

Atuação do Profissional da Informação no Processo de Inteligência Competitiva Organizacional

Natan Tiago Batista Serzedello

Juliana Cardoso dos Santos

Como citar: SERZDELLO, N. T.; SANTOS, J. C. Atuação do Profissional da Informação no Processo de Inteligência Competitiva Organizacional. *In:* VALENTIM, M. L. P. (org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. Marília: Fundepe, 2006. p. 197-222. DOI: <https://doi.org/10.36311/2006.978-85-98176-08-6.p197-222>.



All the contents of this work, except where otherwise noted, is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo o conteúdo deste trabalho, exceto quando houver ressalva, é publicado sob a licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo el contenido de esta obra, excepto donde se indique lo contrario, está bajo licencia de la licencia Creative Commons Reconocimiento-No comercial-Sin derivados 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Capítulo 11

ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA ORGANIZACIONAL

Juliana Cardoso dos Santos
Natan Thiago Serzedello

Introdução

A atuação do profissional da informação é fundamental para o processo de inteligência competitiva organizacional (I.C.O.), uma vez que seu trabalho envolve a prospecção e o monitoramento informacional, a gestão da informação e a gestão do conhecimento, além de outras atividades. O profissional da informação deve ter competências e habilidades essenciais para atuar com eficiência no processo de I.C.O.; como exemplo pode-se citar a habilidade de trabalhar em equipes multidisciplinares. O trinômio dados, informação e conhecimento no âmbito organizacional necessita da presença do profissional da informação para compor a equipe que implementará o processo de inteligência competitiva.

Guimarães (1998, p.6) ressalta que o papel do profissional da informação no contexto da globalização "está em lidar com a informação em um contexto de precisão, temática, adequação de fontes, tempo, forma, a partir de um dado contexto informacional".

Neves e Longo apresentam a seguinte definição para os profissionais da informação:

Os profissionais da informação são aqueles que trabalham com o ciclo de vida da informação. Estão capacitados, entre outras coisas, para trabalhar eficiente e eficazmente com a informação em organizações e unidades de informação (1999/2000, p.165).

São profissionais que precisam reunir aptidões técnicas, emocionais, cognitivas e comportamentais. Guimarães (1997, p.126) afirma que o moderno profissional da informação deve ser "aquele que é capaz de fornecer a informação certa, da fonte certa, ao cliente certo, da forma certa e a um custo que justifique seu uso".

Valentim explica:

Os profissionais da informação precisam, cada vez mais, ter uma formação que permita atender uma determinada demanda social. No entanto, só a formação também não resolve a questão, ou seja, para que os profissionais da informação ocupem os espaços a eles destinados, no mercado de trabalho, é necessário que a formação defina um perfil de profissional que se deseja e tão importante quanto a formação é que haja ações que divulguem o profissional para o mercado empregador (2002a, p.118).

A formação do profissional da informação apóia-se nas competências, habilidades, procedimentos e paradigmas que a atual sociedade impõe. A globalização repercute no perfil do profissional da informação, e este, hoje, está sendo cada vez mais solicitado em setores industriais. O profissional da informação deve modificar o meio onde atua e quebrar antigos paradigmas.

Tarapanoff afirma:

[...] que o profissional da informação deve buscar sua identidade no novo mercado, sem perder de vista a sua característica mais intrínseca de responsável pelo ciclo documentário e informacional. Deve apossar-se de novos perfis, novas descrições de emprego (1999 p.35).

A esse profissional cabe um perfil multifacetado, pois ele deve desenvolver atividades estratégicas, gerenciais, técnicas, humanas, com exigências pessoais e habilidade de comunicação, liderança, atuação em rede, e possuir perfil empreendedor, visto que o empreendedor é tido como alguém que se aventura e assume riscos.

Relata Guimarães (1998, p.6)

Acredito que o moderno profissional da informação deva ser antes, encarado como uma evolução, uma adequação de um perfil profissional a um mundo em mudança. E aí creio, encontra-se uma das chaves desse novo perfil profissional a capacidade de mudança.

O profissional da informação, no contexto em que está vivendo hoje, deve estar apto a mudanças, Launo (1993, p.164) afirma que ele "deve interagir com o ambiente empresarial e buscar soluções e inovações na empresa fornecendo informação pontual e personalizada", e, completando esse pensamento, Clausen apud Tomaél (1998, p.46) ressalta que entre outros,

[...] o papel do profissional nas empresas é contribuir nos projetos de inovação, subsidiando informações de interesse geral para o projeto, informações como: patentes, materiais, detalhes técnicos, mercado a ser atingido, concorrentes.

Desafios e oportunidades permeiam a sociedade da informação e do conhecimento na qual estamos inseridos. No processo de I.C.O., a ética é fator predominante para o perfil desse profissional. Na era da informação e do conhecimento, o profissional tem de estar apto a ajudar a organização, de forma que suas competências e habilidades, através das atividades sob sua responsabilidade, gerem valor e tragam diferencial para a organização. O profissional da informação incorpora, portanto, algumas técnicas e procedimentos da Biblioteconomia, mas acrescenta aos mesmos os imperativos do trato da informação e a compreensão tanto de sua origem como de suas finalidades sociais (VALENTIM, 2002, p.22).

O desafio é lidar com a incerteza, a turbulência e a instabilidade desse mundo em transformação e os profissionais, para atuar no processo de I.C.O., devem antecipar-se às mudanças, enxergar oportunidades. Cabe a eles, profissionais da informação, analisar os fluxos internos e externos à organização.

Valentim et al. (2003, p.17) afirmam: "cabe ao profissional ter visão holística, conhecimentos gerais como psicologia, comunicação, administração para atuar com clientes e fornecedores, capazes de alocar conhecimentos e incrementar a produtividade e inovação organizacional".

Este profissional deve, portanto, estar apto a mudanças, já que a sociedade da informação e do conhecimento exige mudanças profundas, principalmente na postura do profissional que trabalha com informação.

Esclarece Rezende (2002, p.76)

São os profissionais que utilizam a informação na solução de problemas, ou como insumo gerador de idéias que irão fundamentar novas tecnologias e irão propiciar vantagem competitiva.

