas tecnologias deve ser uma constante também, uma vez que as mesmas estão sempre se renovando e oferecendo mais recursos que agilizam o trabalho das pessoas. Essa investigação parte da necessidade da etapa anterior em buscar novos recursos que possibilitem melhorar a gestão da informação empresarial;

- **Adoção de sistema de informação visando à gestão da informação:** considera-se de grande importância a existência de um sistema de informação para gerir as informações da empresa, uma vez que permitirá maior agilidade para lidar com a informação;

- **Definição de uma equipe para a geração de produtos e serviços na empresa:** as pessoas responsáveis em disseminar informações para os diferentes setores da empresa podem confeccionar, a partir das necessidades informacionais levantadas nas etapas anteriores, produtos e serviços coerentes com a forma que a pessoa acessa determinada informação. Podemos citar como exemplos informes, relatórios, emails, lista de discussão etc.;

- **Retroalimentação do modelo:** destaca-se aqui o *feedback* das etapas anteriores do modelo, pois deverá ser agregado ao conhecimento organizacional, permitindo, assim, que sejam refletidas as ações para melhorar o desempenho empresarial e criar subsídios para que novas propostas sejam incorporadas.

Conclui-se que o estudo do comportamento informacional e da competência informacional permite um maior entendimento das atividades relacionadas à informação dentro do contexto organizacional. As etapas do modelo de prospecção e monitoramento informacional foram refletidas sob a ótica do estudo sobre comportamento informacional e sobre a competência informacional, enriquecendo significativamente cada etapa e propiciando uma visão das ações que podem ser realizadas visando o melhor desempenho das empresas.

### Considerações finais

As organizações, ao considerarem o valor da informação, podem melhorar sua posição no mercado e garantir a competitividade frente aos concorrentes, assim como podem melhorar a própria compreensão sobre a organização. As pessoas atuantes nas empresas são responsáveis pela qualidade do trabalho realizado. Estas precisam estar capacitadas e apresentar competências que farão a diferença no todo da empresa.

As empresas, para atuarem com inteligência, criatividade, discernimento, devem atentar para as expectativas e perspectivas do macroambiente. E, para isso, precisam de pessoas capacitadas e comprometidas com o trabalho, utilizando informações e conhecimentos para direcionar suas ações. Os gestores podem gerir sua empresa com maior consistência informativa para a tomada de decisões, uma vez que identificam informações estratégicas para o negócio, obtendo, assim, vantagem competitiva perante seus concorrentes.

Nesse sentido, o estudo acerca do comportamento informacional tem muito a contribuir para o entendimento deste meio, uma vez que atenta para a relação das pessoas com a informação, ou seja, como as pessoas lidam com a informação e como atuam quando sentem uma necessidade informacional e as atividades decorrentes. Foi ressaltada também a importância de conhecer as fontes de informação para uma busca efetiva de informações confiáveis.

Outra discussão relevante tratada é o estudo da competência informacional como uma forma de estimular competências das pessoas para buscar, usar e avaliar informação. Ressaltamos a importância da autonomia da pessoa ao buscar pela informação que de precisa, utilizando-se para isto de diferentes fontes de informação e ser crítico quanto à pertinência e à relevância da informação nelas contidas.

Conferimos, portanto, o quanto esses estudos podem contribuir para dinamizar as atividades de prospecção e monitoramento informacional, proporcionando um melhor desempenho na atuação das empresas.

### Referências bibliográficas

- Barbosa, R. R. (1997). Monitoração ambiental: uma visão interdisciplinar. **Revista de Administração**, 32, 4, 42-53. Disponível em: <[www.rausp.usp.br/download.asp?file=3204042.pdf](http://www.rausp.usp.br/download.asp?file=3204042.pdf)> Acesso em: 05 fev.2008.
- Barbosa, R. R. (2002). Inteligência Empresarial: uma avaliação de fontes de informação sobre o ambiente externo. **Datagrama zero**, 3,6. Disponível em: <[http://dgz.org.br/dez02/Art\\_03.htm](http://dgz.org.br/dez02/Art_03.htm)> Acesso em: 05 fev. 2008.

- Barbosa, R. R. (2006). Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva: um estudo da influência do porte das empresas sobre o comportamento informacional. **Encontros Bibli.** Disponível em: < <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/345/388> > Acesso em: 05 fev. 2008.
- Case, D. O. (2007). **Looking for information:** a survey of research on information seeking, needs and behavior. (2.ed). Amsterdam: Elsevier; Academic Press.
- Choo, C. W. (2003). **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac São Paulo.
- Davenport, T. H., Prusak, L. (1998). **Ecologia da informação:** por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura.
- Dudziak, E. A. (2003). Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, 32, 1, 23-35. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/123/104>> . Acesso em: 10 nov. 2008.
- Ferreira, S. M. S. P. (1995). Novos paradigmas e novos usuários de informação. *Ciência da Informação*, 25, 2, 1-10. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/440/398> > Acesso em: 10 de Nov. 2008.
- Pacheco, C. G.; Valentim, M. L. P. (2008). Tecnologias de informação e comunicação aplicadas à prospecção e monitoramento informacional. In: Valentim, M. L. P. (Ed.), **Gestão da Informação e do Conhecimento no âmbito da Ciência da Informação** (129-155). São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica.
- Palop, F., Vicente Gomila, J. M. A. (1999). **Vigilancia tecnológica e inteligência competitiva:** su potencial para la empresa española. Madrid, Espana: Fundación COTEC para la Innovación Tecnológica.
- Valentim, M. L. P. (2003). **Prospecção e monitoramento informacional no processo de inteligência competitiva.** Londrina: Infohome. Disponível em: <[http://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=71](http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=71)>. Acesso em: 20 abr. 2006.
- Valentim, M. L. P. (2006). Processo de inteligência competitiva organizacional. In VALENTIM, M. L. P. **Informação, conhecimento e inteligência organizacional.** (pp. 9-24). Marília: Fundepe Editora.
- Wilson, T. D. (2000). Human information behaviour. **Informing Science**, 3, 2, 49-55. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/2000HIB.pdf> > Acesso em: 22 jun. 2009.
- Woida, L. M., Valentim, M. L. P. (2006). Cultura organizacional / cultura informacional: a base do processo de inteligência competitiva organizacional. In: Valentim, M. L. P. **Informação, conhecimento e inteligência organizacional.** (pp.25-44). Marília: Fundepe Editora, 2006.
- Wurman, R. S. (1991). **Ansiedade de informação.** São Paulo: Cultura Editores Associados.