

Francisco Carlos Paletta; Priscila Mansold

ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO ESTRATÉGICA

Francisco Carlos Paletta¹

Priscila Mansold²

RESUMO

O objetivo deste estudo é avaliar as demandas informacionais do setor produtivo considerando como área de estudo o mercado financeiro e a relevância do papel do profissional da informação na mediação do processo de busca, acesso, apropriação e uso da informação estratégica. Os critérios de avaliação foram embasados em estudos teóricos de usuários da informação. Apresenta conceitos e indica áreas de atuação relevantes para o profissional da informação atuando em unidades de inteligência estratégica no setor produtivo.

Palavras-Chave: Informação Estratégica. Estudos de Usuários da Informação. Organização e Gestão da Informação. Inteligência Organizacional. Mediação da Informação. Profissional da Informação.

¹ Professor e Pesquisador da Universidade de São Paulo, Escola de Comunicações e Artes, Departamento de Informação e Cultura. Atua nas áreas de ciência da informação, administração geração e uso da informação, gestão de dispositivos de informação, e bibliotecas digitais. Acumula experiência profissional e acadêmica de mais de 26 anos em tecnologia da informação, gestão da inovação e inteligência estratégica. E-mail: fcpaletta@gmail.com

² Escola de Comunicações e Artes - ECA USP; Departamento de Informação e Cultura. E-mail: priscilamansoldo@usp.br

Francisco Carlos Paletta; Priscila Mansold

1 INTRODUÇÃO

Toda organização do setor produtivo possui informações confidenciais, informações privadas, informações estratégicas e as informações públicas. Além disso, as instituições minimamente precisam acompanhar as notícias e tendências do seu setor, o perfil e as atualizações da concorrência e os atos normativos que regem sua área. Tudo isso faz parte da inteligência organizacional, a qual diz respeito à:

[...] capacidade das organizações (entre elas as unidades de informação) de monitorar informações ambientais para responder satisfatoriamente aos desafios e oportunidades que se apresentam continuamente. Pode-se dizer que a inteligência visa, principalmente, a imprimir um comportamento adaptativo à organização, permitindo que estas mudem e adaptem os seus objetivos, produtos e serviços, em resposta a novas demandas do mercado e a mudanças no ambiente (TARAPANOFF; ARAÚJO JÚNIOR; CORMIER, 2000, p. 91).

Como administrar, organizar e controlar tudo isso? Quem é responsável por gerenciar as informações? É nesse contexto que se nota a contribuição do profissional da informação, pois, considerando o cenário de evolução contínua e acelerada do conhecimento, pautando-se na necessidade de informações relevantes e confiáveis para acompanhar este processo social, valoriza-se o profissional apto a organizar e recuperar as informações necessárias para o desenvolvimento da capacidade produtiva da instituição.

Francisco Carlos Paletta; Priscila Mansold

2 A ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO ESTRATÉGICA

A velocidade das mudanças sociais, tecnológicas e científicas do século XX interferiram em todas as áreas do conhecimento, exigindo que os especialistas de cada uma delas se adaptassem à nova situação.

A Ciência da Informação foi atingida a partir do momento em que o fluxo informacional tornou-se imensurável, bombardeando as pessoas de toda forma e em todo lugar, motivo pelo qual denomina-se essa sociedade como a ‘Sociedade da Informação’, a qual é caracterizada por Valentim (2002, p.1) como a “economia alicerçada na informação e na telemática, ou seja, informação, comunicação, telecomunicação e tecnologias da informação. A informação, aqui entendida como matéria-prima [...]”.

Essa mudança foi feita em menos de cem anos, pois até a Segunda Guerra Mundial, os profissionais da informação tinham como foco os livros, e contavam com visitas presenciais nas bibliotecas, lugar conhecido como maior aglomerado de informações.

A Sociedade da Informação exige maiores habilidades dos profissionais que trabalham com a organização, indexação, catalogação e gestão da informação, pois espera-se que estes estejam acompanhando as tendências e inovações associadas ao seu principal elemento de trabalho: a informação. Esta cada vez mais dependente das tecnologias da informação e comunicação para otimizar o processo de busca, acesso, apropriação e uso.