O grande número de informações veiculadas atualmente, em virtude da velocidade com que são produzidas e disseminadas, é desafio permanente para o profissional, porquanto ele necessita buscar ferramentas que o auxiliem a localizar, filtrar, organizar e agregar valor às informações de modo a oferecê-las como um serviço e/ou produto gerador

de vantagem competitiva à organização. As tecnologias de informação não só são fundamentais, como também, devem ser exploradas pelos profissionais da informação, os quais devem estar sempre atentos à evolução como à telemática que utiliza os recursos da informática e das telecomunicações.

No processo de I.C.O., o profissional da informação deve ter uma postura de mediador da informação, agregando valor à informação e oferecendo-a estrategicamente para auxiliar na tomada de decisão.

O profissional da informação tem de estar atento às tecnologias de informação, como *softwares*, bancos e bases de dados, oferecendo serviços e produtos em suporte impresso, eletrônico, digital etc., pois, por se tratar de um processo competitivo, e por ter na informação e no conhecimento o seu diferencial, ele deve adquirir informações em tempo real e, principalmente, de forma antecipada podendo assim propiciar vantagem à organização.

A informação é o objeto/instrumento de trabalho do bibliotecário, e uma vez conhecedor da tecnologia, este profissional melhora substancialmente as condições de trabalho profissional, assim como aprimora a qualidade dos serviços e produtos informacionais oferecidos, satisfazendo efetivamente à organização, na qual está inserido.

O profissional da informação, atuando no processo de inteligência competitiva, deve dominar o negócio da organização, e conhecer as linhas de produtos etc., de modo a assessorar todos os componentes da organização e interagir com eles. Para isso, deve ter claro o papel a ser desempenhado, ou seja, as atividades que lhe compete realizar precisam ser claramente delineadas.

Hoje, ao profissional da informação cabe possibilitar à organização um diferencial competitivo, e dessa forma apoiar a organização e seus negócios estrategicamente.

Espera-se deste profissional um papel, conforme menciona Vieira (1993, p.99)

[...] relacionado à preservação e ao desenvolvimento do saber específico de sua organização, em todos os seus setores e níveis hierárquicos, seja esse saber codificado sob forma de dados, documentos, informação e sistemas, ou personalizado sob forma de know-how do especialista dotado de conhecimento teórico e experiência prática.

O empresário quer a estrutura de sua empresa trabalhando para gerar novos negócios, e busca nesse profissional interatividade, criatividade, empreendedorismo, inovação.

Este profissional é um agente de mudanças ligado ao ramo de negócios da organização, que procura a cada momento desenvolver sistemas que inovem a participação da empresa em seu mercado de atuação. Atualização técnica, constantes leituras específicas, novos comportamentos e uma sensibilidade para o mercado são necessidades atuais (SAVIANI, 1998, p.21).

O profissional da informação deve conhecer o mercado, os clientes, os fornecedores, os hábitos e os costumes que formam a cultura da organização, bem como estar apto a antecipar as necessidades da organização e, ainda ter visão holística da organização e do mercado.

O profissional não pode esquecer as suas atividades técnicas, não deve, contudo, viver em função delas; carece sim, atender às demandas da organização, agregando valor às informações, do ponto de vista crítico, seletivo e estratégico, e ser dotado de competências e habilidades que o tornem apto a lidar com os recursos informacionais internos e externos, administrando os fluxos formais e informais da organização.

O diferencial do profissional da informação consiste em poder oferecer, por meio de serviços e produtos informacionais, à organização vantagens competitivas e estratégicas.

Explica Tarapanoff (1999, p.34)

O mais importante, talvez, não seja a formação, mas a capacidade e flexibilidade para assumir diversos papéis a partir da educação continuada, preparando-se para novas oportunidades e papéis de responsabilidade.

O mercado hoje tem buscado um profissional com perfil diferenciado, capaz de criar e desenvolver novos serviços, produtos e processos de forma que a organização mantenha sua competitividade diante do mercado, oferecendo, através dos serviços prestados, um diferencial competitivo à organização.

2 Formação do Profissional Bibliotecário

A formação do bibliotecário deve passar por discussões, melhorias e modificações para ser uma formação de qualidade.

As transformações ocorridas com a evolução da sociedade da informação são constantes. Hoje os conteúdos curriculares são essenciais para a formação. No entanto, nem sempre isso valorado, antes se limitavam a formar bibliotecários para atender a determinadas demandas de mercado.

No Brasil, o primeiro curso de Biblioteconomia foi o da Biblioteca Nacional, criado em 1911 e efetivamente implantado em 1915. Em 1962, foi estabelecido o primeiro Currículo Mínimo para os cursos de Biblioteconomia. Posteriormente, em 1982, ocorreu a segunda reformulação do Currículo Mínimo, através da Resolução 8/82 do Conselho Federal de Educação (CFE), para atender as necessidades de mudanças da sociedade; após aprovado, o novo Currículo Mínimo para os cursos de Biblioteconomia passa a determinar como carga horária mínima, para os cursos da área, 2.500 horas (GUIMARÃES, 2002, p.54).

Um importante aspecto a ressaltar, neste currículo, foi a distinção entre matérias de conteúdo específico da área (formação profissional) daquelas com função-base (instrumentais e de fundamentação geral) (GUIMARÃES, 2002, p.55).

Segundo Guimarães, é imprescindível que haja reformulações curriculares, pois a formação deve propiciar aos alunos: convívio diário com tecnologias de informação; visão gerencial no âmbito da área de informação; abordar os suportes de informação em qualquer formato; postura interdisciplinar; transmitir a importância de desenvolver pesquisa acadêmico-científica; educação continuada; visão integrada da estrutura curricular; compreensão dos objetivos pedagógicos, enfatizando a atuação profissional entre outros fatores (GUIMARÃES, 1997, p.132-133). Sendo assim, o objetivo da evolução de um currículo mínimo na área de Biblioteconomia no Brasil é formar profissionais críticos – reflexivos (VALENTIM, 2002, p.25).

A base dessa transformação pauta-se na lei 9394/96, nas Diretrizes Curriculares e nas resoluções e pareceres do Conselho Nacional de Educação (CNE), além de outros documentos que possibilitam compreender e avaliar os rumos do ensino superior no Brasil.

