

# Terminologia em Inteligência Competitiva Organizacional

Marta Ligia Pomim Valentim  
Brigida Maria Nogueira Cervantes

**Como citar:** VALENTIM, M. L. P.; CERVANTES, B. M. N. Terminologia em Inteligência Competitiva Organizacional. *In*: VALENTIM, M. L. P. (org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional.** Marília: Fundepe, 2006. p. 223-240. DOI: <https://doi.org/10.36311/2006.978-85-98176-08-6.p223-240>.



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 12

### TERMINOLOGIA EM INTELIGÊNCIA COMPETITIVA ORGANIZACIONAL

Brígida Maria Nogueira Cervantes  
Marta Lúcia Pomim Valentim

#### Introdução

Identificar, caracterizar e analisar o que venha a ser ou se tornar terminologia de uma área está distante de ser considerada uma atividade livre de qualquer obstáculo. Suas ramificações, conceitos e definições podem conferir certo grau de dificuldade, exigindo maior rigor teórico-metodológico no trato com o tema. Há quem diga tratar-se até de um trabalho laborioso, hercúleo! Mas, dessa aparente dificuldade provém um dos principais estímulos para a realização de estudo em torno da terminologia da linguagem de especialidade, a qual se constitui como parte essencial para a compreensão de um domínio e também para a produção e comunicação do conhecimento.

Nesse sentido, este capítulo tem o propósito principal de contribuir para os objetivos, anteriormente, delineados com vistas ao desenvolvimento do Projeto de Pesquisa "Inteligência Competitiva em Organizações Privadas da Região Metropolitana de Londrina", procurando abordar as questões terminológicas. Desse modo, os objetivos definidos para este estudo podem ser sintetizados da seguinte forma: identificar, caracterizar e analisar a terminologia da área de inteligência competitiva organizacional (I.C.O.), especificamente, no que tange à terminologia do processo de I.C.O.

Cabe evidenciar que a consecução dos objetivos propostos tem também propósitos de natureza aplicada. Pretende-se apresentar indícios para facilitar aos pesquisadores, terminólogos e profissionais da informação o reconhecimento da terminologia do processo de inteligência competitiva organizacional. Nesse sentido, poderá contribuir, ainda, para a operacionalização de procedimentos de identificação e coleta de termos.

## 2 Processo de Inteligência Competitiva Organizacional e a Comunicação do Conhecimento

Entende-se por processo de inteligência competitiva organizacional 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 [...] fundamental à organização sob vários aspectos, como por exemplo, para as pessoas desenvolverem suas atividades profissionais, para as unidades de trabalho planejarem suas ações táticas e operacionais, para os setores estratégicos definirem suas estratégias de ação, visando o mercado, a competitividade e a globalização [...] (VALENTIM et al., 2003, p.1).

Na atual conjuntura, é necessário acompanhar as mudanças ocorridas em um contexto fortemente marcado por avanços tecnológicos, que sugerem a evolução das formas de estruturação/representação do conhecimento e da informação, uma vez que as organizações exigem: agilidade, rapidez, flexibilidade e qualidade. Em uma época em que a busca pelo conhecimento mobiliza a humanidade, a informação, elemento que o impulsiona, tem um valor essencial para a sociedade, pelo fato de a comunicação da informação científica e técnica é condição indispensável ao progresso econômico e social.

Nessa perspectiva, quando as organizações introduzem novidades, elas não só processam informações, de fora para dentro, no intento de solucionar as dificuldades existentes e de se ajustar ao ambiente em transformação. Elas geram também novos conhecimentos e informações, de dentro para fora, com o propósito de redefinir tanto os problemas como as soluções e, nesse processo, recriar seu meio (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

Ter acesso a esses fatores de desenvolvimento depende, diretamente, dos canais de comunicação da informação existentes, já que as necessidades são cada vez mais urgentes e a demanda é real. No entanto, o processo de comunicação torna-se mais difícil do que parece. A própria transmissão é fator de distorção e de perda de informação. Algumas dificuldades são provocadas pela instituição que transmite a mensagem;



outras, de caráter técnico, provêm da forma de organização e transmissão da informação; aiém do que, podem ocorrer obstáculos de ordem sociopsicológicas ligadas às relações entre usuários e especialistas da informação; outros, finalmente, são de caráter ideológico e político.

