

JAIME SADAO YAMASSAKI BASTOS

**PROGRAMA DE PESQUISA
EM MONITORAÇÃO AMBIENTAL:
PERSPECTIVAS E CONSIDERAÇÕES
METODOLÓGICAS PARA UMA
AGENDA DE DESENVOLVIMENTO**

**Belo Horizonte
Escola de Ciência da Informação
Universidade Federal de Minas Gerais
2010**

Jaime Sadao Yamassaki Bastos

**PROGRAMA DE PESQUISA
EM MONITORAÇÃO AMBIENTAL:
PERSPECTIVAS E CONSIDERAÇÕES
METODOLÓGICAS PARA UMA
AGENDA DE DESENVOLVIMENTO**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito para obtenção do título de Doutor em Ciência da Informação.

Área de concentração: Produção, Organização e Utilização da Informação.

Linha de pesquisa: Gestão da Informação e do Conhecimento

Orientação: Prof^a. Dr^a. Mônica Erichsen Nassif

**Belo Horizonte
Escola de Ciência da Informação
Universidade Federal de Minas Gerais
2010**



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

FOLHA DE APROVAÇÃO

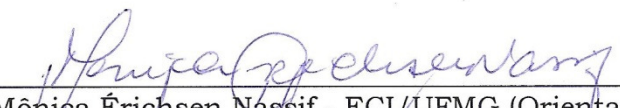
"PROGRAMA DE PESQUISA EM MONITORAÇÃO AMBIENTAL: PERSPECTIVAS E CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS PARA UMA AGENDA DE DESENVOLVIMENTO"

Jaime Sadao Yamassaki Bastos

Tese submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de "**Doutor em Ciência da Informação**", linha de pesquisa "**Gestão da Informação e do Conhecimento (GIC)**".

Tese aprovada em: 17 de maio de 2010.


Por:



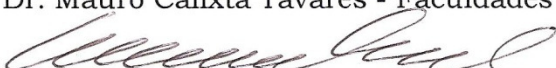
Prof. Dra. Mônica Erichsen Nassif - ECI/UFMG (Orientadora)



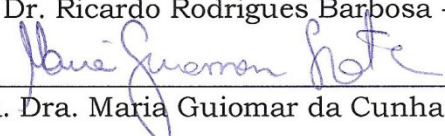
Prof. Dra. Kira Maria Antônia Tarapanoff - UnB



Prof. Dr. Mauro Calixta Tavares - Faculdades Pedro Leopoldo

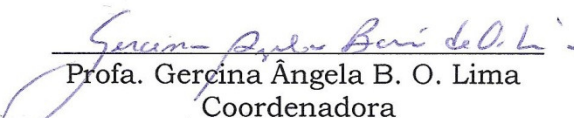


Prof. Dr. Ricardo Rodrigues Barbosa - ECI/UFMG



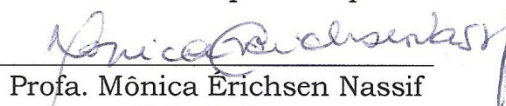
Prof. Dra. Maria Guiomar da Cunha Frota - ECI/UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI



Prof. Gercina Ângela B. O. Lima
Coordenadora

Versão final Aprovada por



Prof. Mônica Erichsen Nassif
Orientadora



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

ATA DA DEFESA DE TESE DE **JAIME SADAO YAMASSAKI BASTOS**, matrícula:
2006203040

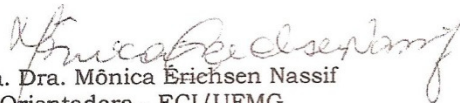
Às 14:30 horas do dia 17 de maio de 2010, reuniu-se na Escola de Ciência da Informação da UFMG a Comissão Examinadora aprovada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, em 29/04/2010 para julgar, em exame final, o trabalho intitulado **Programa de pesquisa em monitoração ambiental: perspectivas e considerações metodológicas para uma agenda de desenvolvimento**, requisito final para obtenção do Grau de DOUTOR em CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, área de concentração: Produção, Organização e Utilização da Informação, Linha de Pesquisa: Gestão da Informação e do Conhecimento (GIC). Abrindo a sessão, a Presidente da Comissão, Profa. Dra. Mônica Êrichsen Nassif, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra ao candidato para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa do candidato. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença do candidato e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

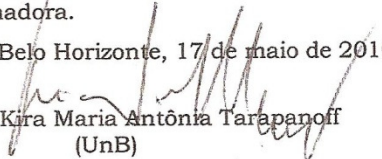
Profa. Dra. Mônica Êrichsen Nassif (Orientadora)	APROVADO
Profa. Dra. Kira Maria Antônia Tarapanoff	APROVADO
Prof. Dr. Mauro Calixta Tavares	APROVADO
Prof. Dr. Ricardo Rodrigues Barbosa	APROVADO
Profa. Dra. Maria Guiomar da Cunha Frota	APROVADO


Pelas indicações, o candidato foi considerado APROVADO.

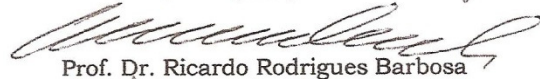
O resultado final foi comunicado publicamente ao candidato pela Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, a Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

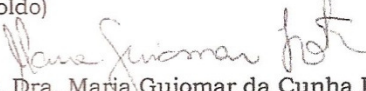
Belo Horizonte, 17 de maio de 2010.


Profa. Dra. Mônica Êrichsen Nassif
Orientadora - ECI/UFMG

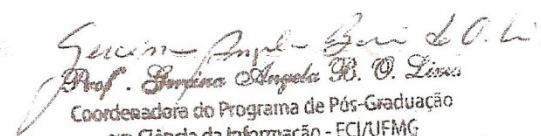

Profa. Dra. Kira Maria Antônia Tarapanoff
(UnB)


Prof. Dr. Mauro Calixta Tavares
(Faculdades Pedro Leopoldo)


Prof. Dr. Ricardo Rodrigues Barbosa
(ECI/UFMG)


Profa. Dra. Maria Guiomar da Cunha Frota
(ECI/UFMG)

Obs: Este documento não terá validade sem a assinatura e carimbo da Coordenadora.


Prof. Juliana Augusta B. O. Lima
Coordenadora do Programa de Pós-Graduação
em Ciência da Informação - ECI/UFMG

***À Cris.
Aos meus pais.***

AGRADECIMENTOS

Cris, pelo amor, incentivo, companheirismo e paciência: infinitos.

Meus pais Fábio e Maria, por tudo.

Prof^a Mônica Erichsen Nassif, pela orientação rica e precisa, e por ajudar a domar a ansiedade ao longo deste trabalho.

Antonio Braz, pela inspiração fundamental deste trabalho, desde o início; pelas conversas, leituras e orientações ao longo da jornada; pela amizade.

Rivadávia Drummond, pela longa amizade e pelas oportunidades.

Wladmir Brandão e Fernando Parreiras, amigos do NETIC, pelo incentivo e por entenderem minha ausência nesse período.

Professores, colegas e funcionários da Escola de Ciência da Informação da UFMG, pelo aprendizado e pelo apoio.

Amigos do IBMEC – em especial, Pedro Lyra, pelos desafios, pelo apoio e pela amizade.

“É preciso saber ocasionalmente perder-se quando queremos aprender algo das coisas que nós próprios não somos”.

- Nietzsche

RESUMO

Este estudo analisa a evolução da pesquisa na área de monitoração ambiental no Brasil e propõe uma agenda de pesquisa. A monitoração ambiental pode ser definida como a busca e o uso de informação sobre tendências e eventos do ambiente externo, com a finalidade de auxiliar os executivos a planejar as futuras ações da organização. Apesar do aumento do volume da produção científica na Ciência da Informação a respeito dessa temática no Brasil, tem sido possível notar dificuldades no processo de geração e sedimentação de conhecimento teórico-científico nesse campo. Este trabalho investigou essa problemática, analisando as relações existentes entre o avanço do conhecimento na área, a sua evolução teórica e o direcionamento metodológico que tem caracterizado a prática da pesquisa nesse campo. Partindo da análise da produção científica nacional sobre o tema, esta pesquisa metodológica buscou evidenciar as características e os métodos adotados, bem como as conseqüências para o avanço da área. Apresenta-se também uma análise abrangente da importância do processo de construção teórica, bem como dos desafios inerentes a esse esforço. A relevância do estudo tem relação com a discussão epistemológica sobre a produção e a natureza do conhecimento gerado, com suas tendências e as possibilidades de desenvolvimento de modelos, métodos e teorias aplicáveis dentro desse campo no Brasil. O estudo fomenta a discussão sobre essa problemática de maneira construtiva, culminando com a proposição de uma agenda temática de pesquisa, que vislumbra apoiar a consolidação de programas de pesquisa para essa área de conhecimento.

Palavras-chave: monitoração ambiental, pesquisa metodológica, construção teórica, programa de pesquisa, paradigma, ciência da informação, metodologia científica.

ABSTRACT

This study analyses the evolution of research on environmental scanning in Brazil and proposes a thematic research agenda. Despite the increasing volume of scientific literature in Information Science about environmental scanning, it has been possible to notice difficulties regarding the generation and consolidation of scientific knowledge in this field in Brazil. This study investigated the issue by examining the relationships between theoretical development and the methodological directions that have characterized the practice of research in this area. Based on the analysis of Brazilian scientific literature about this topic, this study highlights the characteristics and the methods used, as well as the consequences for the evolution of the field. It also presents a comprehensive analysis of the need for theory construction, as well as the challenges of such process. The relevance of the study regards the epistemological debate about production and nature of knowledge, trends and opportunities for development of models, methods, paradigms and theories applied to this field in Brazil. The discussion of such issues leads to the proposition of a thematic research agenda, aiming to support the consolidation of research programs.

Keywords: environmental scanning, methodological research, theory construction, research program, information science, scientific methodology.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – As arenas de uso estratégico da informação pela organização, e seus processos de informação.....	25
FIGURA 2 – Processos de busca de informação do ambiente organizacional externo	33
FIGURA 3 – Modelo de modos de interpretação organizacional.....	38
FIGURA 4 – Esquema conceitual para estudo da monitoração ambiental.	65
FIGURA 5 – Quantidade de artigos por local de publicação	83
FIGURA 6 – Quantidade de artigos por evento.....	84
FIGURA 7 – Quantidade de artigos por periódico	84
FIGURA 8 – Quantidade de artigos por ano de publicação.....	85
FIGURA 9 – Quantidade de artigos por tipo de relato	86
FIGURA 10 – Detalhamento da categorização dos artigos	87
FIGURA 11 – Quantidade de artigos por tipo de pesquisa.....	88
FIGURA 12 – Quantidade de artigos por tipo de pesquisa qualitativa.....	89
FIGURA 13 – Estrutura teórica de busca e uso da informação	181
FIGURA 14 – Sumário temático para desenvolvimento de agenda de pesquisa no Brasil.	195

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Relação de periódicos pesquisados	82
Quadro 2 - Modelo comportamental de busca de informação na Internet	191

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANCIB	- Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
APL	- Arranjo Produtivo Local
C&T	- Ciência e Tecnologia
CAPES	- Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CINFORM	- Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa em Informação
CNAE	- Classificação Nacional de Atividades Econômicas
CNPq	- Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
ECT	- Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos
ENANCIB	- Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
FIEP	- Federação das Indústrias do Estado do Paraná
FINEP	- Financiadora de Estudos e Projetos
GC	- Gestão do conhecimento
IASI	- Instituto de Adaptação e Inserção na Sociedade da Informação
IBGE	- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBICT	- Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IC	- Inteligência competitiva
ICO	- Inteligência competitiva organizacional
Insoft-BH	- Incubadora de Empresas de Base Tecnológica em Informática de Belo Horizonte
ISI	- Institute for Scientific Information
LISA	- Library and Information Science Abstracts
MA	- Monitoração ambiental
MG	- Minas Gerais
P&D	- Pesquisa e Desenvolvimento
PINTEC	- Pesquisa Industrial de Inovação Tecnológica
PME	- Pequenas e médias empresas
PPGCI	- Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
PUCCAMP	- Pontifícia Universidade Católica de Campinas
SCIP	- Society of Competitive Intelligence Professionals
SP	- São Paulo
TIC	- Tecnologias de Informação e Comunicação
UEL	- Universidade Estadual de Londrina
UFBA	- Universidade Federal da Bahia
UFMG	- Universidade Federal de Minas Gerais
UFPB	- Universidade Federal da Paraíba
UFRJ	- Universidade Federal do Rio de Janeiro
UFSC	- Universidade Federal de Santa Catarina
UnB	- Universidade de Brasília
UNICAMP	- Universidade Estadual de Campinas

SUMÁRIO

1	Introdução	13
2	Uso da informação em organizações	21
3	Monitoração ambiental	31
3.1	<i>Incerteza e equivocação</i>	35
3.2	<i>O ambiente organizacional</i>	39
3.3	<i>Fontes de informação</i>	45
4	Epistemologia e metodologia nas ciências sociais aplicadas e na Ciência da Informação	50
4.1	<i>Ciência da Informação e pesquisa</i>	54
4.2	<i>A natureza da pesquisa: considerações sobre características metodológicas</i>	58
5	O perfil da pesquisa em monitoração ambiental no Brasil	65
5.1	<i>Enfoque qualitativo: o predomínio do estudo de caso</i>	70
6	Proposta metodológica: a pesquisa	75
7	Resultados e análise dos dados	81
7.1	<i>Resultados</i>	83
7.2	<i>Análise das publicações</i>	89
7.2.1	<i>Categoria A: Trabalhos de pesquisa de campo</i>	89
7.2.1.1	<i>Subcategoria A-1: Pesquisas de cunho quantitativo</i>	90
7.2.1.2	<i>Subcategoria A-2: Pesquisas de cunho qualitativo</i>	104
7.2.1.2.1	<i>Grupo A-2.1: Estudos de caso</i>	105
7.2.1.2.2	<i>Grupo A-2.2: Outras pesquisas qualitativas</i>	120
7.2.2	<i>Categoria B: Trabalhos de naturezas diversas</i>	128
7.2.2.1	<i>Subcategoria B-1: Trabalhos de cunho reflexivo</i>	128
7.2.2.2	<i>Subcategoria B-2: Trabalhos de cunho propositivo</i>	139
7.2.2.2.1	<i>Grupo B-2.1: Propostas de listas de fontes de informação</i>	140
7.2.2.2.2	<i>Grupo B-2.2: Projetos de pesquisa</i>	142
7.2.2.2.3	<i>Grupo B-2.3: Propostas de modelos</i>	145
7.2.2.2.4	<i>Grupo B-2.4: Propostas de sistemas</i>	152
7.2.2.2.5	<i>Grupo B-2.5: Revisões bibliográficas</i>	153
7.2.2.2.6	<i>Grupo B-2.6: Outros</i>	157
8	Discussão dos resultados, reflexões teóricas e a proposição de uma agenda de pesquisa	160
8.1	<i>Teorização e estágio paradigmático</i>	162
8.2	<i>A construção de uma agenda de pesquisa</i>	174
9	Conclusões e considerações finais	198
	Referências	207
	APÊNDICE A – Lista dos artigos, por categorias	220
	<i>Categoria A: Trabalhos de pesquisa de campo</i>	220

<i>Subcategoria A-1: Pesquisas de cunho quantitativo</i>	220
<i>Subcategoria A-2: Pesquisas de cunho qualitativo</i>	221
<i>Grupo A-2.1: Estudos de caso</i>	221
<i>Grupo A-2.2: Outras pesquisas qualitativas</i>	222
<i>Categoria B: Trabalhos de naturezas diversas</i>	223
<i>Subcategoria B-1: Trabalhos de cunho reflexivo</i>	223
<i>Subcategoria B-2: Trabalhos de cunho propositivo</i>	224
<i>Grupo B-2.1: Propostas de listas de fontes de informação</i>	224
<i>Grupo B-2.2: Projetos de pesquisa</i>	225
<i>Grupo B-2.3: Propostas de modelos</i>	225
<i>Grupo B-2.4: Propostas de sistemas</i>	226
<i>Grupo B-2.5: Revisões bibliográficas</i>	226
<i>Grupo B-2.6: Outros</i>	226

1 Introdução

O uso da informação por parte dos gerentes e executivos de organizações tem se constituído assunto de amplo interesse, tanto no âmbito empresarial quanto no acadêmico. No âmbito empresarial, o interesse acompanha a análise das relações existentes entre os diversos aspectos intrínsecos à informação – seja oriunda do ambiente externo, seja gerada pela própria organização – e o desempenho empresarial. No âmbito acadêmico, pela sua própria natureza, o tema constitui objeto de pesquisa freqüente nos campos da Administração e da Ciência da Informação, no Brasil e no mundo.

Na Ciência da Informação, mais especificamente, os estudos referentes ao assunto normalmente figuram em linhas de pesquisas de Gestão da Informação e do Conhecimento, presentes na maioria dos programas de pós-graduação nessa área. Diversos são os olhares possíveis para guiar a análise do tema. Dentre eles, certamente, aquele relacionado à monitoração ambiental realizada pelas organizações ocupa uma posição de destaque.

A monitoração ambiental (MA), do inglês *'environmental scanning'* – definida como a aquisição e o uso de informação sobre tendências e eventos do ambiente externo, com a finalidade de auxiliar os executivos a planejar os futuros cursos de ação da organização (AGUILAR, 1967; CHOO; AUSTER, 1993) – é matéria abrangente, que vem sendo estudada com ênfase crescente após a segunda metade do século XX, não só na Ciência da Informação, mas também na Administração e na ampla área dos Estudos Organizacionais. Diretamente relacionado à percepção pelas organizações das mudanças ocorridas em seu ambiente de atuação, o tema engloba múltiplos aspectos, desde o acirramento da competição no mercado até as mudanças nas instituições e normas que o regulam, incluindo também questões de alta complexidade, como mudanças tecnológicas ou a introdução de novos produtos e processos. Nesse cenário, o ato de compreender e responder às mudanças e movimentações dos aspectos ambientais parece tornar-se indispensável à sobrevivência organizacional. Assim, é natural que as organizações procurem desenvolver atitudes e ferramentas de acompanhamento dessas variáveis, o que, necessariamente, implica o planejamento de uma sistemática mínima de monitoração do ambiente.

O assunto tem ganhado importância nos últimos anos, fato que se relaciona também à ascensão de um novo paradigma técnico-econômico¹, que evidencia o reconhecimento da importância crescente dos ativos empresariais intangíveis, como o conhecimento (individual e organizacional), a capacidade de inovação, a reputação e o capital intelectual. A transição da Era Industrial para a chamada Era do Conhecimento, caracterizada pela mudança do paradigma técnico-econômico vigente, apresentou novos problemas e perspectivas atrelados a uma nova dinâmica competitiva, o que, por sua vez, tem conduzido a proposição de modelos inovadores de análise e intervenção nas organizações.

Ao longo desse período, dado o reconhecimento da importância das práticas de MA pelas organizações, é natural que se observe, paralelamente, um aumento do volume de pesquisas acadêmicas a respeito do assunto (CHOO, 2006; CAMPOS; BARBOSA, 2007a) e, de forma mais ampla, acerca do processo de busca e uso de informação nas organizações. Nesse sentido, são diversos os aspectos passíveis de análise científica, assim como vários são os enfoques possíveis de investigação sobre tais aspectos.

Um dos pontos que se destaca pela sua importância é o fato de que, apesar do volume da produção científica dos últimos anos no Brasil, tem sido possível notar certa dificuldade de avanço no que diz respeito à sedimentação do conhecimento científico gerado nesse campo. De fato, o perfil do conhecimento gerado em função do estudo dos fenômenos relacionados ao tema parece ser de natureza mais descritiva do que explicativa, carecendo, ao mesmo tempo, de uma ampliação de sua capacidade preditiva².

O avanço científico de uma área de conhecimento ocorre em função do seu desenvolvimento teórico (BOURDIEU, 1998; KUHN, 2003). Ao contemplar o

¹ Relacionado à evolução das chamadas TIC (tecnologias de informação e comunicação) e seus desdobramentos econômicos, tecnológicos e sociais. Um paradigma tecnológico evolui em complexidade e transcende a mera mudança técnica, afetando praticamente todos os aspectos do sistema produtivo. Assim, acaba se caracterizando como um paradigma técnico-econômico, que, segundo Perez (1985), envolve aspectos como a redefinição das escalas de produção; a reestruturação do relacionamento interindustrial em favor de atividades que produzem ou usam os fatores-chave; novos conceitos de eficiência; aumento de produtividade; dentre outros (SILVA; BASTOS, 2005).

² Lenzi e Brambila (2006) lembram que "(...) o conhecimento científico baseia-se nas experimentações, relacionando cada efeito a uma causa, e procura dar razão inteligível aos fatos e dados do mundo (...). Compreende e explica a realidade social, não só prevendo seu funcionamento, mas também buscando o controle de seu funcionamento".

conhecimento acumulado nessa área em função dos resultados e conclusões obtidos ao longo do tempo, conclui-se que ainda há muito a avançar nesse sentido. Essa problemática apresenta relações e conseqüências fundamentais para o progresso da área, remetendo-se diretamente à estrutura e à prática investigativa nesse campo de conhecimento. É justamente das relações entre esse fenômeno e a dificuldade de sedimentação de conhecimento teórico nesse campo que se constituem os principais motivadores para a realização da presente pesquisa.

Indubitavelmente, esse contexto engloba alguns aspectos inerentes à natureza da própria Ciência da Informação, o que tangencia também o questionamento da identidade da área e a sua natureza interdisciplinar (MUELLER, 2000; GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2000). Essa problemática não é recente, e vem acompanhada do questionamento freqüente da adequação dos métodos para o avanço do conhecimento do campo.

No que se refere ao direcionamento metodológico, a produção acadêmica brasileira tem demonstrado uma presença forte e constante de estudos empíricos de caráter exploratório. É importante reconhecer a relevância de tais estudos, uma vez que trazem resultados esclarecedores a respeito de seus objetos de investigação específicos, além de apontar possibilidades e direções para novos estudos na área. Entretanto, não se deve ignorar o caráter particular de tais estudos, o qual não favorece a construção e a consolidação de modelos mais abrangentes, capazes de agregar maior capacidade explicativa ou preditiva sobre uma amplitude de aspectos relacionados ao assunto. Refere-se, aqui, à problemática inerente à pesquisa na área de MA, mas que também aflige tanto os estudos sobre uso da informação nas organizações quanto outras áreas temáticas de interesse da Ciência da Informação, de maneira mais ampla.

Bufrem et al. (2007) analisou a produção publicada em periódicos científicos neste campo durante o período de uma década. A autora observa que, mesmo havendo uso de dados quantitativos como base empírica para suporte às argumentações, é possível verificar uma tendência à análise e interpretação de caráter qualitativo. Em sua visão, esse cenário está condicionado a fatores de natureza contextual, como o momento histórico e o cenário social, cujas mudanças e contradições inevitavelmente se refletem em qualquer trabalho científico.

A abordagem qualitativa se justifica especialmente pela complexidade dos fatores inerentes aos objetos investigados, típicos das ciências sociais. Obviamente, há que se ter consciência da diferenciação das metodologias em função do objeto e do direcionamento da pesquisa, e tal diferenciação parece se refletir na própria segmentação – em linhas de pesquisa – dos programas de pesquisa em Ciência da Informação. Não se fala, aqui, de uma ausência completa de metodologias quantitativas, mas é preciso reconhecer que estas raramente são empregadas. Bufrem e Prates (2005) observam que, com exceção da biblioteconomia e da área de estudos de documentação – que utilizam métodos quantitativos aplicados à bibliometria, pela familiaridade com o material de análise e pelo conhecimento das técnicas – as ciências humanas, de modo geral, não têm se voltado para essa utilização, ainda que existam exceções.

Trzesniak (1998) destaca a adequação e as evidentes vantagens da quantificação para as ciências naturais, ao mesmo tempo em que questiona as razões pelas quais tais vantagens não se estendem a todas as áreas do conhecimento. O autor observa a existência de esforços nesse sentido em muitas áreas – como a econometria, para a Economia; a sociometria, para as Ciências Sociais e a psicometria, em relação à personalidade e a habilidades do ser humano – e ressalta a importância da criação de modelos para quantificação dos fatos científicos e para o avanço das ciências, de modo geral. Na Ciência da Informação – à exceção de pesquisas realizadas nas linhas tradicionalmente relacionadas à área de organização da informação – o uso das metodologias qualitativas tem sido mais freqüente, o que torna fundamental o aprofundamento da reflexão sobre as conseqüências desse predomínio.

Particularmente, deve-se destacar a posição que o uso do método do estudo de caso tem ocupado. O caráter exploratório tem sido uma constante nas pesquisas da área e, nesse cenário, é inquestionável a aplicabilidade e adequação do método de estudo de caso. Porém, é preciso reconhecer que a escassez de trabalhos que ampliem as possibilidades de análise com o uso de abordagens quantitativas, ou que explicitamente proponham hipóteses a serem testadas, acaba limitando as possibilidades de contribuição dos resultados para o processo de construção teórica neste campo. Esse aspecto, por vezes, restringe as vantagens advindas do uso do método do estudo de caso para a evolução do conhecimento da área. Como exemplo, tais hipóteses poderiam investigar

aspectos como a influência ou a relação entre variáveis tais como o nível de regulamentação, o perfil de gerentes e organizações, ou os setores econômicos, com outros aspectos como o grau de MA exercido ou com o uso da informação pelos executivos. De modo geral, esse tipo de estudo relacional constitui uma lacuna na agenda de pesquisa sobre o tema.

Há outros indicadores relacionados à problemática da dificuldade de progresso da área (Ciência da Informação) e da sua relação com o direcionamento metodológico da agenda de pesquisa. Gomes (2006) realizou estudo com o objetivo de caracterizar a produção acadêmica do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (PPGCI/UFMG). Seu trabalho analisou todas as dissertações de mestrado produzidas no PPGCI/UFMG no período de 1990 a 1999, apurando que 50% das dissertações produzidas utilizaram a metodologia do estudo de caso. Por outro lado, trabalhos com o foco em pesquisa de cunho teórico constituíram apenas 5% da produção acadêmica do programa no período analisado³. Esse aspecto, especificamente, merece destaque. Indubitavelmente, estudos empíricos e exploratórios são fundamentais na origem dos campos de conhecimento, e servem para indicar caminhos e possibilidades de olhares, objetos e métodos atinentes à área. Mas o progresso científico, de fato, advém da evolução teórica oriunda do processo investigativo, cujo conhecimento gerado se sedimenta ao longo do tempo, permitindo sua continuidade e amparando as futuras iniciativas de pesquisa.

A presença pouco expressiva de trabalhos acadêmicos com enfoque teórico não parece ser exclusividade do PPGCI/UFMG, analisado por Gomes (2006). Pelo contrário, o cenário parece mais acentuado em outros programas de pós-graduação em Ciência da Informação, muitas vezes tendendo à inexistência de trabalhos de tal natureza. Bufrem (1996) analisou 215 dissertações produzidas no programa de mestrado em Ciência da Informação do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, em convênio com a Universidade Federal

³ Não se deve desconsiderar a particularidade do estudo citado. O regulamento do PPGCI/UFMG, ao diferenciar e definir os objetivos e atribuições dos cursos de mestrado e de doutorado, atribui apenas a esse último a finalidade de desenvolvimento de pesquisas que apresentem real contribuição para o avanço da Ciência da Informação. No entanto, o curso de doutorado do PPGCI/UFMG é recente, e não houve defesa de teses de doutorado antes do ano 2000, período posterior ao analisado por Gomes (2006).

do Rio de Janeiro (IBICT/UFRJ). O estudo apontou um baixo índice de trabalhos com foco em aspectos teóricos da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, apresentando três dissertações (1,4% do total). Teixeira (1997), em estudo similar, analisou 69 dissertações aprovadas no programa de mestrado em Ciência da Informação da Universidade de Brasília (UnB), constatando a inexistência de trabalhos com enfoque teórico. Oliveira (1998), em estudo sobre a produção científica financiada pelo CNPq na área de Ciência da Informação no período de 1984 a 1993, identificou apenas um trabalho de pesquisa com enfoque nas questões teóricas da Ciência da Informação. Em outro estudo realizado posteriormente, ao analisar 69 dissertações produzidas no programa de mestrado em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) no período de 1981 a 1998, Oliveira (1999) identificou apenas duas dissertações (2,8% do total analisado) que se referiam a aspectos teóricos da Biblioteconomia e da Ciência da Informação. Posteriormente, Araújo et al. (2003) analisaram 24 dissertações produzidas no mesmo curso de mestrado da UFPB, no período de 1999 a 2001. Os resultados não apontaram a presença de estudos de cunho teórico.

Essa tendência parece vigorar mesmo em estudos de maior amplitude, que consideraram não apenas dissertações de mestrado, mas também teses de doutorado. Analisando a produção acadêmica de nove programas de pós-graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação nos períodos 1990-1999 e 2000-2002 – Población e Noronha (2003) identificaram apenas 27 trabalhos (4% do total) que possuíam enfoque em aspectos teóricos dessas áreas, de um total de 655. Em estudo similar, Queiroz e Noronha (2004) analisaram 114 trabalhos (75 dissertações e 39 teses) defendidos no Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da Universidade de São Paulo (ECA⁴/USP), no período de 1979 a 2002, tendo encontrado, na categoria “Biblioteconomia e Ciência da Informação” (que inclui os estudos relacionados às questões teóricas dessas áreas), apenas dois trabalhos (1,8% do total analisado).

O cenário encontrado é emblemático. A produção acadêmico-científica de uma área de conhecimento, através do direcionamento preconizado por seus

⁴ Escola de Comunicação e Artes.

programas da pesquisa, constitui um reflexo de sua visão epistemológica. A análise desses aspectos é fundamental para o entendimento do processo evolutivo do campo, uma vez que permite compreender e vislumbrar suas tendências metodológicas e epistemológicas.

Com base nessas considerações e no cenário descrito, evidencia-se a relevância da realização desta pesquisa. Este trabalho pretendeu – partindo da problemática específica atrelada à MA realizada pelas organizações, e tendo como campo de estudo a pesquisa de âmbito nacional sobre esse tema – investigar essas questões, analisando as relações existentes entre a evolução teórica da área e o direcionamento metodológico que caracteriza a prática dos programas de pesquisa deste campo. Concomitantemente, procurou-se ampliar esta discussão visando também à identificação e a análise das relações e dos impactos de uma gama de aspectos relacionados, como os inerentes às características metodológicas da atual agenda de pesquisa. Tais aspectos incluem desde a definição dos objetos de estudo até a escolha de métodos de pesquisa, destacando a demarcação dos problemas e das hipóteses que sustentam as linhas de investigação; ou seja, aspectos relacionados ao conteúdo e ao direcionamento da pesquisa, assim como aos métodos e à natureza do conhecimento científico gerado.

A relevância desse esforço emerge atrelada à discussão epistemológica sobre a produção e a natureza do conhecimento gerado no campo da MA ao longo desse período, às tendências e às possibilidades de desenvolvimento de modelos, métodos e teorias aplicáveis (e minimamente generalizáveis) dentro desse campo. A CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior), órgão responsável pela avaliação dos programas de pós-graduação *stricto sensu* no Brasil, tem gerado recomendações a esse respeito, ao avaliar e reconhecer que a pesquisa em Ciência da Informação “ainda se enuncia de forma excessivamente localizada, no tempo e no espaço, raramente perseguindo objetivos generalizáveis” (CAPES, 2003; ver também CAPES, 2000). Uma vez que esse cenário se refere ao campo da Ciência da Informação como um todo, não é difícil supor que acabe acarretando conseqüências também para a sub-área de pesquisa da MA, o que, necessariamente, destaca a importância da compreensão e da análise do perfil da pesquisa e da natureza do conhecimento gerado nessa área, assim como das conseqüências para sua evolução.

Este trabalho também caracteriza e analisa a evolução e o estado da pesquisa nacional sobre MA. Nesse aspecto, procurou-se evidenciar as características da pesquisa, o que permitiu identificar indícios e aspectos motivadores para a investigação de natureza metodológica sobre a prática da pesquisa na área. Por fim, ressalta-se que este estudo buscou fomentar a discussão sobre essa problemática de maneira construtiva, culminando com a proposição de uma agenda positiva que vislumbre, no médio prazo e em última instância, apoiar a consolidação de programas de pesquisa abrangentes e consistentes para essa área de conhecimento.

O próximo capítulo traz um panorama do uso e da importância da informação nas organizações. Neste sentido, apresenta-se como um preâmbulo para introduzir a discussão da temática da MA nas organizações, assim como dos seus aspectos a serem investigados. Em seguida, o terceiro capítulo versa sobre a ampla temática da MA, abordando seus construtos e aspectos intrínsecos e relacionados. O quarto capítulo apresenta uma discussão acerca de algumas características e questões metodológicas e epistemológicas inerentes à pesquisa realizada nos âmbitos das Ciências Sociais e da Ciência da Informação. De maneira mais específica, o quinto capítulo discorre sobre as questões metodológicas relacionadas à pesquisa sobre MA no Brasil, considerando suas características e seu enfoque qualitativo, onde se destaca o uso freqüente do método do estudo de caso. O sexto capítulo traz a proposta metodológica deste trabalho, apresentando sua intenção e estruturação, suas fases e os procedimentos metodológicos adotados. Os capítulos sete e oito apresentam os resultados obtidos, a análise dos dados e a discussão dos mesmos, além da proposição da agenda temática de pesquisa, seguidos, finalmente, pelo nono capítulo, que encerra este trabalho apresentando as considerações finais.

2 Uso da informação em organizações

Informação e conhecimento sempre desempenharam papel fundamental no desenvolvimento das sociedades. Quando Francis Bacon (1561-1626) afirmou que conhecimento é poder, referia-se ao chamado *conhecimento científico*. O poder, na sua visão, originava-se da capacidade que o conhecimento proporcionava ao homem de dominar a natureza. Para o filósofo, o conhecimento era, então, o fator que proporcionava a felicidade e a realização da sociedade e de seus cidadãos, uma vez que a capacidade de controlar a natureza e adequá-la às suas necessidades trazia consigo a possibilidade de melhorar a qualidade de vida.