As diretrizes curriculares do curso de Biblioteconomia foram aprovadas em abril de 2001, pelo CNE. No início, o curso de Biblioteconomia formava um erudito guardião ou técnico, porém sempre tentou modificar o perfil deste profissional. Logo, para que se firme a profissão e que tenha base sólida, a Diretoria de Ensino Superior do Ministério da Educação (1962) sugere que se estude um plano de currículo mínimo para a área (VALENTIM, 2002, p.31).

Em 03/04/2001 foi aprovada a Diretriz Curricular para os cursos de Biblioteconomia a qual estabelece como princípio:

[...] a formação do bibliotecário supõe o desenvolvimento de determinadas competências e habilidades e o domínio dos conteúdos da Biblioteconomia. Além de preparados para enfrentar com proficiência e criatividade os problemas de sua prática profissional, produzir e difundir conhecimentos, refletir criticamente sobre a realidade que os envolve, buscar aprimoramento contínuo e observar padrões éticos de conduta, os egressos dos referidos cursos deverão ser capazes de atuar junto a instituições e serviços que demandem intervenções de natureza e alcance variados: bibliotecas, centros de documentação ou informação, centros culturais, serviços ou redes de informação, órgãos de gestão do patrimônio cultural etc. (DIRETRIZES..., 2001).

Quanto à estrutura geral dos cursos de Biblioteconomia, as Diretrizes Curriculares “relatam que os conteúdos curriculares deverão ser desenvolvidos com o máximo de flexibilidade, de modo a permitir aos alunos a aquisição de competências e habilidades e a corresponder a seus interesses específicos” (DIRETRIZES..., 2001).

O currículo auxilia o indivíduo a desenvolver habilidades e destrezas para o desenvolvimento pessoal e profissional (VALENTIM, 2002, p.50). O estudo curricular na área de Biblioteconomia é ligado à trajetória da Associação Brasileira de Ensino de Biblioteconomia e Documentação (ABEBD), criada em 1967 (VALENTIM, 2002, p.52). A ABEBD deu início a um projeto nacional financiado pelo CNPq denominado Ensino de Biblioteconomia no Brasil: perspectivas de desenvolvimento integrado para o terceiro milênio, este projeto fez com que houvesse reuniões nacionais de professores nas matérias de formação profissional do Currículo Mínimo (VALENTIM, 2002, p.60). O processo de evolução da área

de Biblioteconomia mostra uma série de pontos positivos, de amadurecimento no ensino.

Com o Currículo Mínimo haveria a padronização dos estudos da Biblioteconomia. Com os simpósios e encontros da área há discussões para obter melhorias do curso.

Câmara (1991) ensina:

Currículo é a ação dinâmica desencadeada pela vivência de um plano curricular. São todas as experiências que cada aluno vive em um programa de educação que utiliza, no seu planejamento, as informações de teorias e pesquisas e os resultados de experiência passadas e presentes.

As Diretrizes (2001) também apresentam o núcleo básico de formação de bibliotecários que consta de:

- Fundamentos Teóricos de Biblioteconomia;
- Organização e Tratamento da Informação;
- Gestão da Informação e do Conhecimento;
- Recursos e Serviços de Informação;
- Tecnologias em Informação;
- Políticas e Gestão de Unidades e Serviços de Informação;
- Metodologia da Pesquisa.

O profissional bibliotecário necessita atualizar-se periodicamente, pois, devido à globalização, a exigência por profissionais constantemente qualificados aumenta, como mostra Valentim:

Os profissionais da informação precisam, cada vez mais, ter uma formação que permita atender uma determinada demanda social. No entanto, só a formação também não resolve a questão, ou seja, para que os profissionais da informação ocupem os espaços a eles destinados, no mercado de trabalho, é necessário que a formação defina um perfil de profissional que se deseja e tão importante quanto a formação é que haja ações que divulguem o profissional para o mercado empregador (2002a, p.118).

A educação continuada passa a ser uma necessidade, para quem deseja estabelecer-se no mercado com qualidade.

As Diretrizes (2001) observam que os cursos de pós-graduação "devem ser mais curtos e ágeis, conferindo certificado de nível superior aos que os concluem e habilitando-os a ingressar no mercado de

trabalho para o exercício de determinadas funções ainda não formalmente reconhecidas como profissões".

Almeida Júnior relata:

Estruturar um perfil profissional a partir apenas das demandas de mercado significa formar, preparar e voltar um segmento tão somente para atender interesses que não são necessariamente frutos das necessidades da sociedade (2002, p.135).

Por isso, é fundamental que os profissionais tenham muito cuidado quanto à formação voltada somente para atender as necessidades emergenciais do mercado e buscar a qualificação. Breguia e Rodrigues (1995, p.109) afirmam: "A partir da década de 80 pode-se perceber uma maior preocupação com a educação para a mudança, em nível formal de um novo currículo para os cursos de Biblioteconomia no país".

As Diretrizes oferecem flexibilidade, atendendo as particularidades de cada região, permitindo aos alunos adquirir competências e habilidades de acordo com os interesses específicos de uma determinada sociedade.

Atuar de forma profissional, antes de mais nada, é agir com responsabilidade no uso dos diferentes recursos e instrumentos da profissão que atenda os diferentes públicos existentes [...] ser competente e dinâmico para atuar na era da globalização é requisito fundamental, o profissional deve ter consciência de suas limitações, e por outro lado, precisa buscar os conhecimentos ainda não adquiridos, visando a inovação qualitativa contínua de seus serviços e dos produtos criados, destinados a um determinado público (VALENTIM, 2002a, p.118).

O bibliotecário deve ser um profissional inovador que procure desafios, e seja apto a atender as demandas do mercado, qualificando-se continuamente. Relata Almeida Júnior (2002, p.136) a "formação estará sempre aquém das exigências do mercado [...] O currículo não pode ser submetido a conceitos impostos pelas áreas técnicas de uma profissão", ele tem que estar de acordo com as necessidades do mercado, mas não somente fundamentado nelas. Ainda segundo Almeida Junior, explicando a contradição exposta acima, "a área de Ciência da Informação caminha na contramão da história, subdividindo-se no momento em que a tendência é a unificação, a aglutinação" (2002, p.136).

