XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas: como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030
Eixo 7 – Comunicação científica, formação do bibliotecário e o Ensino de Biblioteconomia

A INTELIGÊNCIA COMPETITIVA EM ORGANIZAÇÕES ESPECIALISTAS BRASILEIRAS: um breve estudo

Kariane Regina Laurindo
Graduada em Biblioteconomia com habilitação em Gestão da Informação pela Universidade do Estado de Santa Catarina.
E-mail: karianregina@hotmail.com

Ana Maria Pereira
Professora na Universidade do Estado de Santa Catarina.
E-mail: anamariapere@gmail.com

Daniela Spudeit
Professora na Universidade do Estado de Santa Catarina.
E-mail: danielaspudeit@gmail.com

RESUMO

A Inteligência Competitiva (IC) é um processo que, mediante informações, procura antecipar os movimentos da organização, do mercado e de seus clientes para que consigam ter melhores decisões empresariais e menores dúvidas. A IC é composta por profissionais que devem estar atentos ao que vem acontecendo para, no futuro, conseguir identificar quais serão os novos impactos, as novas oportunidades ou novas ameaças pelas quais a organização poderá passar. A presente pesquisa mapeou 24 organizações brasileiras que prestam serviços de Inteligência Competitiva para identificar se essas organizações têm bibliotecários integrados em suas equipes no desenvolvimento das atividades de IC.A metodologia utilizada foi de abordagem qualitativa, classificada como descritiva e bibliográfica, e o instrumento para a coleta de dados foi um questionário semiestruturado. Das 24 organizações, verificou-se que a maioria está concentrada nas regiões Sudeste (79%) e Sul (13%). Os serviços e produtos oferecidos pelas organizações concentram-se em: pesquisas nas mais diversas áreas, análises setoriais, análise para lançamento ou reposicionamento de produtos ou serviços, estruturação da IC, produção e treinamento para/e base de dados de clientes ou de prospectos, análise de mercado, estudos, e treinamentos relacionados à IC. O perfil dessas empresas é composto por equipes que têm em sua maioria, de um a quatro (37%) profissionais que são formados, em grande medida, nas áreas de Administração (20%), Marketing (17%) e Tecnologia da Informação (15%). Das organizações analisadas, somente quatro possuem bibliotecários, cujas atividades desempenhadas concentram-se no tratamento da informação, catalogação e indexação, com foco na recuperação da informação. As áreas de formação indispensáveis para a composição de equipes de IC são a Tecnologia da Informação (25%) e a Administração (21%). Para algumas organizações respondentes, entretanto, não existe uma área indispensável em suas equipes, mas sim um profissional com qualquer formação, desde que seja capacitado para

atuar em diferentes áreas e esteja envolvido nos projetos da organização. Conclui-se que o bibliotecário pode e está qualificado para atuar na área de IC e sugere-se, para pesquisas futuras, a discussão da implantação da temática que compreende a IC para as matrizes curriculares do curso de Biblioteconomia.

Palavras-Chave: Inteligência Competitiva. Organizações especialistas em Inteligência Competitiva. Bibliotecário - Inteligência Competitiva.

COMPETITIVE INTELLIGENCE IN BRAZILIAN SPECIALIST ORGANIZATIONS: A BRIEF STUDY

ABSTRACT

Competitive Intelligence (CI) is a process that, through information, seeks to anticipate the movements of the organization, the market and its clients so that they can have better business decisions and less doubts. The CI is made up of professionals who must be aware of what has happened in order to be able in the future to identify what the new impacts, new opportunities or new threats that the organization will be able to go through. The present research mapped 24 Brazilian organizations that provide Competitive Intelligence services to identify if these organizations have integrated librarians in their teams in the development of CI activities. The methodology used was a qualitative approach, classified as descriptive and bibliographical, and the instrument for data collection was a semi-structured questionnaire. Of the 24 organizations, most were concentrated in the Southeast (79%) and South (13%) regions. The services and products offered by the organizations are focused on: research in several areas, sector analysis, analysis for launching or repositioning of products or services, structuring of the CI, production and training for / and database of clients or prospects, market analysis, studies, and training related to HF. The profile of these companies is composed of teams that have, for the most part, one to four (37%) professionals who are trained to a large extent in the areas of Administration (20%), Marketing (17%) and Information Technology (15%). Of the organizations analyzed, only four have librarians, whose activities are focused on information processing, cataloging and indexing, with a focus on information retrieval. The essential training areas for the composition of CI teams are Information Technology (25%) and

Administration (21%). For some respondent organizations, however, there is no indispensable area in their teams, but rather a professional with any training, provided that he is able to work in different areas and is involved in the projects of the organization. It is concluded that the librarian can and is qualified to act in the CI field and it is suggested, for future researches, the discussion of the implantation of the thematic that includes the CI for the curricular matrices of the course of Librarianship.

Key words: Competitive Intelligence. Organizations specialized in Competitive Intelligence. Librarian - CompetitiveIntelligence.

1 INTRODUÇÃO

A Inteligência Competitiva (IC) é uma ação estratégica da empresa responsável por coletar e analisar os dados e as informações da própria instituição, dos clientes e dos concorrentes, abordando seu ambiente interno e externo. A partir do momento em que passam pelo fluxo de análise da IC, os dados e a informação podem tornar-se conhecimento, que serão processados e transformados em ações para que as decisões a serem tomadas pela instituição sejam as mais sensatas no processo de tomada de decisão em curto e em longo prazo, visando à competitividade da organização.

Como um campo multidisciplinar, a IC tem o privilégio de contar com profissionais das mais diversas áreas, como Administração, Biblioteconomia, Marketing, Economia, dentre outras, atuando com o propósito de coletar, tratar e analisar a informação, dispondo dela para a organização em que atua. (PERUCCHI; ARAÚJO JÚNIOR, 2012).

Ao realizar a revisão de literatura sobre o campo, foi possível identificar a Biblioteconomia como uma das áreas competentes na atuação de IC, visto que o principal foco da IC é o processo de análise da informação, e o bibliotecário com *'know-how'* em gestão da informação tem sua expertise voltada para análise, tratamento, gestão, guarda e indexação, além da disseminação e recuperação da informação e outros.

Os cursos de Biblioteconomia têm por objetivo capacitar bibliotecários para que estejam aptos para produzir e utilizar conhecimento técnico-científico para a gestão da informação, com vistas a suprir as necessidades informacionais da sociedade.

Diante desse contexto, apresenta-se a seguinte problemática: As organizações brasileiras atuantes em IC têm na composição de suas equipes aatuaçãodo bibliotecário?