Levando-se em consideração, especificamente, as dificuldades de caráter técnico, percebe-se que há certa carência de linguagens mediadoras em diversas áreas do conhecimento para fins de organização e transmissão da informação. Tal necessidade é sentida, principalmente, nas áreas que nos últimos anos passaram por grandes transformações. Nesse sentido, para a comunicação desse conteúdo, torna-se imprescindível criar “vínculos de significação e de linguagem entre o emissor/receptor, para o que devem ser formulados instrumentos de organização da informação” (LARA, 2002).

Mas a qualidade e a disponibilização dessas informações têm sido motivo de preocupação constante nas discussões sobre o assunto. Para que haja qualidade na informação, diante do volume de dados que hoje se apresenta, é importante que o sistema de informação, que a disponibiliza, esteja amparado por modelos capazes de orientar a organização da informação para a comunicação por meio de instrumentos elaborados com a finalidade de compatibilizar a terminologia adotada no sistema com os termos utilizados pelo usuário.

Por esse motivo, este estudo tem em mente a identificação e coleta de termos utilizados no processo de inteligência competitiva organizacional, sob o ponto de vista da representação dos significados, bem como da análise da linguagem natural utilizada pelos indivíduos envolvidos nesse processo. Supõe-se, dessa forma, ser possível dar eficiência e eficácia às unidades de informação que o abastecem.

Como uma das unidades de informação, a biblioteca, constitui um dos mais antigos modelos de organização na história das civilizações. A necessidade do homem em conservar seus conhecimentos e experiências revela a memória coletiva de uma sociedade. Os aspectos econômicos, sociais e culturais de uma sociedade estão em constantes modificações e a biblioteca, inserida neste contexto, recebe e emite influências na comunidade onde atua.

Mueller (1984, p.16), em todos os textos pesquisados com referência à biblioteca, destacava-a como “uma instituição social que influencia e é influenciada pelo ambiente onde está inserida”. Portanto, a

biblioteca, gerada para suprir as necessidades sociais, diversificou em tipos, tamanhos, complexidade e funções objetivando atender as demandas.

A partir de necessidades sociais, no âmbito das instituições de ensino superior, surge a biblioteca universitária como um elemento indispensável para o desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão. E para cumprir seu principal papel, o de propiciar suporte informacional a todos seus segmentos, a organização dessa unidade, seus objetivos e esforços devem estar em consonância com a filosofia de educação da instituição a que pertence.

Com base na concepção de que a maioria das atividades da organização é desempenhada pelas pessoas que nela trabalham, os seus recursos humanos passam a ser atores das transformações que devem assegurar a execução dos objetivos a serem alcançados, pressupondo-se que sempre há algo a ser comunicado por meio de uma imagem, objeto ou, de modo mais evidente, palavra impressa. E um profissional competente, além do conhecimento técnico, necessita possuir também o conhecimento lingüístico específico de sua área de atuação para que possa comunicar-se e transferir seus conhecimentos eficazmente.

### **3 Terminologia da Linguagem de Especialidade**

Na interação verbal entre pesquisadores, técnicos, profissionais, com seus pares e com o público leigo, nota-se que são usadas palavras que denotam conceitos especializados. Ao contrário do que ocorria no passado, atualmente o conhecimento e o uso das terminologias não se encontram restritos a um público limitado, mas, freqüentemente são divulgadas pelos meios de comunicação de massa e adentram em todos os espaços. Além do que, argumenta Maciel (2001), o processo contínuo de fragmentação da ciência gera novas áreas do saber e, conseqüentemente, dão origem a novas terminologias.

O conjunto dessas palavras compõe o que se denomina uma terminologia e qualifica-se como objeto de estudo da Terminologia, ou seja, o “estudo científico dos conceitos e dos termos usados nas línguas de especialidade” (ISO 1087, 2000), embora já fosse objeto de preocupação de muitos estudiosos, desenvolveu-se lentamente. Contudo, o emprego da palavra *terminologia* entendida como conjunto de termos ou expressões



usadas em uma área especializada, quer com conotação pejorativa de conjunto de palavras difíceis, obscuras [...] jargão, quer como nomenclatura científica, já era freqüente na Europa do Século XVIII (MACIEL, 2001, p. 32).

A denominação *linguagem de especialidade* é contestada por alguns estudiosos. Por exemplo, Maria Tereza Cabré considera incorreto a expressão *linguagem de especialidade*, e argumenta que prefere a expressão *comunicação especializada*. Cabré adverte que, costumeiramente, o que chamamos de linguagem especializada nada mais é do que um registro funcional utilizado em uma comunicação especializada (MACIEL, 2001).