A segmentação de diversas profissões dentro da área de Ciência da Informação como Arquivologia, Biblioteconomia, em razão da qual muitas vezes é difícil saber onde acaba a atuação de uma e onde começa a da outra, não leva à criação de novas profissões, mas sim ao fim de todas elas, pois essas subdivisões atendem demandas pontuais da sociedade (ALMEIDA JÚNIOR, 2002, p.136-137).

Para uma nova concepção de ensino que atenda de fato a área, é necessário que se remova a formação tecnicista do bibliotecário. O profissional da informação deve possuir flexibilidade para atender a sua prática profissional e produzir conhecimento e não apenas dominar conteúdos (VALENTIM, 2002, p.91).

Quanto aos padrões de qualidade, as diretrizes estabelecem pontos que fogem à realidade brasileira, como articulação das propostas pedagógicas, o constante aprimoramento das bibliotecas, laboratórios de ensino e pesquisa, a qualificação permanente do corpo docente, o incentivo à produção do docente, excelência acadêmica através de sua inserção no mercado, parcerias, as famosas interações universidade-empresa, a promoção de divulgação profissional e de educação continuada (DIRETRIZES, 2001).

As Diretrizes Curriculares, em virtude do próprio edital que a constitui (Edital 4/97), tem por intuito:

servir como referência para as Instituições de Ensino Superior (IES) definirem seus currículos plenos, em termos de conteúdos básicos e de conteúdos profissionais essenciais para o desenvolvimento de competências e habilidades requeridas para os egressos da área/curso (GUIMARÃES, 2002, p.64).

As Diretrizes Curriculares devem garantir que as instituições de ensino superior (IES) tenham liberdade para definir livremente pelo menos metade da carga horária mínima necessária para a obtenção do diploma.

Guimarães (2002, p.64-65), analisando o teor da proposta das Diretrizes Curriculares, no que tange aos aspectos referentes às competências e habilidades profissionais, observou que se aplicam diretamente às áreas curriculares como: interagir e agregar valor nos processos, transferência e uso da informação, criticar, investigar, planejar e executar recursos e produtos de informação, processar a informação

registrada em diferentes tipos de suporte, mediante os conhecimentos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação, realizar pesquisa referente a produtos e processos de transferência da informação.

3 Competências e Habilidades do Profissional Bibliotecário

Devido ao contexto da sociedade em que vivemos, o profissional da informação, mais especificamente o bibliotecário, deve ser um profissional dinâmico, multifacetado, apto a criar oportunidades de mercado, gerando vantagem estratégica e competitiva para a organização, porquanto é o indivíduo com sua competência que age.

Para entender as competências e habilidades do profissional da informação é preciso saber que elas são um conjunto de elementos como o próprio conhecimento, atitudes e postura. Não basta só a formação é necessária, também, uma postura proativa. Cabe a este profissional ter consciência de suas limitações e buscar inovações qualitativas contínuas e postura investigativa e crítica.

Em razão das mudanças tecnológicas, a profissão do bibliotecário pode ser uma das que mais se beneficiou e, ao mesmo tempo, uma das que mais sofreu com as exigências do mercado, uma vez que passou a exigir competências e habilidades diferenciadas em relação as que ele vinha recebendo durante a formação.

Ferreira e Santos (1999/2000, p.154) mencionam que a habilidade

[...] é de extrema importância, uma vez que, as habilidades estão totalmente voltadas para operações técnicas de acesso, recuperação de análise de dados, para as quais mais do que nunca, são requeridos recursos humanos que possuam habilidades intelectuais para identificar oferta viável e definir demanda solvável de informações úteis.

O mundo exige cada dia mais qualificações e competência para a tomada de decisão, e saber estabelecer redes de relacionamento é fundamental para o profissional bibliotecário.

Valentim afirma:

[...] as competências profissionais compreendem o conjunto de habilidades, destrezas e conhecimento que um profissional de qualquer área do conhecimento

humano precisa contar, para cumprir as atividades especializadas, oferecendo o mínimo de garantia sobre o resultado de seu trabalho [...] (2002, p.122).

As Diretrizes Curriculares do curso de Biblioteconomia (2001) apresentam as seguintes competências e habilidades para esse profissional:

Geral

- Gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los;
- Formular e executar políticas institucionais;
- Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos;
- Utilizar racionalmente os recursos disponíveis;
- Desenvolver e utilizar novas tecnologias;
- Traduzir as necessidades e indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação;
- Desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres;
- Responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo.

Específicas

- Interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente;
- Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação;
- Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação;
- Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação.

O profissional da informação, neste caso o bibliotecário, deve desenvolver competências e habilidades diferenciadas que proporcionem inovação e vantagens, no setor onde ele irá atuar. Não deve manter-se vinculado somente às atividades técnicas da profissão, mas, sim, estar conectado as modificações que estão ocorrendo no mercado, e saber qual é a real necessidade do mercado no campo das competências e habilidades que ele deve adquirir.

Em relação às competências, Marshall et al. (1996) designam as seguintes:

Compromisso com a excelência da prestação de serviços (ser um profissional), procurar desafios e oportunidades de crescimento dentro e fora da unidade de informação, conseguir ver o conjunto de situações, buscar alianças e parcerias, possuir habilidades de comunicação, saber trabalhar em equipes, ser líder, ser flexível e positivo em uma época de mudança continua (apud SANTOS, 2000, p.114).

Cabe a este profissional interagir no processo de transferência da informação agregando valor, para que ela, a informação, possa gerar vantagem competitiva à organização. Essas competências e habilidades citadas anteriormente são pré-requisitos para o desenvolvimento do processo de inteligência competitiva nas organizações.

Algumas competências nem sempre nascem com a pessoa; elas podem ser desenvolvidas e devem ser constantemente atualizadas e aprimoradas, sempre dependendo do interesse e da motivação pessoal em obter determinada competência.

As competências também não são permanentes, no caso do profissional que trabalha com informação, visto que existe um bombardeamento de informações, formatos, suportes e tecnologias a todo instante. O profissional da informação precisa ser consciente em relação à atualização das competências, capacitando-se constantemente de forma a aprimorá-las, para oferecer um diferencial competitivo no ambiente em que atua, principalmente no processo de I.C. em organizações privadas.