Um dos resultados da transformação gerada na Ciência da Informação são os ambientes de trabalho em que os profissionais podem atuar. Assim como as informações não estão mais centralizadas apenas em bibliotecas, os especialistas não se restringem mais a elas. Hoje são capazes de trabalhar em qualquer Unidade de Informação (UI).

Francisco Carlos Paletta; Priscila Mansold

Porém, torna-se relevante uma outra habilidade para o profissional da informação: a capacidade de relacionar seus conhecimentos técnicos com a necessidade do empregador, visto que a função do profissional da informação de cada instituição é determinada a partir da percepção da necessidade do público que atende.

3 A INFORMAÇÃO ESTRATÉGICA NO SETOR FINANCEIRO

Importante e válido destacar o conceito de inteligência organizacional e inteligência competitiva, as quais, na literatura, às vezes são tratadas como como sinônimos. Rezende (2002, *apud* Rezende, 2003, p. 28) afirma que a inteligência organizacional é “[...] a somatória dos conceitos de inovação, criatividade, qualidade, produtividade, efetividade, perenidade, rentabilidade, modernidade, inteligência competitiva e gestão do conhecimento”; e na concepção de Gomes e Braga (2001, p. 28), inteligência competitiva é “[...] o resultado da análise de dados e informações coletados do ambiente competitivo da empresa que irão embasar a tomada de decisão, pois gera recomendações que consideram eventos futuros e não somente relatórios para justificar decisões passadas”.

Analisando as duas definições, entende-se que a inteligência competitiva é uma parte, assim como a inteligência organizacional abrange todo tipo de informação de uma instituição. No caso de uma instituição do setor financeiro, podemos considerar que as informações requisitadas pelos analistas para produzir conhecimento ou as próprias informações do setor são a inteligência organizacional, já aquilo que é elaborado, de forma estratégica e considerando os dados coletados de seus concorrentes, especificamente para auxiliar e justificar as tomadas de decisões, podemos chamar de inteligência competitiva.

Francisco Carlos Paletta; Priscila Mansold

Considerando as especificidades do setor financeiro e mais precisamente em banco de investimento, as informações mais solicitadas e estudadas são principalmente as tendências do mercado, as atualizações de legislação, os setores das empresas clientes (por exemplo, se o banco tem uma rede de farmácias como cliente, deverá acompanhar o setor farmacêutico), dados suficientes para mapear um setor, entre outras.

Obviamente as informações utilizadas variam de acordo com cada área do banco, portanto cabe ao profissional responsável pela gestão da informação perceber as necessidades informacionais de cada departamento.

4 A DEMANDA POR INFORMAÇÃO

Para melhor entender a demanda por informação do setor, o profissional da informação deve primeiramente compreender o que o usuário da informação precisa, por quê e para quê. Entender a função do usuário na instituição permite que o Centro de Informação possa proporcionar dados que facilitem as atividades dos usuários sem que ele as solicitem ou, até mesmo, pensem nelas. Entender a informação que ele deseja receber faz com que o profissional da informação encontre, muitas vezes, informações semelhantes que possam complementar a pesquisa. E, por fim, entender o motivo pelo qual o usuário precisa daquela informação nos leva a pensar na urgência e na complexidade do setor altamente competitivo.

Deve buscar entender qual o impacto da informação adquirida no desenvolvimento do indivíduo e da organização, além de procurar saber como os conhecimentos de cada um podem beneficiar a todos e a organização (CHOO, 1998, p.215; Quinn; Anderson & Filkenstein, 1996 *apud* TARAPANOFF; ARAÚJO JÚNIOR; CORMIER, 2000, p. 93).

Francisco Carlos Paletta; Priscila Mansold

Uma das formas de entender os usuários é aplicando um questionário ou fazendo uma entrevista. Com isso, compreende-se em que situação eles não se satisfazem apenas com o que encontram na internet, que tipo de informação ou material eles têm mais dificuldade de encontrar, como realizam as buscas, que critério utilizam para identificar a qualidade da informação recuperada, diferenciar uma informação verídica de uma incerta, de que forma eles adquirem conhecimento (através de livros, visitas a museus, etc), com que frequência visitam uma biblioteca, entre muitas outras perguntas que devem ser elaboradas de acordo com o objetivo central da Unidade de Informação - Inteligência Estratégica.