Para responder a essa questão, a presente pesquisa mapeou as organizações no Brasil especialistas em IC, com o intuito de:a) caracterizar o perfil do profissional de IC; b) identificar a atuação do bibliotecário nas organizações brasileiras especialistas em IC; c) descrever as atividades desenvolvidas pelo bibliotecário de IC; e, d)identificar as características de uma empresa especialista em IC.

Assim, compreende-se a relevância desta pesquisa para a área de IC, Biblioteconomia e Ciência da Informação por proporcionar a identificação das características das organizações especialistas em IC, bem como por especificar quais os serviços prestados aos seus clientes e, por meio deles, verificar quais são as atividades que podem ser realizadas por bibliotecários.

2 ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO COM INTELIGÊNCIA COMPETITIVA

A Inteligência Competitiva, também chamada em alguns casos por Inteligência Organizacional, compreende as diferentes formas de obter e coletar informações públicas sobre os *stakeholders* e mercado, principalmente dos concorrentes. A partir disso, é possível fazer análise e interpretação das informações, tais como “propagandas, descrição de manuais técnicos, balanços financeiros, registros de patentes e outros instrumentos”, segundo Duarte (2011, documento não paginado).

Por meio desses documentos, é necessário extrair dados capazes de possibilitar a montagem de informações estratégicas sobre produtos, serviços e funcionamento organizacional. É importante esclarecer que essa técnica foi criada nos EUA e não se confunde com a espionagem industrial, comercial ou de serviços, segundo Duarte (2011). A SCIP (2016) conceitua IC como “uso hábil de inteligência para melhorar a tomada de decisões e desempenho organizacional para criar vantagem competitiva”.

Também chamada por inteligência organizacional, ela surge da necessidade das organizações em ter maior conhecimento do seu ambiente interno e externo. Segundo Moresi (2001, p.43),

> [...] a necessidade de desenvolver uma solução que possibilite conhecer os ambientes interno e externo de uma organização. A solução que se vislumbra é a implementação de um sistema de inteligência organizacional, que seja capaz de monitorar estes ambientes. [...]. Desta forma, elas não são meras coleções amorfas de pessoas trabalhando em prol de objetivos comuns, mas redes de componentes que se interagem. Estes componentes são constituídos por indivíduos, grupos, comitês, departamentos e divisões, que, por serem dinâmicos, modificam suas composições, metas e interações com os demais ao longo do tempo.

Portanto, a inteligência organizacional no monitoramento – tanto do ambiente interno quanto do externo – deve-se ao trabalho de seus *stakeholders* [1]em prol de objetivos que interagem com o mesmo propósito de manter a organização ativa e competitiva. Como parte da Inteligência Organizacional, a IC é um processo atuante nesse monitoramento que obtém vantagens competitivas para a organização. Nesse sentido, Valentim (2014, p. 48) assinala que a IC atua com os fluxos informais e formais dos ambientes de uma organização:

> [...] por meio de diferentes ações, visando subsidiar o processo decisório. Nessa perspectiva, conceituo inteligência competitiva organizacional como um processo contínuo que investiga o ambiente externo da organização, bem como diagnostica o ambiente interno organizacional, com o propósito de descobrir oportunidades e reduzir riscos, visando ao estabelecimento de estratégias de ação no curto, médio e longo prazo.

A IC está diretamente relacionada aos processos de diagnosticar as necessidades de informação da organização, tanto interna quanto externamente, visando a conduzir esta organização à tomada de decisão.

[1]*Stakeholder* significa público estratégico e descreve uma pessoa ou grupo que fez um investimento ou tem ações ou interesse em uma empresa, negócio ou indústria. Em inglês, *stake* significa interesse, participação, risco. *Holder* significa aquele que possui. (SIGNIFICADOS, 2016).

Para a presente pesquisa, entre os tipos de inteligência a se analisar,adotou-se a Inteligência Competitiva, pois é a mais utilizada na linguagem empresarial brasileira e está relacionada com a análise da informação e do conhecimento registrado.

A competitividade entre as organizações garante que a busca pela informação e o conhecimento se mantenham em um fluxo contínuo, e é mediante esses aspectos que a abordagem sobre dados, informação, conhecimento e inteligência ganham maior destaque com a Inteligência Competitiva.

A IC tem sua atuação na análise e disseminação de informação, transformando-as em ideias/*insights* para que sua organização se mantenha sempre à frente na competição existente entre suas concorrentes e na tomada de decisão. Segundo Pereira (2009, p. 35),

> Uma organização inteligente, a partir do momento em que o conhecimento é assimilado, processado, disseminado e/ou partilhado, gera novos conhecimentos e transforma-se em gerador de inteligência. A inteligência é fruto do resultado do processamento cognitivo desenvolvido de forma individual/colectiva, dentro das organizações.

Sendo assim, o que torna uma organização competitiva são as ações que ela desenvolve na construção do conhecimento, obtendo dados e informação que possam se transformar em conhecimento a ser utilizado para sua tomada de decisão.

Atualmente, com a evolução tecnológica e o grande fluxo de informação, a IC se favorece, visto que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) proporcionam maior obtenção de informação, se comparado às décadas de 1980 e 1990.

Dessa forma, para a IC, as TIC são ferramentas que possibilitam analisar a informação utilizando-se de recursos como softwares desenvolvidos para o auxílio no repasse de mensagens; armazenamento de documentos para consultas posteriores sem ruídos, fazendo com que se tenha uma recuperação fácil (RODRIGUES; MIRANDA; CRESPO, 2010).

Quanto às áreas de atuação, a IC tem caráter interdisciplinar, pois é estudada em diferentes áreas, como Administração, Ciência da Informação, Ciência da Computação, Economia, entre outras (STAREC; BEZERRA; GOMES, 2005). Nesse sentido, Tyson (1998

apud STAREC; BEZERRA; GOMES, 2005, p.25) compreendem a IC como área interdisciplinar por ser:

> [...] capaz de integrar o planejamento estratégico, atividade de marketing e de informação, objetivando o monitoramento constante do ambiente externo, com respostas rápidas e precisas à empresa, no que diz respeito aos movimentos do mercado.

Portanto, a IC torna-se uma área ampla, com foco no ato estratégico encontrado no conhecimento das diversas áreas existentes, como o Marketing, Administração, Ciência da Informação, Ciência da Computação, Economia, Biblioteconomia, entre outras, e permite à organização manter-se sempre à frente de seus competidores e, ao mesmo tempo, fazer com que tenha o total conhecimento de si própria, à medida que possa manter certa segurança quanto ao traçar dos seus objetivos.

Para as organizações, a IC pode tornar-se um processo muito vantajoso, e o atual cenário comercial emprega essa visão, apresentando organizações que a cada dia se reinventam e se inovam para terem um diferencial.

A maioria das organizações já pratica o uso de estratégias derivadas da IC, tais como a análise de mercado e a estratégia de ações internas, que proporcionam a geração de conhecimento por parte dos colaboradores, e os investimentos na GI e GC, entre outras.