Segundo afirma Gomes e Braga (2001, p.81-82), são necessárias características como: facilidade de relacionamento, já que o profissional, que atua em inteligência competitiva, vai trabalhar com diversas áreas da organização, tanto interna quanto externamente, e a facilidade de relacionamento ajuda na obtenção da informação; comportamento ético que é uma das competências exigidas, visto que o interesse do processo de I.C.O. é a obtenção da informação de forma correta e não a espionagem ou outra prática espúria; criatividade – porquanto o processo de coleta, análise e disseminação da informação têm de ser versátil, explorando a criatividade do profissional que atua em I.C.O.; determinação – pois o interesse e motivação em fazer cada vez melhor e com mais qualidade é competência fundamental ao profissional que atua no processo de I.C.O.

Behrens (1998, p.67) comenta que “o profissional do futuro precisa ter competência para ser autônomo na produção de conhecimento e acessível para coletivizá-los em grupos. Saber criar seus projetos, vender suas idéias, ser perspicaz, ativo e envolvente”.

Cabe a este profissional possuir aptidão para a realização de entrevistas, ter boa comunicação e deve saber expressar-se, uma vez que o processo de I.C.O. demanda um número muito grande de informações para ser eficiente e estas informações têm de ser passadas para a pessoa certa, com agregação de valor, para que o tomador de decisão possa utilizá-las com vantagem estratégica e competitiva.

No livro *Formação do Profissional da Informação* lê-se:

Por competências profissionais se entende o conjunto de habilidades, destrezas, atitudes e de conhecimentos teórico-práticos necessários para cumprir uma função especializada de um modo socialmente reconhecível e aceitável. Em suma, as competências profissionais compreendem o conjunto de habilidades, destrezas e conhecimentos que um profissional de qualquer área do conhecimento humano precisa contar, para cumprir as atividades especializadas, oferecendo o mínimo de garantia sobre os resultados de seu trabalho, tanto em relação ao seu público, quanto em relação ao seu empregador, em última instância, a sociedade da qual faz parte (Tradução Livre) (PROGRAMA, 2000, p.6 apud VALENTIM, 2002a, p.122-123).

A organizadora da obra (VALENTIM, 2002a, p.123-124) complementa e distribui as competências do profissional da informação em quatro categorias:

- a) Competências de Comunicação e Expressão que englobam: gerenciamento de projetos, técnicas de marketing, liderança, orientação na utilização de recursos de informação, elaboração de produtos de informação, planejar e executar estudos de usuários, proporcionando dessa forma atendimento especializado e diferenciado aos seus usuário;
- b) Competências Técnico Científicas mais relacionadas ao fazer técnico do profissional bibliotecário, como: selecionar, registrar, armazenar, recuperar e difundir informações;
- c) Competências Gerencias relacionadas a: direção, administração, organização e coordenação de unidades, gerenciamento de projetos, marketing, liderança e relações públicas, planejamento e organização de redes de informação;

- d) Competências Sociais e Políticas voltadas a: assessorar e intervir no planejamento de políticas de informação, normas jurídicas, formular políticas de pesquisa em Biblioteconomia e Ciência da Informação entre outras.

Segundo relatam autores, como Coda (1993), Marchiori (1996), Guimarães (1997), Montalli (1997), Tarapanoff (2001), Carvalho (2002), Silva e Cunha (2002) e Valentim (2002a), são indispensáveis habilidades específicas e perfil inovador para atuar na área de I.C.O. como objetividade, criatividade, flexibilidade, dinamismo, liderança, motivação, ética, entre outras.

Expõe Miller (2002, p.84)

Os profissionais da inteligência deveriam prestar atenção especial às oportunidades de desenvolvimento e ensino em áreas de pensamento estratégico, terminologia de negócios, pesquisa de mercado e técnicas de apresentação, conhecimentos das fontes primárias e secundárias de informação e métodos de pesquisa. É igualmente conveniente escolher cursos adicionais para aperfeiçoamento das técnicas de entrevista e comunicação, a capacidade analítica e a familiaridade com a metodologia científica.

Miller complementa “não se apresenta a informação bruta aos responsáveis pelas decisões – faz-se chegar até eles a informação transformada em inteligência o que inclui comentários, sugestões e recomendações” (2002, p.83).

O profissional bibliotecário é formado para trabalhar com informação, seja ela qual for, esteja em que suporte estiver, e seu perfil deve ser diversificado, além disso ele deve possuir perfil empreendedor, e ter múltiplas perspectivas.

O profissional da informação possui habilidades multidisciplinares e, segundo Marchiori (1996, p.8), o bibliotecário deve ser:

Um motivador do uso da informação [...] um administrador de produtos e serviços de informação [...] um promotor de acertos do cliente [...] um jogador de equipe no processo de acesso a informação [...] um entusiasta do acesso [...] um amante da visibilidade [...]

um adicionador de valor a informação (apud TOMAÉL, 1998, p.44).

O profissional da informação deve contemplar como uma de suas principais habilidades o trabalho em equipe, principalmente para atuar no processo de I.C.O., pois o processo não é realizado por um único indivíduo, ao contrário, é um processo multidisciplinar, que demanda competências e habilidades conjuntas para que o processo seja eficaz.

4 Atuação do Profissional Bibliotecário no Processo de Inteligência Competitiva

O profissional bibliotecário é peça fundamental no processo de inteligência competitiva, visto que ele adquire em sua formação competências e habilidades multidisciplinares que o auxiliam a atuar no contexto do processo de I.C.O.

O processo de I.C.O. é realizado por profissionais de várias áreas que atuam em conjunto de modo a propiciar vantagem competitiva e estratégica para a organização onde atuam.

O profissional bibliotecário no processo de I.C.O., é responsável pelas matérias-primas que fazem com que a I.C.O. seja bem sucedida dentro da organização. Tem esse profissional a obrigação de lidar com a cultura organizacional da empresa, pois cada organização tem um modo próprio de olhar o ambiente externo e interno da organização. Afirnam Valentim et al. (2003, p.4).

Para a I.C. a cultura organizacional é relevante, pois representa os elementos essenciais que refletem e determinam o comportamento, os valores, a baixa resistência à mudança, a participação e interação que deve ocorrer entre os indivíduos e grupos e demais atributos que a organização tem que ter e ser [...].