Do ponto de vista da análise econômica, entretanto, não se pode dizer que o conhecimento tenha sido encarado, explicitamente, como um fator diretamente relacionado à atividade produtiva⁵. A lógica da Era Industrial que influenciou o desenvolvimento do pensamento econômico trazia como fundamento a associação da terra, do capital e do trabalho como fatores capazes de produzir riqueza e desenvolvimento. De modo geral, essa foi a perspectiva que caracterizou os últimos séculos e, durante esse período, o conhecimento foi visto mais como um aspecto coadjuvante.

Entretanto, tem-se observado um aumento da importância e do interesse sobre o tema no meio econômico, o que tem ocorrido muito em função da transição da Era Industrial para a chamada Era do Conhecimento, caracterizada pela mudança do paradigma técnico-econômico vigente (PEREZ, 1985). Em grande medida, essa transformação ocorreu porque, dentre as maiores mudanças observadas no mundo a partir da segunda metade do século XX, certamente destacam-se aquelas relacionadas ao desenvolvimento das TIC, com amplo impacto na esfera econômica. Com a evolução e o barateamento destas tecnologias ao longo deste período, observou-se a ampliação das formas de

⁵ Embora, do ponto de vista da análise econômica neoclássica, não se tenha atribuído importância explícita à informação, é preciso ressaltar que, em teorias concorrentes, a informação foi considerada como um elemento relevante. Numa perspectiva histórica, as alterações sofridas pelas economias capitalistas ao longo dos últimos séculos trouxeram novas formas de organização da produção e de funcionamento dos mercados, de modo que ignorar a importância da informação nessas mudanças limitaria a sua compreensão (SILVA; BASTOS, 2007).

produção, processamento e disseminação de informação. Castells (2005) relaciona esse período a uma série de reformas institucionais e gerenciais, que caracterizam um novo sistema econômico e tecnológico, ao qual chama de *capitalismo informacional*. Na sua visão, a eficiência e a rapidez dessa estruturação são conseqüências de dois fatores: inovação tecnológica e transformação organizacional. Como fundamento desses dois fatores, destaca-se o conhecimento, como o único recurso realmente significativo, ultrapassando fatores de produção tradicionais como o capital e o trabalho (DRUCKER, 1993).

Os efeitos decorrentes da evolução das TIC sobre as organizações foram bastante intensos no final do século XX, e continuam evidenciando mudanças, tanto no comportamento de executivos e técnicos quanto no interesse de pesquisadores das áreas relacionadas à Administração, Economia, Computação e Ciência da Informação. Informação e conhecimento passaram a ser vistos como recursos estratégicos pelas empresas e a sua gestão passou a depender diretamente do uso inteligente de tecnologia de informação, que, com a queda de preços observada ao longo do tempo, tornou-se acessível e disponível de maneira mais ampla às organizações (PEREZ, 1985; SILVA; BASTOS, 2005).

Bergeron (1996) observa que, apesar desse contexto, a necessidade de gerenciamento da informação pelas organizações não é uma novidade. Porém, as características da chamada sociedade da informação certamente potencializaram a importância da gestão informacional no contexto organizacional. O reconhecimento da importância do uso da informação nos processos de tomada de decisão e inovação destacou, de fato, a importância do conceito e dos processos de gestão de informações.

Naturalmente, a configuração do ambiente de atuação das organizações evoluiu, apresentando novos desafios de âmbito gerencial pautados, agora, pela necessidade e uso abundantes da informação. Qualquer que seja a área de atuação ou o nível hierárquico considerado, a informação apresenta-se como insumo básico da tarefa de administrar. Choo (1998) considera que a informação é, por excelência, o recurso estratégico da organização. Na sua visão, informação não é um mero fator de produção; é um meta-recurso que permeia e coordena a mobilização, a combinação e utilização efetiva de todos os outros fatores de produção inerentes à atuação da organização. Pode-se dizer, assim, que toda atividade organizacional é, em alguma instância, dependente de informação.

Estudos têm sido realizados com a intenção de analisar as organizações como sistemas processadores de informação. Apesar de não haver uma base teórica consolidada a respeito dessa visão (ROBERTS; CLARKE, 1989), aparentemente têm prevalecido duas vertentes. A primeira delas contempla as organizações como sistemas racionais de tomada de decisão. É salutar, entretanto, não perder de vista as particularidades inerentes a esse aspecto de racionalidade. O modelo sugerido por Simon (1976) assevera que o processo de tomada de decisão dentro das organizações é fortemente constrangido pelo princípio da ‘racionalidade limitada’. Simon (1976) afirma que as organizações pautam suas ações dentro de um modelo de racionalidade, que é definido pelas premissas, expectativas e parâmetros organizacionais, balizando e constrangendo as ações dos agentes individuais, ou seja, os tomadores de decisão.

Simplificadamente, é possível compreender a tomada de decisão como o processo de escolha entre alternativas disponíveis de curso de ação. Em um cenário ideal (e hipotético) de racionalidade plena, toda a informação existente sobre determinada situação ou alternativa de ação estaria disponível, garantindo que nenhum aspecto fosse eventualmente negligenciado. Nesse ponto, já se vislumbram os fatores complicadores e restritivos, uma vez que, na realidade, tal cenário é utópico, extrapolando a capacidade de busca de informação pela organização ou pelo tomador de decisão. Além disso, seria necessário que, diante de determinada situação, mesmo que obtivesse toda a informação, o indivíduo fosse capaz de identificar e ter consciência de todas as alternativas possíveis, e de prever todas as conseqüências produzidas por cada uma dessas alternativas, para que pudesse escolher a melhor delas; seria necessário também que conseguisse avaliar cada uma dessas alternativas com relação aos objetivos que persegue e às preferências que o norteiam.

Diante da impossibilidade de fazê-lo, dada a limitação cognitiva inerente ao ser humano, o que acontece é que o processo de tomada de decisão dentro das organizações acaba guiando-se sempre pela busca de alternativas que sejam satisfatórias – boas o suficiente – em vez de se tentar encontrar a *melhor* alternativa existente. As organizações acabam lidando com esse contexto elaborando e implementando regras e rotinas para simplificar e orientar o comportamento de escolha, de maneira que este seja consistente e coordenado,

pelo menos em um nível mínimo aceitável. Simon (1976) observa que essa limitação ocorre no nível individual – habilidade, hábitos e reflexos – passando pela extensão do conhecimento e da informação possuída, e pelos valores e concepções que, muitas vezes, podem divergir dos objetivos organizacionais.

Essa primeira vertente se baseia nos estudos de Simon, March e Cyert (CYERT; MARCH, 1963; MARCH; SIMON, 1967). Em consonância com esses autores, Galbraith (1973) propõe que o objetivo do processamento de informação pela organização é, em última instância, reduzir a incerteza inerente à execução de tarefas. A incerteza, nesse caso, é compreendida como a diferença entre quantidade de informação disponível à organização e a quantidade de informação necessária para o desempenho adequado da tarefa. Galbraith (1973) aponta ainda a existência de níveis diferentes de incerteza, demandando estratégias diferentes para a sua redução.

A segunda perspectiva de análise das organizações enquanto sistemas processadores de informação as considera como sistemas de interpretação. Nessa perspectiva, o objetivo do processamento de informações pelas organizações concentra-se na busca pela redução da equivocação⁶ – ou ambigüidade – organizacional, em seu esforço de tentar compreender seu ambiente externo.

Por essa ótica, Daft e Weick (1984) consideram que os indivíduos nas organizações, estando expostos aos eventos do ambiente e às informações que se tornam disponíveis, interpretam e tentam atribuir sentido a eles. Assim, na verdade, a organização age ativamente sobre esses eventos, ao tentar criar sua percepção a respeito dos eventos – por exemplo, ao atribuir muita ou pouca importância a determinados eventos, reagindo a alguns e ignorando outros. O ambiente se torna disponível e acessível à organização por meio das informações captadas por ela, que por sua vez constituem matéria-prima da percepção sobre as mesmas. Assim, a equivocação está relacionada exatamente ao fato de existirem interpretações diversas sobre determinada situação ou evento, uma vez que cada indivíduo possui uma percepção particular sobre determinado evento.

⁶ O conceito de equivocação e suas características enquanto construto teórico são apresentados de forma mais detalhada no item 3.1 deste trabalho.

Sobre esses aspectos, Choo (2006) apresenta um modelo amplo e integrativo acerca dessas perspectivas de uso de informação nas organizações (Figura 1). Seu modelo considera que as organizações utilizam informação basicamente em três grandes arenas, distintas, porém, inter-relacionadas: (1) criação de significado, (2) construção de conhecimento e (3) tomada de decisão.

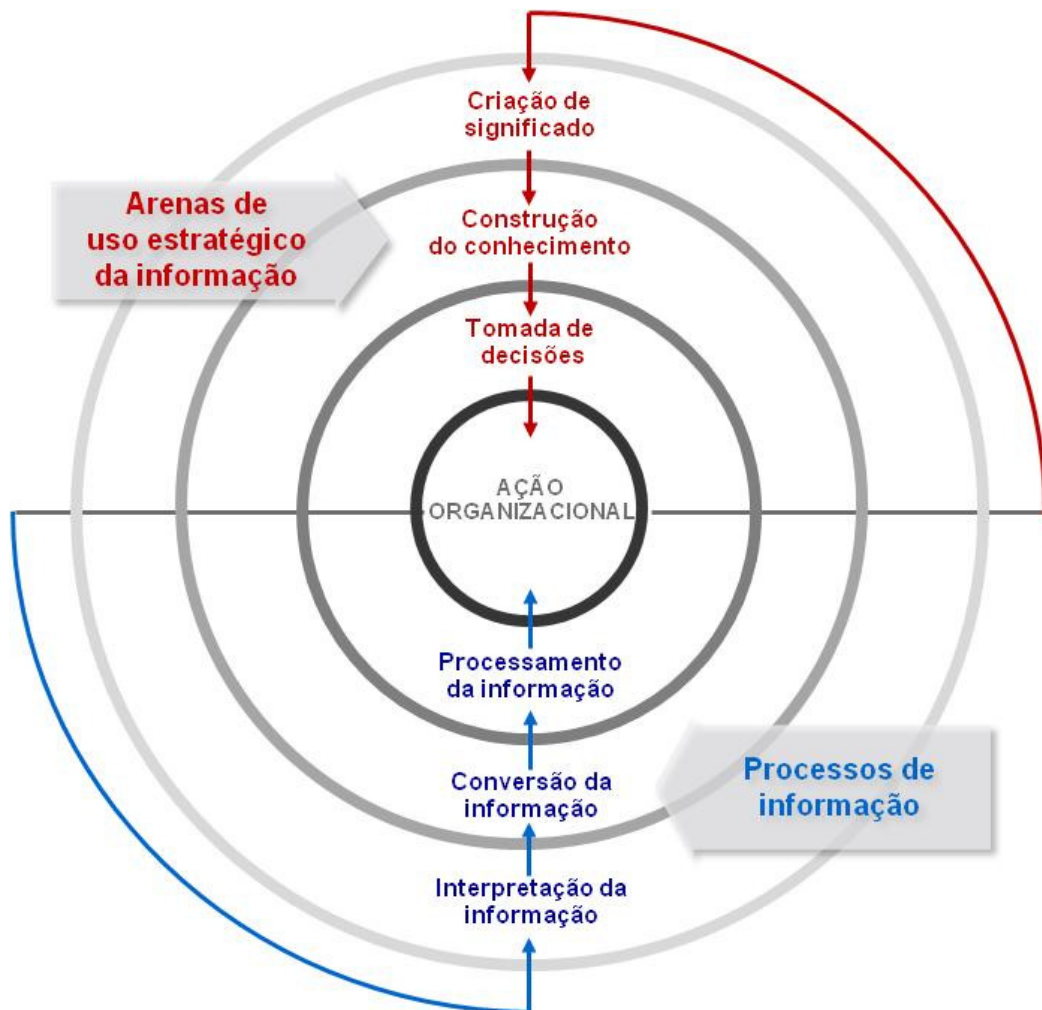


FIGURA 1 – As arenas de uso estratégico da informação pela organização, e seus processos de informação.

Fonte: Adaptado de Choo, 2006.

A primeira delas é a criação de significado (*sensemaking*⁷). Nesse contexto, considera-se que o ambiente no qual as organizações atuam é dinâmico e incerto, havendo uma série de aspectos ambientais que influenciam o seu desempenho e a sua atuação. Tais variáveis se manifestam por meio de fatos ou eventos ocorridos no ambiente, que são percebidos pelas organizações por meio da captação de informações. Exemplos de tais eventos ambientais são as ações dos concorrentes, lançamentos de novos produtos, mudanças no perfil de comportamento dos clientes ou alterações de ordem econômica, legal ou política.

Aqui, a organização utiliza a informação obtida para interpretar esse ambiente, à medida que atribui significado aos eventos ocorridos e à maneira como a própria organização se comporta frente a esse cenário. Assim, segundo Choo (2006), o objetivo organizacional atrelado à criação de significado é obter um entendimento compartilhado do que acontece no ambiente, do que é a organização e do que ela faz. No longo prazo, é garantir que a organização consiga interpretar o seu ambiente de atuação, melhorando sua capacidade de adaptação e, assim, sua capacidade de prosperar.

De acordo com o modelo de Choo (2006), o processo principal nessa arena de uso da informação é a interpretação de notícias e sinais sobre o ambiente. Neste processo, cada membro da organização avalia e decide a relevância, a utilidade e a criticidade de cada informação, sob a sua ótica pessoal. Porém, como o que se busca é uma construção de sentido em nível organizacional, o desafio nesse ponto é a obtenção de uma interpretação consensual, que transcenda a percepção individual de cada membro, o que necessariamente pressupõe a capacidade organizacional de troca e negociação de pontos de vista pessoais, levando em conta também a análise da experiência passada.

Em um ambiente dinâmico, a organização se depara constantemente com eventos e fatos que serão alvo da sua intenção de interpretá-los. Ela age dessa forma com o objetivo de compreender tal ambiente para que possa reagir e atuar melhor e com menos incerteza. Nesse ponto, ressalta-se o aspecto da redução da

⁷ Não obstante a amplitude temática do termo, para os fins deste trabalho, considera-se o conceito de *sensemaking* restrito à temática organizacional, ou seja, à construção de sentido em organizações. Assim, o tema se relaciona às questões afeitas à prospecção ambiental de informações relevantes para a organização e à interpretação do ambiente organizacional (DAFT; WEICK, 1984; WEICK, 1995; CHOO, 2006).

incerteza. Weick (1995) nota que as organizações, vistas como sistemas de criação de significado, interagem e reagem ao ambiente em que atuam, e essa atividade começa com a sua interpretação acerca do cenário. Com esse intuito, é natural que busquem reconhecer e identificar fatos e eventos recorrentes (já ocorridos ou conhecidos), o que acaba configurando um ambiente interpretado reconhecível pela organização, e conseqüentemente, mais previsível e estável. Os fatos e eventos já ocorridos e conhecidos – ou seja, a experiência passada – servem como gabaritos ou referências para as novas interpretações. Assim, o resultado do processo de criação de significado são ambientes interpretados, ou interpretações compartilhadas, que se tornam o ponto de partida para orientar a ação organizacional.

A segunda arena de uso estratégico da informação pelas organizações preconizada no modelo integrativo de Choo (2006) é a construção de conhecimento. A construção de conhecimento é provocada por situações que evidenciam lacunas no conhecimento atual de alguma instância da organização. Tais lacunas limitam a atuação organizacional, revelando-se na forma de gargalos em processos, impedimentos à resolução de problemas ou obstáculos a oportunidades. Frente a esse cenário, entende-se que a capacidade da organização de desenvolver novas competências para enfrentar as lacunas identificadas está diretamente relacionada à sua capacidade de gerar conhecimento novo.

Choo (2006) observa que a construção e a utilização de conhecimento pelas organizações é um desafio maior do que aparenta, uma vez que conhecimentos e experiências, paradoxalmente, se encontram dispersos pela organização, e ao mesmo tempo, concentrados em determinados indivíduos ou grupos. Segundo o autor, o processo principal nessa arena de uso da informação é a conversão de conhecimento. A construção se dá com base no relacionamento sinérgico entre o *conhecimento tácito* e o *conhecimento explícito* dentro da organização, e por meio de processos sociais capazes de criar novos conhecimentos por meio da conversão do conhecimento tácito em explícito.

Essa visão baseia-se do modelo de Nonaka e Takeuchi (1997), onde conhecimento tácito é entendido como o conhecimento pessoal, difícil de formalizar ou de ser transmitido a outros. Constitui-se de *know-how* subjetivo, *insights* e intuições, relacionados à experiência da prática de determinada

atividade. Por sua vez, entende-se por conhecimento explícito o conhecimento formal, codificado, facilmente transmissível a outros, podendo ser representado e disponibilizado por meio de regras, especificações ou fórmulas. Na visão desses autores, os dois tipos de conhecimento se complementam e são ampliados por meio de intensa e constante conversão⁸ entre si – de tácito em explícito e vice-versa.

Choo (2006) considera, ainda, a existência de um terceiro tipo de conhecimento. Além do conhecimento tácito (contido nas experiências de indivíduos e grupos) e do conhecimento explícito (codificado nas normas, rotinas e procedimentos da organização), o autor destaca o conhecimento cultural. Esse tipo de conhecimento está expresso nas crenças, normas e pressupostos usados pela organização para atribuir valor e importância a novos conhecimentos e informações. A importância do processo de criação de conhecimento como um todo vincula-se à possibilidade e à continuidade do surgimento de novos conhecimentos e novas capacidades organizacionais, o que possui relação direta ao desempenho e à sobrevivência organizacional.

Finalmente, o modelo integrativo traz, como a terceira arena de uso estratégico da informação pelas organizações, a tomada de decisão. Nesse processo, a organização busca e avalia informações obtidas no ambiente externo com a finalidade de tomar decisões adequadas e relevantes. Há algumas particularidades a serem destacadas nesse processo. Choo (2006) ressalta que, teoricamente, toda decisão deve ser tomada racionalmente, considerando informações suficientes sobre os objetivos da organização, alternativas possíveis e plausíveis, prováveis resultados dessas alternativas e a importância desses resultados para a organização. Porém, na prática, tal racionalidade é prejudicada por uma série de fatores de natureza organizacional e cognitiva, como choques de interesses, insuficiência de informações, pressões hierárquicas, restrições de tempo, e a própria limitação da capacidade cognitiva do tomador de decisão para avaliação de todos os aspectos inerentes ao processo. O processo principal nessa arena de uso da informação é o processamento e a análise da informação

⁸ O modelo preconiza que a ampliação do conhecimento organizacional se dá por meio de uma espiral crescente, onde funcionam, sistemática e seqüencialmente, modos particulares de conversão de conhecimento. Para mais detalhes sobre o modelo de criação de conhecimento, consultar Nonaka e Takeuchi (1997).

a partir das alternativas de escolha disponíveis, que são avaliadas comparativamente.

Não é difícil reconhecer a importância do processo de tomada de decisão nas organizações. Uma vez que todas as ações da organização originam-se de decisões, as características fundamentais da estrutura organizacional são um reflexo das características do próprio processo decisório e da escolha racional humana (CHOO, 2006; McCRAW et al., 1998). Simon (1976) considera que administrar é tomar decisões, e a análise da estrutura e do processo decisório organizacional apresenta uma boa medida para a análise mais ampla do comportamento e do funcionamento de uma organização.

Ainda que se reconheça que a capacidade cognitiva do ser humano seja limitada, as organizações podem influenciar suas ações através do estabelecimento e controle de variáveis, ampliando ou restringindo sua influência, e criando ou mudando o ambiente organizacional onde as decisões ocorrem (CHOO, 1998; 2006). Sob essa ótica, entende-se que as empresas podem influenciar o comportamento de seus membros controlando as premissas e o contexto nos quais as decisões se baseiam, e não as decisões propriamente ditas. Definir essas premissas de modo a orientar e atribuir parâmetros de referência para os tomadores de decisão passa a ser tarefa fundamental das organizações. Dessa forma, as decisões se aproximam do que é entendido/cobrado como uma decisão racional, visto que se pautará por premissas organizacionais previamente aceitas e compartilhadas, dentro dos objetivos da organização.

Choo (2006) obviamente considera a possibilidade de ocorrência de erros e falhas no processo decisório, devido ao fato de que realmente não se disponha de boas alternativas para escolha, ou porque as ações selecionadas em função das premissas decisórias estabelecidas não atinjam os resultados esperados. Porém, a esse respeito, o autor considera que os resultados indesejados quase sempre resultam da combinação de falhas na criação de significado e na tomada de decisão.

Apesar de adotar perspectivas diferentes e lidar com diferentes aspectos do comportamento organizacional, os três modos de uso da informação nas organizações se apóiam mutuamente. Segundo Choo (2006), a criação de significado gera ambientes interpretados, os quais atuam como contextos de

significação para a ação organizacional. As interpretações compartilhadas configuram o propósito necessário para guiar o processo de construção do conhecimento novo, através da constante conversão do conhecimento dentro da organização. Nos momentos de escolha entre alternativas de cursos de ação em resposta a uma interpretação do ambiente, ou em consequência de uma inovação relacionada a um conhecimento novo criado na organização, os tomadores de decisão se guiam por regras e premissas organizacionais que ajudam a simplificar e racionalizar suas ações, justificando-as perante a situação vivenciada e a organização.

Este capítulo tratou, de forma ampla, a questão do uso de informação no âmbito organizacional. O próximo capítulo mantém a relação com esse tema, apresentando, de maneira mais aprofundada, os aspectos relacionados à questão específica da MA, assim como suas particularidades e aspectos relacionados.

3 Monitoração ambiental

Nas últimas décadas, o aumento da competitividade e da quantidade de aspectos do ambiente externo organizacional a serem acompanhados tem exigido dos gerentes e das organizações um esforço crescente de monitoração. O conceito de monitoração ambiental (MA) surgiu na década de 1960, referindo-se, de maneira ampla, a práticas que tinham o objetivo de atender a essa demanda das organizações, uma vez que os desafios que enfrentavam as obrigavam a buscar meios para acompanhar o ambiente e tentar manter, assim, sua capacidade de reação. Desde então, muitos pesquisadores têm estudado o processo de busca de informações sobre o ambiente externo (CHOO, 2006).

Aguilar (1967), um dos primeiros pesquisadores a investigar o tema, definiu a monitoração ambiental (*environmental scanning*) como a busca de informações sobre eventos e relacionamentos no ambiente externo da organização. Na definição do autor, o conhecimento referente a esses eventos e relações apóia os altos executivos na tarefa de definir as futuras linhas de ação da organização. Aguilar (1967) definiu uma tipologia que tornou-se clássica, contemplando quatro modos de monitoração: (1) a visão indireta, (2) a visão condicionada, (3) a busca informal, e (4) a busca formal.

A visão indireta é definida pelo autor como a exposição geral à informação, sem que o indivíduo tenha um objetivo específico de busca, ou seja, não há a consciência prévia de quais assuntos devem ser buscados. As fontes de informação são inúmeras e diversificadas, e os sinais obtidos servem para indicar que há algo mais a ser investigado. O modo de visão condicionada é a exposição direcionada à informação, ainda que não envolva uma busca ativa, a uma área específica de interesse. Nesse modo, o observador já possui maior sensibilidade a determinados assuntos, o que o deixa apto a perceber a significância de determinados dados observados. A busca informal configura-se como um esforço ativo, mas ainda não estruturado e relativamente limitado para obtenção de informação para um determinado objetivo. Diferentemente da visão condicionada, neste modo a informação é buscada de forma ativa e intencional.

Por fim, a busca formal apresenta um esforço deliberado para buscar um tipo específico de informação, por meio de métodos e procedimentos pré-

estabelecidos e planejados. Apesar de eventualmente utilizarem visões diferenciadas, muitos autores e pesquisadores do assunto têm enunciado conceitos e modelos que estão em consonância com as definições e o modelo de Aguilar.

Etzioni (1967) observou que a atividade de monitoração se desdobra em diversos níveis. Em um nível mais alto, a monitoração contempla o ambiente como um todo, elaborando um quadro abrangente para identificação dos setores que demandariam mais atenção. Já em um nível mais baixo, a monitoração se volta para a análise detalhada de áreas ou temas mais específicos. O autor faz uma analogia a respeito da monitoração, comparando-a a um satélite observando a Terra, utilizando tanto uma lente grande angular quanto uma lente *zoom*. Para Etzioni (1967), esta postura por parte da organização favorece a otimização e abrangência dos esforços de monitoração. Segundo a analogia, em vez de focalizar detalhadamente todo o ambiente – o que seria impraticável – ou apenas os pontos de atenção já conhecidos, a lente grande angular permite uma varredura maior de todo o campo, identificando os prováveis locais nos quais se deve deter a atenção, e buscar um foco mais aproximado – com a lente *zoom*. Esta abordagem ressalta elementos de uma estratégia de monitoração diversificada e adaptável.

Deve-se reconhecer a diversidade de conceitos e expressões pertencentes a essa temática. Os termos *monitoração ambiental*, *inteligência competitiva*, *inteligência empresarial* e *inteligência organizacional*, dentre outros, são utilizados sob os mais diversos referenciais teóricos, no Brasil e no mundo. O aspecto comum entre estes conceitos é que todos eles, em graus e amplitudes diversos, referem-se a atividades de busca e análise de informações a respeito dos diversos aspectos do ambiente organizacional externo.

De acordo com Choo (1998), esses conceitos se diferenciam entre si pela abrangência do escopo das informações a serem coletadas e pelo seu horizonte temporal (Figura 2), se caracterizando da seguinte forma:

- Inteligência do concorrente: é altamente específica e focaliza as ações, os comportamentos e as alternativas de um ou mais concorrentes reais ou potenciais, estando mais relacionadas ao curto prazo;

- Inteligência competitiva: é mais abrangente, referindo-se à análise dos concorrentes e às condições competitivas em setores e regiões específicas; pode ser definida também como um processo contínuo e formalizado, pelo qual o grupo gerencial avalia a evolução do mercado em que a organização atua, juntamente com as capacidades e comportamentos de seus concorrentes atuais e potenciais, para auxiliar o processo de criação ou de manutenção de uma vantagem competitiva (PRESCOTT; GIBBONS, 1993);
- Inteligência empresarial: considera um escopo significativamente maior, englobando a análise da concorrência e a inteligência competitiva, mas abrangendo também tópicos mais diversificados como potenciais fusões e aquisições, análise de risco de países, entre outros;
- Monitoração ambiental: mais ampla, considera informações de todos os segmentos do ambiente externo que possam apoiar a organização no planejamento de suas futuras linhas de ação;
- Inteligência social: é o escopo mais abrangente e considera o longo prazo; envolve um processo de monitoração no âmbito de sistemas sociais mais amplos, como sociedades e países.



FIGURA 2 – Processos de busca de informação do ambiente organizacional externo

Fonte: Adaptado de CHOO (1998).

Observa-se que a MA se caracteriza por possuir um escopo de acompanhamento amplo, considerando aspectos referentes à concorrência e demais condições competitivas relacionadas ao mercado e à área de atuação das organizações. Além disso, não se atém exclusivamente a demandas de monitoração de curto prazo, subsidiando processos amplos de planejamento organizacional.

É importante ressaltar que, no presente trabalho, não houve a necessidade nem a intenção de investigar os limites e delimitações conceituais de cada um destes termos. Assim, por possuir escopo abrangente e horizonte temporal longo, utilizou-se, aqui, o conceito de MA para denominar, de modo geral, o conjunto destas práticas e atividades.

Alguns fatores parecem desempenhar um papel crítico para eficácia dos processos de monitoração nas organizações. Fuld (1985) identifica alguns deles, como a definição adequada e cuidadosa das necessidades informacionais, a motivação do pessoal envolvido, a modelagem e o arquivamento adequados das informações, assim como o fácil acesso a elas. Carvalho (1998) cita outros, como o reconhecimento da função como atividade estratégica, a adequação às necessidades de informação, a implantação formal, com disponibilização de infraestrutura de recursos humanos, físicos e financeiros para o desempenho das atividades de monitoração e o apoio da alta administração.

É inegável a contribuição de Choo (1998; 2006) para a compreensão e a organização dessa área de conhecimento. O autor realizou um amplo e detalhado trabalho de análise da teoria e da prática de MA e uso de informação nas organizações, cobrindo décadas de pesquisas já realizadas sobre o tema. Choo (2006) é categórico ao observar que a MA pode ser mais eficaz para as organizações se for realizada de maneira sistemática, completa, participativa e integrativa. Na visão do autor, o processo essencial da monitoração é a gestão da informação. Esse processo deve considerar a criação de uma vasta rede de informação envolvendo o maior número de participantes possível para agir como sensores de informação, e para processar e integrar, de maneira sistemática, a informação coletada a uma base de conhecimento utilizável.

Analisando o amplo espectro de estudos realizados sobre MA e uso de informação nas organizações, Choo (2006) arregimenta algumas conclusões a

respeito da construção teórica sobre esse assunto. De modo geral, o autor conclui que:

1. É preciso examinar as necessidades e usos da informação considerando o contexto profissional, organizacional e social dos seus usuários. As necessidades de informação são particulares, e variam em função da profissão ou o grupo social do usuário considerado, de suas origens demográficas e dos requisitos específicos da tarefa que ele está realizando;
2. Usuários obtêm informação de fontes variadas e diferentes, formais e informais. As fontes informais (incluindo colegas de trabalho e contatos pessoais) são tão ou mais importantes que as fontes formais (como bibliotecas ou bancos de dados);
3. Inúmeros critérios podem influenciar a seleção e o uso de fontes de informação. De modo geral, as pesquisas apontaram que muitos grupos de usuários preferem fontes locais e acessíveis, que não são, necessariamente, as melhores. Para esses usuários, a acessibilidade de uma fonte de informação é mais importante que sua qualidade.

3.1 Incerteza e equivocação

O ambiente complexo e dinâmico no qual as organizações se inserem e a dificuldade enfrentada na interpretação do mesmo podem trazer conseqüências indesejáveis e comprometer todo o processo decisório no nível estratégico. O estudo dessas conseqüências perpassa a compreensão de aspectos ligados à incerteza e à equivocação, que se relacionam ao processo de MA das organizações.

Duncan (1972) considera que o grau de incerteza percebida pela organização é proporcional à complexidade e ao dinamismo do ambiente no qual ela se encontra. Nesta visão, a incerteza em relação ao ambiente é bidimensional, sendo determinada pela quantidade de fatores ambientais a serem considerados no processo decisório (complexidade) e pelo grau de mudança destes fatores ao

longo do tempo (variabilidade, ou dinamismo)⁹. Para o autor, a incerteza está relacionada à falta de informação sobre fatores ambientais, à falta de conhecimento a respeito de uma circunstância específica e à falta de habilidade de prever os efeitos dos fatores externos para a organização.

Outros autores compartilham esse conceito. Auster e Choo (1994) também consideram que a incerteza percebida decorre da falta de informações sobre o ambiente externo. Da mesma forma, Daft e Lengel (1986) afirmam que o grau de incerteza percebido diminui à medida que aumenta a quantidade de informação disponível. Para Galbraith (1973), a incerteza representaria a diferença entre a informação necessária para realizar determinada tarefa e a informação já disponível.

Tung (1979) ampliou este ponto de vista, considerando que o ambiente é composto por mais de duas dimensões. Além da complexidade e da variabilidade, o autor incluiu os estados de rotina do problema ou oportunidade. Esta dimensão refere-se à variação e análise dos estímulos enfrentados por uma unidade organizacional. Em situações repetitivas ou já ocorridas, em que a variação é pequena e o estímulo é analisável com facilidade, o esforço cognitivo necessário é consideravelmente baixo. Nesta situação, de acordo com o modelo, a incerteza percebida pelo executivo é baixa. Um ponto notável deste modelo é a percepção de que a incerteza ambiental não é um construto composto apenas por variáveis ambientais, sendo também influenciado por características dos executivos, como sua capacidade de interpretação, ou o grau de tolerância à ambigüidade.

Para Blandin e Brown (1977), há uma relação bidirecional entre a incerteza ambiental e o comportamento de busca de informação por parte dos gerentes. Segundo os autores, a busca de informação pode ser motivada por uma tentativa de se reduzir a incerteza relativa a escolhas estratégicas. Porém, quando a informação que se procura é finalmente obtida, pode surgir mais incerteza, relacionada a questões que não foram previamente percebidas, o que acaba demandando um novo esforço de busca de informação. De qualquer forma, considera-se que a incerteza está, sobremaneira, relacionada à carência de informação sobre o ambiente externo. Assim, a variação do grau de incerteza se

⁹ Duncan (1972), baseado em dados empíricos, destacou a variabilidade como elemento de maior influência na percepção de incerteza do que a complexidade.

dá em função da quantidade de dados ou informações coletadas sobre o ambiente externo da organização, levando então a comportamentos diversos de monitoração. Se a organização percebe o ambiente como sendo dinâmico, hostil e competitivo, ou se há forte dependência em relação a ele, há um nível alto de incerteza percebida, e é natural que a organização assuma uma posição de monitoração mais ativa, buscando maior quantidade de dados e informações sobre o ambiente. Por outro lado, se o ambiente é percebido como estável e pouco competitivo, o nível de incerteza percebida é baixo, não demandando grandes esforços de monitoração.

Já o conceito de equivocação¹⁰ relaciona-se ao fato de existirem diversas interpretações sobre determinada situação (DAFT; LENGEL, 1986). Nesse contexto, geralmente, as interpretações são conflitantes entre si, e o termo aproxima-se do conceito de ambigüidade. Roberts e Clarke (1989) consideram que o conceito de equivocação está ligado à dificuldade de se alcançar uma interpretação adequada das informações coletadas nas fontes externas, a qual possa ser compartilhada por diferentes pessoas na organização. Os conceitos de incerteza e de equivocação foram trabalhados por Daft e Lengel (1986) dentro de uma perspectiva ampliada. Os autores consideram os dois construtos como forças que interagem de forma simultânea influenciando o processamento e uso de informação nas organizações.