Com esse novo nicho de mercado, as organizações especialistas em IC vêm ganhando visibilidade, principalmente, com os resultados positivos de seus clientes, pois quanto mais seus clientes ganham visibilidade e competitividade, mais as organizações especialistas em IC se destacam.

Como organizações especialistas em prestar serviços de IC, estas podem ser definidas como entidades dotadas de conhecimentos específicos sobre inteligência competitiva, pois "[...]através dessa troca e interpretação, a CI especialista é capaz de misturar o conhecimento tácito e explícito a fim de determinar novos significados, que podem se tornar a base para as definições que levam a ação" (MYBURGH, 2004, p.46, tradução nossa).

Entre organizações brasileiras especialistas em IC, pode-se mencionar, por exemplo, a Knowtec. Em 2013, a empresa catarinense Knowtec, considerada especialista em IC, desenvolveu para o SEBRAE um programa para pequenos negócios:

> O serviço de Inteligência Competitiva para o Programa tem por objetivo identificar, disseminar e fomentar oportunidades de negócios para empreendedores de pequenos negócios, por meio de processos integrados de Inteligência Competitiva (IC). Com o auxílio da Knowtec, empresa catarinense especializada na concepção e implementação de Sistemas de IC e de Gestão do Conhecimento, e pioneira no Brasil em inteligência setorial, estão sendo divulgados relatórios analíticos, com informações e orientações que permitam aos Pequenos Negócios a viabilização das oportunidades. (FÁBRICA DE COMUNICAÇÃO, 2013, documento não paginado).

Os serviços disponibilizados por organizações especialistas em IC trabalham para produzir informações rápidas e confiáveis sobre o mercado, relacionando-as com análises de riscos e oportunidades para as empresas que desejam crescer de forma sustentável, em um cenário competitivo, adverso e sujeito a mudanças constantes.

Para atuar nessas organizações, é necessário desenvolver um perfil profissional específico porque os dados relevantes geram informação que, com o '*know-how*' dos colaboradores, pode produzir um conhecimento – que, provavelmente,irátornar-se uma atitude – a ser utilizado pela organização para a tomada de decisão.

Vidigal e Nassif (2012) afirmam que os profissionais de IC devem ser curiosos por natureza e estar sempre atualizados, dessa maneira, ampliando as fontes de informação na organização em que atuam.

Nos processos envolvidos nas áreas responsáveis por desempenhar as atividades na IC, Starec, Bezerra e Gomes (2005) descrevem a composição de uma equipe constituída por três colaboradores indispensáveis: gerente, analista e coletor.

Da mesma forma, Gomes e Braga (2004) descrevem como integrante dessa equipe o analista de informação, como coletor, pesquisador e profissional da informação. As autoras definem esse profissional da informação como o responsável pelo tratamento dos dados e informações, atividades desenvolvidas pelo bibliotecário.

A combinação de profissionais habilitados em diferentes áreas do conhecimento é o que define o sucesso na aplicação no processo de IC. Portanto, os profissionais que irão atuar no desenvolvimento do processo de IC devem possuir habilidades e capacitação em vários segmentos para que as diversas fases do processo de IC sejam efetivas.

Nesse caso, o gerente, o analista e o coletor têm sua função individual no processo de inteligência de acordo com sua especificidade, conforme detalham Starec, Bezerra e Gomes (2005, p. 245):

> **Gerente**
> • Desenvolver e coordenar o processo de inteligência competitiva;
> • Entender as necessidades dos tomadores de decisão;
> • Interagir com os tomadores de decisão;
> • Manter a qualidade da inteligência produzida;
> • Entregar o produto aos tomadores de decisão;
> • Garantir a segurança das informações sensíveis e divulgar o sistema de inteligência competitiva caso já exista uma na organização.
> **Analista**
> • É responsável por elaborar o planejamento para produção de inteligência;
> • Solicitar coleta de dados não disponíveis;
> • Analisar, filtrando e integrando os dados coletados;
> • Produzir inteligência segundo o modelo mental dos tomadores de decisão e a cultura da organização;
> • Produzir informes sobre questões estratégicas e atores;
> • Produzir alertas antecipados e elaborar estudos de futuros.
> **Coletor**
> • Coletar dados e informações solicitadas;
> • Monitorar o ambiente (questões estratégicas, movimento de atores, novas tecnologias, novos entrantes, produtos substituídos, entre outros);
> • Elaborar entrevistas (coleta primária); e
> • Manter base de dados atualizada.

As atribuições dos componentes da equipe supracitada destacados mostram a importância dos colaboradores da organização em desempenhar seu papel nos processos de IC.

Uma equipe interdisciplinar de IC deve ser constituída de profissionais como: um gerente para coordenar as atividades no processo de IC; um analista para analisar os dados e informações coletadas; e um pesquisador para coletar as informações. Nessa

equipe, compreende-se também a necessidade de ter um bibliotecário para desenvolver atividades não somente no processo de IC, mas também na sua manutenção e preservação, pois é dele a responsabilidade de gerenciar os dados e informações produzidas nas organizações para posterior recuperação e uso.

O bibliotecário é um profissional da informação capaz de atuar no tratamento, preservação e disseminação dos dados e informações coletados no processo de IC. Sobre os profissionais da informação e atribuições, a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) assim os descreve:

> Disponibilizam informação em qualquer suporte; gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais; disseminam informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolvem estudos e pesquisas; realizam difusão cultural; desenvolvem ações educativas. Podem prestar serviços de assessoria e consultoria. (BRASIL, 2002, documento não paginado).

Assim, consideram-se os dados e a informação como matéria-prima para a IC, e o profissional que deles trata deve estar atento às novidades que circundam o ambiente de atuação de sua organização. Rodrigues, Miranda e Crespo (2010, p. 55) relacionam as habilidades em que os profissionais da informação devem estar capacitados:

> Para tanto, entende-se que, a este profissional, juntamente com as mudanças de perfil impostas pelo contexto, pelas empresas e pelas necessidades de mercado, há também a necessidade de atualizar-se em relação aos avanços tecnológicos; implementar ferramentas que permitam gerenciar o conhecimento; adequar-se à gestão empresarial vigente, inclusive no que concerne às técnicas de *benchmarking* e buscar, por meio destas práticas, o aprimoramento através da observação idônea e ética do trabalho dos "concorrentes", visando ao aperfeiçoamento de seu próprio desempenho.

O bibliotecário é o profissional que deve ser capaz de atender a essas necessidades com competência e presteza, pois, segundo Rodrigues, Miranda e Crespo(2010, p. 63),

> Nos sistemas de Inteligência Competitiva cabem ao bibliotecário várias funções, mas sua atuação está, comumente, direcionada à coleta, organização e disseminação de informações que sirvam de subsídio à tomada de decisão nas instituições.