E eles complementam ainda dizendo que ela deve ser desenvolvida com as tecnologias de informação, já que com a globalização e com o

[...] avanço tecnológico, é essencial que as empresas se tornem versáteis em suas decisões, desse modo, é preciso que tenham informações precisas e atualizadas permitindo a captura, o

gerenciamento e o compartilhamento de dados, informação e conhecimento, facilitando o trabalho a ser desenvolvido, bem como a tomada de decisão (VALENTIM et al., 2003, p.5).

No processo de I.C.O. cabe ao profissional bibliotecário realizar com eficiência e eficácia a prospecção e o monitoramento da informação, agregando valor ao processo de modo que forneça à empresa suporte de qualidade para a tomada de decisão, pois o processo de I.C.O., como afirma Valentim (2002), "necessita do mapeamento e da prospecção de dados, informações e conhecimentos produzidos internamente e externamente à organização", podendo o processo de prospecção e monitoramento ser considerado essencial como vantagem estratégica. Ao profissional bibliotecário compete realizá-lo, já que ele tem de estar atento às informações internas e externas à organização, produzidas por fornecedores, clientes e concorrentes de modo a antecipar-se à necessidade do mercado. Uma de suas tarefas consiste em agregar valor às informações recebidas a fim de transformá-las em subsídio para as pessoas da organização, visando a competitividade no mercado.

A gestão da informação e a gestão do conhecimento também são fundamentais ao processo de I.C.O., cabendo ao profissional bibliotecário realizá-la com o máximo de precisão possível, porquanto no processo de I.C.O.

[...] a organização terá que desafiar o ambiente em que atua, inteirar-se dos acontecimentos externos, identificar as oportunidades e ameaças, adotando posturas pró-ativas, definido metas a serem atingidas, enfim estabelecer as estratégias competitivas que deverão ser priorizadas visando nortear as diretrizes que serão seguidas quando da tomada de decisão (VALENTIM et al., 2003, p.7).

No processo de I.C.O., a gestão da informação

[...] implica primeiramente em verificar as necessidades informacionais dos indivíduos da organização, na segunda etapa prospectar e coletar o que é relevante, em terceiro selecionar (filtrar), organizar, tratar, armazenar e por último disseminar, transferir e gerar novas necessidades (VALENTIM et al., 2003, p.8).

Quanto à gestão do conhecimento, Valentim et al. (2003, p.8-11) consideram-na essencial para o processo de I.C.O., pois, através de seu patrimônio intelectual, a organização pode socializar conhecimentos, gerando integração e vantagem estratégica.

Gomes e Braga apresentam a necessidade de profissionais qualificados afirmando:

alguém tem de identificar as necessidades do usuário, coletar a informação, criar e distribuir os produtos de Inteligência competitiva e protegê-lo de apropriação indébita (GOMES; BRAGA, 2001, p.77).

O profissional bibliotecário não pode considerar-se auto-suficiente no processo de I.C.O., pois o processo demanda uma atuação multidisciplinar para que possa ser de fato eficiente.

A combinação do perfil de vários profissionais é que determina o sucesso do processo de I.C.O. É indispensável contar com pesquisadores que buscam, analisam e sintetizam a informação para gerar insumos informacionais confiáveis ao tomador de decisão.

O profissional bibliotecário, no processo de I.C.O., atua como analista de informação e precisa ter um perfil dinâmico dentro da organização, um bom relacionamento com todos os colaboradores da organização de modo a estar sempre inteirado de todos os acontecimentos que estão ocorrendo na organização, agregando valor a todas as informações disponíveis no ambiente organizacional.

O profissional bibliotecário, no processo de I.C.O., "é o responsável pela análise das informações coletadas e pela geração dos produtos finais" (GOMES; BRAGA, 2001, p.81). Por esse motivo ele tem de estar presente e por dentro de todas as atividades desenvolvidas na organização. Deve estar atento às tecnologias da informação e ao ramo de atividade em que a organização atua, sempre se antecipando à demanda do mercado, a fim de oferecer suporte para a tomada de decisão; ele não deve esperar pela informação e, sim, localizá-la e trazê-la para o ambiente organizacional.

As tecnologias da informação são importantes aliadas do profissional bibliotecário para a execução do processo de I.C.O. com qualidade e diferencial competitivo.

O mercado oferece alguns softwares para auxiliar no processo de I.C.O.; cabe ao profissional bibliotecário estar atento a essas novidades, que podem agilizar o processo de I.C. dentro da organização.

As tecnologias da Informação apóiam todas as etapas de um processo de Inteligência Competitiva, desde a fase de identificação das necessidades de informação, passando pela coleta, análise e disseminação, até a avaliação dos produtos entregues. Ela organiza o fluxo de informação e o auxilia nos principais objetivos do Sistema de Inteligência Competitiva: alertar para possíveis oportunidades e ameaças, apoiar o processo de tomada de decisão estratégica, avaliar e monitorar os concorrentes, a indústria e as tendências políticas e sociais e apoiar o planejamento e o processo estratégico" (GOMES; BRAGA, 2001, p. 83).

As tecnologias de informação auxiliam no processo de I.C.O., mas não o realizam sozinhas, pois, como mostra Setzer (1999), a máquina só computa dados; é função humana agregar valor aos dados, informação e conhecimento de forma a transformá-los em inteligência.

O profissional da informação, entre os quais o bibliotecário, que durante a formação adquiriu competências e habilidades tem um perfil profissional adequado, que o torna capaz de executar as atividades de identificação das necessidades de informação, bem como atuar como um mediador junto aos tomadores de decisão. A coleta, a obtenção de dados (máquina) e a agregação de valor (homem), tornam-no apto a propiciar vantagem competitiva para a empresa.

No entanto, lembra Gomes e Braga (2001, p.88)

- Nenhum software sozinho consegue atender às várias etapas do processo de Inteligência competitiva;
- Alguns softwares são bons em determinadas etapas, enquanto que em outras não funcionam tão bem;
- Você pode precisar comprar mais um pacote para alcançar seus objetivos do Sistema de Inteligência competitiva.

Conforme relata Gomes e Braga (2001, p.110), "softwares não buscam informações sozinhos. Eles têm que ser guiados para o que procurar e quem define isso são os tomadores de decisão quando focam o problema" e quem cria o conhecimento são as pessoas, não os computadores.