Weick (1979) nota que, independente do esforço organizacional de interpretação, grande parte dos eventos ocorridos no ambiente são, por natureza, obscuros. Assim, no processo de interpretação do ambiente, os executivos analisam tais eventos e, dentre as diversas interpretações possíveis, acabam selecionando uma interpretação consensuada, de modo a nivelar o entendimento organizacional sobre o evento observado. Desta forma, é possível desencadear ações organizacionais no sentido de reagir ou responder ao estímulo (evento) ambiental, transcendendo as percepções individuais, e reduzindo a ambigüidade.

¹⁰ Do inglês '*equivocality*'. O termo tem sido traduzido de diversas formas para o português. Têm-se utilizado os termos *equivocação*, *equivocidade*, *equivocalidade* e *ambigüidade*. Para mais detalhes: Weick (1979), Daft e Lengel (1986), Choo (2006).

Daft e Weick (1984) elaboraram um modelo contemplando quatro modos de interpretação: (1) visão indireta, (2) visão condicionada, (3) articulação¹¹, e (4) descoberta. O modelo, apresentado na Figura 3 estrutura-se em duas dimensões, sendo uma delas constituída pelas crenças e premissas a respeito do ambiente (se a organização acredita que o ambiente é analisável ou não), e a outra pela forma de intervenção¹² organizacional (se passiva ou ativa).

Premissas sobre o ambiente	Não analisável	VISÃO INDIRETA	ARTICULAÇÃO
	Analisável	VISÃO CONDICIONADA	DESCOBERTA
		Passiva	Ativa
		Intervenção organizacional	

- Interpretações limitadas.
- Dados informais e não-rotineiros.
- Rumores, palpites.
- Risco de oportunidades.

- Experimentação, testes.
- Ambiente simulado, percebido.
- Aprendizado pela prática.

- Interpretações dentro de limites tradicionais e conhecidos.
- Dados formais e rotineiros.
- Detecção passiva.

- Busca formal.
- Formulação de perguntas, surveys, coleta de dados.
- Detecção ativa.

FIGURA 3 – Modelo de modos de interpretação organizacional.
 Fonte: Adaptado de DAFT; WEICK (1984, p. 289)

Choo (2006) observa que o grau de ambigüidade ou equivocação dentro da organização geralmente é alto quando seus membros carecem de um modelo de referência claro e estável, dentro do qual eles possam perceber que seu trabalho e seu comportamento possuem algum significado e propósito. Entretanto, o autor

¹¹ Do original em inglês *'enacting'* (DAFT; WEICK, 1984, p. 289). O sentido pleno do termo é de difícil apreensão quando traduzido para o português, o que é feito de diversas maneiras. CAMPOS (2007), p. ex., utilizou o termo *'prospecção'*.

¹² Do original em inglês *'intrusiveness'* (DAFT; WEICK, 1984, p. 289). CAMPOS (2007) utilizou o termo *'intrusividade'*.

ressalta que, apesar de empreenderem esforços para a redução da equivocação, as organizações devem manter certo grau de variação e de diversidade de pontos de vista, no intuito de assegurar flexibilidade e capacidade de adaptação suficientes para crescerem e se desenvolverem no longo prazo. Segundo o autor, quando a ambigüidade é suprimida, os membros da organização sentem-se desmotivados a aprender ou inovar. Assim, um certo grau de equivocação seria desejável para garantir espaço para o surgimento de novas idéias e maneiras de se responder às situações que se apresentam¹³. Cada organização acaba encontrando seu próprio equilíbrio no que diz respeito ao grau de equivocação. Esse ponto de equilíbrio depende sempre do negócio, das relações com acionistas, da turbulência do ambiente e das crenças, premissas e valores dos membros da organização.

De modo geral, pode-se considerar que a incerteza esteja relacionada à falta de informação sobre eventos ocorridos no ambiente organizacional, e à necessidade de buscar tais informações; já a ambigüidade (ou equivocação) se relaciona à diversidade de interpretações possíveis a respeito dos eventos e das informações disponíveis, e à necessidade de se obter uma interpretação consensuada em nível organizacional, que transcenda o nível individual.

3.2 O ambiente organizacional

Apesar da necessidade de um olhar ampliado sobre a questão informacional, é fato que o estudo desse e de outros aspectos relacionados às organizações e às suas atividades, pela sua própria natureza, sempre encontrou forte estímulo dentro do escopo de pesquisa da Administração e dos Estudos Organizacionais. Dentre esses aspectos, a análise do ambiente de atuação e a sua relação com a estratégia organizacional destacam-se, certamente, como importantes objetos de pesquisa.

Essa característica da realidade organizacional é abordada na Administração no escopo abrangente da chamada Teoria da Contingência. Surgida na década de 1960, ela é, ainda hoje, a mais recente abordagem capaz

¹³ Nonaka e Takeuchi (1997) também referenciam a importância desse aspecto ao definirem, como condições capacitadoras da criação do conhecimento nas empresas, a “*variedade de requisitos*” e a “*flutuação e caos criativo*”.

de constituir, dentro da área, um corpo coeso de idéias e visões sobre a dinâmica organizacional. O aspecto mais característico da abordagem contingencial é o fato de considerar a existência de uma relação na qual técnicas e modelos administrativos apropriados para o alcance dos objetivos organizacionais seriam formulados e adotados em função das condições do ambiente organizacional. Assim, nessa relação, os aspectos ambientais constituiriam as variáveis independentes, enquanto as técnicas e modelos administrativos constituiriam as variáveis dependentes (LAWRENCE; LORSCH, 1967; GALBRAITH, 1973).

Entretanto, quando se leva em conta a época em que essa abordagem teve origem, torna-se necessário considerar o surgimento de outros aspectos que ganharam importância ao longo desse período, como resultado da mudança do paradigma técnico-econômico daquela época (baseado na produção seriada de bens de consumo) para os dias de hoje (baseado na microeletrônica). Quando se fala na mudança do paradigma técnico-econômico – e no aumento da importância da informação no mundo empresarial – é preciso lembrar que esses fenômenos estão relacionados ao rápido desenvolvimento das TIC nas últimas décadas. Tal mudança potencializou o surgimento de novas formas de geração, tratamento e disseminação da informação. Assim, o reconhecimento e a utilização da informação e do conhecimento como insumos de importância maior dentro das empresas alterou a maneira pela qual a organização configura seu ambiente interno e se relaciona com o seu ambiente externo. Stewart (2002) afirma que o mundo, à medida que explora o poder do *microchip*, presencia novas revoluções, tanto nos equipamentos quanto nas formas de gerenciamento. Para o autor, essas revoluções transformam a essência e o funcionamento das organizações, produzindo conseqüências tão ou mais profundas que as resultantes das idéias da onda de industrialização.

Ao analisar as organizações e a sua relação com seus ambientes, nota-se que elas diferem em diversos aspectos. Silveira (1999) lembra que essas diferenças encontram-se, basicamente, nas atividades, nas estruturas e no modo como as decisões são tomadas em cada organização. A autora lembra que uma das maneiras de classificar as organizações considera as condições do

ambiente¹⁴ que afetam a criação e a emergência de mecanismos e componentes organizacionais.

A abordagem sistêmica, que tem sua origem nos conceitos da cibernética e na Teoria Geral dos Sistemas de Bertalanffy (1975), já tratava da relação entre a empresa e seu ambiente, ao classificar as organizações adotando os conceitos de sistemas abertos e sistemas fechados. Segundo essa abordagem, o conceito de organização como sistema fechado desconsidera as relações da organização com o ambiente externo no qual está inserida, colocando a ênfase nos processos internos da organização (CARROLL, 1976). Assim, são destacados aspectos como a divisão funcional do trabalho, a hierarquização da estrutura, a existência de objetivos comuns a serem atingidos e a coordenação das atividades para atingir esses objetivos.

Na visão de Carroll (1976), as organizações são sistemas abertos que interagem e se ajustam ao seu ambiente externo. Segundo o autor, as organizações são compostas por níveis diversos de subsistemas, com funções e complexidades variadas, relacionando-se constantemente com o seu ambiente. Dentro da organização, é possível identificar subsistemas dedicados às atividades produtivas, ao gerenciamento e controle das atividades em geral e, finalmente, à MA e à adaptação da empresa às mudanças percebidas. Oliveira (1993), por sua vez, lembra que os sistemas abertos mantêm um equilíbrio dinâmico com seus ambientes. Esse equilíbrio é caracterizado e influenciado pela interação que ocorre entre a organização e seus ambientes, por meio dos fluxos de entrada e saída de materiais, insumos, energia e informações.

Para Aldrich (1979), o ambiente externo pode ser visto de três maneiras: como (1) fonte de recursos, como (2) fonte de variação e como (3) fonte de informação. Ao visualizar o ambiente como uma fonte de recursos para a organização, torna-se fácil compreender a sua importância analisando o grau de dependência organizacional em relação a esses recursos. Essa dependência pode ser afetada por três características estruturais do ambiente:

- a) a abundância dos recursos;

¹⁴ Emery e Trist (1965) já enfatizavam a importância do nível de estabilidade do ambiente externo, onde o conceito de turbulência aparece como uma medida das mudanças dos fatores ambientais.

- b) a concentração dos recursos;
- c) a interconectividade das entidades do ambiente.

Dentro desta lógica, pode-se dizer que uma organização é mais dependente de seu ambiente quando os recursos dos quais necessita são escassos, quando as entidades no ambiente estão altamente concentradas ou quando elas são muito interconectadas. Em relação a esse aspecto, Pfeffer e Salancik (1978) ressaltam que a sobrevivência da organização estaria diretamente ligada à sua habilidade de gerenciar a sua dependência e de lidar com as contingências ambientais. Assim, o foco de ação da organização estaria no processo de negociação, que tem como objetivo garantir a continuidade dos recursos necessários às suas atividades. Segundo esses autores, uma organização pode agir de forma a definir linhas de ação para gerenciar o seu grau de dependência em relação ao ambiente, estabelecendo conexões coordenadas entre organizações que sejam interdependentes em seu ambiente. A organização pode adotar a estratégia de simplesmente evitar tentativas de influência externa por parte de outras organizações, adotando, por exemplo, uma política interna de restrição de informações. A organização pode, ainda, agir no intuito de alterar os padrões de interdependência com a adoção de estratégias de crescimento, fusões e diversificação, o que a levaria a absorver parte do ambiente do qual depende.

Outra linha de ação organizacional para minimizar sua dependência inclui o esforço de criar estruturas coletivas de atuação interorganizacional. Isso pode ser feito por meio do uso de diretórios comuns, da criação e participação em associações comerciais¹⁵, ou de acordos e restrições normativas, o que acabaria levando à criação de um *ambiente negociado*. Finalmente, a organização pode envidar esforços no sentido de criar ou, pelo menos, influenciar o seu ambiente organizacional utilizando leis, ações políticas e alterando definições de legitimidade social, o que levaria ao estabelecimento de um *ambiente criado* (PFEFFER; SALANCIK, 1978).

Na perspectiva de análise do ambiente como fonte de variações, este é visto como um sistema ecológico que seleciona determinados tipos de

¹⁵ Deve-se considerar também as redes sociais e comerciais, além dos APL - arranjos produtivos locais (*clusters*).

organizações para sobreviver, com base na sua capacidade de se adequar às características ambientais. Nessa visão, o foco são os processos de seleção ambiental, onde as organizações comportam-se de maneira relativamente passiva, sendo incapazes de determinar seus próprios destinos. Segundo Choo (1998), essa perspectiva ecológica adota princípios da biologia evolucionária na tentativa de explicar o fato de alguns tipos de organização sobreviverem ao longo do tempo enquanto outros perecem (HANNAH; FREEMAN, 1977; ALDRICH, 1979).

Finalmente, o ambiente externo pode ser analisado também como fonte de informação. Dill (1962), um dos primeiros pesquisadores a adotar essa perspectiva, considera que tentar compreender o ambiente como uma coleção de outros sistemas ou organizações não é a melhor maneira de se tratar o assunto. Para analisar o ambiente, deve-se considerá-lo em função das informações que se tornam disponíveis à organização, ou às quais a organização tem acesso por meio de uma atividade de busca. Para o autor, o que realmente tem importância não são os aspectos do ambiente em si, como fornecedores ou clientes, mas sim a informação que estes tornam disponível à organização, sobre seus objetivos e outros aspectos de seu comportamento. Por sua vez, Arrow (1964), em sua teoria de controle de informação em grandes empresas, considera que as organizações continuamente recebem sinais do ambiente, e que estes são utilizados no processo de adaptação a novos cenários.

Como se vê, grande parte das necessidades de informações gerenciais se relaciona ao ambiente externo da organização, e há várias formas de analisá-las. No que diz respeito à natureza das informações de interesse, o ambiente pode ser dividido em segmentos, de acordo com cada aspecto a ser considerado. Para fins de estudo, há uma diversidade de formas de se realizar tal segmentação. Duncan (1972), por exemplo, identificou como principais segmentos do ambiente externo a serem monitorados os seguintes: clientes; fornecedores; concorrentes; sociedade; política; tecnologia. Degent (1986), por sua vez, segmentou o ambiente externo da organização da seguinte maneira: competidores; clientes; tecnologia; políticas governamentais; situação geopolítica; fatores sócio-econômicos. Para cada um desses segmentos, são monitoradas algumas variáveis:

- a) competidores: participação no mercado (segmentos e clientes); estratégias de marketing; atividades de P&D; novos projetos, expansões; alienações e aquisições; composição de custos e preços; resultados financeiros, tendências e posições relativas; capacidade gerencial;
- b) clientes: razões pelas quais são clientes; processo de escolha e de compra; utilização dos produtos ou serviços; segmentação do mercado; perfil sócio-econômico por segmentos; distribuição geográfica por segmento;
- c) tecnologia: evolução de tecnologia dos produtos ou serviços; possíveis tendências e substituições; tendências ecológicas; incentivos governamentais à pesquisa; mudanças sócio-econômicas; projetos de pesquisa;
- d) políticas governamentais: prioridades governamentais; política energética e ecológica; política econômica; política de investimento e financiamento; projetos aprovados;
- e) situação geopolítica: evolução política e econômica dos principais países; fontes de energia e matérias-primas; tendências dos grandes mercados consumidores;
- f) fatores sócio-econômicos: evolução dos preços e da renda; mudanças nos hábitos do consumo; indicadores de conjuntura; tendência da inflação; orçamento monetário e balanço de pagamentos; deslocamentos urbanos; tendência dos custos da mão-de-obra e das matérias-primas.

Já Daft et al. (1988) e Auster e Choo (1994) consideram a seguinte segmentação do ambiente externo, utilizada posteriormente por Barbosa (2002) e outros pesquisadores em estudos realizados no Brasil:

- a) cliente: refere-se a empresas e indivíduos que adquirem produtos ou serviços da organização;
- b) concorrência: abrange todas as empresas com as quais se compete no mercado;
- c) tecnológico: abrange tendências relativas ao desenvolvimento de novos produtos e processos, inovações em tecnologia de informação, entre outros;

- d) regulatório: envolve legislação e regulamentação em nível nacional, regional ou local, e desenvolvimentos políticos nos diversos níveis de governo;
- e) econômico: abrange fatores referentes a mercado de capitais, taxas de inflação, balança comercial, orçamento público, taxas de juros, crescimento econômico, dentre outros;
- f) sócio-cultural: refere-se a aspectos como tendências demográficas, ética trabalhista, hábitos e valores sociais, e similares.

3.3 Fontes de informação

É natural – em um ambiente competitivo e dinâmico no qual a informação constitui um recurso estratégico e um fator de redução de incerteza – que as organizações venham a utilizar uma diversidade de fontes para obtenção de informações a respeito do seu ambiente externo. Na verdade, a MA pode ser compreendida como um caso particular de busca e uso de informação (CHOO; AUSTER, 1993; CHOO, 1998), sendo que é por meio das fontes de informação que se operacionaliza o processo de busca de informação nessa atividade.

Vários trabalhos analisam as fontes de informação que podem ser utilizadas no processo de monitoração do ambiente organizacional. Porter (1986), por exemplo, relacionou uma série de fontes de informação, como relatórios e estudos sobre setores industriais, associações comerciais, publicações comerciais, imprensa especializada em negócios, diretórios, relatórios anuais e publicações governamentais, entre outras. Sutton (1988) categoriza uma série de fontes consideradas pelos gerentes como importantes para o processo de inteligência empresarial:

- a) fontes internas: setores de vendas, de pesquisa mercadológica, de planejamento, de engenharia, de compras, de análise de produtos concorrentes, ex-empregados de concorrentes;
- b) contatos diretos com o setor de negócios: clientes, encontros, demonstrações de vendas, distribuidores, fornecedores, associações comerciais, consultores, varejistas, empregados dos concorrentes, agências de publicidade;

- c) informações publicadas: periódicos do setor, material promocional das empresas, relatórios anuais, relatórios de analistas financeiros, periódicos financeiros, discursos dos gerentes, periódicos de negócios, jornais nacionais e locais, diretórios, publicações governamentais;
- d) outras fontes: analistas financeiros, bases de dados eletrônicas, bancos, anúncios.

Aguilar (1967) utilizou uma categorização de fontes de informação, classificando-as em grupos de fontes em função da personalidade e da localização. Assim, as fontes podem ser pessoais ou impessoais, e externas ou internas. Ainda que as fontes incluídas nos grupos de fontes pessoais e impessoais variem, Daft et al. (1988) e Choo (1994) utilizaram tipologia similar à de Aguilar (1967). De modo geral, essa forma de categorização de fontes tem sido frequentemente utilizada para embasar estudos posteriores, ainda que possam ser encontradas pequenas variações. Barbosa (2002), por exemplo, considerou cinco grandes grupos de fontes de informação, reunindo-as da seguinte forma:

- a) fontes pessoais externas: clientes; concorrentes; fornecedores; parceiros e associados (banqueiros, advogados, consultores, outros empresários, etc.);
- b) fontes documentais externas: jornais e revistas; publicações governamentais; rádio e televisão; serviços externos de informação eletrônica (bases de dados e serviços de notícias *online*, grupos de discussão na Internet, etc.);
- c) outras fontes externas: associações empresariais e entidades de classe; congressos e feiras;
- d) fontes pessoais internas: superiores hierárquicos; colegas do mesmo nível hierárquico; subordinados hierárquicos;
- e) fontes documentais internas: memorandos, circulares, relatórios e outros documentos internos; biblioteca interna, centros de informação ou de documentação.

De fato, grande parte dos estudos de MA já realizados possuem como objeto de investigação os processos de seleção e uso de fontes de informação sobre o ambiente externo da organização. É importante lembrar que não houve,

no presente trabalho, a intenção de se realizar um levantamento histórico e abrangente sobre os estudos de fontes de informação já realizados¹⁶. Aqui, pretendeu-se, de uma maneira geral, ressaltar alguns aspectos relevantes no que tange à natureza, à classificação e ao uso das fontes de informação.

Fontes de informação podem ser classificadas de acordo com os mais diversos critérios, levando em conta a origem, a estruturação, os meios e recursos que lhes dão suporte, dentre outras características. No que diz respeito à informação para negócios, vários termos vêm sendo adotados ao longo dos anos. Cysne (1996) considera que essa falta de consenso sobre a terminologia se deve à incapacidade de organização do enorme volume de informações geradas diariamente e dos diversos interesses a que uma informação pode atender. Essa indefinição terminológica gera várias conseqüências, dificultando, inclusive, o processo de se trabalhar a informação enquanto recurso estratégico.

Jannuzzi e Montalli (1999) analisaram, de maneira abrangente, as várias terminologias encontradas na literatura brasileira e internacional sobre os termos *informação tecnológica* e *informação para negócios*. As autoras observam que, no que se refere à *informação para negócios*, alguns conceitos propostos em outros países expressam características que podem colaborar para o entendimento necessário ao termo. Tais conceitos se relacionam com o universo ao qual esse tipo de informação se refere, ou com o uso ao qual se destina. Dentro dessa perspectiva, destacam-se os conceitos apresentados por Montalli e Campello (1997), por reunir ambas as características apontadas. Nessa visão, *informação para negócio* é aquela que subsidia o processo decisório no gerenciamento das organizações, no que se refere aos seguintes aspectos: empresas, produtos, finanças, estatísticas, legislação e mercado. A *informação tecnológica* se diferencia por englobar não apenas a informação necessária à execução de processos de aquisição, inovação, transferência de tecnologia, metrologia, certificação de qualidade, normalização e de produção, mas também a informação que é gerada por esses mesmos processos. Embora as autoras evidenciem a diferença entre os dois termos, adota-se, aqui, a idéia mais ampla que corresponde à união dos dois termos. Assim, considera-se que informações

¹⁶ Para maiores referências sobre levantamentos dessa natureza, ver Choo (1998, 2006) e Campos (2007).

geradas em processos de aquisições ou inovações, por exemplo, podem subsidiar processos de tomada de decisão dentro da organização.

A esse respeito, é relevante citar também o estudo de Cendón (2002) sobre fontes de informação para negócios, no qual a autora classificou as fontes consideradas da seguinte forma: bases de dados de informações bibliográficas; sobre empresas e produtos; financeiras; estatísticas e indicadores econômicos; sobre oportunidades de negócios; biográficas de vocabulário, para investimentos e jurídicas.

A habilidade organizacional de avaliar e garantir a qualidade da informação obtida e utilizada pelas organizações, em meio à tamanha diversidade de fontes disponíveis às organizações, parece constituir um fator vital no processo de MA. Apesar da importância, no entanto, com frequência depara-se com um fator complicador: a dificuldade de se analisar e compreender aspectos relacionados à qualidade da informação obtida por meio das fontes disponíveis. A avaliação da informação (e também de sistemas e fontes de informação) apresenta entraves tanto do ponto de vista teórico quanto prático, e pode-se dizer que grande parte das dificuldades relaciona-se ao próprio conceito de qualidade da informação, que é, em si, complexo e carrega múltiplas dimensões a serem consideradas.

Segundo Paim et al. (1996), o conceito de qualidade da informação engloba uma miríade de atributos diversos e variáveis como *validade, confiabilidade, precisão, completeza, atualidade, abrangência, valor percebido, eficácia, relevância e formato*, entre outros. A complexidade, entretanto, não reside apenas no conceito de qualidade, mas também no fato de que tais dimensões estão sempre sujeitas à especificidade do contexto e do próprio usuário da informação. Arouck (2001) constata que diversos modelos teóricos para a avaliação de sistemas de informação apontam atributos a serem avaliados, mas não conseguem definir, de maneira clara, o modo como isso deve ser feito. Mesmo considerando os diferentes aspectos da qualidade da informação e a necessidade de considerá-la de forma multidimensional, ocorre certa confusão no que diz respeito ao conteúdo e à forma de prestação dos serviços de informação.

Paim et al. (1996) consideram um modelo multidimensional para caracterizar e analisar o que se chama de qualidade da informação, no qual definem três dimensões de qualidade, a saber: (1) transcendente; (2) intrínseca; e (3) contingencial. Porém, os autores ressaltam que muitos estudiosos consideram

a dimensão transcendente equivalente à intrínseca. É possível, assim, tentar compreender a questão da qualidade da informação sob outro enfoque, considerando-se apenas duas dimensões. Pode-se dizer que a dimensão intrínseca da qualidade da informação – que engloba características como *confiabilidade, precisão, validade, completeza, novidade, atualidade, significado através do tempo e abrangência* – estaria associada aos sistemas e serviços de informação (como as fontes, por exemplo). Por sua vez, a dimensão contingencial – que congrega atributos como *valor percebido, eficácia, relevância, redundância e formato* – estaria associada ao usuário. Estas dimensões estariam, portanto, associadas à oferta e à demanda por informações, respectivamente.

Além da qualidade percebida, os estudos têm investigado também outras características inerentes às fontes como a facilidade de acesso e a frequência de uso. Campos (2007) realizou uma ampla revisão da literatura sobre os estudos de fontes de informação. Entre diversos aspectos, o autor destaca o predomínio das dimensões de relevância e confiabilidade, como aspectos indicadores da qualidade percebida sobre as fontes. Além disso, a facilidade de acesso também tem sido observada como um critério norteador da seleção e uso da fonte de informação. Ainda sobre os trabalhos analisados, Campos (2007) destaca a diversidade de abordagens e metodologias utilizadas e, ao mesmo tempo, a busca por teorias norteadoras neste campo de pesquisa.

Este capítulo discorreu sobre a temática da MA, considerando seus construtos e aspectos intrínsecos. O próximo capítulo versa sobre características e questões metodológicas e epistemológicas inerentes à pesquisa no âmbito das Ciências Sociais e da Ciência da Informação.

4 Epistemologia e metodologia nas ciências sociais aplicadas e na Ciência da Informação

Intenso e, por vezes, acalorado, é o diálogo quando, de alguma forma, se defrontam as ciências naturais e as ciências sociais. O embate, que não é recente, decorre de uma reivindicada superioridade das ciências naturais em relação às demais. De fato, “o modelo de racionalidade que preside à ciência moderna constituiu-se a partir da revolução científica do século XVI e foi desenvolvido nos séculos seguintes basicamente no domínio das ciências naturais” (SANTOS, 1993, p. 48).

As ciências naturais, caracteristicamente, vislumbram no método científico o único modelo aceitável, sustentando-se na premissa da objetividade dos temas de investigação e na sua independência em relação ao pesquisador. Com princípios epistemológicos característicos, a ciência, aqui, apresenta-se como uma atividade racional que envolve um conjunto de métodos e procedimentos universais e consensuais, desenvolvidos e aceitos na comunidade científica.

Certamente há, nas ciências sociais, críticas e ressalvas acerca do paradigma dominante das ciências naturais. Santos (1999), por exemplo, o considera um modelo totalitário, uma vez que não atribui ou reconhece caráter de racionalidade nas demais formas de conhecimento que não se pautem por seus princípios epistemológicos e regras metodológicas. Nesse modelo, o que não é quantificável é considerado irrelevante cientificamente, e o rigor científico está lastreado no rigor das medições. A despeito das diferentes naturezas de objetos e métodos, a lógica paradigmática das ciências naturais condena a precariedade epistemológico-metodológica das ciências sociais.

As ciências sociais se diferenciam por ter como objeto de investigação a realidade social e as relações humanas inerentes, o que, para muitos, possui caráter de tal forma específico que justifica o desenvolvimento e a aplicação de métodos próprios de pesquisa. Porém, independentemente do objeto, o fato é que a pesquisa é a atividade básica das ciências, quaisquer que sejam elas, como parte de seu processo de questionamento e descoberta da realidade (MINAYO, 1996; DEMO, 1985).

Não obstante a diferenciação reivindicada pelo paradigma dominante, é freqüente a crítica à postura positivista – nas ciências sociais, óbvio, mas mesmo nas ciências naturais – a qual acabaria por reduzir a ciência a uma mera busca empírica. Em paralelo, observam-se questionamentos sobre o fato de que as ciências sociais consideram valores e significações como causa suficiente para justificar a existência de um campo epistemológico particular, como pretensa resposta humanista ao positivismo sociológico. A esse respeito, Santos (1993) é categórico: não apenas considera insolúvel a discussão sobre a igualdade ou a diferença entre os estatutos científicos das ciências naturais e das ciências sociais, como também reconhece que isso constitui um grande obstáculo epistemológico ao avanço do conhecimento científico para ambas. Em face dessa discussão, talvez seja prudente considerar que a diferença mais relevante entre as ciências naturais e as ciências sociais é que, nestas, os questionamentos a respeito de seus princípios são mais freqüentes, e seus fundamentos mais difíceis de serem amplamente admitidos (SANTOS, 1993).

Qualquer que seja o campo considerado e a sua natureza, os conceitos de ciência e de conhecimento andam juntos. Se, por um lado, comumente se diz que a finalidade da ciência é o conhecimento sobre a realidade, por outro, é impossível que não se estenda tal finalidade também ao conhecimento sobre a própria ciência. O objeto da Epistemologia se origina na reflexão sobre a natureza do conhecimento humano, e tal reflexão leva, inevitavelmente, a uma série de problematizações de cunho filosófico. Essas questões são debatidas desde a Antiguidade e, ainda hoje, é escassa a concordância sobre suas resoluções, ou mesmo se há solução para tais problemas. Trata-se de uma disciplina cujo objeto de investigação são as ciências de modo amplo, e que traz entre seus objetivos o de determinar a sua origem, o seu valor e o seu alcance. A tarefa é complexa, uma vez que a Epistemologia vislumbra a possibilidade de um critério de certeza para o *conhecimento do conhecimento* (JAPIASSU, 1986).

A Epistemologia pode ser definida também como o estudo crítico dos princípios, das hipóteses e dos resultados das diversas ciências. Para Japiassu (1986), são três os tipos de Epistemologia.

- a) epistemologia geral: trata do saber globalmente considerado, com a virtualidade e os problemas do conjunto de sua organização, sejam eles especulativos ou científicos;

- b) epistemologia particular: considera um campo particular do saber, seja ele especulativo ou científico;
- c) epistemologia específica: contempla, de modo próximo, detalhado e técnico, uma disciplina intelectualmente constituída em unidade bem definida do saber, mostrando sua organização, funcionamento e as possíveis relações que ela mantém com as demais disciplinas.

As particularidades das ciências sociais são muitas. A sua própria linguagem se confronta com o modelo de racionalidade que tem colocado as ciências exatas no ponto central da questão do conhecimento. Essa discussão, inevitavelmente, leva à reflexão e ao questionamento acerca da metodologia utilizada, especificamente no que diz respeito às ciências sociais (aplicadas), que incluem a Ciência da Informação.

González de Gómez observa que

A metodologia da pesquisa designa, de maneira ampla, o início e a orientação de um movimento de pensamento cujo esforço e intenção se direciona à produção de um novo conhecimento, num horizonte de possibilidades sociais e historicamente definidas. Os métodos, quantitativos, qualitativos, comparativos, assim como as técnicas de coleta e análise da informação, definem a direção e modalidade das ações de pesquisa de modo secundário, estando já ancorados num domínio epistemológico e político que acolhe e legitima as condições de produção do objeto da pesquisa. Uma metodologia de pesquisa teria, como primeira tarefa, a tematização dessas condições de produção do objeto de conhecimento (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2000, não paginado).

Para Minayo (1996), a metodologia é o caminho de abordagem da realidade, ocupando lugar central nas teorias sociais, pois faz parte intrínseca da visão social de mundo veiculada na teoria. Em sua visão, a acepção dos métodos quantitativos e qualitativos é interdependente, e eles não podem ser pensados de forma inteiramente separada. Para a autora, a diferença básica é que os métodos quantitativos supõem uma população de objetos de observação comparável entre si, ao passo que os métodos qualitativos enfatizam a especificidade de um fenômeno em termos de sua origem e de sua razão de ser.

É fundamental, nesse ponto, considerar a especificidade da pesquisa social. Minayo (1996) considera que a pesquisa social não pode ser definida de forma estática. Ao contrário, só pode ser conceituada historicamente e levando-se em conta as suas contradições e conflitos. Além disso, tal realidade se apresenta

como uma totalidade que envolve as mais diferentes áreas de conhecimento e ultrapassa os limites da ciência. Santos (1999) acrescenta que a distinção dicotômica entre ciências naturais e ciências sociais deixou de ter sentido e utilidade, e que essa distinção se baseia numa concepção mecanicista da matéria e da natureza, à qual contrapõe os conceitos de ser humano, cultura e sociedade. Para o autor, a superação da dicotomia entre as ciências naturais e as ciências sociais tende a revalorizar os estudos humanísticos, mas tal revalorização não ocorrerá sem que as humanidades sejam profundamente transformadas.

Nesse caminho, Bourdieu (1998) ressalta o papel da interdisciplinaridade. Para o autor, a produção de conhecimento demanda a construção de um modelo que seja o mais abrangente possível, a partir de um caso empírico, e que tal modelo deve orientar outras pesquisas sobre eventos empíricos que possam refutá-lo. Tal procedimento requer a dúvida permanente. Nesse ponto, faz-se presente o pensamento relacional, que permitirá romper com a visão de um valor ensimesmado dos objetos analisados, e passará a encará-los de forma relativa a outros objetos. Para o filósofo, o pensamento relacional deve permear a postura do investigador em todas as fases da pesquisa, desde a questão da relação entre sujeito e objeto, passando pelos recortes metodológicos e pela construção do objeto de pesquisa.

Minayo (1996) sugere postura semelhante ao considerar que a hermenêutica e a dialética constituem a teoria-método capaz de visualizar e abranger o objeto de estudo das ciências sociais na sua totalidade e complexidade. Estes seriam elementos necessários no processo de produção da racionalidade, por diversas razões, entre elas: por trazerem a idéia das condições históricas de qualquer manifestação simbólica e de qualquer pensamento; por partirem da premissa de que não há observador imparcial nem há ponto de vista fora do homem e fora da história; por serem maneiras pelas quais o pensamento produz racionalidade, transcendendo a tarefa de serem meras ferramentas do pensamento; por questionarem o tecnicismo presente nos métodos das ciências sociais.

É evidente a relação da produção de conhecimento com a questão metodológica. Cabe, entretanto, destacar um aspecto crucial nesse processo: a

construção do objeto¹⁷ de pesquisa. É preciso lembrar que só há pesquisa porque há dúvidas a respeito de alguma questão da realidade. Portanto, faz todo sentido que tais dúvidas (que se expressam no problema de pesquisa) permeiem e orientem o trabalho de investigação, desde a busca de conceitos e teorias até a coleta e tratamento dos dados e às conclusões. Bourdieu (1998) considera que a construção do objeto é a atividade mais importante e crítica da pesquisa. Apesar disso, reconhece também ser a mais negligenciada na tradição dominante organizada sobre a dicotomia teoria/metodologia. A construção do objeto, segundo o sociólogo, não é algo simples, demandando um trabalho árduo, que se faz aos poucos, com correções e emendas, sendo nessa etapa que se evidencia a necessidade de se pensar relacionalmente.

A construção do objeto de pesquisa também está profundamente relacionada ao potencial criativo do pesquisador. Minayo (1996) pondera que a metodologia de pesquisa depende de concepções teóricas de abordagem, de um conjunto de técnicas que possibilitam a apreensão da realidade e também do potencial criativo do pesquisador. Porém, mais do que potencial criativo, um bom problema de pesquisa depende da curiosidade do pesquisador.