Desse modo, o bibliotecário deve ter em sua formação acadêmica um aprendizado que o torne capacitado para realizar o processamento, tratamento, armazenamento, análise e a disseminação da informação que a IC necessita, proporcionando o acesso da informação para a tomada de decisão.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa é de abordagem qualitativa, descritiva e bibliográfica. O universo pesquisado foi composto por organizações especialistas em IC no Brasil, constituído de 24 empresas em um recorte temporal de 1995 a 2016.

As empresas que atuam com IC no Brasil foram identificadas por meio de uma pesquisa realizada por segmento empresarial e ramos de atividades, em sites das juntas comerciais dos Estados, SEBRAE (ostermos usados foram: Inteligência competitiva e *CompetitiveIntelligence)*. Foram recebidos também nomes de empresas de profissionais da área.

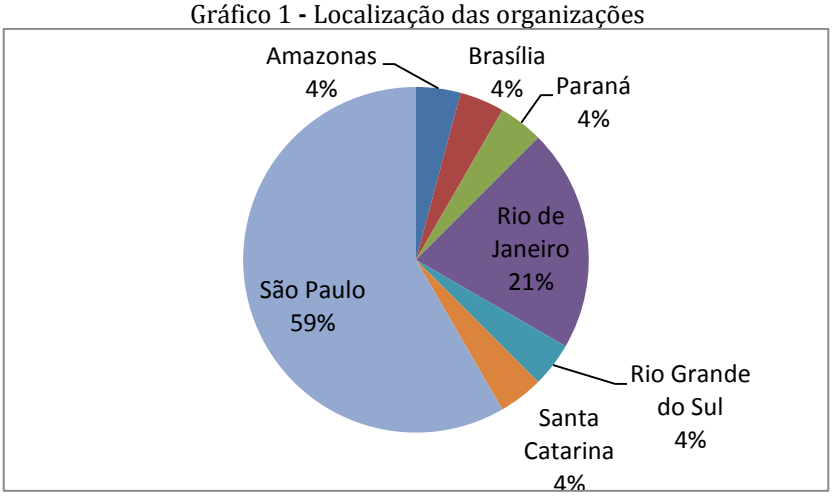
Para coleta de dados, foi utilizado um questionário semiestruturado com perguntas fechadas e abertas.O questionário foi enviado no período de 10 de agosto a 1º de novembro de 2016, e dos 24 questionários enviados, somente 17 respostas retornaram. Foi realizada também uma análise nos sites das empresas encontradas, que buscou identificar a localização das empresas e as características dos serviços prestados.

4 ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS

Com relação ao mapeamento das organizações especialistas em IC no Brasil, identificou-se que essas empresas estão localizadas nos seguintes estados: Rio Grande

do Sul, Santa Catarina, Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília e Amazonas, conforme Gráfico 1.

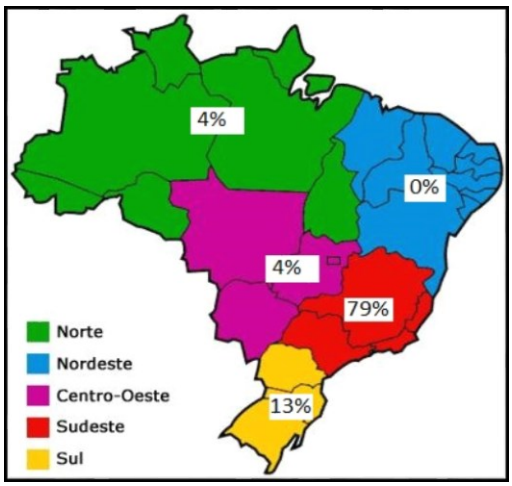
Gráfico 1 - Localização das organizações



Fonte:Dados da pesquisa (2016).

De acordo com o Gráfico 1, identificou-se que grande quantidade das organizações se encontra na região Sudeste, com destaque para os Estados de São Paulo (59%) e Rio de Janeiro (21%). O panorama das regiões brasileiras em que as organizações estão alocadas pode ser verificado na Figura 1.

Figura 1- Mapa da disposição das empresas localizadas



Fonte: Adaptado de Cola da Web, 2016.

Levando-se em conta que a maior parte da atividade econômica do Brasil está concentrada no Sudeste e no Sul, pode-se constatar, por intermédio da Figura 1, que tais regiões também agrupam o maior número de organizações especialistas em IC, com destaque para o Estado de São Paulo. Esse cenário é exposto pelo Produto Interno Bruto (PIB) por regiões em 2016 (PENA, 2016), no qual os Estados das regiões Sudeste e Sul encontram-se nas seis primeiras colocações e, novamente, destacando São Paulo em primeiro lugar.

Os produtos e serviços na área de informação são essenciais para atender as demandas do mercado. Ao analisá-los,foi possível identificar as características de uma organização especialista em IC em diferentes áreas de atuação, como consultoria para escritórios, treinamentos, cursos, entre outras, conforme Quadro 1 a seguir.

Quadro 1 -Características das organizações especialistas em IC

Características	Ambientes internos e externos; Competição; Concorrentes; Grupos estratégicos; Participação de mercado; Tendências de mercado; Consumo; Mercado de trabalho e consumidor; Saber distinguir informações relevantes das demais; Guarda, tratamento e disseminação da informação.

Fonte:Elaborado pelas autoras(2016).

Essas características corroboram com o que Vidigal eNassif(2012), Silva, Menezes eMuszkat (2005) citam como questões essenciais no processo de IC. Ao visualizar as características, pode-se observar os serviços que as organizações oferecem.

Desse modo, foi observado que os serviços mais ofertados por essas empresas estão relacionados com pesquisas nas mais diversas áreas; análises setoriais, análise para lançamento ou reposicionamento de produtos ou serviços; produção e treinamento para/e base de dados de clientes ou de prospectos e análise de mercado. Essas são as características da maioria das empresas analisadas, como a Knowtec, CortexIntelligence, Geofusion e SM Serviços de Inteligência, por exemplo.

No caso da empresa Ampla Informações com Estratégia, a metodologia dos seus serviços está concentrada em "Utilizar a informação como matéria-prima para o conhecimento produtivo." (AMPLA, 2016, documento não paginado). Ou seja, a informação torna-se o núcleo para desenvolver as técnicas utilizadas no processo de IC, tais como o tratamento, a organização, a análise e outros serviços.

Com os serviços de consultoria para apoiar todo o ciclo de implantação de BI (*Business Intelligence*) e Treinamento de BI, a *Business Intelligence* Consultoria de Empresas vende seus serviços com a seguinte proposta: "Ajudamos a tracionar o uso do BIpara mudar a cultura de exploração e descoberta de dados, alavancando e transformando o consumo de informações estratégicas no âmbito empresarial." (SOLIDI BI, 2016, documento não paginado).