Também é possível concluir as características dos usuários utilizando estatísticas ou observações do ambiente. No caso de uma Biblioteca ou Unidade de Informação, pode-se analisar quais sites são mais acessados em seus computadores, qual a faixa etária da maioria das pessoas que a frequentam, se a maioria consegue encontrar o a informação que procura, qual tipo de material é mais utilizado (dicionários, teses, revistas, anuários), se os usuários usufruem de todos os serviços prestados, se utilizam a biblioteca inclusive para estudar e não apenas para coletar informações. Já para uma Unidade de Informação que não seja uma biblioteca, uma das formas de coletar dados pode ser estipulando categorias às solicitações (contando, por exemplo, quantos pedidos de notícias fizeram, quantas informações de empresas, quantas informações setoriais, quantos relatórios específicos...), ter uma forma de controle para marcar quanto tempo foi gasto em cada pesquisa e verificar, também, qual departamento do banco mais procura ajuda informacional.

Algumas das informações precisam ser imediatas, ou seja, os profissionais precisam de informação de qualidade, em tempo real para a tomada de decisão. Por exemplo, as atualizações nos órgãos reguladores para que nenhuma atividade seja

Francisco Carlos Paletta; Priscila Mansold

exercida de forma indevida, ou as demonstrações financeiras (trimestrais e/ou anuais) das empresas que o banco faz a cobertura, a fim de gerar um *Research Report* que irá apoiar a tomada de decisão dos gestores da organização.

A dinâmica, complexidade, e alta competitividade do setor financeiro acaba na maioria das vezes por justificar a existência de um departamento capaz de organizar e gerenciar a informação, conhecido também como “*Business Information*” ou “*Library*”, responsável por proporcionar aos tomadores de decisão as informações que precisam, sejam elas físicas (jornais, periódicos, livros ou publicações impressas) ou digitais (qualquer documento disponibilizado na internet).

5 O PERFIL DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

O departamento de gestão da informação em organizações do setor financeiro é responsável por auxiliar a demanda informacional de todos os departamentos.

As atividades do profissional da informação podem incluir: treinamento, trabalho especializado e atendimento a consultas dos usuários sobre seleção de fontes de informação; desenvolvimento de estratégias de pesquisa/busca; avaliação da informação (TARAPANOFF; ARAÚJO JÚNIOR; CORMIER, 2000, p. 93)

É essa área da organização que normalmente tem o controle dos materiais adquiridos (sejam eles digitais ou físicos), é onde ficam arquivados os periódicos, anuários, rankings, mapas, jornais e diversas outras publicações impressas, é o departamento que tem acesso a várias bases de dados, é quem administra e restringe apenas aos que realmente precisam do acesso a determinados sites (a fim de diminuir os

Francisco Carlos Paletta; Priscila Mansold

custos e evitar o compartilhamento de *logins*) e é responsável por enviar as publicações que o banco recebe à área devida. Além disso, o profissional da informação:

[...] pode participar do planejamento e das atividades decisórias da organização, onde exerce o processamento, reunião e coleta de informações ambientais pertinentes à organização (vigilância informacional), procurando desenvolver um entendimento íntimo de como a informação é usada. (CHOO, 1998, p.215; Quinn; Anderson & Filkenstein, 1996 *apud* TARAPANOFF; ARAÚJO JÚNIOR; CORMIER, 2000, p. 93).

Além das atividades já citadas, os profissionais que lidam com a organização e gestão da informação em organizações do setor financeiro, ainda são responsáveis por auxiliar na busca, acesso, apropriação, segurança, confidencialidade e preservação da informação.

As solicitações de pesquisa são muito frequentes e exigem o mínimo conhecimento específico do setor financeiro (como termos técnicos) para compreender melhor o que o usuário deseja e conseguir utilizar sinônimos para a busca, além de saber criar equações *booleanas* para melhor usufruir das bases de dados e dos meios de pesquisa disponíveis.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em um ambiente organizacional a demanda por informação estratégica em auxiliar a tomada de decisão é fator fundamental no cenário global e competitivo do setor. Percebe-se o quão vasto este campo de estudo é e que é urgente o desenvolvimento de estudos e a formação de profissionais capacitados em lidar com a

Francisco Carlos Paletta; Priscila Mansold

informação estratégica nos mais variados segmentos do setor produtivo em especial o setor financeiro.