4.1 Ciência da Informação e pesquisa

Como foi visto, há uma série de questões e debates que cercam a teoria e a prática – e o próprio posicionamento – das ciências sociais. No âmbito da Ciência da Informação, é natural que essas questões também estejam presentes. A Ciência da Informação, na definição de Borko (1968), é a disciplina que busca investigar as propriedades, o comportamento, o fluxo e o processamento da informação para otimizar seu acesso e sua utilização. O autor destaca o caráter interdisciplinar da Ciência da Informação, lembrando suas relações próximas com diversos outros campos de conhecimento, entre eles a Matemática, a Lingüística, a Psicologia, a Informática, a Biblioteconomia, a Comunicação e a Administração.

¹⁷ Lakatos (1979) enfatiza a importância de se definir o que deve ser considerado como objeto de pesquisa dentro de determinado “programa de pesquisa”. Da mesma forma, destaca que é fundamental haver clareza acerca dos temas que não podem ser incluídos como objetos no programa de pesquisa considerado. Um maior detalhamento da visão de Lakatos a este respeito é apresentado no item 4.2, adiante.

Para Cardoso (1996), a Ciência da Informação é, por excelência, o campo da interdisciplinaridade e do pós-modernismo¹⁸. Para a autora, sua característica interdisciplinar evolui – mas permanece – desde o momento em que, na tentativa de se construir os fundamentos da nova área, utilizam-se e adaptam-se métodos e técnicas comuns a outras disciplinas para, gradualmente, se construir um conjunto de conceitos e teorias próprios. Saracevic (1996), por sua vez, considera que a Ciência da Informação possui três características: uma natureza interdisciplinar; uma relação próxima com a tecnologia da informação; e a participação na evolução da sociedade da informação.

A polêmica a respeito da natureza da Ciência da Informação acompanha o seu próprio desenvolvimento. Saracevic (1996) afirma que a Ciência da Informação, como campo do conhecimento, ganhou força a partir da década de 1960. Vakkari (1992) aponta que a discussão sobre a sua natureza possuía viés teórico e conceitual até os anos 1970. A partir dos anos 1990, ela se amplia, incluindo a relação entre Biblioteconomia e Ciência da Informação, e a identificação e definição de conceitos centrais da disciplina, como conhecimento, informação e necessidade de informação.

A despeito das diversas conceituações¹⁹, pode-se dizer, sinteticamente, que se trata de uma ciência social aplicada que possui a informação como objeto de investigação. Já nesse ponto, é possível vislumbrar alguns dos problemas relacionados à pesquisa em Ciência da Informação, começando com a própria falta de consenso sobre a definição do que seja informação (SARACEVIC, 1999, p. 1054). A dificuldade de uma compreensão ampla e consensuada do termo *informação* é uma problemática recorrente e já abordada por diversos autores. Capurro (1992) considera que o termo *informação* perdeu sua conexão com a realidade humana, observando que, no campo da Ciência da Informação, podem ser encontrados mais de 130 conceitos diferentes para ele. Yuexiao (1988) observa que há tantas áreas de conhecimento que utilizam o termo *informação* em suas denominações que se torna difícil distingui-las, sendo possível encontrar mais de 400 definições usadas por pesquisadores de áreas e culturas diversas.

¹⁸ Uma ampla análise sobre o contexto histórico e cultural do pós-modernismo pode ser encontrada em Kumar (1997).

¹⁹ Uma discussão ampla sobre o conceito da Ciência da Informação é encontrada em Pinheiro e Loureiro (1995).

Essas dificuldades resvalam também para a discussão sobre a identidade da área e sua natureza interdisciplinar, levando, conseqüentemente, ao questionamento freqüente da adequação dos métodos para o avanço do conhecimento do processo de informação (MUELLER, 2000). Wilson (2002) considera que a informação não pode ser vista como um conceito unitário, uma vez que assume diferentes formas, dependendo da perspectiva de análise. Assim, na sua visão, é necessário considerar a exigência de várias “ciências da informação”, o que implica admitir a convivência de métodos diversificados de pesquisa.

A questão da construção do objeto de pesquisa torna-se particularmente peculiar na Ciência da Informação. Antes mesmo de se considerar a interdisciplinaridade desse campo do conhecimento, deve-se considerar o seu caráter poli-epistemológico, uma vez que essa característica acaba se refletindo na diferenciação de suas metodologias de pesquisa. Para González de Gómez (2000), a informação designa um fenômeno, processo ou construção, com diversas camadas de realização como a linguagem, os meios e redes de comunicação remota e os sujeitos e organizações que usam informações em suas práticas comunicativas. Por possuir relação com praticamente todos os outros campos de produção cultural, a Ciência da Informação se desenvolve gerando sempre novas zonas interdiscursivas. Para a autora, “um dos grandes desafios da pesquisa na área (...) é desenvolver programas e estratégias de pesquisa articulando os modos de conhecimento específicos de cada estrato” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2000, não paginado).

Não é difícil vislumbrar as dificuldades que tal diversidade gera na tentativa de caracterização do conhecimento científico acerca da informação. A Ciência da Informação está constantemente em busca de seu próprio significado, o que, por sua vez, demanda a determinação da estrutura conceitual de seu campo. González de Gómez (2000) considera que a emergência do diferencial da Ciência da Informação exige dos programas de pesquisa a agregação de um excedente epistemológico a toda hipótese epistemologicamente unidimensional; ou seja, para fazer jus à sua especificidade, a pesquisa em Ciência da Informação deve agregar um excedente de problematização a toda hipótese construída em um domínio interdisciplinar.

A respeito da interdisciplinaridade, Wersig (1993) aponta que um dos principais problemas da Ciência da Informação reside exatamente no seu fracionamento em inúmeras disciplinas. Entretanto, o autor pondera que a Ciência da Informação deve ser analisada como protótipo de uma nova ciência, dadas as suas características. Essas características, e as expostas acerca das ciências sociais de maneira mais ampla, permitem reflexões e contextualizações interessantes. No que diz respeito ao perfil da pesquisa em Ciência da Informação no Brasil, tem sido possível observar, desde o seu surgimento nos anos 60, um movimento constante de transição. Mueller (2000) aponta que esse movimento tem sido percebido também no panorama internacional da área. Observa-se uma forte alteração no objetivo das pesquisas realizadas, com o deslocamento do foco de documentos e textos para informação transformada em conhecimento, e de aspectos centrados apenas na tecnologia para objetivos que abrangem toda a dimensão humana. Paralelamente, nota-se uma expressiva mudança na própria conceituação de informação, partindo de uma acepção puramente científica (ou física) para uma compreensão de informação em um sentido mais amplo.

Mueller (2000) considera que, apesar dos obstáculos, a área tem progredido. A análise da autora considera os aspectos de infra-estrutura da pesquisa científica, abrangendo as questões relativas ao fomento de pesquisa em Ciência da Informação no Brasil. A autora destaca o papel fundamental dos pesquisadores no desenho do panorama e do perfil de evolução da área, uma vez que são eles que devem, em última instância, influenciar as decisões das agências de fomento para a destinação de recursos de pesquisa para determinadas agendas de pesquisa. Dessa forma, fica evidenciada a responsabilidade dos pesquisadores no progresso da área, assim como a importância da qualidade nos programas de pesquisa e de formação.

A esse respeito, Gomes (2006) apresenta outros aspectos relevantes e, ao mesmo tempo, contraditórios. A autora evidencia a ausência quase completa de pesquisas de cunho teórico-conceitual nos programas de pós-graduação em Ciência da Informação brasileiros, desvendando fragilidades teóricas e metodológicas na área. A autora ressalta que esses aspectos vêm sendo recorrentemente apontados na literatura especializada e nos Documentos de Área da CAPES (2000; 2003). O último Documento de Área (CAPES, 2003), que apresenta resultados da avaliação dos programas de pós-graduação em Ciência

da Informação relativa ao triênio 2001/2003, aponta a escassez de estudos de cunho teórico. Além disso, ressalta que, embora a aplicação do método do estudo de caso venha diminuindo, essa ainda é a grande tônica das dissertações de mestrado e de parte das pesquisas sob a responsabilidade do corpo docente dos programas. Uma vez mais, enfatiza-se aqui que a pesquisa científica da área de Ciência da Informação foi apontada como excessivamente localizada, no tempo e no espaço, raramente perseguindo objetivos generalizáveis.

4.2 A natureza da pesquisa: considerações sobre características metodológicas

Conforme buscou-se evidenciar, são muitas as particularidades da pesquisa em Ciência da Informação, no que tange os seus aspectos metodológicos e epistemológicos. Este estudo objetivou investigar esses aspectos em um âmbito mais específico desse campo de conhecimento, relacionado à MA.

É considerável o volume de pesquisas e estudos sobre a atividade de MA nas organizações, realizados após a 2ª Guerra Mundial. Entretanto, analisando a produção científica ao longo do tempo nessa área de conhecimento, é possível reconhecer uma lacuna no que diz respeito ao avanço no processo de construção e sedimentação de conhecimento teórico, que permita ampliar e sustentar, de forma progressiva, novos estudos sobre as necessidades e usos de informação nas organizações. Muitos dos estudos realizados se limitaram a investigar grupos específicos de usuários, suas demandas particulares de informação e sua interação com instrumentos, canais e sistemas de informação particulares (CHOO, 2006). Em paralelo, não se percebe um consenso da comunidade científica da área acerca da definição de conceitos fundamentais como, por exemplo, *necessidade e uso de informação*, *incerteza ambiental* e outras variáveis importantes.

Choo (2006) já alertava que a falta de consenso acerca desse referencial conceitual e teórico constitui um dos grandes problemas para o avanço do conhecimento sobre o tema, uma vez que a ausência de uma estrutura comum de pesquisa dificulta a comparação e a combinação de resultados individuais, bem como a sua generalização. Assim, o que ocorre é que muitas pesquisas acabam figurando apenas como estudos de caso isolados, gerando dados empíricos

atinentes apenas a grupos específicos de usuários. Ao analisar a evolução histórica dessas pesquisas até os projetos atuais, é possível perceber que a agenda de estudos de uso de informação ainda parece carecer de um direcionamento rumo a um programa de pesquisa integrado e progressivo.

As características das pesquisas realizadas no Brasil sobre o uso da informação por parte dos gerentes e executivos de organizações demonstram que, embora os resultados oriundos da produção acadêmica já componham uma coleção significativa, não apontam para uma consolidação do conhecimento dessa área de pesquisa. No campo da Ciência da Informação, essas pesquisas estão contempladas na maioria dos programas de pós-graduação. Apesar disso, não se pode dizer que haja um direcionamento comum e coordenado entre os programas. González de Gómez aponta a importância desse aspecto, quando observa que

(...) a reconstrução de um campo científico pode ser iniciada pelos programas de pesquisa, em empreendimentos coletivos e institucionalizados de geração de conhecimentos que agregam e organizam instituições e recursos, perguntas e teses, o modo de objetivação e de objetividade que será aceito como legítimo (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2000).

Se, por um lado, a variedade de propostas e metodologias é saudável – por fomentar a diversidade investigativa e a pluralidade de objetivos – por outro lado, torna-se nociva quando se constitui como um obstáculo a esse objetivo integrador. Assim, é possível que as limitações no avanço e no desenvolvimento teórico sobre MA estejam relacionadas, entre outros aspectos, à ausência de um programa de pesquisa compartilhado, que procure fomentar a definição de parâmetros, objetivos e métodos para a investigação aprofundada sobre o tema.

Tal limitação pode ser analisada de diversas maneiras. Uma delas parte da análise de abordagens e compreensões diversas a respeito do conceito de metodologia. Blaug (1999) refere-se a esse conceito de duas maneiras. A primeira delas compreende a metodologia como a investigação dos conceitos, teorias e princípios de raciocínio de uma matéria, ou ainda, a filosofia da ciência aplicada a uma disciplina. A segunda, por sua vez, compreende a metodologia como o conjunto de procedimentos técnicos de uma disciplina, ou seus métodos.

Pela primeira abordagem, pode-se considerar que a característica interdisciplinar da Ciência da Informação figura como um fator limitador, uma vez

que dificulta a demarcação do seu campo, fazendo com que os programas de pesquisa e as metodologias sejam, por vezes, considerados por meio de seu relacionamento e interface com outras áreas (SILVA et al., 2006; MATHEUS, 2005; GOMES, 2001; GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2001; CARDOSO, 1996; LE COADIC, 1996; TARGINO, 1995; MACHLUP; MANSFIELD, 1983), tais como a Biblioteconomia, a Sociologia, a Administração, a Ciência da Computação, a Comunicação e a Economia.

Tal dificuldade aparece também na segunda abordagem, uma vez que se reflete tanto na carência de consenso e clareza na formulação de teorias quanto na definição de critérios para atribuir relevância e pertinência aos problemas de pesquisa, na adequação dos métodos utilizados e na aceitação das soluções encontradas. Em outras palavras, nas duas acepções do conceito de metodologia, permanece a dificuldade de definir os seus objetos e as áreas promissoras de pesquisa (SILVA et al., 2006). Matheus (2005) também argumenta na mesma linha, que se encontra sintetizada na afirmativa de González de Gómez (2000):

(...) a pesquisa em ciência da informação apresentaria um problema particular que podemos identificar de modo quase imediato: se existe grande diversidade na definição das heurísticas afirmativas, as que definem as estratégias metodológicas de construção do objeto e que permitem a estabilização acumulativa do domínio, maior é a dificuldade para estabelecer as heurísticas negativas, as que definem o que não poderia ser considerado objeto do conhecimento da ciência da informação, condição diferencial que facilita e propicia as relações de reconhecimento e complementaridade com outras disciplinas. (...) Desde suas primeiras manifestações, apresentava-se, assim, a ciência da informação, como conjunto de saberes agregados por questões antes que por teorias (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2000, não paginado).

As considerações de González de Gómez (2000) remetem à visão de programa de pesquisa científica conceituada por Lakatos (1979). Ainda que a visão de Lakatos considere primariamente as ciências naturais, não se pode ignorar a importância de seus conceitos para a ciência de modo geral, inclusive as sociais.

Em suas reflexões sobre o desenvolvimento da ciência, Lakatos (1979) propõe que todo progresso científico se encaminha por meio do que ele denomina *programas de pesquisa*. O processo de desenvolvimento científico seria, assim, consequência da competição entre programas de pesquisa diversos e

concorrentes. Em sua visão, programas de pesquisa são diretrizes metodológicas responsáveis pelas decisões a respeito da construção e da modificação das teorias em um campo de conhecimento, e é neles que as teorias sobrevivem e se desenvolvem. Segundo Lakatos (1979), programas de pesquisa científica se constituem de um *núcleo firme* (do inglês *hard core*) – central, axiomático e irrefutável – e de um *cinturão protetor* (do inglês *protective belt*) – mutável e refutável.

O *núcleo firme* corresponde ao conjunto de crenças metafísicas que definem o próprio programa de pesquisa, isto é, as crenças dos pesquisadores no que deve ser o seu objeto de atenção e que definiriam a heurística negativa do programa. Aqui, por decisão metodológica dos pesquisadores, os axiomas ou o conjunto de teorias que compõem esse núcleo são irrefutáveis, indicando, assim, os caminhos de pesquisa a serem evitados pelo programa. Já o *cinturão protetor* fornece a heurística positiva do programa, representada por um conjunto articulado de sugestões e hipóteses na forma de teorias testáveis, que colocarão à prova a força heurística do programa de pesquisa. Essas teorias são passíveis de refutação e as anomalias identificadas em suas previsões são desafios a serem explicados com a introdução de mudanças no *cinturão protetor*, num processo de modificação e sofisticação do mesmo. Lakatos (1979) considera que um programa de pesquisa é progressivo quando seu conteúdo empírico aumenta mediante transformações ocorridas no seu *cinturão protetor*, e a amplitude dos fatos por ele previstos é maior do que nos programas concorrentes. No caso contrário, o programa é considerado degenerativo. Quando as refutações se dirigem ao *núcleo firme* de um programa de pesquisa, ele pode acabar sendo suplantado por outro programa concorrente, que apresente maior força heurística.

Lakatos (1979) ressalta que a refutação de um programa por outro rival é um processo histórico, e não instantâneo. Um programa pode ser considerado vitorioso quando é corroborado pela experiência, enquanto programas rivais fracassam em sua explicação. Assim, uma anomalia é percebida como tal à luz de um programa que a supere, enquanto outros programas concorrentes fracassam ao tentar explicá-la. Nesse caso, tem-se um programa de pesquisa progressivo, que conduz a um excedente de conteúdo teórico e empírico frente aos exemplos refutadores, contra um programa degenerativo que “deve

infalivelmente planejar suas teorias auxiliares na esteira dos fatos, sem antecipar outros” (LAKATOS; MUSGRAVE, 1979, p.217).

Ainda que de forma diferenciada, alguns desses elementos estão presentes também na visão de Kuhn (2003). Considerar a sua perspectiva sobre a evolução da ciência e os paradigmas é fundamental para a compreensão da problemática epistemológica e metodológica das ciências sociais, da Ciência da Informação e, conseqüentemente, da área de pesquisa sobre MA. O autor analisa a ciência dentro de uma perspectiva histórica. Em sua visão, a ciência evolui a partir de revoluções científicas, as quais ocorrem em intervalos específicos (entre longos períodos) de tempo. Nesses períodos, a ciência segue determinado dogmatismo, e se desenvolverá de maneira estável conforme o paradigma vigente (ciência normal). O paradigma constitui um conjunto de valores, teorias e métodos que influenciará e servirá como modelo para uma comunidade científica. É importante notar que Kuhn (2003) considera que o caráter de cientificidade é inerente apenas àquelas ciências que apresentam longos períodos de ciência normal, intercalados por revoluções que ocorrem de tempos em tempos, nas quais ocorrem as rupturas paradigmáticas. Assim, sob esse enfoque, ficariam de fora as outras ciências, denominadas, então, pré-paradigmáticas – como as ciências sociais.

Kuhn (2003) critica o racionalismo crítico de Popper (2000)²⁰, e aponta para uma visão na qual o valor da ciência não estaria relacionado ao fato de se seguir uma metodologia de verificação (positivismo lógico) ou de refutação e falseabilidade (racionalismo crítico), mas por ser conduzida sob a forma de paradigmas. Assim, se determinada teoria tiver a capacidade de solucionar a anomalia que gerou a crise, ela poderá se tornar um novo paradigma. Em uma de suas definições, Kuhn (2003) define o paradigma como um conjunto de realizações científicas universalmente reconhecidas que, durante algum tempo, fornecem problemas e soluções modelares para uma comunidade de praticantes de uma ciência.

²⁰ Dentre outros aspectos, a crítica de Kuhn se direciona ao critério da falseabilidade/testabilidade, defendido por Popper (2000) como o critério definidor que confere status científico a uma teoria.

Na visão do filósofo, o termo *paradigma* pode ser apreendido em dois sentidos. O primeiro é o sentido sociológico, referente a crenças, valores e técnicas compartilhadas pela comunidade de pesquisadores, e que fornece uma matriz disciplinar. O segundo é o sentido tácito, relacionado a esquemas referenciais, ou problemas a serem solucionados. Um ponto crucial da perspectiva kuhniana é o de que os membros de uma comunidade de pesquisa que compartilham um mesmo paradigma são formados e iniciados profissionalmente dentro das mesmas técnicas, problemas, modelos lógicos e metodológicos. Tais aspectos permitem o desenvolvimento de uma linguagem e visão consensuais dos objetivos da pesquisa do campo, e na prática científica, de onde decorre a possibilidade de construção, sedimentação e continuidade do avanço do conhecimento científico.

Nesse ponto, é possível vislumbrar os aspectos complicadores inerentes à Ciência da Informação, visto que se trata de uma área interdisciplinar. Matheus (2005) observa que, uma vez que os pesquisadores desse campo possuem formações básicas diversas, com origem em outras áreas de conhecimento específicas (Ciência da Informação, Biblioteconomia, Sociologia, Psicologia, Filosofia, Comunicação, Engenharia, Computação, Administração, entre outras), aumentam as dificuldades para que se desenvolva uma comunidade paradigmática conforme a concepção de Kuhn (2003). Conseqüentemente, ficariam prejudicadas as possibilidades de que a Ciência da Informação se desenvolva e se aproxime de um modelo kuhniano de ciência.

De antemão, é importante ressaltar que não se pretende aqui uma vinculação irrestrita da Ciência da Informação a um modelo kuhniano de ciência – o qual, inclusive, se remete eminentemente às ciências naturais. O ponto a ser levado em consideração é a importância da aproximação de uma concepção paradigmática de ciência. Da mesma forma, não há a intenção de aprofundar a discussão acerca do conceito ou de uma definição unificadora do que venha a ser considerado *ciência*. Basta o reconhecimento de que, apesar das diferenças encontradas entre as acepções de Lakatos (1978) e de Kuhn (2003), a convergência e a interseção de pontos comuns de suas visões sobre ciência são suficientes para os fins deste estudo.

Com base nessa breve discussão sobre a importância de programas de pesquisa e de uma visão paradigmática para o avanço da ciência, destaca-se a

relevância da análise sobre sua aplicação em uma sub-área do campo da Ciência da Informação – mais especificamente as linhas relacionadas à *Gestão da Informação e do Conhecimento* ou *Gestão de Informação nas Organizações*. Nesse caso, constituiriam subprogramas integrantes aqueles relacionados aos processos de MA, assim como os referentes aos usuários de informação nas organizações, às rotinas de processamento/troca de informação, e ao desenvolvimento de sistemas informacionais, dentre outros.

Com este capítulo, procurou-se discutir alguns aspectos importantes, referentes às questões metodológicas e epistemológicas inerentes à pesquisa no âmbito da Ciência da Informação. O próximo capítulo, de forma mais específica, analisa questões de cunho metodológico relacionadas à pesquisa sobre MA no Brasil. Apresenta-se, também, uma reflexão sobre a frequência de uso do método do estudo de caso, e suas conseqüências para o desenvolvimento do conhecimento científico neste campo.

5 O perfil da pesquisa em monitoração ambiental no Brasil

Neste trabalho, pretendeu-se analisar alguns aspectos relativos à prática da pesquisa sobre a temática da MA no Brasil. É importante, para tanto, considerar algumas características da prática da pesquisa em nível mundial, assim como seu direcionamento.

Em vários países, diversos estudos sobre práticas de MA, busca e uso de informações para negócios têm sido realizados desde a segunda metade do século XX. Com o objetivo de tentar desenvolver um modelo geral e abrangente para estudo e compreensão dos aspectos inerentes à busca e ao uso da informação em organizações, Choo (1998) realizou o que talvez seja o mais amplo estudo sobre esse tema, cobrindo décadas de pesquisas e trabalhos publicados. A Figura 4 apresenta o modelo elaborado pelo autor para estudo da atividade de MA nas organizações.

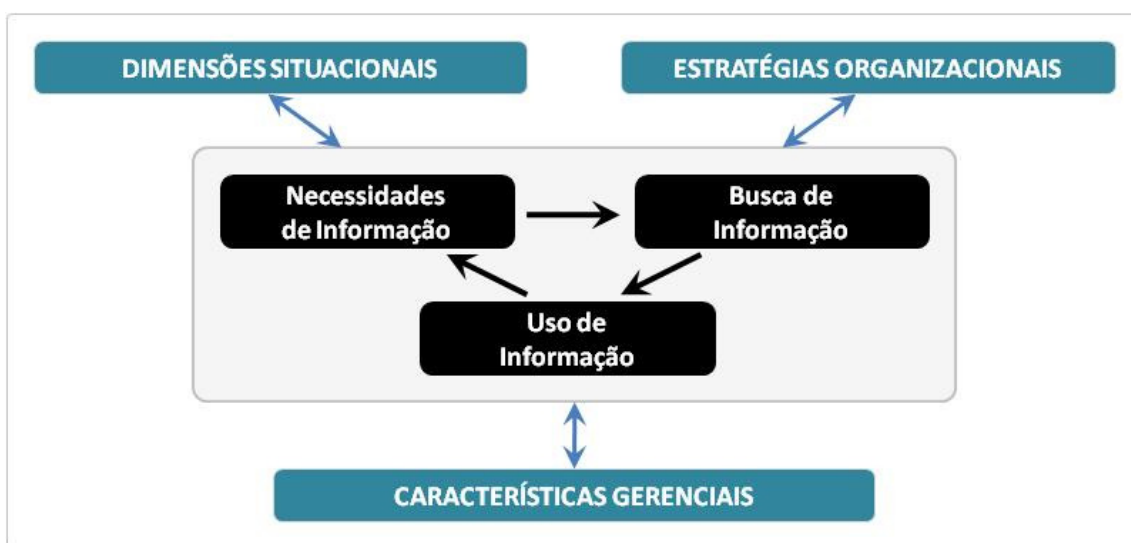


FIGURA 4 – Esquema conceitual para estudo da monitoração ambiental.

Fonte: Adaptado de Choo (1998).

Esse modelo considera que o comportamento de monitoração sofre influência de dimensões situacionais, das estratégias organizacionais e das características gerenciais. Segundo Choo (1998), as dimensões situacionais frequentemente são estudadas buscando-se mensurar a incerteza percebida sobre o ambiente externo. As estratégias organizacionais se referem ao

posicionamento da organização mediante o ambiente externo. Já as características gerenciais englobam os níveis hierárquicos, a formação e a especialidade dos gerentes, bem como seus estilos cognitivos. Choo (1998) considera que a monitoração é uma forma de comportamento informacional que engloba aspectos relacionados a *necessidades*, à *busca* e ao *uso de informação*. As *necessidades de informação* se relacionam ao escopo e ao foco de monitoração. O processo de *busca de informação* tem sido pesquisado em termos das fontes utilizadas para obter informação, assim como os métodos e sistemas utilizados pelas organizações para monitorar seu ambiente de atuação. Já o *uso da informação* se relaciona à tomada de decisão, planejamento estratégico e redução da ambigüidade.

Em seus estudos, Choo (1998; 2006) observa uma ampliação progressiva do foco e da orientação das pesquisas sobre necessidades e uso da informação nas organizações, ao longo dos anos analisados. No que diz respeito à orientação da pesquisa,

(...) os estudos passaram de uma orientação primordialmente centrada em sistemas (nesse caso, a informação é objetiva, reside num documento ou sistema, e a principal questão é como obtê-la) para uma orientação centrada no usuário (caso em que a informação é subjetiva, reside na mente dos usuários, e só é útil quando o usuário cria um sentido para ela). (CHOO, 2006, p.82).

Já no que tange à finalidade da pesquisa,

(...) os estudos deixaram de se concentrar em determinadas tarefas ou atividades de informação, como busca de literatura, descoberta de fatos ou comunicações em um grupo de trabalho para, ultrapassando a busca da informação propriamente dita, tentar entender a situação pessoal, social ou organizacional na qual a informação precisa surgir e na qual a informação adquirida será posta em prática (CHOO, 2006, p.82).

Em resumo, Choo (2006) observa a ocorrência de uma mudança de orientação da pesquisa, abandonando progressivamente o foco em sistemas e tarefas, e se deslocando mais para a pesquisa integrativa e centrada no usuário. É interessante notar a amplitude desse direcionamento. Essa perspectiva ecoa na visão de Ingwersen (1992) acerca da reconstrução da própria Ciência da Informação. Para esse autor, o foco temático da área tem se deslocado para a esfera humana da transferência de informação, enfatizando os processos de comunicação entre o homem e a tecnologia da informação. Nessa visão, o ser

humano tem constituído a perspectiva mais adequada para análise das questões da Ciência da Informação, muito mais do que documentos ou conteúdos. Ingwersen (1992) observa que não é possível ignorar a diversidade de correntes e restringir os estudos da área de informação a uma única abordagem ou visão científica. O autor destaca a tendência de mudança na natureza dos objetivos das pesquisas, passando de documentos e textos para informação transformada em conhecimento; de objetivos centrados apenas na tecnologia para objetivos que englobam toda a dimensão humana. Deixa-se de conceber informação apenas como puramente científica, para entendê-la no seu sentido mais amplo. Ingwersen (1992) destaca que é possível perceber essa mudança de perspectiva pela própria evolução da terminologia utilizada na área, o que, por sua vez, constitui-se reflexo de uma mudança mais profunda, de caráter conceitual.

Apesar do aumento do volume de pesquisas sobre os aspectos da MA por todo o mundo, no âmbito nacional a pesquisa acadêmica sobre o assunto é ainda recente e, em muitos casos, incipiente. Campos e Barbosa (2007a) realizaram um estudo para levantamento da produção de pesquisa em MA nos últimos anos. Os autores apontam que, de modo geral, os estudos brasileiros têm se dedicado a avaliar o comportamento de monitoração destacando primordialmente, as percepções individuais sobre a qualidade e o uso de fontes para aquisição de informações externas, sobre os aspectos ambientais e o esforço de monitoração dedicado a cada um deles. Dentro dessa perspectiva de análise, os autores identificaram que não é possível perceber uma clara distinção entre os ambientes geral e de tarefa²¹ em relação às variáveis pesquisadas. Já os resultados referentes às fontes de informação têm reproduzido, de modo geral, os de estudos prévios considerados clássicos, como o de Aguilar (1967).

Campos e Barbosa (2007a) observam o surgimento de algumas iniciativas objetivando o aprofundamento da análise, como a comparação das divergências entre as percepções de grupos diferentes – como gerentes e técnicos, ou

²¹ O ambiente geral corresponde às camadas externas que afetam a organização indiretamente; inclui fatores tecnológicos, socioculturais, econômicos e político-legais que influenciam, igualmente, todas as organizações inseridas nesse ambiente. Estes eventos não afetam as operações do dia-a-dia, mas acabam por afetar toda a organização. O ambiente tarefa é mais próximo da organização e inclui os setores que influenciam diretamente suas operações básicas e o desempenho; é geralmente constituído de concorrentes, fornecedores e clientes (DAFT, 1999).

profissionais de firmas grandes e pequenas. Eventualmente, têm-se investigado as necessidades de informação sobre aspectos ambientais específicos ou, ainda que mais raramente, o uso efetivo da informação obtida na monitoração. Uma constatação recorrente nas pesquisas tem sido a percepção de insuficiência quanto à monitoração dos aspectos relacionados à concorrência, além da sugestão de sua intensificação por meio do estabelecimento de procedimentos adequados ou construção de sistemas de informação especializados. Apesar do crescimento nos últimos anos com iniciativas isoladas de pesquisa sobre diversos aspectos relacionados à MA, Campos e Barbosa (2007a) observam na pesquisa nacional uma considerável dispersão metodológica e uma grande diversidade de objetivos.

Já a análise da pesquisa internacional revela outros aspectos interessantes. Os autores verificam, por exemplo, a utilização de construtos mais sofisticados, relacionados principalmente aos conceitos de incerteza ambiental percebida e intensidade de monitoração. Em relação à incerteza ambiental, as possibilidades de pesquisa mostram-se particularmente promissoras. Embora esse conceito tenha sido intensamente empregado a partir do estudo de Daft et al. (1988), alguns questionamentos têm surgido. De fato, Milliken (1987) observou que o conceito de incerteza tem sido mal compreendido, sendo usado para descrever tanto um estado do ambiente quanto uma condição do indivíduo. Em sua opinião, as diferentes medidas e definições de incerteza não devem ser agregadas. Boyd e Fulk (1996) pesquisaram de que maneira as percepções dos executivos sobre o ambiente influenciam a coleta de informações estratégicas, trabalhando com a hipótese de que as dimensões da incerteza ambiental não se relacionam com a monitoração de uma única forma. Os resultados mostraram correlações positivas entre a quantidade de monitoração e a variabilidade e importância percebidas, e correlações negativas com a complexidade percebida.

De acordo com o levantamento feito por Campos e Barbosa (2007a), tem havido um aumento do volume de pesquisas empíricas fora da América do Norte a partir do início da década de 1990, em circunstâncias de alto grau de incerteza e equivocação (ou ambigüidade). Esses trabalhos têm estimulado a discussão sobre a necessidade de reavaliar as relações entre o conceito de incerteza ambiental e as atividades de monitoração. Entretanto, os autores observam que os estudos realizados no Brasil têm se concentrado na investigação sobre o grau

de importância e a taxa de mudança ambiental, desconsiderando o complexo conceito de incerteza ambiental. Mesmo admitindo as limitações de medidas a respeito desse conceito, o seu uso e suas relações com a intensidade de monitoração certamente poderiam produzir resultados esclarecedores.

Um aspecto evidenciado no levantamento de Campos e Barbosa (2007a) diz respeito ao fato de os trabalhos internacionais se destacarem, em relação aos produzidos no Brasil, pelo uso de construtos mais elaborados e por buscar relacionar a incerteza ambiental com o esforço de monitoração. Apesar das dificuldades, há um direcionamento metodológico diferenciado, com a intenção de testar hipóteses de pesquisa, e cujos resultados obtidos (confirmação ou refutação) acabam direcionando para a consolidação da linha de pesquisa, ao gerar subsídios para futuros estudos.

Além dessas diferenças e particularidades em relação à pesquisa internacional, a análise do cenário da pesquisa nacional tem permitido identificar uma considerável dificuldade de avanço científico nessa área, no que diz respeito à possibilidade de desenvolvimento de teorias aplicáveis à mesma. Tal percepção leva a considerar a possibilidade de que essa dificuldade esteja relacionada à escassez de consenso conceitual e, conseqüentemente, de esforços coordenados no sentido de um direcionamento progressivo do ponto de vista metodológico e de objetivos, que permita a consolidação do conhecimento gerado e o avanço no processo de construção teórica.

Pode-se notar ainda, apesar do volume de pesquisas já realizadas, uma limitação das possibilidades de generalização de resultados obtidos, o que certamente contribuiria para a criação de conhecimento capaz de aumentar a capacidade preditiva da pesquisa da área, além de melhorar os processos e atividades decorrentes da monitoração, que, via de regra, tem sua aplicação nas organizações.

Outra característica marcante refere-se ao fato de que, assim como na Ciência da Informação como um todo, os trabalhos têm apresentado uma tendência predominante à análise de caráter qualitativo – ainda que, eventualmente, se identifique a presença de dados quantitativos coletados como base empírica. É certo que tal direcionamento permite enriquecer a compreensão sobre a realidade do objeto particular investigado. Mas é preciso reconhecer que,

concomitantemente, dificulta a extensão e a transposição do conhecimento gerado para outras realidades.