A Terminologia busca agilizar a comunicação entre especialistas, bem como entre especialistas e o público em geral. Assume funções de comunicação e de representação, procura o consenso e propõe formas de controle da diversidade de significação. A principal função da Terminologia é observar as unidades da língua natural e da comunicação especializada e propor a representação de conceitos e sistemas de conceitos por meio de termos, com base em metodologia específica. Atualmente, prefere-se a denominação *Terminografia* para a prática dessa atividade.

#### **4 Abordagem Metodológica**

A Terminografia preocupa-se com a prática terminológica, que consiste em recolher, constituir, organizar e difundir os termos e as noções de uma mesma área, sob a forma de dicionários terminológicos, entre outros (BARBOSA, 1990b; DIAS, 1999, MACIEL, 2001). Nesse sentido, investiga as unidades terminológicas que representam uma área específica, com dados procedentes de *corpús* especializado.

A macroestrutura, ou seja, as entradas das obras terminográficas costumam ser organizadas em ordem alfabética dentro dos campos conceituais que têm a função de cabeçalhos, para facilitar e agilizar a consulta. Conforme Barbosa (1990b), a Terminografia tem a função de registrar a padronização, para possibilitar uma comunicação especializada e precisa, buscando validação em organizações e comissões de normalização e no parecer de especialistas.

Toda atividade terminológica, desde a identificação de termos até a entrega de um produto final, pode ser feita manualmente (PAVEL; NOLET 2002). Vale destacar que o desenvolvimento acelerado da Informática contribui para a automatização permitindo maior agilidade na realização dos trabalhos terminológicos.

Para a realização de uma pesquisa terminológica de caráter descritivo e sistematizado do vocabulário básico sobre o conhecimento registrado, publicado em língua portuguesa, pertinente à área de inteligência competitiva organizacional, requer-se, preliminarmente, um inventário de termos essenciais com foco no processo de inteligência competitiva organizacional.

Na visão de Cabré (1999, p. 234, tradução nossa),

O espaço natural da terminologia é o texto de especialidade, não os dicionários. Os produtores naturais de termos são os especialistas das matérias científicas e técnicas, não os terminólogos. Terminólogos e lexicógrafos somente elaboram dicionários a partir da recopilação dos termos usados por especialistas.[...] Nesta linha de argumentação, parece imprescindível defender que a terminologia deve contar com a documentação e que todo trabalho terminológico deve partir de uma seleção e análise da documentação especializada do tema em questão.

Conforme Nakayama (1996, p.83), os critérios para proceder à seleção do *corpus* podem ser: a) acessibilidade; b) atualidade; c) especialização; d) especificidade e) abrangência. Portanto, a preocupação com a confiabilidade e atualidade do trabalho leva a propor que o *corpus* deverá ser constituído por documentos da área de especialidade, em diversos suportes físicos, (livros, teses, dissertações, artigos de periódicos, obras de referência e eventos), publicados em língua portuguesa de 1999 a 2004, em especial, documentos que constituem o *corpus* para o desenvolvimento do Projeto de Pesquisa “Inteligência Competitiva nas Organizações Privadas da Região Metropolitana de Londrina” (coordenado pela Dr<sup>a</sup>. Marta Lígia Pomim Valentim). Cabe salientar que esta pesquisa é parte integrante desse projeto.

Entende-se por pesquisa terminológica o conjunto de operações que compreende: coleta, tratamento e difusão dos dados terminológicos (RONDEAU, 1984, p.64). A pesquisa terminológica pode ser

pontual monolíngüe/plurilíngüe ou temática monolíngüe/plurilíngüe. Conforme afirma Aubert (1996, p. 47),

A pesquisa pontual visa a solução de problemas isolados de designação, se desenvolve num horizonte estreito, particular e tem como vantagem mais evidente proporcionar soluções rápidas para problemas específicos. Já a pesquisa temática se propõe a efetuar o levantamento do vocabulário terminológico de uma determinada atividade, especialidade, técnica.

Cabe destacar que tanto a pesquisa pontual como a temática possuem sua própria metodologia de pesquisa que deve ser considerada quando da realização do trabalho terminológico. A pesquisa pontual tem como objetivo resolver um problema isolado de designação que chega até o terminólogo por meio de um usuário, geralmente um profissional relacionado com a linguagem, por exemplo, um redator técnico ou um especialista de um domínio científico-técnico que necessita encontrar uma denominação precisa para um conceito ou, ao contrário, saber a que conceito se refere determinada denominação.