As máquinas são peças importantes no processo de I.C.O., mas o homem é peça fundamental.

No processo de I.C.O., segundo Cardoso Júnior, é fundamental

[...] a importância do auto-conhecimento profissional como uma das condições essenciais para a sobrevivência das organizações empresarias em um mundo de rápidas e profundas transformações econômicas, políticas e sociais (2003, p.110).

Complementando, Cardoso Júnior (2003, p.110) relata que, no processo de I.C.O., cabe ao profissional ter em mente algumas perguntas tais como:

- O que necessitamos saber?
- O que nós já sabemos?
- Por que precisamos saber disso?
- Quando precisamos saber disso?
- O que faremos com a inteligência gerada?
- O que nos custa obtê-la?
- O que poderia nos custar não obtê-la?

A informação tem de ser coletada simultaneamente no ambiente interno e externo da organização, de modo que possa ser comparada e analisada identificando-se as necessidades e demandas existentes.

Besson e Possin (1996, p.35) ensinam "a informação é a razão de ser e o campo de atividade da inteligência [...] a informação, seja qual for a sua natureza, divide-se em quatro elementos exclusivos de quaisquer outros, sendo aberta, ou fechada, e oral, ou escrita" (BESSON; POSSIN, 1996, p.37).

Cabe ao profissional bibliotecário estar antenado à coleta de informações que "consiste em resgatar informações previamente acumuladas, dentro ou fora da própria organização" (CARDOSO JUNIOR, 2003, p.122). A inteligência está na capacidade de reestruturar dados já

existentes agregando valor e disponibilizando-os de forma estratégica dentro da organização.

Para o profissional bibliotecário atuar com sucesso no processo de I.C.O., precisa ter acesso a todas as informações de fundo estratégico que transitam pela organização, e o profissional da informação carece estar apto a adquirir informações das redes de relacionamento interpessoal, as chamadas informações informais. Nesse caso, a comunicação e o diálogo são armas fundamentais para o bibliotecário que atua no processo de I.C.O.

Para Besson e Possin (1996, p.76) a competência individual do profissional que atua no processo de I.C.O., influencia na qualidade da informação que consegue adquirir, pois "a informação tem que ser sigilosa, abrindo as de acordo com a posição estratégica que o colaborador ocupa" (CARDOSO Junior, 2003, p.135).

No processo de I.C.O. a ética é fator importante para o perfil do profissional da informação, pois o processo de obtenção de informações demanda perspicácia, objetividade, muitas vezes exige sigilo, e sempre exige ética. O objetivo não é violar os segredos alheios, mas sim decifrá-los com seriedade e ética (CARDOSO JUNIOR, 2003, p.146).

Em razão de a I.C.O. ter um papel muito importante no âmbito organizacional, visto que vivem atualmente dias de incertezas, de competição acirrada e de mudanças freqüentes, a informação certa, no momento certo e na hora certa pode tanto evitar perdas inimagináveis para o negócio, como também proporcionar ganho considerável, e ainda melhorar o posicionamento da empresa, deixando-a à frente de seus concorrentes ou pelo menos mantendo a posição (GOMES; BRAGA 2001, p.109).

Necessita o profissional bibliotecário, que atua no processo I.C.O., ou que pretende atuar, vasto conhecimento geral e habilidade analítica, de modo a oferecer a informação certa, para a pessoa certa, no momento certo.

O profissional da informação, bibliotecário, que atua no processo de inteligência competitiva organizacional, deve ser estrategista e empreendedor, vale dizer aquele que tem como hábito aplicar os recursos de que dispõe ou de explorar as condições favoráveis de que por ventura desfrute, para alcançar determinado objetivo.

Pois relatam Valentim et al. (2003, p.1-2)

A inteligência competitiva é o processo que investiga o ambiente onde a empresa está inserida, com o

propósito de descobrir oportunidades e reduzir os riscos, bem como diagnosticar o ambiente interno organizacional, visando o estabelecimento de estratégias de ação a curto, médio e longo prazo.

Completando, os autores afirmam:

o processo de I.C. portanto, é de fundamental importância para que as organizações sintam-se capazes de atuarem no mundo globalizado, de forma a proporcionar a região à qual estão inseridas, maior desenvolvimento econômico e social. Nesse sentido, dados, informação e conhecimento, são matérias-primas para o processo de inteligência competitiva (VALENTIM et al. 2003, p.3).

Sendo assim, cabe ao profissional da informação ser dinâmico e arrojado, a fim de proporcionar, diferencial e vantagem competitiva para o mercado e para a organização, efetuando monitoramento interno e externo, à organização reunindo informações estruturadas, estruturáveis e não-estruturadas de maneira formal e informal, para o desenvolvimento e manutenção do processo de I.C.O. no âmbito organizacional.

Considerações Finais

Como foi apresentado, são inúmeras as competências e habilidades requeridas do profissional da informação, bibliotecário.

Caracterizam-se como competências e habilidades primordiais para a atuação do profissional da informação no processo de I.C.O.: ética, empreendedorismo, visão sistêmica, comunicação, domínio das tecnologias da informação e telecomunicação e a inovação.

Dessa forma, o profissional da informação tem de ter, cada vez mais, a capacidade de se aprimorar e desenvolver constantemente, visto que o objeto do seu trabalho é a informação e que passa por modificações em ritmo acelerado.

O profissional da informação, para atuar no processo de I.C.O., carece ter visão da organização como um todo, visão holística e habilidade estratégica e de gerenciamento. Novas competências e habilidades precisam ser adquiridas constantemente para que possam ser atendidas as demandas da sociedade da informação e do conhecimento.

A inteligência competitiva organizacional faz parte de um processo cíclico; não é um produto acabado, visto que está intimamente ligada ao fazer do ser humano e representa um processo de antever cenários futuros e de conhecer o contexto onde a organização esta inserida, podendo dessa forma prever ameaças e aproveitar oportunidades.