5.1 Enfoque qualitativo: o predomínio do estudo de caso

Além da tendência ao uso de métodos de análise e interpretação de caráter qualitativo, é possível notar, mais especificamente, a presença freqüente da metodologia de estudo de caso nos trabalhos realizados na área, o que, de fato, tem caracterizado todo o campo da Ciência da Informação de maneira mais ampla (CAPES, 2000; 2003). Conforme o mais recente Documento de Área da CAPES (2003), embora o uso da metodologia do estudo de caso venha diminuindo percentualmente, essa ainda é a tônica das dissertações de mestrado dos programas de pós-graduação nacionais.

O estudo de caso, na definição de Yin (2005), é uma investigação empírica acerca de um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. Segundo o autor, o estudo de caso apresenta-se como método significativo por possibilitar o estudo de problemas de difícil abordagem por outros métodos, frente à dificuldade de isolá-los de seu contexto na vida real. O autor considera que o poder diferenciador do estudo de caso revela-se pela sua capacidade de lidar com uma ampla variedade de evidências – documentos, arquivos, entrevistas e observações.

Merseth (1994) considera que um estudo de caso contempla sempre três características essenciais: (a) é real; (b) fundamenta-se em pesquisas em profundidade; e (c) demanda a adoção de perspectivas múltiplas. Yin (2005) distingue os estudos de casos em *holísticos* ou *incorporados*. Um estudo de caso holístico compreende apenas uma única unidade de análise, enquanto estudos de caso incorporados envolvem múltiplas unidades de análise – embora cada caso se constitua uma única unidade de análise, podendo existir subunidades de análise dentro de cada caso. Além disso, o autor prevê estudos de casos *únicos* ou *múltiplos*.

Apesar dos argumentos a favor de sua adequação, o método de estudo de caso possui limitações e características reconhecidas, e que não podem ser

desconsideradas. Tais características têm levado a críticas muitas vezes evidenciadas, que se relacionam à percepção de que as investigações que o utilizam possuem precisão e rigor insuficientes. Tull e Hawkins (1976) consideram que o método de estudo de caso deve ser usado apenas com a finalidade de geração de idéias para testes posteriores, pois fatores como tamanho reduzido da amostra, seleção não-*randômica* e a natureza subjetiva do processo de medida podem comprometer os resultados. O próprio Yin (2005) observa que, apesar de se voltar para a *inquirição empírica*, o método de estudo de caso é visto como uma forma menos desejável do que a *experimentação* ou os *surveys*. Para o autor, isso ocorre por razões como a grande preocupação sobre a falta de rigor das pesquisas de estudo de caso, uma vez que freqüentemente observou-se a negligência de pesquisadores de estudo de caso, muitas vezes admitindo evidências equivocadas ou tendenciosas para influenciar o significado das constatações e das conclusões.

Uma das críticas ao método refere-se ao fato de fornecer pouca base para permitir generalizações científicas, uma vez que o estudo de um ou alguns casos não seria representativo da população como um todo, tornando inviável qualquer tentativa de generalização. É importante notar que o argumento não se refere somente às *generalizações estatísticas* – utilizadas em levantamentos – mas também às *generalizações analíticas*, nas quais se procura referenciar um conjunto particular de resultados a alguma teoria mais abrangente. Deve-se enfatizar que, mesmo nesse último caso, pressupõe-se a existência de uma base teórica a ser referenciada. Assim, se há fragilidade ou mesmo carência dessa base teórica, o que se obtém é uma série de estudos de caso que não permitem efetivamente alçar uma construção teórica no campo considerado. Yin (2005) ressalta, ainda, que bons estudos de caso são difíceis de serem realizados, e que um dos principais problemas refere-se à dificuldade de se definir ou testar as habilidades de um investigador para a realização de um bom estudo de caso. O estudo de caso é um método das ciências sociais e, como outros métodos, apresenta vantagens e desvantagens. Estas devem ser analisadas em face do tipo de problema investigado, das questões a serem respondidas e da possibilidade de controle sobre o real evento.

Apesar de ser recorrente o questionamento sobre a capacidade do método de estudo de caso de gerar subsídios à elaboração de teorias científicas, existem

considerações em sua defesa. Eisenhardt (1989) pondera que o desenvolvimento de teorias é uma atividade central na pesquisa organizacional, e defende a validade da construção teórica a partir de estudos de caso, no contexto mais amplo da pesquisa em ciências sociais. A autora considera que a teoria construída e validada a partir de estudos de caso é possível e apresenta pontos fortes, como a novidade, a testabilidade e a validade empírica. Porém, considera que a independência do método – seja em relação à literatura técnica previamente existente, seja no que tange à observação empírica conduzida no passado – faz com que o estudo de caso se mostre mais adequado para a pesquisa em áreas de conhecimento que não dispõem de teorias consolidadas (o método, em tese, serviria para ajudar a consolidá-las). Torracco (2002) concorda com esse ponto de vista, quando afirma que essa metodologia é particularmente adequada em situações nas quais pouco se sabe sobre o fenômeno ou quando há uma carência de teorias válidas e adequadas. Stake (1998) define categorias de estudos de caso, que podem ser (a) *coletivos*, (b) *intrínsecos* ou (c) *instrumentais*. Um *estudo de caso coletivo* aproxima-se de um estudo de caso múltiplo. Já um *estudo de caso intrínseco* busca conhecimento de um caso específico, sem pretender atingir um caráter de generalização. Na visão do autor, apenas o *estudo de caso instrumental* objetiva a generalização, almejando a construção teórica.

No intuito de minimizar os riscos e as fragilidades imputadas ao método, Eisenhardt (1989) e Yin (2005) salientam a importância da qualidade do projeto do estudo de caso, e sugerem que se deve buscar maximizar a validade do construto, a validade interna, a validade externa e a confiabilidade. No que diz respeito à validade externa, deve-se investigar se as descobertas de um estudo de caso são generalizáveis além do universo do próprio estudo de caso, onde se aplicará a lógica de replicação literal e teórica. Yin (2005) também considera que a utilização de evidências provenientes de duas ou mais fontes (triangulação), que convergem em relação ao mesmo conjunto de fatos ou descobertas, aumenta substancialmente a qualidade de estudos de casos.

É importante ampliar o âmbito da discussão a respeito da aplicabilidade do método. É natural que, quando utilizado como método de pesquisa em iniciativas individuais em um cenário exploratório, a tendência é que o pesquisador acabe utilizando o estudo de caso como procedimento metodológico adequado

especificamente ao seu problema de pesquisa. Nesse caso, a adequação fica evidente quando o fenômeno a ser estudado é amplo e complexo, onde o corpo de conhecimentos existente é insuficiente para suportar a proposição de questões causais, e onde o fenômeno não pode ser estudado fora do contexto onde naturalmente ocorre (BONOMA, 1985). Do ponto de vista do avanço científico das áreas de conhecimento, entretanto, trata-se de uma limitação. Lakatos (1979) propõe que o progresso científico seja encaminhado através do que ele denomina de programas de pesquisa, e estes são progressivos quando conseguem explicar anomalias e fazer previsões de fatos novos em relação a programas concorrentes²². Assim, a elaboração de teorias explicativas e de caráter preditivo, e o avanço científico de determinada área de conhecimento pressupõem um embasamento que o estudo de caso em si não gera.

Tal problema não é privilégio apenas da pesquisa em MA ou na Ciência da Informação. DeBresson (1996), por exemplo, ressalta que pesquisas sobre inovação em diversos países e grupos de atividades (em especial, a indústria de transformação) começaram como estudos exploratórios – aqui entendidos no sentido de oferecer subsídios à formulação de problemas e à elaboração de hipóteses de pesquisa para investigação posterior. No entanto, o autor ressalta que os grandes avanços só foram possíveis com os *surveys* de grande porte, realizados pelos órgãos oficiais de estatística. Assim, entende-se que as pesquisas exploratórias e os estudos de caso servem também para a construção de conceitos qualitativos, entendidos como base de conceitos quantitativos (DeBRESON, 1996).

Ainda a esse respeito, Bourdieu (1998) enfaticamente aponta a direção quando afirma ser necessário romper com a passividade empirista, e abordar um caso empírico com a intenção de construir um modelo. Para o autor, a produção de conhecimento demanda a construção de um modelo o mais abrangente possível, a partir de um caso empírico, e que tal modelo deve orientar outras pesquisas sobre eventos empíricos que possam refutá-lo.

²² “(...) todos os programas de pesquisa que eu admiro tem uma característica em comum. Todos predizem fatos novos; fatos que seriam inadmissíveis ou que foram negados por programas de pesquisa anteriores ou rivais”. (LAKATOS, 1978, p. 24, tradução do autor).

Nesse capítulo, buscou-se analisar algumas questões de cunho metodológico relacionadas à pesquisa sobre MA, no Brasil. Apresentou-se, também, uma reflexão sobre o foco qualitativo e a frequência de uso do método do estudo de caso, bem como suas conseqüências para o desenvolvimento do conhecimento científico neste campo. O próximo capítulo apresenta a proposta metodológica desta pesquisa.

6 Proposta metodológica: a pesquisa

Este capítulo dedica-se a detalhar a proposta metodológica deste trabalho, apresentando sua intenção e estruturação, suas fases e os procedimentos metodológicos adotados. Até este ponto, foi possível observar as relações entre a consolidação de uma área de conhecimento e seu desenvolvimento teórico. Nesse sentido, entende-se que os estudos empíricos e exploratórios desempenham papel fundamental na origem dos campos, apontando indícios e caminhos para definição dos objetos e adequação dos métodos aplicáveis. No entanto, é fundamental reconhecer que o progresso científico de um campo necessariamente pressupõe a transcendência do caráter exploratório. Ao considerar esse aspecto no que tange à área de estudos aqui abrangida, evidencia-se a problemática atrelada ao reconhecimento das limitações no avanço do conhecimento teórico sobre MA dentro da Ciência da Informação no Brasil.

O conceito de metodologia pode ser compreendido de diversas formas, e torna-se oportuno considerar, uma vez mais, as acepções de Blaug (1999) sobre o tema. O autor se refere ao conceito de duas maneiras. A primeira delas compreende a metodologia como a investigação dos conceitos, teorias e princípios de raciocínio de uma matéria, ou ainda, a *'filosofia da ciência aplicada a uma disciplina'*. Minayo (1996) aproxima-se dessa acepção, quando considera a metodologia como visão, como parte intrínseca do olhar social do mundo presente na teoria, ocupando lugar central no interior das teorias sociais. A segunda abordagem de Blaug (1999), por sua vez, compreende a metodologia como o conjunto de procedimentos técnicos de uma disciplina, ou seus métodos. Nesse caso, Demo (1985) também vislumbra a metodologia por meio de uma preocupação eminentemente instrumental, tratando das formas de se fazer ciência, dos procedimentos e das ferramentas.

De um ponto de vista ampliado, este estudo contempla as duas perspectivas de Blaug (1999). Preocupa-se, inicialmente, com as questões epistemológicas da área, uma vez que nelas se fundamenta a orientação para a definição e direcionamento das ações que instrumentalizam o processo investigativo dos agentes de pesquisa. Ao mesmo tempo, contempla o segundo

aspecto, já que interessa, aqui, mais aprofundadamente, o conceito de metodologia que abrange as características dos métodos e instrumentos utilizados no ato da pesquisa. A importância desse viés de análise se revela na investigação das relações entre as particularidades dos instrumentos e procedimentos metodológicos, bem como seus desdobramentos e conseqüências para a consolidação e para a natureza do conhecimento gerado – o que remete, naturalmente, de volta à questão epistemológica.

Assim, a abordagem metodológica adotada para o endereçamento das questões aqui levantadas foi a da *pesquisa metodológica*. Segundo Vergara (2000), a *pesquisa metodológica* refere-se ao estudo dos instrumentos de captação ou de manipulação da realidade, estando associada a caminhos, formas, maneiras e procedimentos para se atingir determinado fim. Demo (1994) define *pesquisa metodológica* como aquela que se volta para a inquirição de métodos e procedimentos adotados como científicos, imbuindo-se também do estudo dos paradigmas, das crises da ciência, dos métodos e das técnicas dominantes da produção científica. O autor atribui especial importância a esse tipo de abordagem, considerando que “a *pesquisa metodológica* é um dos horizontes estratégicos da pesquisa como tal, que não se restringe a decorar estatística com seus testes áridos, mas alcança a capacidade de discutir criativamente caminhos alternativos para a ciência e mesmo criá-los” (DEMO, 2003, p.25). Evidencia-se a importância da investigação sobre os aspectos inerentes ao processo de construção metodológica, visto que o amadurecimento científico está intrinsecamente relacionado ao amadurecimento metodológico.

É importante enfatizar que, aqui, não se pretendeu realizar uma *pesquisa teórica*. Demo lembra que

(...) a pesquisa teórica é aquela que monta e desvenda quadros teóricos de referência. Não existe pesquisa puramente teórica, porque já seria mera especulação. Mera especulação é a reflexão aérea subjetiva, à revelia da realidade. A discussão de uma definição conceitual é uma forma possível de pesquisa teórica, de grande relevância para a formação científica. Na verdade, sua importância está na formação de quadros teóricos de referência, que são contextos essenciais para o pesquisador movimentar-se (DEMO, 1997, p.25).

Não obstante a sua importância, o objetivo – por certo, ambicioso – de ‘*formar os quadros teóricos de referência*’ para a área não constituiu o escopo

intencionado neste trabalho. Entende-se, aqui, que os quadros teóricos referenciais de uma área de conhecimento devem evoluir e se estabelecer a partir do compartilhamento das referências e acepções construídas ao longo do tempo pela comunidade científica. Assim, considera-se que toda proposição que tenha a presunção de assumir caráter de referência em uma área do ponto de vista teórico (ou paradigmático) carece da aceitação da comunidade científica, situando-se num horizonte temporal posterior ao estágio de investigação pretendido neste projeto.

O objetivo deste estudo é menos ambicioso, mas ainda assim, desafiador. Pretendeu-se, aqui, apontar as características metodológicas do atual estágio da pesquisa em MA na Ciência da Informação no Brasil, analisar sua relação com o estágio de evolução teórica da pesquisa nessa área, e apontar caminhos para o estabelecimento de uma agenda propositiva de pesquisa, que sirva de apoio estratégico para o avanço teórico e o desenvolvimento desse campo de conhecimento.

O trabalho de pesquisa se dividiu em quatro fases. A primeira fase constituiu-se de um levantamento bibliográfico. Nessa etapa, realizou-se uma ampla pesquisa bibliográfica, com o objetivo de cobrir a produção científica gerada na Ciência da Informação acerca da MA no Brasil. Feito esse levantamento, na segunda fase procedeu-se à análise detalhada das publicações encontradas. Nessa etapa, os trabalhos obtidos foram analisados individualmente à luz de critérios previamente definidos, o que permitiu, na terceira fase, realizar uma análise crítica e consolidada acerca dos objetos de análise e das demais características metodológicas desses trabalhos. Por fim, a quarta fase do trabalho possui caráter diferenciado, uma vez que se constitui a partir de um objetivo estruturador e propositivo. Com base no levantamento e na análise realizados nas fases anteriores, pretendeu-se identificar e indicar caminhos e propostas para o direcionamento de uma agenda de pesquisa sobre MA.

Apresenta-se, a seguir, o detalhamento de cada uma das quatro etapas de pesquisa, com seus respectivos procedimentos metodológicos:

- **Fase I:**

Nesta etapa, foi realizado um amplo levantamento bibliográfico, com o objetivo de obter a produção científica, na Ciência da Informação, sobre diversos

aspectos relacionados à MA realizada por organizações no Brasil. O levantamento visou obter todos os artigos nacionais relacionados à temática pesquisada publicados até o ano de 2008, o que permitiu, posteriormente, realizar a categorização de cada trabalho e a organização da produção científica encontrada. Inicialmente, foram realizadas a busca e a seleção das fontes de informação para o levantamento. Consideraram-se basicamente dois tipos de fontes:

- a) periódicos brasileiros da área da Ciência da Informação;
- b) anais de congressos científicos brasileiros da área da Ciência da Informação.

Neste levantamento, optou-se por não pesquisar a produção oriunda diretamente dos programas de pós-graduação em Ciência da Informação, não prevendo, assim, a análise primária de teses e dissertações. Teses e dissertações, pelo próprio processo de comunicação e divulgação científica, dão origem a publicações de artigos em periódicos e eventos científicos²³. Assim, essa estratégia foi adotada em função da viabilidade de acesso e análise de artigos, nos quais a apresentação das informações e resultados das pesquisas realizadas é mais concisa do que nas teses e dissertações.

Inicialmente, realizou-se um levantamento para elaboração da lista de periódicos eletrônicos a serem pesquisados. Essa relação foi construída com base em pesquisas em motores de busca pela Internet, consultas a bibliotecas e à comunidade de pesquisadores dessa área. Em seguida, em cada um dos periódicos selecionados, buscaram-se artigos utilizando como critério, a cada busca, as seguintes expressões-chave: <monitoração ambiental>; <inteligência competitiva>; <uso de informação>; <gerentes>; <fontes de informação>; <sistemas de informações gerenciais>. A partir da leitura e da avaliação dos respectivos resumos, os trabalhos resultantes da busca foram descartados ou selecionados para posterior análise, em função da convergência dos seus temas e características ao enfoque analítico deste estudo.

De maneira análoga, para a pesquisa dos anais de congressos científicos da área, realizou-se preliminarmente um levantamento dos principais eventos

²³ Miranda e Pereira (1996) lembram que o periódico é o meio primário de disseminar os resultados de pesquisa e de contribuir para desenvolver o conhecimento (p.380).

científicos nacionais relacionados à área da Ciência da Informação, para a elaboração da lista de anais a serem consultados. De posse dessa relação, procedeu-se à busca por artigos publicados, utilizando-se como critério as mesmas expressões-chave usadas na pesquisa de periódicos: <monitoração ambiental>; <inteligência competitiva>; <uso de informação>; <gerentes>; <fontes de informação>; <sistemas de informações gerenciais>. Da mesma forma, após a análise do resumo de cada trabalho encontrado, a seleção foi feita em função da proximidade de seus temas de características ao enfoque desta pesquisa.

- **Fase II:**

Essa etapa destinou-se à análise da produção científica obtida. Nessa fase, foi feita a análise qualitativa individual de cada artigo selecionado na fase anterior. A análise de cada trabalho contemplou os seguintes itens:

- a) problema de pesquisa;
- b) objetivos;
- c) população estudada;
- d) tipo de pesquisa;
- e) abordagem e procedimentos metodológicos utilizados;
- f) resultados;
- g) conclusões.

O objetivo foi analisar em profundidade cada trabalho a partir de seus objetivos e características metodológicas, destacando seus pontos relevantes.

- **Fase III:**

Essa etapa se dedicou à realização de uma análise qualitativa comparativa entre os diversos trabalhos, com base nos elementos identificados na fase anterior, procurando contrapor suas características, diferenças e semelhanças. Procurou-se analisar, de forma consolidada, os aspectos metodológicos do conjunto da produção, verificando a existência e a relação de influência de tais aspectos no resultado e na qualidade dos trabalhos. Além disso, buscou-se identificar características comuns entre os trabalhos que permitissem seu agrupamento em categorias, por similaridade.

- **Fase IV:**

Diferentemente das fases anteriores de coleta e análise de dados, que tem cunho investigativo, a fase final do trabalho possui um caráter propositivo. Com

base na caracterização do panorama brasileiro da pesquisa na Ciência da Informação acerca da temática da MA, buscou-se, nesse ponto, a prospecção de caminhos a serem trilhados. Esta etapa culmina com a proposição de uma agenda temática, que possa inspirar a consolidação de esforços integrados em programas de pesquisa na Ciência da Informação, construídos e compartilhados pela comunidade científica. Neste sentido, considera-se como marco teórico de referência a conceituação de programa de pesquisa nos moldes propostos por Lakatos (1979). Aqui, entende-se que o sucesso na definição do que seria o seu *núcleo firme* deva ser fruto de um consenso – o mais amplo possível – entre os agentes pesquisadores da área. Afinal, pressupõem-se crenças compartilhadas e não-refutáveis a respeito do que deve ser o seu objeto de atenção, além de referir-se a questões epistemológicas estratégicas da área de conhecimento. Por sua vez, o *cinturão protetor* do programa, ainda que mereça a mesma atenção em termos de debates entre os agentes, é naturalmente mais dinâmico. É aqui que se hospedam as hipóteses auxiliares, onde se produzem as teorias a serem testadas e contestadas, e é principalmente sobre esse aspecto que essa fase da pesquisa de concentra. Nessa etapa, objetiva-se a identificação e a proposição de características e orientações epistemológicas e metodológicas que, posteriormente, possam evoluir no sentido de constituírem parâmetros e premissas para o desenho de uma agenda de pesquisa que viabilize, por conseguinte, a evolução e a sedimentação teórica e metodológica nessa área de conhecimento.

Este capítulo trouxe o detalhamento da proposta metodológica desta pesquisa, sua estruturação, etapas e procedimentos metodológicos adotados. O próximo capítulo apresenta os dados obtidos na pesquisa, bem como a análise sobre os mesmos.

7 Resultados e análise dos dados

Este capítulo apresenta os dados obtidos em decorrência da realização da pesquisa bibliográfica, assim como os resultados referentes à análise dos trabalhos obtidos.

Como foi descrito, para a realização deste estudo, realizou-se um levantamento de publicações em anais de congressos científicos e em periódicos do campo da Ciência da Informação. Foram considerados dois grandes congressos científicos da área: o ENANCIB e o CIFORM. O ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – é realizado desde 1994 pela Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB). O CIFORM – Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa em Informação – é realizado desde 1998 pelo Instituto de Ciência da Informação (ICI), da Universidade Federal da Bahia (UFBA). Cabe lembrar que existem outros eventos e encontros, de cunho não estritamente científico, nos quais também se encontrariam trabalhos publicados sobre a temática da MA e IC – pode-se citar, por exemplo, o KM Brasil²⁴ e o Workshop Brasileiro de Inteligência Competitiva e Gestão do Conhecimento²⁵. No entanto, como o presente estudo traz o objetivo de analisar a produção científica a respeito da temática da MA, optou-se por considerar apenas os congressos regulares de cunho científico, vinculados ou realizados por programas de pesquisa de pós-graduação em Ciência da Informação no Brasil.

Alguns aspectos inerentes à execução do levantamento devem ser citados. Destaca-se a dificuldade encontrada no processo de busca de trabalhos publicados em anais de congressos. Particularmente, houve maior dificuldade em obter acesso aos anais do ENANCIB. Após a realização de pesquisa bibliográfica em bibliotecas e na Internet, não foram encontrados os anais de edições mais antigas desse congresso. Neste ponto, decidiu-se elaborar e enviar uma comunicação formal à Secretaria da ANCIB solicitando auxílio para

²⁴ Promovido pela SBGC – Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento.

²⁵ Promovido pela FINEP – Financiadora de Estudos e Projetos, e organizado por entidades diversas a cada edição.

obtenção de acesso aos anais das edições mais antigas do ENANCIB, uma vez que o evento é promovido por essa instituição. No entanto, a expectativa foi frustrada pela resposta negativa da entidade, informando não mais possuir os anais das primeiras edições do congresso²⁶.

Já em relação aos artigos publicados em periódicos, a pesquisa foi realizada nos periódicos eletrônicos apresentados no Quadro 1.

Quadro 1 – Relação de periódicos pesquisados

Periódico	Instituição	Endereço na Internet
Ciência da Informação	IBICT	http://www.ibict.br/cienciainformacao
Perspectivas em Ciência da Informação	UFMG	http://www.eci.ufmg.br/pcionline
Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação	UNICAMP	http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php
DatagramaZero	IASI	http://www.dgz.org.br
Ponto de Acesso	UFBA	http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/index
Transinformação	PUCCAMP	http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/index.php
Encontros Bibli	UFSC	http://www.encontros-bibli.ufsc.br
Informação & Sociedade	UFPB	http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies
Informação & Informação	UEL	http://www.uel.br/revistas/informacao

Fonte: o autor.

Após a seleção e coleta dos trabalhos, procedeu-se à análise dos mesmos, utilizando elementos de estatística descritiva para caracterização e compreensão da distribuição e da representatividade dos trabalhos coletados. Paralelamente, sobre cada trabalho, foi realizada uma avaliação qualitativa em profundidade, considerando seus objetivos e características metodológicas, com o objetivo de obter, ao final, um panorama da produção científica quanto a esses aspectos.

Em função do volume e da diversidade de estudos encontrados, a categorização dos trabalhos e a apresentação da análise qualitativa poderia ter se dado de muitas maneiras. Estes poderiam ter sido classificados, por exemplo, por ano de publicação, o que proporcionaria uma perspectiva cronológica da

²⁶ Troca de correspondências por e-mail, realizada entre os dias 06/03/2009 e 20/03/2009.

evolução das publicações. Por outro lado, o agrupamento poderia ter sido feito por autor ou programa de pesquisa de origem, o que permitiria evidenciar as características de publicação de cada escola ou pesquisador. No entanto, dada a finalidade desta pesquisa, a estratégia adotada foi a de classificar os trabalhos em categorias que evidenciassem as características metodológicas identificadas nos mesmos. Essa categorização é apresentada na Figura 10.

7.1 Resultados

Após a realização da pesquisa em anais de congressos e em periódicos nacionais da área da Ciência da Informação, foram selecionados 82 artigos para análise. Destes artigos, 23 (28%) foram encontrados em anais de congressos e 59 (72%) em periódicos (Figura 5).

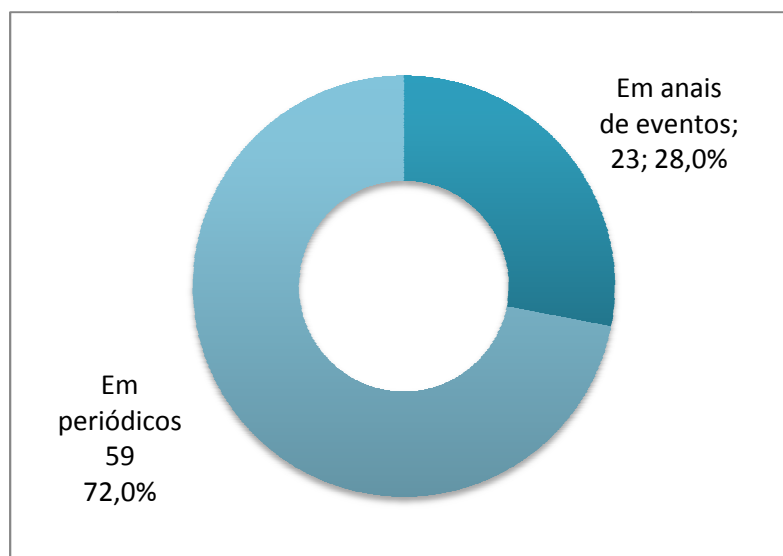


FIGURA 5 – Quantidade de artigos por local de publicação
Fonte: dados da pesquisa.

Em relação aos artigos publicados em anais, observa-se o predomínio das publicações oriundas das diversas edições do ENANCIB. Dos 23 artigos oriundos de congressos, 21 foram publicados no ENANCIB. Nos anais do CIFORM, praticamente não foram encontradas publicações sobre o tema pesquisado neste estudo (Figura 6). Desse congresso, foram selecionados apenas dois artigos, publicados mais recentemente, nos anais de sua 7ª edição, em 2007.

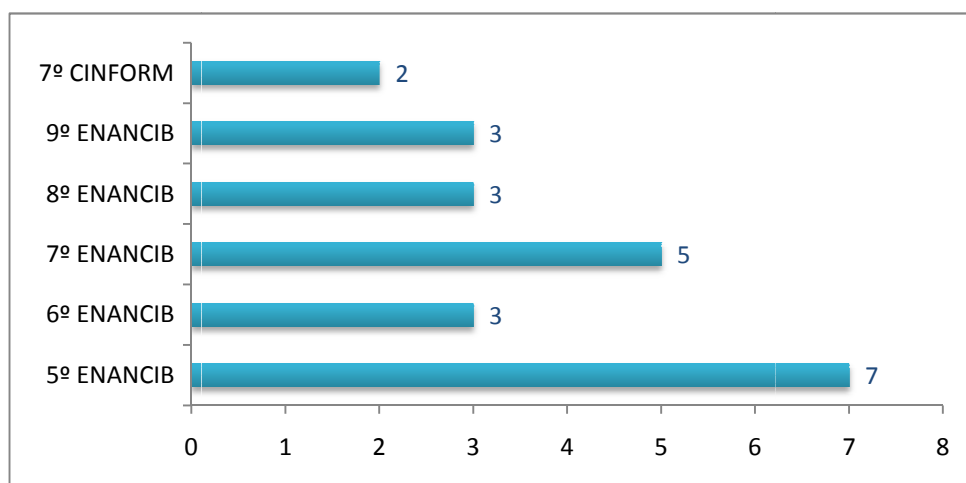


FIGURA 6 – Quantidade de artigos por evento

Fonte: dados da pesquisa.

É importante ressaltar que não foi possível obter acesso aos anais de todas as edições dos congressos analisados. No caso do ENANCIB, foram obtidos e pesquisados apenas os anais do 5º ENANCIB (2003), 6º ENANCIB (2005), 7º ENANCIB (2006), 8º ENANCIB (2007) e 9º ENANCIB (2008).

No que diz respeito aos artigos publicados em periódicos nacionais da área de Ciência da Informação, foram encontrados 59 artigos. É possível observar uma concentração de publicações em dois periódicos: Ciência da Informação e DatagramaZero. Esses dois periódicos concentram mais da metade dos artigos publicados durante o período analisado (Figura 7).

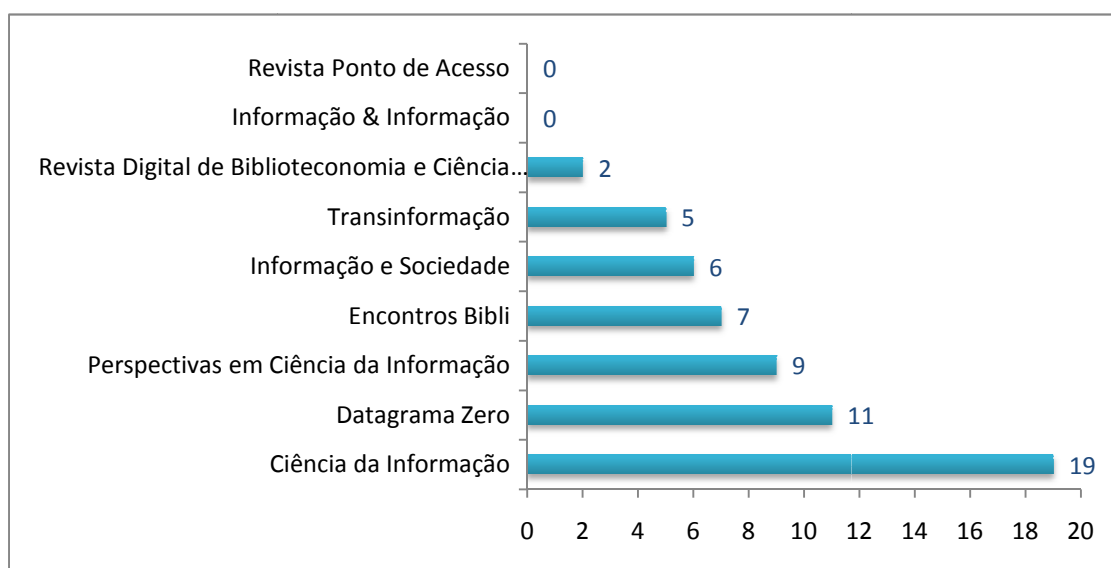


FIGURA 7 – Quantidade de artigos por periódico

Fonte: dados da pesquisa.

Em relação ao ano de publicação, é possível identificar uma clara tendência de aumento da quantidade de publicações a respeito da temática considerada neste estudo. De fato, nos últimos quatro anos considerados no levantamento, foram publicados praticamente 50% de todos os artigos encontrados (Figura 8). Observa-se ainda que, apesar de ter sido encontrado um artigo publicado em 1992, as publicações ocorrem de fato a partir do ano de 1997.

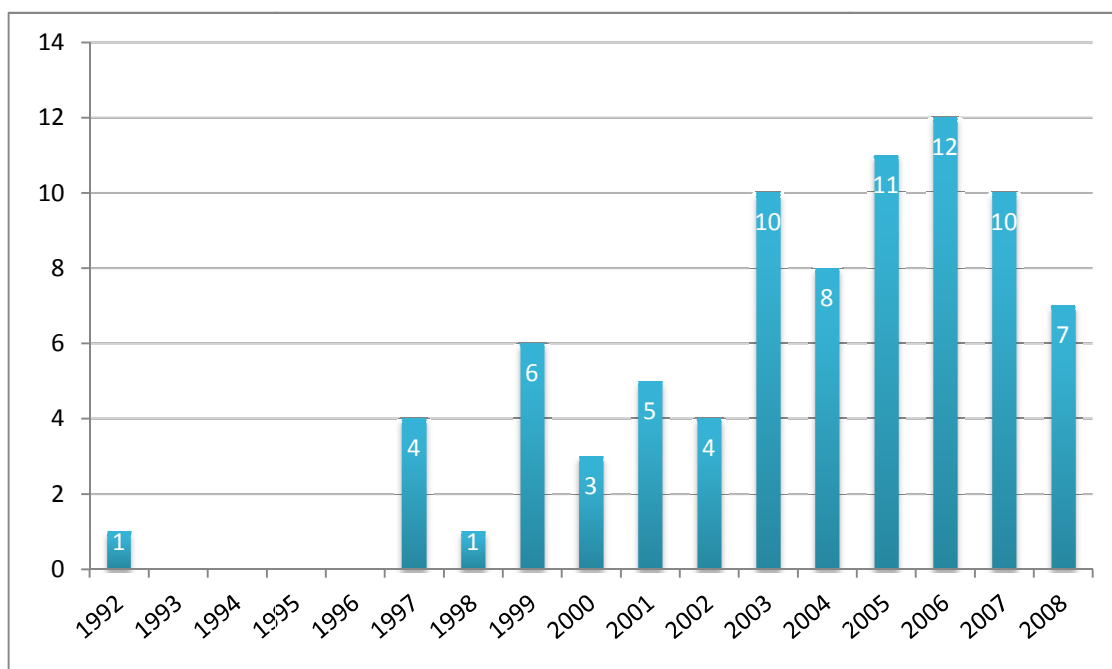


FIGURA 8 – Quantidade de artigos por ano de publicação

Fonte: dados da pesquisa.