Já a pesquisa temática é marcada por duas características básicas: 1) *o objetivo*, que é a investigação de forma exaustiva ou básica do conjunto de termos em relação a um ramo de atividades e pode explorar o universo de uma mesma língua ou de duas ou mais línguas; 2) *o tempo de realização*, que poderá ser mais ou menos prolongado, dependendo da extensão da pesquisa.

É importante destacar, também, que um trabalho terminológico pode ter caráter *descritivo*, cuja função é compilar um conjunto de termos pertencentes a um campo de especialidade e colocá-lo à disposição dos usuários; ou *prescritivo*, que se propõe priorizar o uso de termos considerados recomendáveis com a finalidade de orientar os falantes sobre o uso da terminologia correta em uma determinada área (FELBER, 1987, p.10-11).

## 5 Pesquisa Terminológica Temática

Para a realização da pesquisa terminológica temática, faz-se necessário observar as recomendações propostas pela Terminografia. Nesse sentido, Rondeau (1984, p.70) sugere um conjunto de etapas que



observou nas principais pesquisas terminológicas temáticas desenvolvidas pelos mais diversos grupos. Convém evidenciar que, sempre que se julgar necessário, essas etapas poderão ser complementadas pelas recomendações de autores como Felber (1987), Cabré (1993) e Aubert (1996).

Recomenda-se, ainda, para uma pesquisa terminológica temática a delimitação do tema estudado de uma área, um domínio ou um subdomínio. Em razão disso, utiliza-se a Norma ISO 1087 (2000) para precisar estes termos: “Área – parte do saber cujos limites são determinados a partir de um ponto de vista científico ou técnico; *Domínio* – subconjunto de uma área, determinado por um sistema de conceitos; *Subdomínio* – cada um dos subconjuntos de um domínio”.

## **5.1 Etapas da Pesquisa Terminológica Temática**

### **5.1.1 Escolha do domínio e da língua de trabalho**

A escolha do domínio e da língua de trabalho, geralmente, é estabelecida de acordo com as necessidades dos usuários.

### **5.1.2 Delimitação do subdomínio**

Recomenda-se não desenvolver uma pesquisa terminológica sobre um domínio completo, por um lado, devido à complexidade e amplitude que supõe tal tarefa; e por outro lado, porque, em grande parte do tempo, um domínio compreende não somente uma rede nocional que lhe é própria, mas também numerosas redes nocionais conexas.

### **5.1.3 Consulta a especialistas do subdomínio**

A função do especialista do subdomínio nessa etapa consiste, essencialmente, em auxiliar o pesquisador na delimitação do subdomínio e em orientá-lo quanto à escolha do *corpus* do trabalho terminológico.

### **5.1.4 Coleta do corpus do trabalho terminológico**

A etapa da coleta do *corpus* do trabalho terminológico tem a finalidade de reunir os documentos especializados necessários para o desenvolvimento da pesquisa terminológica. Rondeau (1984, p.50-51) estabelece oito categorias de documentos de conteúdo terminológico, nos

quais se encontram: 1) normas internacionais ou nacionais; 2) manuais, catálogos, guias de utilização de produtos, entre outros; 3) livros e revistas especializados; anais de eventos científicos, relatórios de pesquisa, teses, entre outros; 4) vocabulários, thesaurus, glossários, léxicos; 5) dicionários gerais e especializados, de língua ou enciclopédicos, enciclopédias, entre outros; 6) bancos de termos, fichários automatizados ou não; 7) consulta a especialistas da área; 8) bibliografias ou listas relacionadas com o domínio.

Os materiais utilizados como fontes que dão origem ao *corpus* do trabalho terminológico devem respeitar os princípios da atividade terminológica no que tange à confiabilidade e representatividade. Cabré (1993, p.278, tradução nossa) indica algumas condições que julga relevantes com relação às fontes de pesquisa de termos: a) suficientemente representativa na área, de acordo com os objetivos do trabalho e a delimitação do tema, para que permitam elaborar uma lista prévia de unidades significativas dos conteúdos da matéria; b) atualidade, tanto no que se refere às denominações utilizadas pelos especialistas como à informação dos conteúdos que toda disciplina pode e costuma mudar continuamente; c) suficientemente explícitas, para que permitam recuperar a identificação e a informação de um documento em qualquer momento da compilação ou difusão dos dados terminológicos.