Identificou-se que o perfil dinâmico, arrojado e inovador é fundamental para o profissional que atua no processo de inteligência competitiva. Este, por ter na informação seu objeto de trabalho, pode oferecer diferencial competitivo e estratégico ao ambiente onde atua, agregando valor às informações disponibilizadas e fornecendo diferencial ao processo de inteligência competitiva no âmbito organizacional.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JUNIOR, O. F. Formação, formatação: profissionais da informação produzidos em série. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. p.133-148.
- BEHRENS, M. A. A. Formação pedagógica e os desafios do mundo moderno. In: MASETTO, M. (Org). **Docência na universidade**. 4.ed. Campinas: Papirus, 1998. p.57-68 (Coleção Práxis).
- BREGLIA, V. L. A.; RODRIGUES, M. E. F. A formação dos profissionais bibliotecários e a questão da transferência de informação. In: _____ (Orgs.). **A informação: questões e problemas**. Niterói: EDUFF, 1995. p.69-84 (Estudos & Pesquisas, 1)
- BESSON, B.; POSSIN, J. **Do serviço de informação à inteligência econômica**. Lisboa: Instituto Piaget, 1996.
- CÂMARA, J. da S. Bases fundamentais para elaboração do currículo. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.9, n.1, p.1-5, jun. 1991.
- CARDOSO JUNIOR, W. F. **A inteligência competitiva aplicada nas organizações do conhecimento como modelo de inteligência empresarial estratégica para implantação e gestão de novos negócios**. 2003. 209f. Tese (Doutorado em Engenharia da Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/12587.pdf>>. Acesso em: 12 maio 2003.

CARVALHO, K. de. O profissional da informação: o humano multifacetado. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v.3, n.5, out. 2002. Disponível em: <www.dgzero.org/out02/Art03.htm>. Acesso em: 16 jan. 2003.

CODA, T. R. **Mercado de trabalho, perfis profissionais e formação profissional em biblioteconomia, documentação e ciência da informação face ao advento da sociedade da informação no contexto brasileiro**. 1993. (Trabalho de Conclusão de Curso) – Departamento de Biblioteconomia. Escola de Comunicação e Artes. Universidade de São Paulo, São Paulo.

DIRETRIZES curriculares para os cursos de biblioteconomia. Brasília, DF, 2001. Disponível em: <www.abecin.org.br/Diretrizes.htm>. Acesso em: 10 jun. 2003.

FERREIRA, D. T.; SANTOS, R. N. M. Profissional da informação: perfis de habilidades demandadas pelo mercado. **Revista Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.23/24, n.2, p.147-160, especial 1999/2000.

GOMES, E.; BRAGA, F. **Inteligência competitiva**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

GUIMARÃES, J. A. C. Estudos curriculares em Biblioteconomia no mercosul: reflexões sobre uma trajetória. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. p.49-88.

_____. Moderno profissional da informação: elementos pra sua formação no Brasil. **Transinformação**, Campinas, v.9, n.1, p.134-137, jan./abr. 1997.

_____. Moderno profissional da informação: a formação, mercado de trabalho e o exercício profissional. **CFB Informa**, Brasília, v.3, n.2, p.6-7, abr. 1998.

LAUNO, R. Perspectiva de informação tecnológica/industrial. **Ciência da Informação**, Brasília, v.22, n.2, p.162-165, maio/ago. 1993.

MARCHIORI, P. Z. Que profissional queremos formar para o século XXI: graduação. **Informação & Informação**, Londrina, v.1, n.1, p.27-34, jan./jun. 1996.

MILLER, J. P. Qualificações e treinamentos para a inteligência. In: MILLER, J. P. (Org.). **O milênio da inteligência competitiva**. São Paulo: Bookman, 2002. p.79-91.

MONTALLI, K. M. L. Perfil do profissional de informação tecnológica e empresarial. **Ciência da Informação**, Brasília, v.26, n.3, p.290-295, set./dez. 1997.

NEVES, E.; LONGO, R. M. J. Atuação do profissional da informação na gestão do conhecimento. **Revista Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.23/24, n.2, p.161-172, especial 1999/2000.

REZENDE, Y. Informação para negócios: os novos agentes do conhecimento e a gestão do capital intelectual. **Ciência da Informação**, v.31, n.1, p.75-83 jan./abr. 2002. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/310102/310208.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2003.

SANTOS, J. P. O perfil do profissional bibliotecário. In: VALENTIM, M. L. P. (Org). **Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000. p.107-134.

SAVIANI, D. **Da nova LDB ao novo plano nacional de educação**: por uma outra política educacional. Campinas: Autores Associados, 1998.

SETZER, V. W. Dado, informação, conhecimento e competência. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, n.0, dez. 1999. Disponível em: <<http://www.dgz.org.br/dez99/Art-01.htm>>. Acesso em: 20 maio 2001.

SILVA, E. L.; CUNHA, M. V. A formação profissional no século XXI desafios e dilemas. **Ciência da Informação**, Brasília, v.31, n.3, p.77-82, set./dez. 2002. Disponível em: <<http://www.ibict.org.br/cionline/310302/3130208.pdf>>. Acesso em: 07 mar. 2003.

TARAPANOFF, K. **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: UNB, 2001.

_____. O profissional da informação e a sociedade do conhecimento: desafios e oportunidades. **Transinformação**, Campinas, v.11, n.1, p.27-38, jan./abr. 1999.

TOMAÉL, M. I. **A formação do profissional bibliotecário e a gestão da informação na empresa**: um estudo de avaliação. 1998. 175f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina.

VALENTIM, M. L. P. et al. O processo de inteligência competitiva em organizações. **DataGramZero**, v.4, n.3 jun. 2003. Disponível em: <<http://www.dgzero.org/jun03/Art-03.htm>>. Acesso em: 20 jun. 2003.

VALENTIM, M. L. P. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. In: _____. Formação do profissional da informação. São Paulo, Polis, 2002a. p. 117-132.

_____. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. DataGramaZero, Rio de Janeiro, v.3, n.4, ago. 2002b. Disponível em: <<http://www.dgz.org.br/ago02/Art.02.htm>>. Acesso em 29 set. 2002.

VALENTIM, M. L. P. et al. O processo de inteligência competitiva em organizações. DataGramaZero, v.4, n.3 jun. 2003. Disponível em: <<http://www.dgzero.org/jun03/Art-03.htm>>. Acesso em: 20 jun. 2003.

VIEIRA, A. da S. Desenvolvimento de um profissional para um novo tempo. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v.18, p.99-113, 1993.