Transformando dados/informação em soluções simples, essas empresas procuram mediar as melhores tomadas de decisão para seus clientes por meio de técnicas da IC. A empresa Singulares Inteligência Empresarial apresenta seus serviços de acordo com os critérios expostos no Quadro 2.

Quadro 2- Serviços da empresa Singulares Inteligência Empresarial

Critérios	Serviços
Análises	Análise de Inteligência Competitiva Análise de Cenários Análise de Conteúdo Análise Multicritérios
Estudos	Estudos Personalizados Estudos de Viabilidade Técnica Econômica e Ambiental (EVTEA) Formulação e Implantação
Estruturação da Inteligência Competitiva	Planejamento Desdobramento Alinhamento Estratégico
Treinamentos	Inteligência Competitiva Gestão Estratégica Análise da Decisão

Fonte: Adaptado de Singulares Inteligência Empresarial(2016).

Os serviços apresentados no Quadro 2 fazem parte do processo de IC, de acordo com os critérios relacionados. Por exemplo, a Singularis oferece a seus clientes análises,

estudos, formulação, implantação e treinamentos nas áreas de Inteligência Competitiva, assim como nas áreas de Gestão Estratégica e Análise da Decisão. (SINGULARIS, 2016).

As possibilidades de utilização da IC são incontáveis dentre as empresas especialistas, como a iMind e a Montax Informação. Dentre os seus serviços, a iMind (2016, documento não paginado) oferece um:

> Sistema de Controle de Igrejas (Nossos relatórios oferecem informações processadas em tempo real, que podem ser exportadas para planilhas do Excel. Assim, será possível realizar novos cálculos e projeções de acordo com as suas necessidades).

Esse serviço é denominado como iMind Cristão, um sistema *online* direcionado ao controle das igrejas. No site da empresa, esse sistema é apresentado com os seguintes tópicos: "Fazer minha igrejacrescer muito, investindo pouco [...]; Produzir muito mais, fazendo sua igrejacrescer [...]; e Escalabilidade para acompanhar suaigreja." (IMIND, 2016, documento não paginado).

Quanto aos serviços da Montax Informação, eles estão voltados à anticorrupção, prevenção de fraudes e outros. No site, os serviços são apresentados do seguinte modo:

> Somos especialistas em Serviços de Inteligência no auxílio de clientes na gestão de riscos de negócios, compliance anticorrupção, segurança de informações, compliance das empresas e processos, segurança e prevenção de fraudes nas organizações. (MONTAX, 2016, documento não paginado)

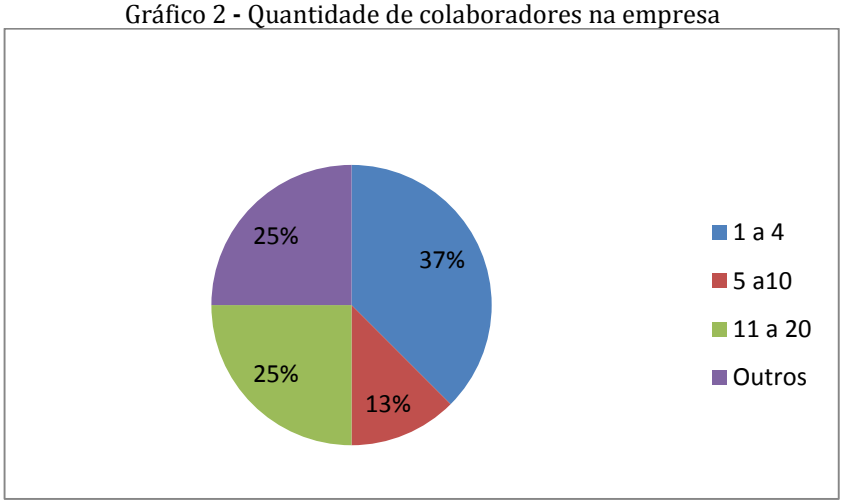
A empresa Montax oferece estrutura para escritórios de advocacia e departamentos jurídicos de corporações que já venceram disputas e litígios judiciais relacionados a informações estratégicas e documentos (provas) acessados pela Montax (2016).

Nesse contexto, é possível verificar que os tipos de serviços ofertados pelas empresas especialistas em IC são bem diferenciados. Em vista disso, essas empresas têm estabelecido uma ampla visão do mercado, atendendo as demandas de acordo com o emprego da IC.

A análise das informações extraídas dos questionários possibilitou a compreensão de questões como: formação dos profissionais que constituem as equipes das empresas; o que é considerado por tratamento do dado/informação; o colaborador responsável pelo tratamento do dado/informação; e a verificação da existência da atuação de um bibliotecário e qual a sua função; e as principais áreas de formação atuantes em equipes de IC.

Na identificação do perfil das empresas, o Gráfico 2 apresenta os resultados que identificam a quantidade de colaboradores que constituem a equipe.

Gráfico 2 - Quantidade de colaboradores na empresa



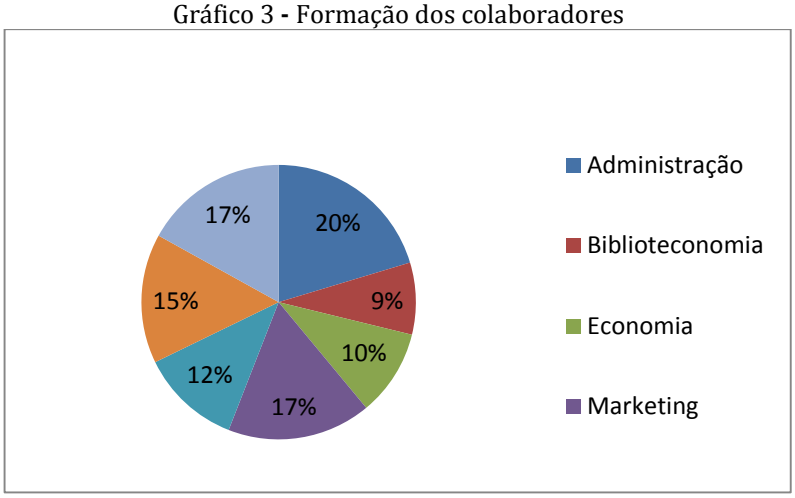
Fonte: Dados da pesquisa(2016).

No Gráfico 2, verifica-se que 37% das empresas contam com uma equipe de um a quatro colaboradores, que consideraram ser um número suficiente para o funcionamento do sistema de IC.