#### **5.1.5 Estabelecimento da árvore de domínio**

A árvore de domínio representa o conjunto nocional que tem a função de situar o campo nocional a ser estudado. Cabe alertar que antes de estabelecer a árvore de domínio, o pesquisador deverá consultar os seguintes documentos: sistemas de classificação, glossários, entre outros. Alerta-se, ainda, que em alguns domínios esses instrumentos são até abundantes, mas, em outros domínios podem não existir.

#### **5.1.6 Expansão da representação do domínio escolhido**

A etapa de expansão do domínio escolhido normalmente decorre das etapas 2 (delimitação do subdomínio) e 5 (estabelecimento da árvore de domínio). Nesse momento, é necessário o auxílio dos especialistas do domínio para direcionar os trabalhos próprios desta etapa e também para verificar os resultados obtidos na etapa precedente.

### **5.1.7 Estabelecimento dos limites da pesquisa terminológica temática**

O limite da extensão da pesquisa terminológica, quanto ao número aproximado de termos, é estabelecido em função dos objetivos propostos, das disponibilidades de tempo e de meios financeiros. Desse modo, pode-se escolher um levantamento básico compilando entre 200 e 300 termos, ou exaustivo, por volta de 2.500 termos.

### **5.1.8 Coleta e classificação de termos**

A coleta de termos efetua-se a partir do *corpus* do trabalho terminológico selecionado. Consiste, geralmente, em fazer uma leitura do texto assinalando as unidades terminológicas a extrair. Esta operação requer da parte do pesquisador algum conhecimento metodológico do trabalho terminológico e também algum conhecimento sobre o domínio ou subdomínio

De acordo com a norma ISO 1087 (2000), o contexto é o “enunciado no qual figura o termo estudado” ou parte de um texto no qual ocorre o termo. Nesse sentido, o contexto tem um papel fundamental nas operações de coleta dos termos, porque permite reduzir os riscos de erros no momento da identificação e recorte do termo. Conforme Rondeau (1984, p.80), para identificar e recortar um contexto deve-se levar em conta os seguintes aspectos:

- Ser conciso, mas completo;
- Conter a unidade terminológica a ilustrar;
- Ser colhido de uma fonte confiável;
- Ser definitório ou descritivo a fim de apresentar elementos para definição do termo;
- Colocar em evidência traços semânticos da unidade terminológica;
- Ilustrar o comportamento sintático da unidade terminológica no texto.

Rondeau (1984, p.80) apresenta três tipos de contextos que podem ser utilizados na prática terminológica: definitório, explicativo e associativo. O *contexto definitório* fornece dados precisos sobre o conceito do termo estudado; já o *contexto explicativo* revela a natureza, o objetivo ou um aspecto do conceito estudado; enquanto o *contexto associativo* caracteriza-se pela ausência de descritores significativos do contexto. Ele



permite apenas retomar o termo estudado do campo de aplicação por associação com os termos com os quais interage.

A norma ISO 1087 (2000) define o vocábulo *termo* como “enunciação lingüística de um conceito, com ele identificando-se”. Pode ser constituído por uma palavra ou grupo de palavras, de números ou até mesmo conter símbolos. A dificuldade reside no reconhecimento de um termo multivocabular (forma composta de duas ou mais palavras) como uma unidade terminológica. Para auxiliar o pesquisador nesse reconhecimento, Aubert (1996, p.64) sugere algumas pistas:

- *recursos gráficos e de leiaute*: compreende um dos recursos usados pelo escritor para chamar a atenção do leitor para conceitos básicos que são aspas, negritos, itálicos, entre outros, ou a ocorrência de termos em posição de destaque no texto como títulos e subtítulos;
- *freqüência estatística*: diz respeito à recorrência, com freqüência, do termo na mesma configuração;
- *estratégias discursivas*: quando o próprio texto esclarece, conceituando, explicando, definindo a unidade lexical, deixando claro que é uma unidade terminológica. Cabe ao pesquisador verificar se o termo pertence à área de domínio.

Contudo, é de suma importância recorrer a um especialista da área em estudo, porque somente ele poderá auxiliar na delimitação do sintagma e no reconhecimento deste como um termo empregado na área.

#### **5.1.8.1 Elaboração das fichas para coleta de termos**

Ao se deparar com um termo, cabe ao pesquisador fazer a anotação do fato numa ficha. Esta ficha pode ser de dois tipos:

- *ficha de detecção*, em que aparece apenas o termo e o lugar onde foi identificado;
- *ficha de citação*, em que aparece o termo e seu contexto de ocorrência (FELBER, 1987, p.277).