Um aspecto importante a ser analisado é o perfil da produção científica. É importante observar que, de todos os artigos encontrados, 56% não se referem a relatos de pesquisa de campo (Figura 9).

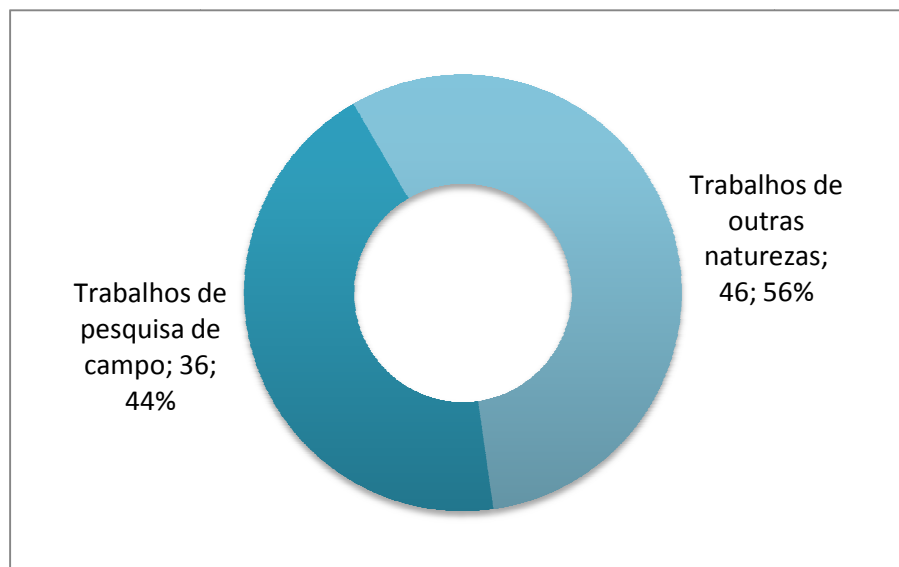


FIGURA 9 – Quantidade de artigos por tipo de relato

Fonte: dados da pesquisa.

Dada a diversidade de natureza dos trabalhos encontrados na presente pesquisa, fez-se necessária a categorização dos mesmos, de forma a diferenciar os trabalhos relacionados a pesquisas de campo daqueles relacionados a outras finalidades. Assim, foram considerados como *trabalhos de pesquisa de campo* aqueles que trazem em seu escopo a descrição efetiva de resultados e metodologia atrelados a objetivos de investigação, em diversas realidades organizacionais, de aspectos relacionados à temática da MA.

Os demais artigos foram enquadrados em outra categoria por visarem objetivos diversos. Assim, foram agrupados em uma categoria independente – *trabalhos de outras naturezas* – os artigos que não se relacionavam a pesquisas de campo, objetivando realizar revisões bibliográficas, apresentar reflexões e discussões sobre os temas, recomendar listas de fontes de informação, ou propor projetos, sistemas ou mesmo modelos (quando não vinculados à realização de pesquisas de campo).

A Figura 10 mostra o detalhamento da distribuição dos artigos analisados, segundo esta categorização:

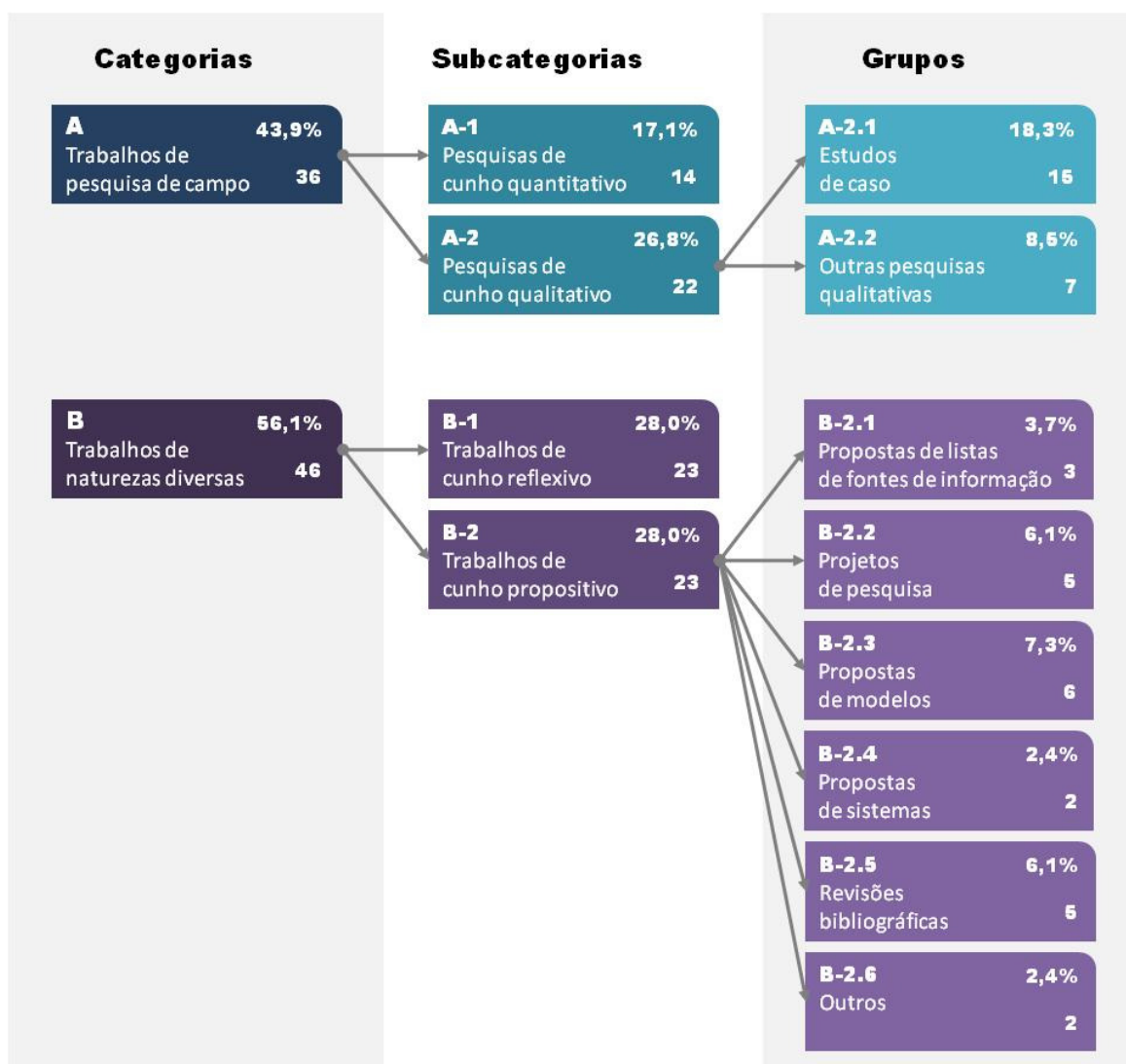


FIGURA 10 – Detalhamento da categorização dos artigos

Fonte: dados da pesquisa.

Os artigos classificados como *trabalhos de pesquisa de campo* (categoria A) foram ainda subdivididos de acordo com a abordagem metodológica predominante identificada em cada um deles. Basicamente, foram classificados em duas subcategorias: *pesquisas de cunho quantitativo* (subcategoria A-1) ou *pesquisas de cunho qualitativo* (subcategoria A-2). Neste ponto, mais um agrupamento foi feito, dentre os trabalhos enquadrados como *pesquisas de cunho qualitativo*: foram destacados dos demais os trabalhos que traziam abordagem aderente à forma e ao conteúdo de *estudos de caso* (grupo A-2.1). É importante esclarecer que os trabalhos foram incluídos nesse grupo independentemente de se declararem explicitamente como estudos de caso. O critério adotado para sua inclusão no grupo foi o fato de apresentarem, em sua

estrutura, diversas características que os aproximam dos elementos constituintes de um estudo de caso. Foram, assim, considerados aqueles trabalhos que se dedicaram ao estudo da realidade de uma única organização ou de um número pequeno de organizações e que, além de adotar abordagem qualitativa, tinham foco nas características do contexto específico do objeto de pesquisa em questão.

Assim, no que diz respeito aos artigos que se referem a relatos de pesquisas de campo, nota-se o predomínio de pesquisas de natureza qualitativa (Figura 11). De fato, dos 36 artigos que trazem relatos de pesquisa de campo, 61% referem-se a pesquisas de natureza qualitativa, e 39% referem-se a pesquisas de natureza quantitativa.

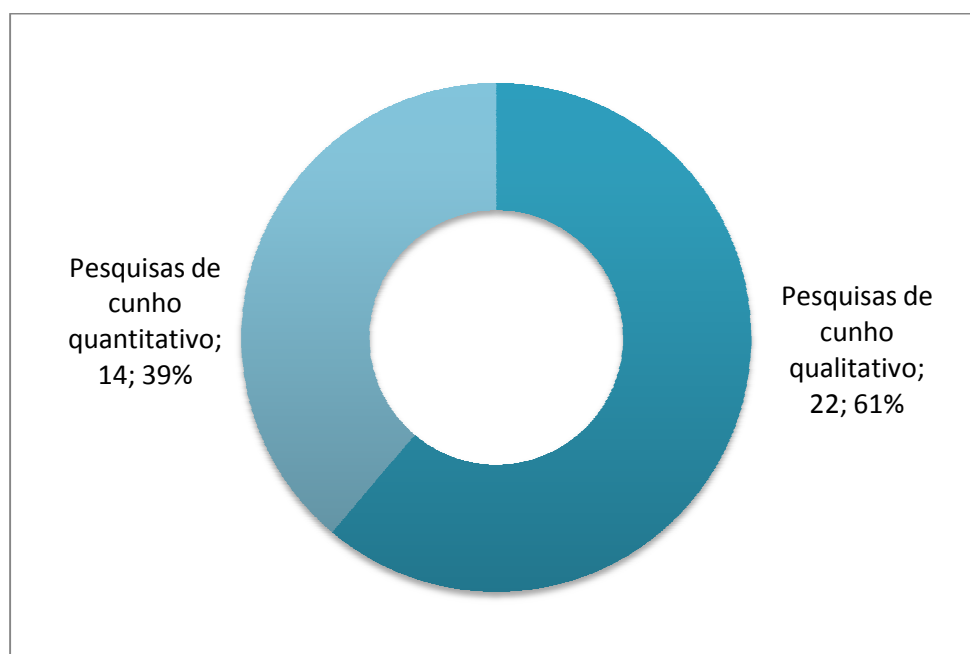


FIGURA 11 – Quantidade de artigos por tipo de pesquisa.

Fonte: dados da pesquisa.

Aprofundando a análise a respeito dos trabalhos de relato de pesquisa encontrados, destaca-se o fato de que, dentre os 22 trabalhos de natureza qualitativa encontrados, 68% deles referem-se a trabalhos que apresentam características de estudo de caso²⁷ (Figura 12).

²⁷ Neste grupo, foram incluídos tanto trabalhos que se referiam a estudos de um único caso quanto os estudos de múltiplos casos.

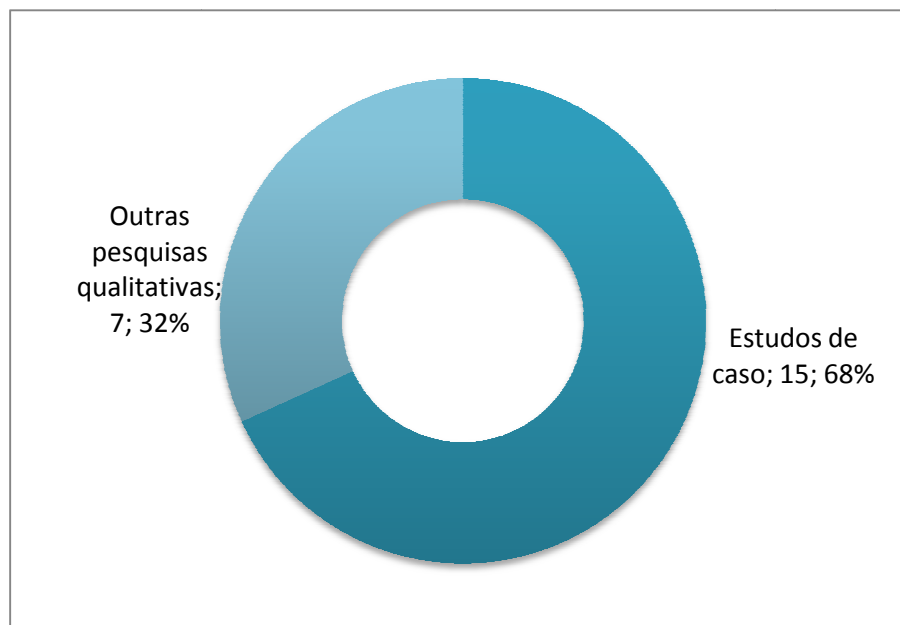


FIGURA 12 – Quantidade de artigos por tipo de pesquisa qualitativa
Fonte: dados da pesquisa.

Este item dedicou-se a apresentar uma descrição quantitativa dos artigos contemplados nesta pesquisa. O próximo item traz a avaliação qualitativa das publicações analisadas.

7.2 Análise das publicações

A seguir, apresenta-se a análise qualitativa dos trabalhos selecionados nesta pesquisa. A apresentação é feita pela seqüência de agrupamento dos trabalhos nas categorias definidas em função das características encontradas nos estudos, conforme a Figura 10.

7.2.1 Categoria A: Trabalhos de pesquisa de campo

Nesta categoria, foram classificados 36 artigos, representando 43,9% do total de total de 82 analisados nesta pesquisa. A categoria agrupa os artigos que apresentam dados e relatos de trabalhos que envolveram esforço de pesquisa de campo, investigando aspectos da realidade específica de associações, organizações, grupos de profissionais ou indivíduos. Dada a diversidade de trabalhos, esta categoria foi dividida em duas subcategorias, utilizando-se como critério para separação a abordagem e as características metodológicas. Assim,

a primeira subcategoria agrupa os artigos que apresentam características de pesquisas quantitativas. A segunda agrupa os demais artigos, que trazem características de pesquisas qualitativas. Estas subcategorias são apresentadas a seguir.

7.2.1.1 Subcategoria A-1: Pesquisas de cunho quantitativo

Esta subcategoria agrupa 14 artigos, representando 17,1% do total de trabalhos analisados. Os artigos aqui agrupados estão listados no APÊNDICE A, à pág. 220. O volume é relevante, dado o estágio atual da pesquisa em âmbito nacional. É importante observar que, apesar de os estudos apresentarem viés quantitativo, de modo geral não são utilizados elementos de análise mais sofisticados, raramente transcendendo o uso da mera estatística descritiva. Poucos estudos apresentaram o uso de medidas de correlação, e apenas um se configurou como um *survey* de grandes proporções, utilizando elementos de análise multivariada e equações estruturadas.

Outro aspecto importante relaciona-se ao fato de que a qualidade da amostra nesses estudos tem sido um fator limitador do potencial de generalização dos resultados. A amostragem observada nos trabalhos é sempre do tipo não-probabilística, com o predomínio das amostragens por conveniência e intencional. Em diversos trabalhos, os dados foram coletados com respondentes de características muito diversificadas, quase sempre em função da facilidade de acesso. Cabe notar, a esse respeito, que, em pesquisas dessa natureza, seria desejável priorizar a investigação de amostras ou objetos dotados de características em comuns, como, por exemplo, o fato de as empresas participarem de setores econômicos específicos, ou de um tipo específico de profissional, como os gerentes. Desta forma, encontram-se mais niveladas as características ambientais e de perfil, o que favorece a consistência da análise de fatores contextuais específicos, que podem influenciar o comportamento informacional desses profissionais.

O trabalho de Barbosa (1997) é um dos primeiros trabalhos sobre a temática da MA no Brasil. O artigo apresenta os resultados de uma pesquisa de cunho quantitativo realizada com a participação de 112 profissionais brasileiros,

com o objetivo de identificar a intensidade de uso de diversas fontes de informação, os meios utilizados para obter essas informações, e o grau de satisfação dos profissionais com as mesmas. Além disso, o autor se propôs a explorar, a partir de um modelo teórico, o relacionamento entre a intensidade de acesso e o grau de satisfação dos usuários com as informações.

A coleta de dados foi realizada com questionários aplicados a participantes de eventos e congressos profissionais nas áreas de planejamento, organização e métodos, realizados em Belo Horizonte (MG). Optou-se por coletar dados em eventos pela facilidade de reunir grande número de participantes em locais e datas determinados. Na análise, foram utilizados métodos de estatística descritiva. Para identificar a frequência de acesso às informações, o autor considerou que o acesso/exposição à informação é um indicador do grau de interesse/necessidade de informação. Para identificar os meios de acesso a essas informações, adotou-se um número reduzido de categorias de fontes, justificado pela natureza exploratória da pesquisa. O grau de satisfação com as informações obtidas foi medido através de uma pergunta que indagava se o profissional gostaria de receber mais ou menos informações sobre os temas listados. No cálculo da correlação entre intensidade de acesso e grau de satisfação com a informação, considerou-se o percentual de pessoas que indicaram desejar mais informação a respeito dos diversos tópicos estudados.

Como resultados, o autor observou que as informações mais utilizadas se referem à política econômica e mercado financeiro, e são obtidas por meio de veículos de comunicação de massa. As informações internas mais acessadas são normas e regulamentos internos e sobre planejamento estratégico, obtidas principalmente em documentos escritos, embora reuniões programadas e contatos informais também sejam utilizados. Observou-se também o interesse por acesso a mais informações sobre novos produtos e processos, concorrência, planejamento estratégico e recursos humanos. O autor concluiu que há oportunidades para a implementação de unidades e sistemas de informação, ainda que não haja informações sobre a infra-estrutura organizacional a qual pertencem os respondentes.

Alguns aspectos devem ser destacados. Em função do seu caráter exploratório, ainda que possua cunho quantitativo, pode-se dizer que é baixo o

potencial de generalização de resultados e características observadas no comportamento informacional dos participantes. Esse fato se deve principalmente à natureza da amostra de população considerada na investigação. As respostas coletadas são oriundas de pessoas com perfis diversos, que traziam em comum, *a priori*, apenas o fato de estarem participando dos mesmos congressos e eventos. Como o próprio autor aponta, a amostra é bastante diversificada em termos do sexo, idade e nível educacional dos respondentes, e os profissionais atuam em áreas e cargos diversos, não caracterizando nenhum nível hierárquico específico (apenas 12% possuíam atuação gerencial). Da mesma forma, não há predomínio de um tipo específico de organização. Os respondentes pertencem a empresas de tipos, tamanhos e segmentos diversos. A população é, sobretudo, diversificada em suas características, e as conclusões, apesar de relevantes, não permitem inferir padrões ou comportamentos comuns atinentes a um determinado tipo de usuário da informação. No entanto, apesar das limitações de interpretação decorrentes da natureza da amostra considerada, o trabalho diferencia-se por apresentar um modelo teórico de análise, onde se busca explorar o relacionamento entre a intensidade de acesso à informação por parte do usuário e o seu grau de satisfação com as informações obtidas.

Borges e Carvalho (1998) realizaram uma pesquisa buscando caracterizar e analisar produtos e serviços de informação sobre mercados existentes no país, identificando organizações públicas e privadas que desenvolvam atividades voltadas a essa área. Trata-se de um relato de pesquisa exploratória abrangente, de cunho quantitativo, com a participação de 130 respondentes, prestadores de serviços de informação para negócios no Brasil. O trabalho tem o mérito de elucidar diversos aspectos inerentes a estes serviços no cenário brasileiro, onde há carência de estudos e informações, o que torna o artigo relevante principalmente quando se considera a época de sua publicação.

Dentre os resultados obtidos, observou-se que os principais clientes de informação são empresas de pequeno porte e microempresas, e o âmbito de atendimento é preferencialmente o estadual. Os principais serviços ofertados são de consulta rápida, cursos e eventos, e o formato preferido de apresentação dos produtos de informação é o relatório impresso. Os contatos pessoais são a principal forma de acesso aos serviços, seguidos pela mala direta. Poucas

empresas possuem páginas na Internet e nenhuma faz anúncios em revistas de grande circulação. Quanto à comercialização, mais da metade das empresas opta por convênios ou fornecimento gratuito, e poucas veiculam produtos em meio eletrônico. Como fontes de informação consultadas pelas instituições fornecedoras de produtos/serviços, quase metade das empresas utiliza centros de informação/documentação próprios.

Ao fim do estudo, Borges e Carvalho (1998) notaram certo grau de conservadorismo nos serviços de informação, seja na forma de abordar o cliente, seja na sua divulgação. As autoras enfatizaram a necessidade de se desenvolver uma cultura de informação para negócios nas instituições provedoras de serviços de informação. Para isto, recomendaram investimentos na conscientização dessas instituições e, paralelamente, na sensibilização e divulgação das empresas para o uso efetivo de produtos/serviços desta natureza. As autoras destacaram também a necessidade de se conhecer os profissionais que atuam junto às instituições voltadas para a prestação de serviços/produtos de informação, o que é fundamental para conhecer o perfil e detectar as carências de formação desses profissionais.

Duarte (2000) investigou as necessidades de informação para negócios no setor moveleiro. Também de caráter exploratório, trata-se de uma pesquisa quantitativa, com a participação de 168 empresas moveleiras do estado de Minas Gerais – priorizando, portanto, a investigação de um setor econômico específico. Este aspecto é positivo, uma vez que permite mais inferências acerca dos resultados, em função do contexto comum das empresas investigadas, assim como possibilita eventuais análises comparativas com dados de outros setores, eventualmente obtidos em outros estudos.

O autor buscou levantar as necessidades de informação das empresas associadas a um sindicato de indústrias desse setor em Minas Gerais, além de identificar as fontes de informações para negócios, a frequência com que são buscadas e os órgãos e instituições que proporcionam auxílio informacional a essas empresas. Dentre os resultados obtidos, destacou-se o fato de que mais da metade das empresas não utilizam a Internet para busca de informações, além de utilizar apenas o sindicato como órgão de apoio informacional. Segundo o autor, as empresas parecem acomodadas no que se refere às iniciativas para o seu desenvolvimento, e parecem não priorizar a formação de sua mão-de-

obra, nem se preocupar com informações relativas ao meio ambiente e de cunho social. De fato, o estudo evidenciou o baixo uso de fontes de informação por parte das empresas analisadas.

O estudo de Barbosa (2002) retoma a problemática da escassez de conhecimento sobre as formas pelas quais profissionais brasileiros obtêm informações a respeito do ambiente externo de suas organizações. Com a intenção de contribuir para o melhor entendimento desse processo, o autor apresenta o relato de uma pesquisa de campo quantitativa, que contou com a participação de 91 profissionais de diversas áreas de atuação. Dentre os objetivos, pretendeu-se estudar o grau de importância e a velocidade das mudanças em setores do ambiente organizacional externo, assim como identificar a percepção dos usuários acerca da frequência de uso, a relevância e a confiabilidade de fontes diversas de informação.

A coleta dos dados foi realizada com a aplicação de questionários a alunos de cursos de pós-graduação em administração em Belo Horizonte (MG). Para o cálculo da correlação entre a frequência de monitoração e a taxa de mudança dos setores ambientais, foi utilizado o coeficiente de correlação de Pearson, e as fontes de informação foram classificadas em *rankings*, para cada uma das três variáveis analisadas: (1) frequência de acesso, (2) relevância e (3) confiabilidade.

Foram encontradas correlações positivas entre as variáveis analisadas, sem que, no entanto, os coeficientes demonstrassem uma associação lógica significativa entre o grau de incerteza existente no ambiente e a frequência de monitoração. Verificou-se a utilização freqüente de fontes eletrônicas, ainda que sejam percebidas como pouco confiáveis e pouco relevantes (as pessoas são vistas como as fontes mais confiáveis e relevantes). Por sua vez, bibliotecas e centros de informação internos, embora considerados mais confiáveis, encontram-se entre as menos utilizadas e menos relevantes.

Apesar dos resultados esclarecedores sobre a amostra analisada, é preciso reconhecer o baixo potencial de generalização dos resultados obtidos sobre o comportamento informacional dos participantes. Assim como no estudo de Barbosa (1997), esse fato se deve principalmente à natureza da amostra de população considerada na investigação. As respostas foram obtidas com pessoas com perfis diversos, que possuíam como característica comum apenas

o fato de estarem participando dos cursos. Tal diversidade de características limita as possibilidades de identificação de padrões ou comportamentos comuns a determinados tipos de usuários, assim como prejudica eventuais comparações com resultados de outros estudos.

Bastos et al. (2004) utilizaram metodologia similar à de Barbosa (2002). No entanto, sua pesquisa investiga as práticas de MA dentro do contexto específico do setor bancário. De natureza exploratória, o estudo analisou a participação de 65 gerentes bancários, abrangendo 20 agências situadas em Belo Horizonte (MG), que representam 10 instituições bancárias diferentes. Assim como Barbosa (2002), analisou-se o grau de importância e a taxa de mudança de setores do ambiente externo, assim como a frequência de uso, a relevância e a confiabilidade de fontes de informação.

A coleta de dados foi realizada utilizando um questionário adaptado de Barbosa (2002). Para análise da relação entre estas variáveis, porém, optou-se por calcular a correlação de ordem de Spearman. Dentre os resultados obtidos, observou-se que os gerentes dão mais importância a acompanhar os aspectos ambientais relacionados aos clientes, à economia e à tecnologia. Os autores verificaram também que bibliotecas são consideradas fontes muito confiáveis, mas pouco relevantes; clientes são pouco confiáveis e muito relevantes; concorrentes são muito relevantes e pouco confiáveis; congressos e associações empresariais são considerados irrelevantes. A alta frequência de uso de memorandos/circulares internas em relação a publicações governamentais (supostamente relevantes em bancos) denota a existência de um órgão ou sistema de informação interno, responsável pela coleta e disseminação de informações governamentais ou regulamentares (Banco Central), o que é corroborado pelos índices de relevância e confiabilidade das fontes. De fato, os respondentes informaram que sua instituição possuía um setor próprio de informação, sendo que a metade deles o consultava diariamente. A correlação entre frequência de uso e confiabilidade das fontes mostrou-se baixa, o que parece indicar que a sua utilização está relacionada à facilidade de acesso.

Apesar da natureza exploratória da pesquisa, é positivo o fato de se utilizar uma abordagem metodológica já presente em estudos anteriores. Dessa forma, além de apresentar resultados esclarecedores sobre o objeto investigado,

o estudo favorece o desenvolvimento de conhecimento cumulativo para a área, uma vez que permite análises comparativas entre seus resultados e os obtidos em trabalhos prévios, por utilizar parâmetros metodológicos similares.

No mesmo ano, Oliveira (2004) apresentou os resultados de outra pesquisa sobre o uso de fontes informacionais utilizadas por gerentes. Assim como em outros estudos, o autor buscou identificar a frequência de uso de fontes de informação. Neste caso, porém, os dados foram coletados junto a 45 gerentes de áreas de sistemas de informação de empresas brasileiras, por meio de entrevistas e aplicação de questionários.

Oliveira (2004) observou que há preferência por fontes pessoais, em detrimento de informações documentadas formalmente. As fontes externas mais consultadas são clientes, jornais e concorrentes. Já em relação às fontes internas, mais da metade dos entrevistados indicou que consulta seus colegas de outras áreas da organização para obter informações, além de executivos superiores ou subordinados. Com base nos resultados obtidos, o autor destacou a possibilidade de que os gerentes desconheçam o potencial das fontes de informação, bem como não possuam instrução adequada para acessá-las ou utilizá-las de forma eficiente. Segundo o autor, o estudo revelou também a necessidade de maior integração entre a teoria e a prática relativa às questões de coleta e uso eficaz da informação, além de fornecer subsídios para ampliar a discussão sobre necessidade e uso de informação por parte de segmentos empresariais.

Há certa confusão na problematização da pesquisa, visto que, inicialmente, propõe-se o objetivo de investigar o papel dos sistemas de informação no processo decisório dos executivos, levando em conta as fontes de informação utilizadas por eles. Porém, o que se investiga na verdade é o uso de fontes de informação por executivos, gerentes de sistemas de informação. O artigo não apresenta maiores detalhes sobre a metodologia utilizada, e os resultados aparentam ser, de certa forma, superficiais, o que parece ser consequência dos construtos utilizados – o estudo avalia, como única categoria de análise, apenas a frequência de uso de um conjunto específico de fontes de informação, e os resultados se resumem apenas à classificação das fontes externas e internas mais utilizadas.

Barbosa (2005, 2006) realizou outra pesquisa de campo sobre uso e avaliação de fontes de informação, com a participação de 117 empresas, sendo 53 empresas de pequeno porte e 64 grandes empresas. Essa pesquisa, também de natureza exploratória, tem sua relevância atrelada ao fato de que a vasta maioria dos estudos sobre MA focaliza apenas a realidade de grandes empresas, talvez por possuírem sistemas mais sofisticados para monitoração do ambiente externo. Assim, é escasso o conhecimento a respeito da maneira pela qual executivos e profissionais de pequenas empresas lidam com essa questão. O autor baseou-se na metodologia utilizada originalmente em outro estudo (BARBOSA, 2002) para explorar a influência do porte da organização sobre a maneira pela qual as pessoas utilizam fontes de informação em empresas brasileiras. Um conjunto de fontes de informação foi analisado quanto à percepção dos respondentes sobre sua frequência de acesso, relevância e confiabilidade. Os dados analisados foram colhidos por meio da aplicação de questionários a 117 alunos de cursos de especialização em administração e em gestão estratégica da informação.

Barbosa (2005, 2006) observou que os profissionais de empresas de pequeno porte consideram menos importantes os diversos aspectos do ambiente empresarial do que os profissionais de grandes empresas. A única exceção é a importância atribuída ao segmento *clientes*. Quanto à mudança, não se identificaram grandes diferenças em relação à percepção por parte de pequenas e grandes empresas. Quanto ao uso das fontes, foi observado que os profissionais de grandes empresas usam mais publicações governamentais e memorandos/circulares do que os de pequenas empresas. As fontes pessoais internas também são utilizadas com maior frequência nas grandes empresas. Quanto à percepção sobre publicações e representantes governamentais, superiores hierárquicos e memorandos/circulares internos, observou-se que estas fontes são consideradas menos relevantes e menos confiáveis nas pequenas empresas.

O autor destacou haver “(...) *certa pobreza, em termos informacionais, das empresas de pequeno porte em relação a grandes empresas*” (2006, p.101). Na sua visão, esse cenário é compreensível, visto que o porte organizacional tende a proporcionar vantagens de infra-estrutura de tecnologia da informação, e

também a produzir um ambiente profissional mais estimulante, bem como induzir a um leque maior de interesses nos membros das empresas.

Mesmo considerando o caráter exploratório da pesquisa, o trabalho tem o mérito de apresentar um aprofundamento no direcionamento da prática da pesquisa sobre MA realizada por empresas brasileiras. Ao estudar a influência do porte da organização na prática da monitoração, Barbosa (2005, 2006) avança em relação ao tipo de pesquisa até então realizada sobre o tema no Brasil, uma vez que demonstra a influência – ou, ao menos, a relação – de um aspecto organizacional específico na prática da monitoração (nesse caso, o porte). Ainda assim, ressaltam-se as características da amostra analisada, já que a única característica niveladora entre os respondentes é o fato de serem alunos de cursos de pós-graduação.

Bastos e Barbosa (2005) publicaram os resultados de uma pesquisa quantitativa sobre o uso de fontes de informação e aspectos da MA por executivos de empresas do setor de tecnologia da informação no Brasil. O estudo utilizou metodologia similar à utilizada previamente por Barbosa (2002) e outros estudos, e buscou identificar a frequência de uso de determinadas fontes de informação por parte dos executivos, assim como a relevância e a confiabilidade atribuídas pelos executivos a essas fontes. A pesquisa foi realizada com 92 executivos de empresas do setor de tecnologia da informação das regiões Sul e Sudeste do Brasil. O trabalho inova por utilizar, para coleta de dados, um questionário em formato eletrônico, hospedado em uma página na Internet. Para análise dos dados, utilizaram-se elementos de estatística descritiva e o coeficiente de correlação de Spearman.

Dentre os resultados obtidos, Bastos e Barbosa (2005) observaram que as fontes documentais externas são as mais utilizadas pelos executivos, apesar de sua baixa confiabilidade. Já as fontes pessoais foram consideradas as mais relevantes, sendo as documentais internas as menos relevantes. No que diz respeito à confiabilidade, não se observou predomínio de nenhum tipo de fonte em particular. Os autores salientam que as publicações governamentais foram apontadas como a fonte mais confiável, apesar de serem pouco utilizadas, provavelmente em função da baixa relevância percebida. Já os congressos e feiras são pouco utilizados como fontes de informação, sendo também percebidos como pouco relevantes e pouco confiáveis.

Os baixos valores encontrados para os coeficientes de correlação são inexpressivos e não demonstram tendências que permitam inferir, de maneira consistente, a existência de associação entre as variáveis analisadas. Dados os valores encontrados, os autores consideraram plausível supor que o motivo da utilização freqüente de fontes de informações de baixa confiabilidade estivesse relacionado à facilidade de acesso às mesmas. Além disso, considerando que as empresas percebem o concorrente como uma fonte pouco confiável, Bastos e Barbosa (2005) levantaram duas hipóteses para futuros estudos. A primeira relaciona a baixa confiabilidade à possibilidade de que o concorrente adota medidas e ações de contra-inteligência. A segunda pode indicar falhas ou a ausência de estruturação no processo de MA, o que compromete a qualidade e confiabilidade da informação obtida. Essa questão pode apontar a necessidade do desenvolvimento dos sistemas de MA e IC das empresas.