De acordo com Starec, Bezerra e Gomes (2005), três colaboradores são indispensáveis na composição de uma equipe, sendo eles: gerente, analista e coletor. Gomes e Braga (2004) também descrevem essa equipe com três profissionais: o analista de informação, o coletor/pesquisador e um profissional da informação.

Quanto à formação dos colaboradores, foram elencadas as áreas de formação com maior ocorrência no levantamento bibliográfico: Administração, Biblioteconomia, Marketing, Economia, Tecnologia da Informação, Sistemas da Informação e a opçãoOutros, descritas no Gráfico 3.

Gráfico 3 - Formação dos colaboradores



Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Como evidenciado no Gráfico 3, as áreas de Administração (20%), Marketing (17%) e Tecnologia da Informação (15%) lideram o *ranking*, e a Biblioteconomia alcançou uma boa colocação, representando 9% das áreas de formação.

É importante registrar que na opção Outros, 17% das respostas abordam outras áreas, tais como: Direito, Publicidade, Jornalismo, Engenharia de Produção, Geografia, Estatística, Demografia e Arquivologia.

De acordo com Starec, Bezerra e Gomes (2005), as formações elencadas na opção Outros comprovam que a IC é uma área interdisciplinar, em que todos os tipos de conhecimento são aproveitados, como a Geografia e a Arquivologia, por exemplo, áreas estas que ainda não haviam sido identificadas nas bibliografias revisadas por esta autora.

Na pergunta 4 (O que você considera por tratamento do dado/informação?), entre as respostas, foi considerado por: "Transformar dado em informação; [...] Consolidação e análise, com o intuito de gerar inteligência; [...] É a base da estrutura para obter o melhor resultado."(DADOS DA PESQUISA, 2016).

Quadro 3- Tratamento do dado/informação

Respondentes	Respostas
R2	Análise dos principais *insights* gerados por um conjunto de dados, categorização das informações em conjuntos a partir de temas correlatos, mineração de dados para identificação de padrões e tendências, entre outros.

R4	Saber utilizar o dado bruto para gerar informação necessária para determinado fim. Em nossa empresa fazemos isso diariamente. Utilizamos dados de fontes governamentais (IBGE e outras) e privadas para gerar informações que auxiliem empresas na tomada de decisões estratégicas.
R7	Quando você possui uma massa de dados/informação e precisa tratá-los/higienizá-los para separar apenas os dados relevantes a um determinado objetivo, após isso, realizar a análise dos mesmos.
R19	É a busca de informações verídicas para a análise do mercado competitivo. Assim, poderá verificar os pontos fortes e fracos na organização e apresentar as melhorias para o crescimento e alcance dos resultados.
R13	Ler e interpretar diferentes textos com dados e/ou informações em diferentes linguagens, além de analisar informações, dados, fatos e ideias.
R15	Interpretar dados brutos de modo que o cliente compreenda e possa acionar, gerar valor econômico com a informação.
R17	Busca, interpretação de dados e informações agregando valor para a tomada de decisão ou resposta às indagações.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Quanto ao tratamento da matéria-prima usada como base na IC – dado e a informação, nota-se que existe um consenso entre as empresas, especificamente quando se referem ao tratamento de ambos por meio de interpretações com base nas vivências da organização e que possa gerar valor a seus negócios.

Para Vidigal e Nassif (2012), o tratamento desse dado e da informação é decisivo na construção do conhecimento nas organizações, tendo transformado o mundo dos negócios e criado vantagens para os empreendedores que a utilizam.

Ao questionar sobre quem é o colaborador responsável pelo tratamento do dado/informação na equipe, foram apontados pelos respondentes: analistas de inteligência, engenheiros de produção, pessoas das áreas de Estatística, Geografia e Economia. Verificou-se que o bibliotecário aparece como um dos responsáveis por essa função.

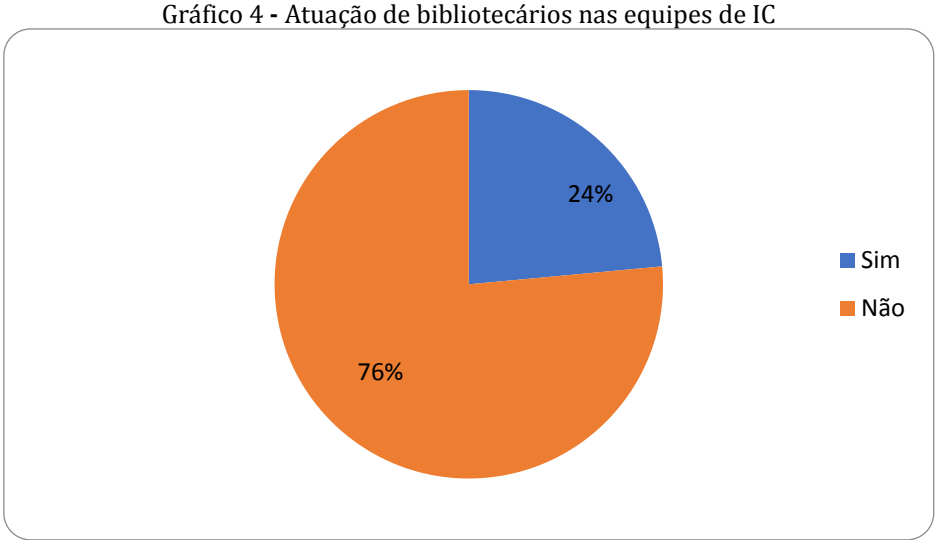
Segundouma das empresas pesquisadas: “Varia. Depende de quem está participando do projeto na equipe. Trabalhamos com equipes multidisciplinares e um consultor sênior, por exemplo, pode fazer todo esse trabalho.” (DADOS DA PESQUISA, 2016).

Conclui-se, por fim, que o perfil das empresas especialistas em IC está caracterizado por equipes com um número de colaboradores entre um a quatro (37%),

constituídas por profissionais das mais diversas áreas, caracterizando equipes multidisciplinares. Há um destaque também para o tratamento do dado e da informação, cuja análise permitiu constatar que tal procedimento não difere dos princípios de tratamento considerados pela IC, bem como verificar que o profissional que exerce essa função está correlacionado com toda a equipe.

Para identificar a atuação do bibliotecário nas organizações brasileiras especialistas em IC e descrever as atividades desenvolvidas pelo bibliotecário de IC, observa- se as respostas no gráfico a seguir:

Gráfico 4 - Atuação de bibliotecários nas equipes de IC



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Essa é uma representação desfavorável para o bibliotecário, pois, das 17 empresas analisadas, em que 12 delas têm uma equipe de um a 10 colaboradores, formada por pessoas das mais diversas áreas, somente 24% possuem bibliotecários.