Ficha 1 – Modelo de ficha de citação		
CATEGORIA:.....		
TERMO-ENTRADA	CONTEXTO DE OCORRÊNCIA	FONTE/ N° PÁGINA
Pesquisador:..... Data:.....		
Fonte completa:.....		

### 5.1.9 Verificação e classificação da noção/denominação

As operações da etapa anterior (item 1.8) levam a uma classificação provisória dos termos e a uma exploração sumária das noções que eles representam. Nesta etapa, cada noção é retomada com o objetivo de ser analisada. Essa análise refere-se: a) ao seu conteúdo, através de comparações entre as definições e os contextos; e b) ao seu lugar na rede nocional do domínio ou do subdomínio.

Desse modo, evidencia-se que as operações desta etapa levam a um resultado triplo: a) delimitação mais precisa do termo, com as referências dos documentos sobre os quais se embasou para esta delimitação; b) classificação definitiva dos termos; c) agrupamento dos sinônimos.

### 5.1.10 Trabalhos de apresentação de dados terminológicos

Esta etapa refere-se à formulação da ficha terminológica que consiste em um conjunto de informações sobre os termos próprios de um determinado domínio. A ficha terminológica é um instrumento de anotação, a partir do qual desenvolve-se o trabalho de análise terminológica. Existem alguns componentes que são obrigatórios, outros são facultativos. Os componentes que constituem a ficha terminológica são os seguintes:

- de natureza documental: domínio(s), subdomínio(s), fonte, nome do autor;
- de natureza terminológica: termo-entrada, nome científico, definição, contexto, entre outros;

- de natureza lingüística: categoria gramatical, variante gráfica, termos remissivos, sinônimos, nota(s), normalização.

Cabe salientar que existem diversos modelos de fichas terminológicas. Cada organismo e até cada pesquisador estabelece sua própria ficha conforme suas necessidades. Os campos da ficha terminológica podem ser muito numerosos. Contudo, Rondeau (1984, p.82-84) destaca os seguintes campos como principais: a) termo-entrada; b) contexto ou definição; c) fontes; d) domínio/subdomínio; e) informações adicionais. Assim, considera-se que os campos relacionados por Rondeau possibilitam o essencial do trabalho terminológico.

## Resultados

Tendo-se como princípio norteador as ações realizadas neste estudo e observando-se as sugestões propostas por Rondeau (1984) obteve-se, com a metodologia utilizada para identificação e com coleta e confirmação de termos, um conjunto de termos que foram dispostos em categorias temáticas. Cabe salientar que essas categorias são constituídas por elementos que compõem a dinâmica do Processo de I.C.O., a saber: *Cultura e Clima Organizacional*; *Comunicação Informacional*; *Prospecção e Monitoramento Informacional*; *Gestão da Informação*; *Gestão do Conhecimento*; *Inovação e Redes*; *Tecnologias de Informação*; *Atores do Processo de I.C.O.*; e *Terminologia da área*. Evidencia-se, ainda, que essas categorias são consideradas essenciais para a compreensão do processo de inteligência competitiva organizacional.

Na tabela 1, apresentam-se as categorias elencadas com os respectivos conceitos e as subcategorias pertinentes ao Processo de Inteligência Competitiva Organizacional.