Destaca-se o fato de que a pesquisa se baseia em metodologia desenvolvida previamente em estudos anteriores, além de investigar o contexto particular da MA por executivos de empresas de um setor específico. Além de apresentar resultados esclarecedores sobre a população investigada, o estudo potencializa a ampliação do conhecimento da área, uma vez que abre possibilidades de análises comparativas entre seus resultados e os obtidos em trabalhos prévios, ao utilizar parâmetros metodológicos similares. Conforme recomendações observadas em estudos anteriores, a pesquisa priorizou a investigação de organizações de um setor específico – no caso, empresas de TI – e de um tipo específico de profissional – o executivo (cargos gerenciais). Dessa forma, encontram-se mais niveladas as características ambientais e pessoais, o que favorece a consistência da análise de fatores contextuais específicos, que poderiam influenciar o comportamento informacional destes profissionais.

Pereira e Barbosa (2006) realizaram uma pesquisa descritiva quantitativa, voltada para o estudo das práticas de MA por consultores empresariais. O estudo investigou o comportamento de busca e uso de informações, e as principais fontes de informação consideradas por usuários em micro, pequenas e médias empresas de consultoria empresarial. A coleta de dados contou com a participação de 104 consultores empresariais de Belo Horizonte (MG).

Trabalhou-se com uma amostra não-probabilística por cotas, formada por consulta a catálogo telefônico, Internet, relacionamento pessoal e amostra auto-gerada. Assim como em estudos realizados anteriormente, foram analisados os segmentos do ambiente externo, quanto à importância e à taxa de mudança percebida pelos respondentes, assim como a percepção dos participantes quanto à frequência de uso, relevância e confiabilidade de diversas fontes de informação. Dentre os resultados obtidos, observou-se que os segmentos ambientais mais importantes na percepção dos consultores são *clientes* e *tecnologia*, e a *concorrência* é considerada pouco importante. Já os segmentos mais dinâmicos são *tecnologia* e *economia*, e os aspectos relacionados aos *clientes* são percebidos como pouco dinâmicos. Os autores apuraram o predomínio do uso de fontes eletrônicas. Observou-se o uso equilibrado entre fontes internas e externas, assim como entre fontes pessoais e impessoais. As fontes pessoais foram consideradas mais relevantes e mais confiáveis. Os autores concluíram que a busca mais intensa por fontes eletrônicas e a maior relevância e confiabilidade nas fontes pessoais demonstra que os consultores necessitam de informações rápidas, de fácil acesso, mas que sejam relevantes e confiáveis.

A pesquisa tem o mérito de replicar metodologia aplicada em outros estudos, analisando os mesmos aspectos, porém, abrangendo uma população específica ainda não estudada (consultores). Não se estabelecem, no entanto, correlações entre os aspectos analisados, como foi feito em alguns estudos anteriores. Ainda assim, o estudo favorece o estabelecimento de análises comparativas com os trabalhos citados, visto que permite visualizar diferenças entre padrões encontrados em outros setores.

Castro e Abreu (2006) realizaram um trabalho inovador sobre a influência dos sistemas de IC no processo decisório no ciclo de vida das organizações. Trata-se do relato de uma consistente pesquisa quantitativa, realizada com 177 profissionais, associados da SCIP (Society of Competitive Intelligence Professionals²⁸), responsáveis ou co-responsáveis pela atividade de IC em suas organizações.

²⁸ Pode ser traduzido como 'Sociedade dos Profissionais de Inteligência Competitiva', é uma organização global sem fins lucrativos, fundada em 1986 nos Estados Unidos.

A coleta de dados foi feita por questionário enviado por e-mail. Dentre os resultados obtidos, os autores observaram que: 1/4 das empresas já praticam IC há mais de quatro anos; quase metade dos respondentes são filiados à SCIP há mais de quatro anos; e que organizações mais velhas apresentam maior influência dos fatores cristalizadores de decisões nos processos decisórios, refletindo na maneira pela qual o ambiente externo é monitorado e no pouco uso dos sinais fracos como ferramenta de atualização dos itens de monitoramento. Os autores concluíram que as organizações têm duas fases cruciais de risco elevado de ocorrência de pontos cegos. Na primeira – nos seus anos iniciais – há grande nível de incerteza em relação ao ambiente externo. Na segunda – durante a maturidade – existe demasiada convicção a respeito do ambiente. Na sua visão, em ambos os casos, a IC pode minimizar possíveis problemas. Os autores consideraram ainda que, quanto mais velha for uma organização, mais ela tende a ter preponderância dos fatores cristalizadores de decisões no processo decisório, contribuindo para o aumento da ocorrência de pontos cegos. Porém, uma área de IC mais amadurecida reduz essa preponderância, mesmo nas organizações mais antigas.

O trabalho inova tanto no modelo e metodologia de análise utilizados quanto no uso dos construtos e variáveis considerados, que permitem estabelecer relações esclarecedoras entre os aspectos de IC considerados, entre eles: a maturidade dessa atividade na empresa; o ciclo de vida da própria empresa; o dinamismo do ambiente; a sensibilidade da organização aos sinais e aspectos ambientais; e a influência dos fatores de decisão. Os resultados trazem substratos para novas pesquisas que possam testar as conclusões nele obtidas, possibilitando a configuração de novas proposições teóricas a respeito destes aspectos relacionados à IC.

Campos e Barbosa (2007b, 2008) realizaram um grande *survey*, onde foram coletados dados com a participação de 340 empreendedores de empresas incubadas e graduadas, em nível nacional. Essa ampla pesquisa quantitativa teve o objetivo de investigar as fontes de informação mais usadas na monitoração realizada por empreendedores, assim como os fatores que influenciam seu uso. O estudo diferencia-se dos demais trabalhos realizados em âmbito nacional, principalmente pela abrangência e pela abordagem metodológica utilizada.

A coleta de dados foi realizada com a publicação de um questionário para respostas pela Internet. A amostra foi definida por julgamento e conveniência, e o questionário utilizado baseou-se em instrumentos utilizados em trabalhos anteriores, sendo também utilizados construtos baseados em medidas previamente implementadas e testadas em outros estudos. Um dos aspectos que diferencia esse trabalho é a realização de um teste de hipóteses acerca de aspectos freqüentemente identificados e apontados por estudos exploratórios nesta área. O teste de hipóteses é um procedimento ainda raro nos trabalhos nacionais realizados neste campo de estudos.

A análise dos dados foi eminentemente quantitativa, com uso de técnicas diversas, entre elas, a modelagem de equações estruturais. Os autores observaram que os empreendedores de empresas de base tecnológica concentram sua atenção em eventos ambientais mais relacionados à sua atividade, em comparação com os de base não-tecnológica, que valorizam mais os aspectos ambientais gerais. Notam também que os empreendedores, ao sair da fase de incubação, tendem a monitorar o ambiente de negócios mais intensamente, e que, enquanto incubados, os empreendedores consideram mais fácil o contato inicial com as fontes de informação pessoais e externas, além de considerar mais relevantes as informações provenientes dessas fontes. Os autores constataram que, quando percebem o ambiente externo mais incerto e importante, os empreendedores buscam informação utilizando todas as fontes de que dispõem. Notou-se também que o fator que mais influencia a escolha de uma fonte na monitoração é a qualidade das informações que se espera obter – a facilidade de acesso mostrou-se ser um fator secundário. Um aspecto destacado pelos autores diz respeito à escassez de fontes internas, consideradas de alta qualidade, mas menos acessíveis e pouco usadas (talvez devido à infra-estrutura organizacional ainda incipiente neste tipo de empresa). Fontes pessoais são pouco utilizadas, ao contrário das fontes eletrônicas, que são muito utilizadas, apesar de avaliadas como menos confiáveis e relevantes.

Destacam-se nesse trabalho a abrangência nacional do estudo, o uso consistente da análise quantitativa, e o fato de se trabalhar com teste de hipóteses. A revisão bibliográfica realizada é abrangente, sustentando a formulação das hipóteses submetidas a teste. O *survey* se destaca também por investigar aspectos relacionados a um público até então não estudado em

profundidade, no que se refere aos aspectos de MA. Esses aspectos são relevantes para a geração de conhecimento e para o desenvolvimento da pesquisa científica da área, visto que há, no campo da MA, poucos estudos nacionais com o uso de análises quantitativas como a encontrada nesse artigo. A pesquisa ilumina não apenas o objeto estudado, mas também as possibilidades e caminhos metodológicos para a ampliação da capacidade descritiva sobre os fenômenos observados neste campo de estudos. Além disso, os autores evidenciam a possibilidade e a necessidade de uma colaboração mais efetiva entre estudos oriundos dos campos da Teoria Organizacional e da Ciência da Informação. Em sua visão, a área de Estudos Organizacionais pode contribuir com sua tradição no sentido de considerar os aspectos sistêmicos e contingenciais do ambiente externo. Por outro lado, a Ciência da Informação pode colaborar no sentido de oferecer um olhar mais profundo do comportamento de acesso e uso da informação em ambientes empresariais.

Castro e Abreu (2007) apresentam o relato de uma consistente pesquisa, onde analisam a MA a partir do estudo da inter-relação entre as abordagens de monitoramento propostas por Aguilar (1967) e as bases teóricas da IC e da Teoria da Contingência. O relato traz resultados obtidos na mesma pesquisa publicada por Castro e Abreu (2006). Trata-se de uma pesquisa quantitativa, da qual participaram 177 profissionais, associados da SCIP, responsáveis ou co-responsáveis pela atividade de IC em empresas diversas. A pesquisa englobou a realização de um teste de hipótese, onde se procurou averiguar se há associação entre o predomínio de uma abordagem de monitoramento na organização e o nível de padronização das etapas do seu ciclo de inteligência.

Os autores verificaram que a abordagem de monitoramento mais utilizada é a *procura formal*. A amostra apresentou resultado oposto ao verificado por Aguilar (1967), ou seja: a *procura formal* e a *visão condicionada* são as formas mais utilizadas; a abordagem *visão não-dirigida* é a menos utilizada. Os autores consideram que o fato de a *procura formal* ser a abordagem mais utilizada pode ser explicado em razão de que, na etapa de implantação de um sistema de IC, inicia-se normalmente pela coleta em fontes já conhecidas ou disponíveis. Na sua visão, a abordagem da *visão não-dirigida* sugerida por Aguilar (1967) pode ter predominado em função de que, àquela época, não havia tal nível de atividade de IC nas empresas como atualmente. Identificou-se um elevado nível

de padronização de todas as etapas do ciclo de IC, sendo que as etapas de coleta e disseminação apresentam maior nível de padronização do que as etapas de validação e análise.

Em relação ao teste de hipótese, os autores verificaram que a hipótese formulada não foi rejeitada. À exceção da etapa de coleta, observou-se que a forma de monitoração influencia de forma significativa o nível de padronização do ciclo de inteligência. Os autores salientam que a não-validade da hipótese para a etapa de coleta é um alerta aos profissionais que utilizam todas as abordagens de monitoramento. Na sua visão, isso significa que, provavelmente, a coleta não se mostrou flexível o suficiente para captar todas as informações provenientes de todas as abordagens. Com base nesse cenário, os autores consideram que “(...) há um forte indício de que os profissionais estejam cegos pelo ciclo da inteligência tradicional, na medida em que este parte do falso pressuposto de que se conhecem, *a priori*, os itens de monitoramento, o que permitiria maior padronização das etapas de coleta e validação” (CASTRO; ABREU, 2007, p.17).

O estudo é consistente e inovador, e busca aprofundar a compreensão de uma lacuna na pesquisa desta área de estudos. Ao se propor estudar a inter-relação entre as abordagens propostas por Aguilar (1967) e as bases teóricas da IC e da teoria da contingência, o trabalho avança no processo de reflexão teórica sobre o conhecimento desse campo e de áreas fronteiriças. Ressalta-se que tal reflexão vem ainda acompanhada da realização de uma consistente pesquisa quantitativa, que inova na escolha dos métodos e dos construtos utilizados, os quais permitem o estabelecimento de relações esclarecedoras entre os aspectos investigados. Os resultados explicam aspectos e fenômenos importantes do contexto analisado, e as conclusões permitem a configuração de novas proposições teóricas a respeito dos aspectos investigados nessa área de conhecimento.

7.2.1.2 Subcategoria A-2: Pesquisas de cunho qualitativo

Esta subcategoria agrupa 22 artigos, perfazendo 26,8% do total de trabalhos analisados. Dentro da subcategoria, esses artigos foram ainda

subdivididos em dois grupos. O primeiro relaciona artigos que trazem relatos com características comuns às dos estudos de caso. O segundo agrupa os demais artigos, ou seja, aqueles que se configuram como pesquisas qualitativas sem, no entanto, apresentarem características do método de estudo de caso. O detalhamento de cada um desses grupos é apresentado a seguir.

7.2.1.2.1 Grupo A-2.1: Estudos de caso

Neste grupo, foram classificados 15 artigos do total de 82 analisados (18,3%). A lista de artigos classificados neste grupo encontra-se no APÊNDICE A, à página 221. É importante ressaltar que o critério utilizado na seleção dos trabalhos foi a presença de elementos que traduzam a intenção de investigação sobre uma realidade organizacional específica. Nesse caso, buscou-se incluir tanto os trabalhos de estudos voltados para a realidade de uma única organização, quanto aqueles voltados para o estudo de um grupo pequeno de organizações (considerados aqui como estudos de múltiplos casos).

Apesar de se aproximarem do modelo de estudo de caso – muitos, de fato, se declaram como um – de modo geral nota-se, nos artigos aqui classificados, a falta de uma caracterização mais ampla e profunda da organização investigada. Poucas informações são apresentadas sobre o contexto específico das organizações, bem como dos entrevistados, o que seria desejado em um estudo de caso típico (YIN, 2005). Observa-se também que a escolha das organizações investigadas é feita tipicamente pela facilidade de acesso. Ressalta-se também que os artigos que relatam estudos de múltiplos casos não chegaram a alcançar o objetivo mais desafiador de uma análise comparativa aprofundada entre os dados encontrados em cada um dos casos.

O estudo de Miranda (1999) analisa a questão da obtenção e uso de informação estratégica, e a sua relação com a ação estratégica na ECT – Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. O estudo trouxe como objetivos: analisar o comportamento dos tipos de informação estratégica em função do tipo de ação estratégica implementada; analisar as características da informação estratégica quanto à sua forma de tratamento; analisar o comportamento dos tipos de ação estratégica e dos tipos de informação estratégica em função dos

ciclos evolutivos; e sugerir um modelo de sistema de informação estratégica para a ECT.

Foram realizadas entrevistas com diversos especialistas da empresa, relacionados às informações e às ações estratégicas. Os tipos de informações estratégicas foram categorizados e, ao final, apresentou-se um modelo. Miranda (1999) constatou a existência de relações diversas entre os vários tipos de informação e de ação estratégica, e também entre o tipo e a característica da informação estratégica. A maioria das informações estratégicas coletadas na pesquisa apresentou característica qualitativa, indicando que os dados geradores das informações são de natureza não-numérica, apontando para a adoção de um sistema diferenciado de informações que considere suas nuances qualitativas. Segundo o autor, o sistema proposto à ECT deve privilegiar o tratamento de informações estratégicas qualitativas, uma vez que deverá processar informações heterogêneas em termos de fontes (formais e informais), formas (texto, imagens etc.) e tipos (cliente, concorrente, tecnológica etc.). Na sua visão, seria necessário combinar conhecimento de especialistas ao conhecimento explícito sobre a formulação de ações estratégicas, possibilitando a simulação de alternativas possíveis e a escolha das mais viáveis ou convenientes. O desafio recairia, então, sobre a simulação de resultados a partir de informações qualitativas, já que estas apresentam nuances diversas, gerando múltiplas alternativas. Miranda (1999) ressalta ainda a necessidade de se combinar diferentes tipos de sistemas de informação especialistas e não-especialistas.

O estudo enfoca aspectos diretamente relacionados à IC e uso de informação do ambiente externo, apresentando análise e resultados em profundidade acerca da realidade na organização investigada. Apesar do caráter exploratório do trabalho, considera-se que o modelo proposto pode inspirar reflexões e aplicações diversas também em outras realidades, ainda que permaneçam limitadas as possibilidades de generalização dos resultados.

Em função da escassez de estudos sobre necessidade de informação por gestores da área de saúde, Ciol (2003) realizou um estudo de caso sobre necessidades e busca de informação por gestores municipais de saúde no município paulista de Americana (SP). O grupo analisado incluiu o prefeito, o secretário municipal de saúde, o presidente do Conselho Municipal de Saúde,

um representante do conselho, o diretor da policlínica municipal e o diretor do Núcleo de Educação para Saúde.

Dentre os principais resultados, observou-se que os gestores demandam informações principalmente de natureza estatística e epidemiológica. A autora relatou ter encontrado dificuldade de avaliar a necessidade de informação dos gestores, por considerar que nem eles próprios conseguiram expressá-las durante a pesquisa realizada. A questão dos fluxos informais de informação e dos conflitos de interesse é recorrente no artigo. A autora afirma por diversas vezes que os gestores municipais mostraram desconhecer a informação que lhes fazem falta, o que acaba resultando no uso de ações desestruturadas para o processo decisório no setor saúde. Segundo a pesquisa, os gestores necessitam de informações de tipos variados, mas as informações disponíveis no município não estão organizadas de forma a serem rapidamente acessadas e utilizadas na elaboração de planos e projetos. Observou-se que a tomada de decisão se baseia, em grande parte, em fluxos informais de informação, fato que a autora relaciona a uma “(...) característica centralizadora dos políticos que ainda conduzem o país” (CIOL, 2003, p.17). Para a autora, “(...) a situação encontrada só não gera piores resultados com a desorganização dos dados porque a Secretaria conta com profissionais (...) capazes de minimizar o problema” (CIOL, 2003, p.17).

É importante destacar um aspecto desse estudo de caso. Observa-se que a análise e o discurso da autora mostram-se, ao longo do texto, carregados de juízos de valor acerca da postura dos entrevistados, o que é questionável do ponto de vista metodológico. Quando a autora identifica os cargos dos entrevistados e critica suas ações, ela os expõe ao emitir, de maneira por vezes imprudente, seu próprio juízo e opinião sobre o entrevistado. O fato se agrava quando se observa que tais opiniões se baseiam apenas em suas inferências, e não em evidências.

Citam-se alguns exemplos:

- a) “(...) enquanto que o prefeito não respondeu à questão, demonstrando que a maioria desses gestores não está preparada para ser questionada sobre suas ações (...)” (CIOL, 2003, p.8);
- b) “As decisões, por parte do prefeito, parecem ser tomadas sem base técnica (...)” (CIOL, 2003, p.11);

- c) “A desestruturação das informações (...) facilitam a ação da Secretaria, que pode continuar a agir segundo interesses outros” (CIOL, 2003, p.12);
- d) “(...) o processo decisório tende a ser centralizado. (...) prefeito (...) dar carta branca ao secretário de saúde, se contradiz ao confirmar que até mesmo este sujeito o procura quando precisa tomar uma decisão mais complexa. Pode-se inferir que este cargo é delegado a uma pessoa de confiança do prefeito com o intuito de facilitar a ação do poder executivo” (CIOL, 2003, p.14);
- e) “Acostumados a na maioria das vezes atender à população de maneira displicente, estes funcionários estão tendo que se moldar ao novo paradigma da accountability e terem seu serviço controlado pela sociedade” (CIOL, 2003, p.16);
- f) “A formação acadêmica - principalmente a de médicos – os prepara para trabalhar de modo insatisfatório no setor público, visto apenas como um trampolim para ascender profissionalmente enquanto ‘não conseguem seu próprio consultório’ ” (CIOL, 2003, p.16).

É importante lembrar que as contribuições dos estudos de caso para o processo de construção teórica em uma área de conhecimento já enfrentam as limitações intrínsecas às suas características metodológicas de investigação e análise, dada a sua especificidade. No entanto, essas limitações se agravam ainda mais quando tal análise mostra-se carregada de juízos de valor e de um viés ideológico tendencioso, como encontrado no estudo de Ciol (2003). Neste ponto, esvaem-se as possibilidades de contribuição teórica, e mesmo empírica, do trabalho.

Cortez (2003) realizou uma pesquisa com vistas a propor um modelo estratégico a ser implementado na área de marketing de uma determinada organização. Na sua intenção, a estrutura do trabalho coloca-se na forma de um estudo de caso sobre busca e uso de informação, visto que a pesquisa de campo versa sobre a realidade de uma organização particular. Porém, cabe destacar a ausência de dados sobre a organização considerada. Não se apresentam informações sobre o porte, quantidade de funcionários, nem segmento de atuação. Informa-se apenas que foram coletados dados com entrevistas a 20 pessoas do setor de marketing da empresa considerada.

Como resultados da investigação, Cortez (2003) observa que, para a organização, informações sobre a concorrência são consideradas as mais relevantes. No que diz respeito à freqüência da necessidade dessas informações, segundo o relato da autora, a maioria dos entrevistados respondeu

que há necessidade de informações “com certa periodicidade” – foi respondido que essa periodicidade é mensal e em alguns casos semanal. Cortez (2003) observou ainda que o tempo desperdiçado para coletar informações é o principal obstáculo para sua obtenção. Como recomendações, a autora conclui que, no caso da organização considerada, é essencial haver maior compreensão da importância de um sistema de informação atualizado e dotado de informações referentes ao ambiente externo, como elemento de apoio aos executivos. Recomendou-se ainda a formulação de um modelo de Sistema de Informação Gerencial, ancorado em elementos e conceitos de MA e da IC.

Alguns pontos podem ser levantados a respeito desse estudo. Além das limitações inerentes ao método do estudo de caso, é possível identificar algumas lacunas de consistência metodológica. São apresentados poucos elementos que permitam maior conhecimento e contextualização do cenário analisado. Não é apenas o nome da organização que é ocultado. Não há nenhuma caracterização da empresa, assim como não se apresenta nenhuma justificativa para a realização do estudo, que também carece de clareza em sua problematização. Por fim, pode-se apontar outro problema referente ao objetivo do trabalho de propor um modelo estratégico a ser implementado na área de marketing da empresa. Não bastasse a própria distância desse objetivo em relação ao universo de investigação científica, ressalta-se o fato de que o trabalho, ao seu final, não cumpriu o objetivo anunciado: de fato, não se apresentou proposta alguma de modelo estratégico, e sim uma mera recomendação para que se elabore tal modelo.

Por sua vez, o trabalho de Dias (2003) apresenta resultados de uma pesquisa qualitativa, que investigou as práticas de MA em empresas do setor de telecomunicações. A autora buscou verificar de que maneira empresas de telecomunicações monitoram o ambiente externo para a busca de informações visando à competitividade. Além disso, dentre seus objetivos, pretendeu também investigar como são implementadas tais práticas, e como as empresas categorizam os setores do ambiente de negócios, a coleta e disponibilização das fontes de informações utilizadas, as ferramentas para o armazenamento e a distribuição das informações necessárias ao processo de tomada de decisões.

O trabalho se configura como um estudo de múltiplos casos, no qual foram investigadas três empresas do setor de telecomunicações, com atuação

em telefonia fixa e móvel localizadas nas cidades de Uberlândia (MG) e São Paulo (SP). Em cada empresa, foi realizada uma entrevista, com o profissional responsável pela atividade de MA. As doze questões do formulário utilizado visavam compreender a sistemática utilizada para realizar a monitoração, o foco desta atividade na empresa e seus objetivos. O questionário também contemplava, dentre outros aspectos, a forma de acesso e a disponibilização das fontes, o grau de aproveitamento das informações obtidas, a frequência de monitoração e as ferramentas utilizadas para o armazenamento das informações.

Dias (2003) observou que a coleta de informações nas empresas analisadas ocorre de forma sistemática. A solução de problemas e a tomada de decisão representam o principal objetivo da monitoração do ambiente externo. Segundo a autora, o principal foco de monitoração são as informações sobre a concorrência, seguidas dos aspectos tecnológicos e referentes aos clientes. Identificou-se também uma preferência por fontes de informação eletrônicas, no lugar das pessoais. Após a análise dos resultados, Dias (2003) concluiu que o processo de coleta, tratamento e análise das informações do ambiente externo é um fator importante para os gerentes. A autora considera que as organizações analisadas estão bem próximas da linha de ação de outras multinacionais analisadas em outros estudos e referências. Dias (2003) considera que um detalhamento maior do processo de monitoração só será possível com um maior equilíbrio da economia, o que permitirá maior disseminação de informações sobre a gestão estratégica do setor informacional de empresas nacionais. A autora considera que, desta forma, aumenta a contribuição para os estudos e o desenvolvimento da pesquisa nesta área.

O estudo tem o mérito de realizar a investigação de um setor econômico específico (telecomunicações) e caracteriza-se por analisar também os profissionais do setor de MA das empresas investigadas – algo ainda raro nos estudos nacionais. É fato que o caráter exploratório na metodologia utilizada (estudos de caso) fornece apenas indícios e limita a possibilidade de generalizações e de desenvolvimento teórico sobre o assunto. No entanto, reconhece-se a obtenção e apreciação de indicadores importantes nesse estudo, que podem dar suporte a futuras pesquisas nesta área.

Partindo da problemática do uso da Internet como ferramenta e como fonte de informação, o trabalho de Silva (2003) apresenta uma proposta de um processo de IC na Internet, aplicando agentes inteligentes na tarefa de monitoração das fontes de informação da rede, consideradas estratégicas. Trata-se de uma pesquisa exploratória, que se configura como um estudo de múltiplos casos. Foram investigadas quatro organizações. Para desenvolvimento do trabalho, Silva (2003) partiu de um embasamento conceitual teórico, que proporcionou a construção de um modelo de processo de IC na Internet. Em seguida, procedeu-se à aplicação do modelo em um projeto piloto para então realizar a verificação da aplicabilidade do modelo em mais três casos.

Silva (2003) observou que nenhuma das organizações analisadas considera o conceito de IC de maneira formal. Os resultados obtidos confirmaram a necessidade de tal formalização, e a autora vislumbrou a possibilidade de utilização do modelo proposto em diferentes tipos de organizações. Silva (2003) ressalva que o estudo não abrangeu o processo de IC em sua totalidade. A etapa de análise das informações que vão gerar o conhecimento acerca do ambiente externo não foi contemplada. Como recomendações, a autora sugeriu novos estudos sobre outros aspectos inerentes a esta temática como, por exemplo, técnicas de análise de informações provenientes da Internet, conversão de informação em conhecimento para apoio à tomada de decisão, e a incorporação do conceito de IC na cultura organizacional.

Miquelino et al. (2004) realizaram um estudo de caso sobre a organização CPqD²⁹. O objetivo do trabalho foi “mostrar uma aplicação prática de conceitos que caracterizam a administração com base na marca da empresa, *branding*, enfatizando a IC e sua aplicação na dinâmica de construção de soluções para a composição do portfólio de ofertas, e o seu reflexo na comunicação da empresa” (MIQUELINO et al., 2004, p.51). Não se identifica um problema de pesquisa explícito, mas infere-se que o trabalho se justifica pela possibilidade de demonstrar o papel e a importância da IC no processo de *branding*.

²⁹ Mais informações: <http://www.cpqd.com.br/o-cpqd/historico.html>

Como resultado, apresentou-se a definição do propósito e das forças da marca CPqD, além da própria descrição do caso. Os autores concluíram que “(...) a aplicação da sobreposição dos planos de inteligência competitiva sobre os planos operacionais da organização (...) permite ao CPqD apresentar um portfólio de marca sinérgico, reduzindo os custos de comunicação e fortalecendo a marca CPqD” (MIQUELINO et al., 2004, p.56). Concluíram também que “(...) o modelo aporta como novidade o fato de não confinar o processo de inteligência competitiva numa área específica na organização, passando cada unidade administrativa a ser dotada de sistema que integra os fundamentos econômicos estratégicos da organização (...)” (MIQUELINO et al., 2004, p.57).

Apesar do título do trabalho, parece difícil verificar algum vínculo entre o mesmo e os aspectos relacionados à IC. Na verdade, parece haver certo equívoco conceitual, dada a definição apresentada, que considera que

(...) a Inteligência Competitiva é um recurso intelectual, consistindo de construções de significados em busca de significantes, de definição de filtros e, de elaboração de sínteses, potencializado pelas tecnologias de informação que age, de forma simultânea, sobre a marca, à semelhança de um invólucro invisível, protegendo-a contra tentativas de ofuscamento e ativando a sua essência junto ao mercado, através de ações sistemáticas e intencionais de exposição da marca (MIQUELINO et al., 2004, p.57).

O distanciamento dessa definição em relação ao universo conceitual da IC – mesmo levando em conta sua diversidade terminológica – aliado ao fato de que nem a metodologia, nem os resultados e as conclusões demonstram tal proximidade, não permite concluir que haja relação entre esse trabalho e essa área de estudos. Além disso, o objetivo anunciado – de enfatizar a aplicação da IC na composição de portfólio de ofertas – não se cumpre, não constando no relato informações a esse respeito.

Nadaes e Borges (2005) desenvolveram um projeto de pesquisa com vistas a elaborar uma proposta de processo de IC através da Internet, com possibilidade futura de utilização de agentes inteligentes na tarefa de monitoramento das fontes de informação disponíveis na rede e consideradas estratégicas por organizações. O projeto ainda estava em andamento à época da publicação, e o relato priorizou o estudo das possibilidades de inserção de atividades de IC, através da Internet, em empresas de pequeno e médio porte.

O trabalho relata os resultados de um estudo de caso, realizado em uma empresa mineira de consultoria em gestão da informação e documentação. A pesquisa utilizou metodologia desenvolvida por Silva (2000, p.5-6), que a desenvolveu a partir de modelos de outros autores. Para o levantamento de dados, foi utilizado um questionário, elaborado com base nas questões levantadas por Barbosa (1997) e Fidelis (2001). Após a coleta dos dados, procedeu-se às etapas de levantamento da estratégia de atuação, definição do mapa e grau de relevância das informações, definição do mapa de fontes de informação disponíveis na Internet, e a elaboração de uma base de fontes na Internet, com aplicação de agentes inteligentes para o monitoramento.

Dentre os resultados obtidos, observou-se que a frequência de busca de informações é baixa, destacando-se a busca por informação sobre novas tecnologias. Verificou-se um grau de relevância médio da informação encontrada nas variadas fontes de informação. O maior índice de relevância se concentrou nas fontes internas da empresa, havendo preferência pelos meios eletrônicos.

As autoras consideram que a Internet é um ambiente de informação que pode trazer oportunidades para as organizações, e a sua exploração para a busca de informações estratégicas pode constituir vantagem competitiva para as organizações. Destacam também a aplicabilidade da metodologia proposta por Silva (2000), que pode ser útil para as organizações de pequeno e médio porte, as quais geralmente carecem desse tipo de suporte para implementar ações relacionadas à IC. Um fator de destaque positivo é o fato de que esse estudo de caso baseia-se em metodologias utilizadas anteriormente em outros estudos, o que favorece a comparação dos resultados e amplia as possibilidades de identificação de padrões ao longo do tempo, à medida que novos estudos também se utilizem desses parâmetros.

Hoffmann e Chemalle (2006) relatam uma pesquisa realizada com três empresas pertencentes a um Arranjo Produtivo Local (APL). Por esse motivo, o trabalho foi categorizado como um estudo de múltiplos casos, ainda que não tenha se declarado formalmente como tal. Quanto à problematização e à metodologia, observa-se certa confusão. O trabalho traz o objetivo declarado de “(...) buscar identificar sugestões na literatura em relação à utilização de métodos de IC que fazem análise de dados e informações em prol de oferecer subsídios às tomadas de decisões para ações estratégicas que conduzam as

empresas ou APL a obterem vantagens competitivas em relação ao seu segmento econômico” (HOFFMANN; CHEMALLE, 2006, p.2). Porém, aquilo que – dado o que se pode entender do objetivo – supostamente poderia se caracterizar como um levantamento bibliográfico acaba apresentando-se ao final como um estudo que engloba uma pesquisa qualitativa de campo, com a investigação da realidade de três empresas.

Quanto aos resultados, as autoras relatam as diferenças e particularidades de uso de fontes de informação por cada uma das três empresas analisadas. Além de utilizarem fontes diferentes com frequências diferentes, observou-se que nas três empresas a análise das informações não é feita de forma sistematizada. O processo é realizado de forma intuitiva, e o acompanhamento das tecnologias com as quais as empresas estão envolvidas também é feito sem sistematização. Em nenhuma das empresas há um responsável pela gestão das informações.

É importante ressaltar que – face ao objetivo proposto – o estudo apresenta resultados inconclusivos. Tal impressão decorre da aparente fragilidade da metodologia e da falta de clareza quanto aos objetivos. Um aspecto limitador do estudo é o fato de a amostra consistir de apenas três empresas. As autoras justificam a não-representatividade argumentando que o método de amostragem escolhido não só “(...) permitiu simplificar o processo, mas também contornar a impossibilidade de acesso a toda a população” (HOFFMANN; CHEMALLE, 2006, p.2)³⁰. A esse respeito, as autoras argumentam ainda que “(...) a obtenção de uma amostra representativa na pesquisa não foi tão importante, pois se trata do teste de um procedimento de análise e entendimento (HOFFMANN; CHEMALLE, 2006, p.2).” As autoras enfatizam ainda que “(...) o essencial foi analisar se os fatores considerados na pesquisa e os procedimentos utilizados são bons e se eles podem ser aplicados a outras situações” (HOFFMANN; CHEMALLE, 2006, p.2). Pelo que se entende, então, tratar-se-ia de um teste de metodologia para eventuais aplicações futuras. Porém, é importante notar que as autoras nada concluem a respeito da validade

³⁰ O que pode ser questionado, visto que o ato de abrir mão da representatividade para simplificar o processo de coleta de dados não necessariamente torna legítimo e adequado tal procedimento de pesquisa.

da metodologia. Ao contrário, assume-se que os resultados e a metodologia são suficientes e válidos, culminando com conclusões feitas sem maiores ressalvas.

Amaral e Azevedo (2007) investigaram a relação entre a gestão da informação de marketing por gerentes de shopping centers do Distrito Federal, visando à geração de IC e seu bom desempenho. Foram entrevistados sete gestores de marketing, ocupantes da alta administração das organizações participantes. A seleção da amostra foi feita por viabilidade de acesso aos participantes. Foram realizadas entrevistas semi-estruturadas, e o pré-teste foi realizado em um shopping center não-integrante da amostra.