É importante que o bibliotecário ganhe mais visibilidade nessa área de atuação, pois as contribuições no processo de geração de IC seriam benéficas para as organizações. Nesse sentido, Sousa e Santos (2012) descrevem que o bibliotecário é o corresponsável pelo processamento e pela disseminação da informação nas organizações.

A função que o bibliotecário desempenha nas empresas está representada no Quadro 6, com as respostas das empresas.

Quadro 4 -Atividades desempenhadas pelo bibliotecário na equipe de IC

Respondente	Atividades
R7	Catalogação, Indexação Busca/recuperação da informação Tratamento da informação, etc.
R8	Ele atua como analista de informação, que possui as seguintes atividades: pesquisa, análise e monitoramento.
R13	Gestão de projetos; Organização documental; Coordenação e gerência; Controle documental; Planejamento estratégico.
R17	Síntese das informações pertinentes ao negócio, disseminação dessas informações. Organização com foco na rastreabilidade de produto baseado nos acordos comerciais firmados.

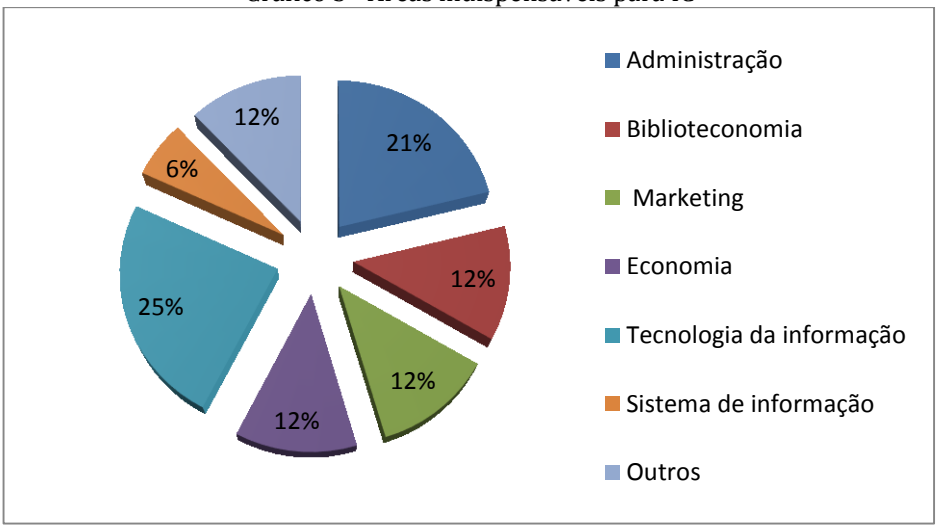
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Nas respostas R7, R8 e R17, as atividades haviam sido evidenciadas anteriormente na literatura analisada, com base em Sousa e Santos (2012), indicando que as funções do bibliotecário atuante em IC remetem ao tratamento da informação, como a busca, recuperação, indexação e disseminação, entre outras.

Para o respondente R13, além das atividades relacionadas ao tratamento da informação, o bibliotecário também desempenha atividades de: gestão de projetos, coordenação e gerência, e planejamento estratégico. Nesse caso, as atividades desenvolvidas pelos bibliotecários vão além do foco da IC, que é o de analisar a informação do conhecimento registrado. Dessa maneira e de acordo com esses dados, infere-se que o bibliotecário não só pode, mas também deve se arriscar em diferentes ramos de atuação.

Para identificar quais são as áreas de formação, na opinião das organizações, indispensável para se trabalhar com IC, foi feita uma pergunta de múltipla escolha, com as opções: Administração, Biblioteconomia, Marketing, Economia, Tecnologia da Informação, Sistemas da Informação e a opção Outros. O Gráfico 5 apresenta os resultados.

Gráfico 5 - Áreas indispensáveis para IC



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Dentre as respostas, a Tecnologia da Informação aparece com 25%, seguida pela Administração, com 21%. Esses profissionais podem atuar no conjunto de todas as atividades que visam a produção, o armazenamento, a transmissão, o acesso, a segurança e o uso das informações em IC. Os formados em Tecnologia da Informação buscam por soluções providas por recursos de computação, enquanto os formados em Administração trabalham na gerência dos projetos envolvidos.

O sucesso do processo de IC nas organizações, entretanto, não seria possível somente com a interação entre Administração e Tecnologia da Informação, pois para que uma melhor aplicação de IC aconteça, deve ser realizada por uma equipe interdisciplinar, uma vez que, para gerar inteligência, um amplo conhecimento dá mais valor às organizações que ofertam IC e,consequentemente, garante a competitividade.

Entretanto, outra percepção foi identificada no questionário. Na opção Outros, alguns respondentes deixaram relatos sobre a formação da equipe, conforme apresentado no quadro a seguir:

Quadro 5 -Competências do profissional de IC

Respondentes	Resposta
R1	"Entendemos que nenhuma graduação formal é indispensável para uma equipe de IC; temos diferentes formações, o indispensável é o perfil analítico, organizado e curioso."
R3	"Sistema de Informação, Marketing, Economia e Estatística, que podem ser

	executadas por um profissional de qualquer formação, desde que capacitado nestas áreas. ”
R14	“Não enxergamos por esse prisma. As habilidades dos profissionais são desenvolvidas por nós e já desenvolvemos profissionais para a função de IC de diversas áreas, como MKT, ADM, Comunicação, TI. O importante não é a área de formação, e sim outros atributos, como capacidade analítica, memória e organização. E outras qualidades, como facilidade com números, a depender do projeto.” (Daniela, REVIE Inteligência Empresarial, 2016)[2]

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Diante disso, compreende-se que a IC é um processo que visa a captar e organizar informações relevantes sobre o comportamento do mercado, incluindo a concorrência e os clientes. Portanto, a competência necessária para o profissional nesse processo deve-se ao fato de analisar as tendências e cenários do mercado, permitindo a tomada de decisão em curto e em longo prazo, de forma interativa e proativa, pois é necessário, que a organização possua um alto nível de conhecimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa pode ser considerada como pioneira por analisar as organizações especialistas prestadoras em IC no Brasil, porque pode contribuir para as áreas de IC, Biblioteconomia e Ciência da Informação, por apresentar um breve conhecimento sobre as organizações especialistas prestadoras em IC, possibilitando o entendimento desse ramo de mercado e a identificação se é uma inovação empreendedora ou uma adaptação com velhas práticas para novos nomes.

Trata-se de um breve estudo, porém, ao realizar esta pesquisa, pôde-se constatar o quão amplaé a IC, uma área vastamente democrática, cuja principal necessidade é dispor de profissionais que estejam atentos às atuações e atualizações na área.