**Tabela 1 – Estabelecimento de Categorias e Subcategorias do Processo de Inteligência Competitiva Organizacional.**

<b>Categorias</b>	<b>Conceitos</b>	<b>Subcategorias</b>
<b>Cultura e clima organizacional</b>	... "Cultura corporativa voltada ao processo de I.C. é um processo de construção da realidade coletiva, conduzido por um líder, que define os melhores elementos e processos culturais, assim como os comportamentos inerentes ao <b>clima organizacional</b> , visando motivar os indivíduos por meio de relações de compartilhamento de informações, conhecimento, experiência e condutas que visam atingir o objetivo organizacional".	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) liderança;</li> <li>2) ambiente organizacional;</li> <li>3) valores da organização;</li> <li>4) valores comportamentais dos indivíduos.</li> </ol>
<b>Comunicação informacional</b>	... "Comunicação informacional é entendida como um processo contínuo que alimenta, reconhece, gera, usa e compartilha dados, informações e conhecimento existentes no ambiente corporativo".	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) modelos comunicacionais;</li> <li>2) uso da comunicação como instrumento de divulgação das normas da organização;</li> <li>3) cultura em relação à comunicação;</li> <li>4) redes de pessoas em relação à comunicação;</li> <li>5) tipologias comunicacionais.</li> </ol>
<b>Prospecção e Monitoramento informacional</b>	... "Prospecção informacional é entendido como o método ou técnica que visa à <b>identificação inicial</b> de dados, informação e conhecimento relevantes para a organização. <b>Monitoramento informacional</b> é o método ou técnica de observação e acompanhamento constante de dados, informação e conhecimento relevantes ao negócio da organização" (VALENTIM; MOLINA, 2004).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) mapeamento das necessidades informacionais;</li> <li>2) filtragem da informação;</li> <li>3) agregação de valor;</li> <li>4) disseminação da informação.</li> </ol>
<b>Gestão da informação</b>	... "Gestão da informação envolve um conjunto de atividades estruturadas que incluem a obtenção, geração, distribuição e uso da informação e do conhecimento, e representa o controle e gerenciamento do ambiente informacional na corporação, incluindo tecnologia de informação e telecomunicação, a informação propriamente dita e os recursos humanos envolvidos em qualquer dessas fases" (DAVENPORT, 1998; CIANCONI, 1999).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) diretrizes para administrar a informação interna;</li> <li>2) coleta de informações (fluxos formais);</li> <li>3) organização da informação (tecnologia);</li> <li>4) disseminação e mediação da informação.</li> </ol>

<b>Gestão do conhecimento</b>	... <b>"Gestão do conhecimento</b> organizacional entendida como um sistema que abrange todos os processos relacionados ao fomento, captação, sistematização e disseminação do conhecimento no ambiente corporativo, de forma a auxiliar no processo de tomada de decisão e inovação e, conseqüentemente, na obtenção de vantagem competitiva" (NONAKA, 1997).	1) motivação; 2) comprometimento; 3) satisfação; 5) aprendizado; 6) compartilhamento de conhecimento.
<b>Inovação e Redes</b>	... <b>"Inovação</b> é um dos principais elementos da competitividade, portanto propulsora do negócio da organização... <b>Redes</b> são construídas a partir da mobilização de pessoas, organizações e recursos, que juntos, compartilham esforços e benefícios em prol de ações que fortalecem o conjunto".	1) inserção da inovação no processo de inteligência competitiva; 2) relações entre gestão do conhecimento e inovação; 3) sistema local de inovação; 4) redes de relacionamento.
<b>Tecnologias de informação</b>	... <b>"Tecnologias de informação</b> podem ser conceituadas como recursos tecnológicos e computacionais para guarda, geração e uso da informação, e estão fundamentadas nos seguintes componentes: <i>hardware</i> e seus dispositivos e periféricos; <i>softwares</i> e seus recursos; sistemas de telecomunicações; gestão de dados e informações" (REZENDE E PEREIRA 2002).	1) gestão/investimento em T.I.'s; 2) ferramentas utilizadas no processo; 3) atores/setores da organização que utilizam a T.I.'s.
<b>Atores do Processo de Inteligência Competitiva Organizacional</b>	... <b>"Atores do Processo de Inteligência Competitiva Organizacional...</b> Equipe multidisciplinar entendida como um conjunto de pessoas de diferentes especialidades que atuam e desenvolvem atividades de diferentes naturezas e agem como um time, visando ao compartilhamento de informação e de conhecimento para atingir os objetivos da organização" (VALENTIM, 2004).	1) competências e habilidades; 2) formação profissional; 3) função/responsabilidades; 4) setores específicos/equipes multidisciplinares.

Após o estabelecimento das categorias, definição das subcategorias, identificação, coleta e confirmação dos termos, etapas da pesquisa terminológica temática, apresentam-se os dados por categoria referente ao conjunto de termos reconhecidos como pertinentes ao processo de inteligência competitiva organizacional (Tabela 2).

Desse modo, esclarece-se que os termos foram identificados, basicamente, em publicações selecionadas como representativas na área em estudo e fazem parte do *corpus* utilizado pelos pesquisadores do Projeto de Pesquisa do qual esse trabalho é parte

integrante. Vale destacar, ainda, que o conjunto de termos estruturado foi confirmado pelos participantes do projeto de pesquisa, pesquisadores e profissionais que atuam na área de inteligência competitiva organizacional.