Evidencia-se a influência que a tecnologia da informação pode e deve exercer na gestão e organização do conhecimento, permitindo a universalização do acesso à informação. Cabe à academia, em sintonia perfeita e em cooperação tecnológica com o setor produtivo e de serviços, contribuir para a formação adequada dos recursos humanos, oferecendo não só a formação técnica, mas também humanística, de modo que os novos profissionais da ciência da informação se tornem vetores de produção de riqueza, distribuição de renda, e desenvolvimento econômico sustentável.

ORGANISATION AND MANAGEMENT OF STRATEGIC INFORMATION

ABSTRACT

The objective of this study is to evaluate the informational demands of the productive sector considering as object of study the financial market and the relevance of the information professional's role in mediating the search process, access, ownership and use of strategic information. The evaluation criteria were based on theoretical studies of information users. It presents concepts and indicates significant areas of activities for the information professional working in strategic intelligence units in the productive sector.

Keywords: Strategic Information. User Studies and Information Needs. Organization and Information Management. Organizational Intelligence. Mediation Information. Information Professional.

Francisco Carlos Paletta; Priscila Mansold

REFERÊNCIAS

BARBOSA, J. G. P.; MONTEIRO, L. S. I.; FREITAS, J. A. de S. B. Compartilhamento de conhecimento: um estudo de caso em uma instituição financeira. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 2, n. 1, 2012.

CALAZANS, A. T. S.; COSTA, S. M. de S. Modelo de avaliação da qualidade da informação estratégica bancária. **Ciência da Informação**, v. 38, n. 3, set./dez. 2009.

CAPUANO, Ethel Airton et al. Inteligência competitiva e suas conexões epistemológicas com gestão da informação e do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 2, p. 19-34, maio/ago. 2009.

CARVALHO, R. B.; MATTOS, F. A. Análise mediacional: uma contribuição da Ciência da Informação para o mercado de capitais. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 18, n. 1, p. 133-145, 2008.

FIDELIS, J. R. F.; BARBOSA, R. R. A competência informacional e sua influência na percepção de variáveis organizacionais estratégicas em IES privadas. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 2, n. Esp., 2012.

GOMES, Elisabeth; BRAGA, Fabiane. **Inteligência competitiva**: como transformar informação em um negócio lucrativo. Rio de Janeiro: Campus, 2001, 120 p.

HOFFMANN, W. A. M. Monitoramento da informação e inteligência competitiva: realidade organizacional. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, v. 2, n. 2, p. 125-144, 2011.

Francisco Carlos Paletta; Priscila Mansold

LIMA JUNIOR, Genivaldo Correia; NASCIMENTO, Genoveva Batista do. O Bibliotecário na Sociedade da Informação: novas habilidades requeridas. **Biblionline**. v. 2, n. 2, jul./dez./2006.

LOPES, E. C.; VALENTIM, M. L. P. Mediação da informação no âmbito do mercado de capitais. **Informação & Informação**, Londrina (PR), v. 13, n. Esp., p. 87-106, 2008.

LUCENA, Gertha Maria Crispim de; SILVA, Alzira Karla Araújo da. Expansão do Mercado de Trabalho para o Bibliotecário: um caso para o marketing. **Biblionline**: v. 2, n. 1, jan./jun. 2006.

MARTINS, K. L. M. Avaliação de desempenho do profissional bibliotecário em biblioteca de instituição financeira. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 16, n. 2, jul./dez. 2011.

PALETTA, Francisco Carlos; GODOY, Celso Jorge. Informação e Inteligência Estratégica como Vantagem Competitiva em Rede Varejista. **Revista Inteligência Competitiva**, v.4, n. 4, 2014.

REZENDE, Denis Alcides. **Planejamento de sistemas de informação e informática: guia prático para planejar a tecnologia da informação integrada ao planejamento estratégico das organizações**. São Paulo: Atlas, 2003. 185 p.

TARAPANOFF, Kira; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; CORMIER, Patrícia Marie Jeanne. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n., p. 91-100, set./dez. 2000.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Formação: Competências e habilidades do profissional da informação. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.) **Formação do Profissional da Informação**. São Paulo: Polis, 2002, p. 117-132.