Ao caracterizar o perfil do profissional de IC, verificou-se que este pode ser um profissional de qualquer formação, desde que esteja capacitado para atuar em diferentes áreas, tudo dependendo dos projetos em que estarão envolvidos. A competência necessária para o profissional nesse processo deveserde analisar as tendências e

[2] O respondente R14 pediu para ser identificado, por isso essa é a única fala com identificação.

cenários do mercado, permitindo a tomada de decisão em curto e em longo prazo, de forma interativa e proativa, pois é necessário que a organização possua um alto nível de conhecimento.

Para identificar a atuação do bibliotecário nas organizações brasileiras especialistas em IC, verificou-se que o bibliotecário pode se destacar nas atividades de IC, pois está habilitado para atuar em qualquer ambiente de informação. Dessa maneira, cabe ao bibliotecário manter-se atualizado e atento às informações do cenário em que atua como profissional.

Ao descrever as atividades desenvolvidas pelo bibliotecário de IC, nota-se que são atividades que visam a produção, o armazenamento, a transmissão, o acesso, a recuperação, a segurança e o uso das informações.

Dessa forma, a IC é uma área de atuação do bibliotecário, profissional considerado apto para trabalhar com a gestão da informação, que inclui atividades de tratamento e análise de dados e informação. Por fim, recomenda-se para pesquisas futuras a discussão da implantação da temática que compreende a IC para as matrizes curriculares do curso de Biblioteconomia, possibilitando aos acadêmicos um melhor conhecimento da IC, que poderá ser utilizada nas diversas áreas de atuação que pretendam seguir futuramente.

REFERÊNCIAS

AMPLA. Informações com estratégias. 2016. Disponível em: <http://www.amplamercados.com.br/>. Acesso em: 20 nov. 2016.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Classificação Brasileira de Ocupações 2002. Brasília: MTE, 2002. Disponível em: <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/doc/otros/cla_ocu.ht m>. Acesso em: 12 jun. 2016.

DUARTE, Geraldo. Dicionário de administração. KBR, 2011. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=s48Wk4Nj5EoC&pg=PT292&lpg=PT292&dq=dicion%C3%A1rio+de+intelig%C3%AAncia+competitiva&source=bl&ots=OZzlEbBTZp&sig=hRD07av4163WtuaDZDbDTqG_ZpU&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwihuZPPuI3PAhWEhJAKHYAABxwQ6AEIPDAD#v=snippet&q=ficha%20catalogr%C3%A1fica&f=false>. Acesso em: 13 set. 2016.

FÁBRICA DE COMUNICAÇÃO. Knowtec cria para SEBRAE nacional. 2013. Disponível em: <http://www4.fabricacom.com.br/knowtec-cria-para-sebrae-nacional/>. Acesso em: 13 ago. 2013.

GOMES, Elisabeth; BRAGA, Fabiane. Inteligência competitiva: como transformar informação em um negócio lucrativo. Rio de Janeiro: Elsevier: Campus, 2004. 142 p.

IMIND (São Paulo). Imind: Sistemas e soluções inteligentes. 2016. Disponível em: <imind.com.br>. Acesso em: 29 nov. 2017.

MONTAX. Rio de Janeiro. Montax Inteligência. 2015. Disponível em: <www.montaxbrasil.com.br/index.html>. Acesso em: 29 nov. 2017.

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. Inteligência organizacional: um referencial integrado. Ci. Inf., Brasília, v. 30, n. 2, p. 35-46, ago. 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652001000200006&lng=pt&nrm=iso>. Acessoem: 26 set. 2016.

MYBURGH, Sue. Competitive intelligence: bridging organizational boundaries. Information Management, v. 38, n. 2, p. 46, 2004. Disponível em: <http://search.proquest.com/openview/f046dbda1af37bbf1a1ec4d81f83996e/1?pq-origsite=gscholar>. Acesso em: 18 dez. 2016

PENA, Rodolfo F. Alves. PIB dos estados brasileiros. Brasil Escola. Disponível em: <http://brasilescola.uol.com.br/brasil/pib-dos-estados-brasileiros.htm>. Acesso em: 30 de outubro de 2016.

PEREIRA, Ana Maria. A mediação da competitiveintelligence: desafio para as organizações. 2009. 1 CD-ROM Tese (Doutorado) - Universidade do Minho, Escola de Engenharia, Doutoramento Tecnologia de Sistemas de Informação, Minho, Portugal, 2009. Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/9958/3/Tese%20Doutoramento%20Ana%20Maria%20Pereira.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2016.

PERUCCHI, Valmira; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de. Produção científica sobre inteligência competitiva da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília. Perspectivas em Ciência da Informação, v. 17, n. 2, p. 37-56, 2012. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1364>. Acesso em: 03 maio 2016.

RODRIGUES, Ana Vera Finardi; MIRANDA, Celina Leite; CRESPO, Isabel Merlo. Inteligência competitiva em unidades de informação: ética e gestão Competitiveintelligence in informationunits: ethicsand management. RDBCI: Revista Digital de Biblioteconom <http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1947>. Acesso em: 30 abr. 2016.

SCIP. StrategicandCompetitiveIntelligenceProfessionals. 2016. Disponível em: <http://www.scip.org/>. Acesso em: 20 nov. 2016.

SIGNIFICADOS. Significado de Stakeholder. 2016. Disponível em: <https://www.significados.com.br/stakeholder/>. Acesso em: 26 set. 2016.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera MUSZKAT. Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação. 4. ed. rev. atual. 138 p. Florianópolis: UFSC, 2005.

SINGULARIS. Singularis: Inteligência para gestão estratégica. 2016. Disponível em: <http://www.singularis.net.br/>. Acesso em: 29 nov. 2017.

SOLID BI. SOLID: Business Intelligence. 2016. Disponível em: <http://www.solidbi.com.br/>. Acesso em: 29 nov. 2017.

SOUSA, Beatriz. Alves de.; SANTOS, Edilene. T. Galdino dos. Contribuição dos bibliotecários e cientista da informação no processo de geração de inteligência competitiva nas organizações: visto a partir das publicações nos periódicos da área. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 17, n. 2, 2012. p.382 – 399. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/12001>. Acesso em: 20 nov. 2016.

STAREC, Claudio.; BEZERRA, Jorge.; GOMES, Elisabeth. Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva. São Paulo: Saraiva, 2005. 351 p.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Inteligência competitiva organizacional: modelo de gestão processo ou ferramenta? In: SOUTO, Leonardo Fernades (Org.). Gestão da informação e do conhecimento: práticas e reflexões. Rio de Janeiro: Interciência, 2014. p. 46- 67.

VIDIGAL, Frederico; NASSIF, Mônica Erichsen. Inteligência Competitiva: metodologias aplicadas em empresas brasileiras. Informação & Informação, v. 17, n. 1, p. 93-119, 2012. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/8744/0>. Acesso em: 04 jun. 2016.