**Tabela 2 – Totalização de Termos por Categorias.**

categorias	Nº de termos/ CATEGORIAS
CULTURA E CLIMA ORGANIZACIONAL	23
COMUNICAÇÃO INFORMACIONAL	26
PROSPECÇÃO E MONITORAMENTO INFORMACIONAL	29
GESTÃO DA INFORMAÇÃO	51
GESTÃO DO CONHECIMENTO	27
INOVAÇÃO E REDES	17
TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO	63
ATORES DO PROCESSO DE I.C.O.	11
<b>TOTAL DE TERMOS IDENTIFICADOS E CONFIRMADOS</b>	<b>247</b>

Como resultado final, para efeito de demonstração, optou-se por apresentar a categoria de gestão do conhecimento, que compreende um dos elementos essenciais para a compreensão do processo de inteligência competitiva organizacional. Os termos elencados, a seguir, encontram-se dispostos em ordem alfabética na respectiva categoria.

#### **CATEGORIA: GESTÃO DO CONHECIMENTO**

1. Aprendizado
2. Ativos intangíveis
3. Capital de inovação
4. Capital do cliente
5. Capital humano
6. Capital intelectual
7. Clusterização
8. Compartilhamento de conhecimento
9. Competência
10. Competência dos profissionais
11. Comprometimento
12. Conhecimento
13. Conhecimento axiomático
14. Conhecimento cultural
15. Conhecimento estratégico



16. Conhecimento tácito
17. Estrutura externa
16. Fluxos informais
18. Fontes informais
19. Informação informal
20. Informação não publicada
21. Informação não publicada de fontes externas
23. Informação não publicada de fontes internas
24. Laboratório de aprendizagem
25. Mapa de conhecimento
26. Motivação
27. Satisfação

### Considerações Finais

O desenvolvimento de estudos no âmbito da terminologia do processo de inteligência competitiva organizacional fez-se em conformidade com as contribuições da Terminografia, em especial, às recomendações propostas por Rondeau (1984). Com o entendimento do conceito de processo de I.C.O. trabalhado neste Projeto de Pesquisa e sua contextualização como objeto de estudo, os termos foram identificados e confirmados no contexto de ocorrência, por meio de publicações disponíveis em diversos suportes e ambientes, selecionadas para compor o *corpus* do Projeto de Pesquisa em I.C.O.

Desse modo, buscou-se estabelecer em consonância o conjunto de terminologias reconhecidas pelos pesquisadores e profissionais da área em estudo. Como resultado prático foram obtidos 247 termos distribuídos em oito categorias inerentes ao processo de inteligência competitiva organizacional.

### REFERÊNCIAS

AUBERT, F. H. **Introdução à metodologia terminológica bilíngüe**. São Paulo: Humanitas, 1996.

CABRÉ, M. T. **La terminología**: representación y comunicación: elementos para una teoría de base comunicativa y otros artículos. Barcelona: Institut Universitari de Lingüística Aplicada, 1999.

CABRÉ, M. T. **La terminología**: teoria, metodologia, aplicaciones. Barcelona: Editorial Antártida/Empuries, 1993.

FELBER, H. **Manuel de terminologie**. Paris: Unesco-Infoterm, 1987.

ISO 1087. **Terminology – vocabulary**. Genève : ISO, 2000.

LARA, M. L. G. de. A Terminologia como instrumento para a construção de ferramentas semânticas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 20. **Anais...** Fortaleza, 2002. (CD-ROM).

MACIEL, A. M. B. **Para o reconhecimento da especificidade do termo jurídico**. Porto Alegre, 2001. 258f. Tese (Doutorado em Estudos da Linguagem) – UFRGS.

MUELLER, S. P. M. Bibliotecas e sociedade: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.13, n.1, p.7-54, mar. 1984.

NAKAYAMA, H. **Terminologia aplicada à Ciência da Informação**: da produção de vocabulário técnico-científico bilingüe (japonês-português), na área do ensino da língua japonesa. São Paulo, 1996. 321f. Tese (Doutorado em Lingüística) – FFLCH/USP.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. Teoria da criação do conhecimento organizacional. In: **Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. 9.ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

RONDEAU, G. **Introduction à la terminologie**. Québec: Gaëtan Morin, 1984.

TARAPANOFF, K. et al. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.29, n.3, p.91-100, set./dez. 2000.

VALENTIM, M. L. P. et al. O processo de inteligência competitiva em organizações. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v.4., n.3, p.1-23, jun. 2003. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/jun03/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/jun03/Art_03.htm)>. Acesso em: 03 jul. 2003.