No estudo, procurou-se identificar o perfil dos gestores e as fontes de informação de marketing mais utilizadas por eles. Buscou-se também caracterizar a informação obtida e identificar as ações desenvolvidas com tais informações. Os autores verificaram extrema diversidade de fontes de informação de marketing utilizadas. Observaram também que quatro dos sete gerentes informaram não se preocupar com a organização e uso da informação coletada. Da mesma forma, quatro dos entrevistados não demonstraram conhecer ou distinguir informações de marketing das de outra natureza, ainda que seis dos sete gerentes tenham relatado fazer uso de informação de marketing para planejamento de P&D. Os autores reconheceram que há limitações na fórmula de cálculo utilizada para mensurar a relação entre a gestão da informação de marketing para geração de IC e o desempenho dos shopping centers. O cálculo utilizado relaciona dados de faturamento, de circulação de pessoas e de área locável de cada empreendimento. Ainda que tenham reconhecido a limitação da fórmula utilizada, os autores asseguraram que essa relação existe em três dos sete casos analisados, bem como afirmaram ser uma relação de causa e efeito. Cabe observar que, dessa forma, desconsideraram-se as características e limites do conceito de correlação, superestimando a capacidade explicativa de uma variável sobre a outra.

Assis (2007) apresentou um estudo de caso sobre uso de fontes de informação para o setor siderúrgico. Dentre seus objetivos, o autor buscou avaliar aspectos inerentes à seleção e à organização de um acervo com fontes de informações confiáveis, custos compatíveis e diversificação adequada, com base na experiência da Superintendência de Informações Técnicas do Sistema

Usiminas. Como resultado, apresentou uma relação de fontes de informação para o setor de siderurgia.

Ainda que o trabalho se aproxime do formato (por versar sobre a realidade uma organização específica), o relato não apresenta estrutura e elementos formais de um estudo de caso. Verifica-se, por exemplo, a ausência de problematização aprofundada e de apresentação dos aspectos metodológicos. Assim, o artigo aproxima-se mais do formato de um relato de experiência do que um estudo de caso formal.

Borges e Nadaes (2007) investigaram o processo pelo qual os gestores de empresas do setor de biotecnologia lidam com informações oriundas do ambiente externo organizacional. O trabalho foi relatado também por Nadaes e Borges (2008). A pesquisa explora o contexto específico das micro e pequenas empresas do setor de biotecnologia em Belo Horizonte (MG). A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas presenciais com um alto executivo de cada uma das seis empresas de biotecnologia analisadas. O roteiro considerou aspectos abordados nos modelos teóricos e pesquisas de Taylor (1986) e Choo (2000; 2006), destacando-se o uso da técnica de incidente crítico³¹.

As autoras verificaram que os entrevistados conhecem bem o ambiente e estão satisfeitos com a estabilidade de seus negócios, apesar de enfrentarem problemas de naturezas diversas. A atividade cotidiana que mais consome tempo dos entrevistados é a busca de informações. Observou-se também que as micro-empresas não possuem um setor específico responsável pela coleta, organização e disseminação de informações. Essa função é normalmente realizada pela área de marketing, o que, para as autoras, denota a falta de estruturação das empresas. O estudo relata também que os entrevistados, apesar de coletarem informações sobre o ambiente externo, não o fazem considerando o conceito amplo de MA (o modo de monitoração predominante é a *exposição direcionada*). Na visão das autoras, dentre as maiores dificuldades dos gestores estão a definição da relevância das informações frente a cada necessidade, a mensuração do custo de obtenção de informações especializadas, bem como a inexistência de fontes precisas.

³¹ Ver: FLANAGAN, J. C. A técnica do incidente crítico. Arq. Bras. Psicol. Apl., v. 25, n. 2, p. 99-141, 1973.

Alguns aspectos chamam a atenção dentre os resultados. As informações coletadas foram consideradas pelos gestores como insuficientes para reduzir incertezas. Além disso, estes, apesar de reconhecerem a necessidade de monitorar o ambiente, consideram que não têm problemas de acesso a informações necessárias para a gestão das empresas e para compreensão do mercado – os gestores acreditam que sabem tudo a respeito de seus respectivos negócios, e não necessitam sistematizar atividades de gestão da informação ou de MA em suas empresas. As autoras observam, por fim, que não existe um padrão único de comportamento de busca e uso de informações externas, e a redução das incertezas independe da quantidade de informação coletada e ou mesmo processos estruturados.

A análise dos dados elucida de forma relevante as particularidades do universo considerado. O relato se configura como um estudo de múltiplos casos, apresentando resultados em profundidade, fruto da análise qualitativa dos aspectos particulares das empresas analisadas. Ainda assim, ressalta-se sua representatividade, uma vez que, de um universo de 19 micro/pequenas empresas de biotecnologia em Belo Horizonte, focou-se o segmento específico de saúde humana (diagnóstico), o qual contém nove empresas, sendo que, destas, seis foram estudadas nessa pesquisa.

Pacheco e Valentim (2008) desenvolveram uma pesquisa qualitativa, com a participação de quatro empresas de médio porte do APL calçadista de Jaú (SP). Com o estudo, as autoras pretendiam diagnosticar o uso das tecnologias de informação e comunicação aplicadas às atividades de prospecção e monitoramento informacional neste contexto. A coleta de dados foi realizada com um questionário com questões abertas e fechadas. Foram elaboradas categorias para tabulação dos dados, com a aplicação da técnica da análise categorial do método de análise de conteúdo de Bardin³². As autoras observaram que os respondentes apresentaram preocupações sobre a informação e a comunicação na empresa, mas que isso não parece estar intrínseco na rotina dessas organizações. Verificou-se também que as empresas

³² Ver: BARDIN, L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70, 1977.

utilizam poucos recursos tecnológicos e não aplicam todos os recursos inerentes a essas tecnologias.

É importante destacar que o estudo anuncia o objetivo de investigar o uso de tecnologia da informação no processo de MA. Porém, o foco acaba recaindo na análise do uso de tecnologia de forma mais ampla, aplicada à gestão da informação organizacional, e não especificamente sobre MA. Além disso, observa-se que a pesquisa se configura como um estudo de múltiplos casos, tendo coletado dados em quatro empresas, de um universo de 1182 empresas. Segundo as autoras, o critério de seleção adotado para a escolha das empresas foi o seu porte. O estudo denota o esforço de construção de conhecimento e de compreensão das particularidades da realidade inerente às empresas estudadas, ainda que se concentre mais na descrição dos resultados do que em análises ou reflexões conclusivas sobre os mesmos.

Ribeiro e Bastos (2008) elaboraram um estudo de caso buscando investigar as atividades de MA praticada por uma cooperativa médica. Para realização do estudo, foram coletados dados com 21 profissionais da área de gestão comercial da organização estudada. Os autores investigaram o grau de importância e a taxa de mudança relativa a setores do ambiente organizacional externo, na percepção dos participantes. Além disso, também procuraram identificar a frequência de uso e a confiabilidade de fontes de informação, e a correlação entre estas variáveis (utilizando o coeficiente de Spearman). A abordagem metodológica utilizada nesse estudo se baseou em outros estudos similares realizados anteriormente, como Barbosa (2002), Bastos et al. (2004) e Bastos (2005).

Os autores observaram que, de modo geral, o ambiente externo organizacional é percebido como altamente relevante e dinâmico. Memorandos/circulares/relatórios são muito utilizados e percebidos como muito confiáveis, o que está relacionado ao fato de a cooperativa possuir uma área interna de coleta e disseminação de informação. Já congressos e feiras são pouco utilizados e percebidos como pouco confiáveis, enquanto fontes de informação. A concorrência é a fonte menos confiável, apesar de ser utilizada com certa frequência, à frente inclusive da fonte considerada mais confiável (publicações governamentais). Clientes são vistos como fontes pouco confiáveis, mas são muito utilizadas pelos respondentes. Bibliotecas são percebidas como

confiáveis, ainda que sejam pouco utilizadas. De maneira geral, a correlação entre frequência de uso e confiabilidade das fontes mostrou-se baixa, o que parece indicar que a utilização de fontes de informação está relacionada a outras variáveis, como facilidade de acesso ou relevância da informação encontrada.

O estudo possui natureza exploratória, investigando um setor/tipo de organização ainda não pesquisado. Apesar do caráter exploratório, aplica-se metodologia presente em estudos anteriores. Dessa forma, além de apresentar resultados esclarecedores sobre a organização investigada, permite agregar conhecimento cumulativo para a área, uma vez que possibilita comparações entre seus resultados e os obtidos em trabalhos prévios, já que utiliza parâmetros metodológicos similares. Ainda assim, são limitadas as possibilidades de ampliação e de generalização dos resultados e conclusões obtidos, pois investiga-se a realidade de uma única organização.

Woida e Valentim (2008) realizaram uma pesquisa de campo qualitativa, de natureza descritivo-exploratória, com o objetivo de avaliar os processos e elementos constitutivos da cultura informacional essenciais ao processo de inteligência competitiva organizacional em empresas do setor de calçados do estado de São Paulo. Segundo as autoras, a pesquisa se justifica pelo questionamento sobre as formas pelas quais a cultura informacional pode ser considerada como base para as ações dirigidas à competitividade no âmbito das indústrias do setor de calçados. A problematização perpassa também a necessidade de investigar se “(...) a cultura informacional é de fato a base para melhor aceitar e utilizar as tecnologias de informação e comunicação”, e se “(...) a cultura informacional existente nas empresas pesquisadas pode ser considerada base para a ICO³³” (WOIDA; VALENTIM, 2008, p.2).

Foram investigadas duas empresas, configurando um estudo de caso comparativo. A coleta de dados foi realizada com a aplicação de um questionário com perguntas mistas, um roteiro de entrevista e um roteiro de observação. Na análise qualitativa, utilizou-se o método de análise de conteúdo de Bardin³⁴. Dentre os resultados, Woida e Valentim (2008) observaram que as empresas

³³ Inteligência competitiva organizacional.

³⁴ Ver: BARDIN, L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70, 1977.

inibem contribuições ou participações mais ativas dos funcionários em relação às informações importantes que podem se tornar melhorias para a empresa. As autoras observaram que “(...) não existe o processo de inteligência competitiva organizacional nas empresas pesquisadas, visto que a cultura informacional ser (*sic*) realidade apenas para um grupo de indivíduos (...)” (WOIDA; VALENTIM, 2008, p.11), e que o modelo conceitual de cultura informacional é essencial para identificar a presença de um contexto sócio-cultural favorável ao processo de ICO nas organizações.

O trabalho versa sobre a relação entre a cultura informacional e a ICO. Um aspecto a ser destacado é que o conceito de ICO considerado no estudo possui uma abrangência maior do que os aspectos intrínsecos à IC e à MA. De fato, o foco do trabalho se coloca mais sobre os aspectos culturais das organizações do que sobre práticas ou outros aspectos de monitoração do ambiente.

7.2.1.2.2 Grupo A-2.2: Outras pesquisas qualitativas

Neste grupo, figuram sete artigos (8,5% do total) que, ainda que relatem pesquisas qualitativas, possuem objetivos e propostas diversificadas, não apresentando características que se aproximam das do método do estudo de caso. A lista dos artigos classificados neste grupo encontra-se na pág. 222, no APÊNDICE A.

Apesar de não se tratar de um trabalho específico sobre MA, o artigo de Souza e Borges (1999) contempla aspectos diretamente ligados ao tema, relacionados às fontes de informação para negócios. As autoras apresentam um relato de pesquisa exploratória, na qual se pretendeu identificar fontes de informação financeira no Brasil e analisar a qualidade das informações nelas disponibilizadas. O trabalho buscou também subsidiar a organização da área de informação para negócios no Brasil, por meio da caracterização da informação financeira, identificação e avaliação das fontes de informação financeira produzidas no Brasil, a partir do nível de valor agregado da informação nelas disponibilizadas.

Esse é um aspecto relevante no que diz respeito à pesquisa do tema no Brasil. As autoras enfatizam a escassez de estudos nacionais sobre informações

para negócios e, mais especificamente, de informações financeiras. Ao mesmo tempo, destacam que essa área de conhecimento ainda é recente e pouco explorada no país, e que precisa ser consolidada em termos de conhecimentos teóricos, de organização de fontes de informação, e produtos e serviços de informação.

Na pesquisa, foram analisadas 33 instituições, por meio de suas páginas na Internet, onde se buscou identificar suas missões e objetivos, as informações financeiras e as publicações por elas produzidas. Além disso, foram avaliados 37 periódicos selecionados nas bibliotecas de quatro instituições, tendo como base um modelo de avaliação desenvolvido a partir do modelo de Taylor (1986). Como resultado da avaliação, Souza e Borges (1999) observaram que as instituições são importantes produtoras de informação financeira, responsáveis pela edição de significativo número de periódicos. Quanto aos periódicos, foi possível observar uma preocupação grande em se produzir fontes com informações adequadamente organizadas, sem ter sido, contudo, observada homogeneidade no tratamento das informações. Quanto aos procedimentos metodológicos adotados, as autoras concluíram que o uso do modelo de avaliação baseado no modelo de Taylor (1986) não se mostrou suficiente para a avaliação da qualidade da informação disponibilizada nos periódicos analisados. Foi necessário um estudo das instituições fontes, o papel de cada uma delas e seus objetivos, para se apreender a dinâmica da informação dentro do sistema/mercado financeiro.

É importante ressaltar que essa pesquisa baseou-se em recomendações de estudos realizados anteriormente, aprofundando a investigação sobre fontes de um tipo específico de informação para negócios – no caso, informações de natureza financeira. Pode-se destacar que, levando-se em conta a época de sua publicação, os resultados apresentados permitiram avaliar o modelo de análise utilizado, e as conclusões tornaram possível conhecer melhor o contexto desse tipo de recurso informacional no Brasil, além das sugestões, que podem nortear estudos mais aprofundados no futuro.

Hoffmann et al. (2003) realizaram um estudo sobre as características dos arranjos produtivos locais (APL), seu funcionamento e fatores que influenciam seu crescimento. O estudo focalizou o segmento de folheados e bijuterias da região de Limeira (SP). É preciso ressaltar que não se trata especificamente de

um estudo sobre MA ou IC. A interface do estudo com esse campo surge em função do fato de os pesquisadores utilizarem, na metodologia da pesquisa, alguns métodos e técnicas de IC para caracterizar e analisar o desenvolvimento do APL do pólo de Limeira. Os autores ressaltam que “não é propósito detalhar as características e processos de IC, mas mostrar que é possível encontrar ferramentas úteis para os estudos de arranjos produtivos locais (...)” (HOFFMANN et al., 2003, p.10).

Foram investigadas 63 empresas que atuam na cadeia produtiva de folheados e bijuterias, instaladas na cidade de Limeira e cidades próximas. Apesar da quantidade significativa de empresas analisadas, trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, que utilizou elementos de análise de redes para interpretação e estabelecimento de relações. Segundo os autores, o uso da IC na metodologia de pesquisa se deu por meio da estruturação de um instrumento de coleta de dados que permitiu construir uma matriz para identificar as ‘interatividades’ (*sic*) entre as empresas. Para análise, foram selecionadas empresas de todos os elos da cadeia produtiva. Os autores relatam o uso de técnicas de relacionamentos e construção de gráficos para análise, com apoio de softwares.

Ainda que a relação desse trabalho com a esta área temática esteja no uso de técnicas de IC para levantamento de informações para desenvolvimento da pesquisa, e não como objeto de pesquisa, cabe observar que não foram relatadas informações sobre a forma de aplicação e sobre o uso dessas técnicas. Na verdade, entende-se que o que se denomina de ‘técnicas de IC’ parece mais se identificar com ‘técnicas para levantamento de informações’, o que, conceitualmente, não é suficiente para que se vincule o trabalho à temática da IC.

Soares (2003) realizou uma pesquisa adotando um viés metodológico diferenciado, ao basear-se no uso do referencial teórico e da metodologia da teoria fundamentada (*grounded theory*)³⁵. O autor buscou identificar as fontes e os canais de acesso à informação, além de caracterizar o comportamento de busca e uso de informação por parte de gestores de empresas de software.

³⁵ Ver: (1) GLASER, B; STRAUSS, A. Discovery of grounded theory. Chicago: Aldine, 1967; (2) GLASER, B. Theoretical sensitivity. Mill Valley: Sociology Press, 1978; e (3) STRAUSS, A. Qualitative analysis for social scientists. Cambridge: University of Cambridge Press, 1987.

Foram realizadas 15 entrevistas em profundidade. Poucos resultados foram apresentados. O autor destacou que as principais fontes de informação na percepção dos participantes são os clientes, fornecedores, concorrentes e parceiros. Além disso, a interação pessoal e o correio eletrônico foram identificados como os principais canais de informação.

O destaque maior é dado ao olhar da teoria fundamentada, no sentido das contribuições que pode trazer ao desenvolvimento de pesquisa no campo de estudos da MA e da busca e uso de informação por gerentes. Soares (2003) considera que o uso da teoria fundamentada enquanto abordagem metodológica proporciona uma nova perspectiva aos estudos de usuários de informação no Brasil, já que parece não ter sido empregada até então em trabalhos a respeito do comportamento informacional no campo da Ciência da Informação no país. O autor considera que o uso desta metodologia permitiu gerar uma teoria substantiva do comportamento informacional dos gestores, o que, em sua opinião, consiste em uma etapa fundamental para a construção de uma teoria formal do comportamento informacional de gestores brasileiros. Cabe ressaltar apenas um aspecto acerca do modelo teórico elaborado como resultado do estudo, visto que não foi possível identificar *densidade teórica* nem o *desenvolvimento de conceitos* no trabalho. Segundo a teoria fundamentada, a presença destes dois elementos é fundamental para fortalecer a validade de teorias desenvolvidas dentro desta metodologia.

Hoffmann et al. (2004) realizaram uma pesquisa sobre o uso de métodos de IC em APLs no Brasil. A pesquisa, de natureza exploratória, contou com a participação de 37 empresas do APL de Jaú (SP). Na análise dos dados, foram utilizados elementos de estatística descritiva, e a análise de *clusters* foi feita com uso do software Statsoft Statistica³⁶, que permitiu agrupar as empresas por similaridades de problemas e preocupações. Os dados coletados foram tratados estatisticamente pela técnica de agrupamento e, aos dados, foram atribuídas notas de 1 a 5 para cada fator, de acordo com a percepção geral sobre o desempenho do grupo. As empresas foram agrupadas em quatro grupos. Para cada grupo foram identificados os aspectos positivos e negativos que,

³⁶ Mais informações: www.statsoft.com.

posteriormente, foram sintetizados de modo a determinar características específicas de cada grupo, úteis no planejamento de treinamentos.

Os autores compararam o posicionamento e a dinâmica competitiva do APL de Jaú a pólos internacionais. Nesse sentido, consideraram ser necessário o desenvolvimento da capacidade gerencial dos empresários, além da implantação formal de um sistema da qualidade e conseqüente promoção da competência técnica e da imagem de Jaú. Os autores recomendam, ainda, a concentração de esforços na viabilização de recursos para implementar projetos que melhorem o desenvolvimento de produtos, com o apoio de instituições de pesquisa e de ensino.

É importante notar que o trabalho propõe como objetivo principal analisar a contribuição da IC para o fortalecimento do APLs. Porém, não se pode dizer que este objetivo tenha sido cumprido. Na pesquisa realizada, não se investigam o uso, as práticas, as ferramentas ou quaisquer outros aspectos relacionados à IC. Na verdade, a pesquisa abrangeu aspectos mais amplos, relacionados à gestão empresarial de modo geral, e à questão do posicionamento competitivo das empresas e do APL. Identifica-se, também, falta de clareza entre a problematização e a estratégia metodológica, visto que, em determinado momento do relato, declara-se que no “(...) trabalho são aplicados alguns conceitos e métodos de interesse ao campo de estudo da IC. (...) Utilizou-se de métodos e técnicas de análises das informações coletadas que fazem parte do ciclo de Inteligência” (HOFFMANN et al., 2004, p.33). Ou seja, para o cumprimento do objetivo proposto, parece prudente considerar que tais métodos e técnicas deveriam constar na verdade como objeto de pesquisa, e não como método de investigação.

Dufloth (2005) realizou uma pesquisa qualitativa investigando aspectos intrínsecos à MA, especificamente no campo das organizações do terceiro setor. Foram analisadas 15 fundações de direito privado sem fins lucrativos, de caráter filantrópico, sediadas em Belo Horizonte (MG). Destaca-se o fato de que a pesquisa teve caráter censitário, visto que foram analisadas todas as fundações componentes do universo investigado, que estavam em operação à época de sua realização.

Para a realização da pesquisa, foram realizadas entrevistas com roteiros desenvolvidos com objetivos específicos, de forma a padronizar as respostas

dos entrevistados e possibilitar análise estatística e a tabulação dos resultados em categorias específicas. Verificou-se que, na opinião da maior parte das fundações, a Internet não é o melhor meio de obtenção de informações, e que metade das fundações não possui banco de dados com informações do ambiente externo. Observou-se o predomínio dos contatos pessoais, sendo que os dirigentes das fundações são o principal catalisador de informações externas. Destacou-se o fato de não existirem nas fundações setores específicos responsáveis pela organização e atualização de informações e documentação do ambiente externo. Além disso, menos da metade das organizações possuem bibliotecas. Quanto à sua natureza, as informações mais procuradas são aquelas relacionadas à legislação tributária, aos incentivos fiscais, à legislação sobre o terceiro setor e à legislação trabalhista. A autora observou que a limitação de recursos e de infra-estrutura tecnológica dificulta a função de gestão informacional, faltando também profissionais qualificados (em função do trabalho ser voluntário).

Apesar de sua natureza exploratória, o estudo apresenta um caráter metodológico diferenciado, proporcionado pela abrangência censitária da amostra, já que todas as fundações existentes do universo considerado foram investigadas. Considera-se relevante a contribuição dessa pesquisa para o avanço do conhecimento na área, por elucidar aspectos importantes da população investigada, além de permitir a contraposição dos resultados com os encontrados em outros estudos.

Carvalho e Oliveira (2006) realizaram uma pesquisa com o objetivo de verificar as práticas de IC de empresas de tecnologia da informação em processo de pré-incubação e de incubação. A pesquisa é exploratória, e foi realizada com diretores de seis empresas, de um total de 28 incubadas na Insoft-BH³⁷.

Para a coleta de dados, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas, buscando analisar os seguintes aspectos: o processo de IC; o escopo da monitoração do ambiente de negócios; o tratamento dado às informações; as fontes e os recursos de informações utilizados; a relação percebida entre a

³⁷ Incubadora de Empresas de Base Tecnológica em Informática de Belo Horizonte.

atividade de IC e o desempenho organizacional. Todas as empresas informaram realizar monitoração esporadicamente, sendo que metade delas informou realizar o ciclo completo de IC. No que diz respeito ao foco de monitoração, as empresas acompanham mais os aspectos tecnológicos e concorrenciais, predominando horizontes de curto e médio prazo. Em cinco das seis empresas analisadas as atividades de monitoração são realizadas pelos próprios diretores. Os autores observaram também que páginas de empresas na Internet são as fontes de informação mais utilizadas, destacando-se também os colegas de trabalho e subordinados. Os autores concluíram que as empresas estudadas temem a entrada de concorrentes no mercado, preocupando-se em monitorar seu ambiente, e demonstrando conhecimento tanto sobre o processo quanto sobre suas contribuições e benefícios potenciais. Em sua visão, talvez a IC não seja realizada de maneira sistemática em função do pequeno número de empregados, o que dificulta a designação de um deles para tal tarefa.

O estudo investiga aspectos inerentes à IC em um tipo particular de empresas ainda pouco estudado – empresas incubadas, em especial de base tecnológica em informática. Apesar de não se declarar desta forma, em alguns aspectos o relato se aproxima do formato de um estudo de múltiplos casos. Entretanto, o mesmo não apresenta suficiente aprofundamento na realidade das empresas investigadas para poder se dizer que se trata de estudos de caso, no sentido formal.

Pereira e Borges (2006) realizaram uma pesquisa qualitativa, com foco nas relações da inteligência empresarial com o enfoque cognitivo da Biologia do Conhecer. Foram feitas entrevistas semi-estruturadas com três consultores de pequenas e médias empresas de consultoria de Belo Horizonte (MG), de diferentes áreas de atuação.

Tendo como referencial teórico a abordagem cognitiva da Biologia do Conhecer, de Maturana³⁸, a pesquisa buscou levantar, junto aos consultores, dados sobre suas histórias de vida, sobre suas empresas e sobre as relações que estabelecem no seu dia-a-dia, e como auxiliam no processo de tomada de decisão. Além disso, buscou-se levantar dados sobre um segmento de negócios

³⁸ Ver: MATURANA, Humberto, VARELLA, Francisco. El arbol del conocimiento: las bases biológicas del entendimiento humano. Santiago de Chile: Editorial Universitaria, 1984.

específico, que permitisse a comparação dos resultados alcançados com o estudo de Borges (2002), adotando a mesma metodologia de pesquisa. Observou-se que os consultores dedicam considerável atenção a contatos externos à própria empresa, e apresentam hábitos variados de leituras. Para os autores, foi confirmada a premissa de que é mais importante compreender as condutas dos profissionais do que procurar saber qual informação é necessária para eles. Os autores notaram também que os consultores não dispõem de infra-estrutura especializada para o trato da informação, e que a informação não é percebida como o fator determinante das melhores condições de sobrevivência das empresas. Quanto a esse aspecto, salientam que a melhor maneira de monitorar o ambiente é através de suas redes de relações, leituras e o próprio dia-a-dia de sua atividade, consideradas mais importantes do que um trabalho sistematizado de busca de informação.

Com base nos resultados e nessas constatações, os autores concluíram que houve confirmação dos resultados apontados no estudo de Borges (2002), ainda que tenham ressalvado a necessidade de estudos mais aprofundados sobre a realidade das pequenas e médias empresas, quando o foco é o tema da inteligência empresarial. Na visão dos autores, a compreensão – o conhecer – dos consultores acerca de suas empresas e seu ambiente não ocorre, necessariamente, pela obtenção de informação sistematizada, mas no seu cotidiano de trabalho, através de suas condutas adequadas no meio e da manutenção das redes. Uma constatação relevante dos autores é a de que é possível estabelecer atividades de gestão da informação e de inteligência empresarial livres de modelos e da idéia de prescrição de informação, se considerarmos a informação sob o ponto de vista da Biologia do Conhecer.

O estudo cobre uma vertente até então pouco explorada no campo de pesquisa da MA. Mesmo sendo um trabalho de natureza exploratória, é positivo o fato de replicar uma metodologia utilizada previamente em outro estudo, o que permitiu analisar os aspectos de maneira comparativa, gerando reflexões sobre o cenário específico analisado e sobre suas relações com os resultados encontrados previamente. Isso é relevante, pois, favorece o desenvolvimento de conclusões mais abrangentes e do processo de construção teórica sobre o tema.

7.2.2 Categoria B: Trabalhos de naturezas diversas

Nesta categoria, foram agrupados aqueles artigos que não apresentam relatos de pesquisa de campo. São artigos que não se referem a trabalhos de investigação nos quais os autores tenham pesquisado a realidade de organizações ou de grupos de profissionais. Assim, possuem naturezas diversas. Em função de tal diversidade, esta categoria foi dividida em duas subcategorias. A subcategoria B-1 agrupa trabalhos que apresentam, como principal característica, reflexões ou discussões dos autores sobre assuntos correlatos à temática da MA. A subcategoria B-2 traz os artigos que tem como principal característica o fato de apresentar algum tipo de proposta sobre temas relacionados à MA. Um maior detalhamento desses trabalhos é apresentado a seguir.

7.2.2.1 Subcategoria B-1: Trabalhos de cunho reflexivo

Do total de 82 artigos analisados, 23 trabalhos (28%) foram incluídos nesta subcategoria. A lista dos artigos aqui classificados encontra-se na pág. 223, no APÊNDICE A. Esses trabalhos apresentam, como principal característica, o fato de trazer reflexões dos autores sobre assuntos e temas correlatos à temática da MA. Os artigos não trazem relatos de pesquisas de campo e, de modo geral, apresentam discussões amplas ou descrições conceituais sobre os temas afeitos à MA. Normalmente, limitam-se a apresentar ou discorrer sobre conceitos normalmente já elaborados e trabalhados por outros autores. Não se identifica, entretanto, a intenção de contraposição de idéias e conceitos, nem de desenvolvimento de novas configurações teóricas ou conceituais.

O artigo de Tudor-Silovic (1992) é o trabalho mais antigo analisado na presente pesquisa. Dentre seus objetivos, buscou apresentar o conceito de inteligência, particularmente o de inteligência social e de inteligência para o desenvolvimento econômico. Apesar de não se tratar especificamente do objeto da MA, o artigo apresenta os conceitos de inteligência social e inteligência empresarial, trabalhados também por outros autores, trazendo uma perspectiva internacional à discussão sobre esta temática. Apesar de não possuir o objetivo

de elaborar discussões de cunho teórico, o trabalho demonstra sua relevância quando se considera a data de sua publicação, sendo uma das primeiras publicações nacionais sobre o tema.

Da mesma forma, Cubillo (1997) apresenta, com base em sua visão e experiência próprias, algumas reflexões preliminares sobre o cenário da necessidade e aplicabilidade da IC, especificamente no âmbito das pequenas e médias empresas da América Latina e Caribe. O autor reconhece a escassez de estudos sobre o contexto, assim como as dificuldades e vulnerabilidades enfrentadas pelos empresários, em função da falta de ferramentas e instrumentos para gestão da informação.

Já o trabalho de Montalli e Campello (1997) não versa diretamente sobre MA ou IC, apesar de ter como foco o estudo de fontes de informação para negócios – um tema correlato a essa área de pesquisa. O estudo pretende caracterizar tipos de fontes diversas de informação, observando as tendências de uso de meios eletrônicos, tanto no exterior quanto no Brasil, assim como as tendências de segmentação das fontes e de inserção dos mercados regionais em seu escopo. Além disso, analisa a questão do acesso à informação nas obras impressas, assim como o papel das instituições que registram companhias, e a importância da confiabilidade e atualização dos dados.

Com base em uma pesquisa bibliográfica, as autoras concluíram que as obras já publicadas sobre companhias e produtos industriais carecem de melhor organização na apresentação dos seus dados, e que há dificuldades também na sua distribuição, o que agrava o problema do desconhecimento sobre essas fontes de informação. Como recomendação, sugeriram a criação de um centro referencial de informação na área para solucionar o problema da distribuição e do acesso às fontes.

Por sua vez, Pozzebon et al. (1997) apresentam suas reflexões sobre uma problemática relevante, do ponto de vista da aplicabilidade pragmática da IC. Os autores procuraram evidenciar a importância da integração de um módulo de IC nos sistemas de informações para apoio à decisão das empresas, enriquecendo assim os sistemas de informações empresariais³⁹. Além disso,

³⁹ Tradução do autor. O termo originalmente utilizado no artigo foi “*Enterprise Information Systems (EIS)*”.

procuraram discutir o próprio conceito de IC e os tipos e fontes de informações relacionados, apresentando também noções gerais sobre análise de conteúdo, e ferramentas e softwares que possam ser integrados aos atuais sistemas de informação. Por fim, os autores concluíram que a heterogeneidade dos dados nas organizações remete à necessidade fundamental de soluções tecnológicas que tratem informações informais de forma eficiente. Além disso, consideram que os sistemas devem possuir mecanismos que integrem informações relativas à IC junto às informações tradicionalmente já incorporadas, o que demanda softwares adequados e uma preocupação especial com as interfaces. Como não se trata de um relato de pesquisa de campo e há poucas referências, deve-se ressaltar o caráter, de certa forma, pessoal, presente em certas passagens da argumentação.

Costa e Silva (1999) também analisaram as peculiaridades de acesso e disponibilização das fontes de informação, revisitando as idéias de alguns autores acerca de aspectos diversos da IC. Nota-se, no entanto, que a abordagem é superficial, e a argumentação e as reflexões concentram-se basicamente sobre a visão de Tyson (1998). Esse fato pode ser explicado em parte por não se tratar de um trabalho de pesquisa ou de levantamento, e sim de uma versão publicada de um trabalho de classe realizado em uma disciplina do curso de doutorado do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da UFSC.

Santos (2000), por sua vez, abordou a temática da sobrecarga informacional, considerando que um dos principais problemas dos gestores com a informação para o processo de tomada de decisão resulta da superabundância de informações irrelevantes. Em função disso, segundo o autor, destacam-se, como principais funções de um sistema de gestão de informações estratégicas, a filtragem (análise/avaliação) e a condensação (síntese/rentabilização) de informações. Não são apresentadas nem citadas referências para embasamento, mas ainda assim o autor afirmou que a maior contribuição dada pelos processos de IC foi o grau de importância do elemento humano para garantir o sucesso da implantação de qualquer sistema de gestão de informação. Segundo Santos (2000), os fracassos dos sistemas corporativos de informações apontam, como causa principal, o fato desses sistemas não privilegiarem o fator humano em todas as suas fases, deslocando a ênfase para

a tecnologia. Em sua visão, o resultado dos processos de IC depende do grau de sinergia alcançado entre especialistas de informação, operadores dos sistemas, e especialistas do assunto em estudo.

Já o foco do estudo de Tarapanoff et al. (2000) reside na reflexão sobre o posicionamento de unidades de informação em um cenário competitivo, e nos eventuais reflexos positivos advindos da adoção de uma postura e de processos de IC por parte das empresas. Os autores abordaram o conceito de IC aplicada a unidades de informação, refletindo sobre a atuação da unidade de informação no contexto da sociedade da informação, e propondo essa abordagem para o monitoramento de informações e adequação organizacional ao contexto. Além disso, sugeriram a estruturação de um sistema de inteligência com utilização de ferramentas apropriadas de tratamento e agregação de valor à informação. Deve-se notar que a argumentação não se baseia em evidências empíricas (oriundas de pesquisa de campo), nem em contraposições de cunho teórico, atendo-se a referenciar outros autores da área.

O trabalho de Carvalho (2001) não versa especificamente sobre a IC, tocando no assunto apenas enquanto tema fronteiro a outros como a gestão do conhecimento e a gestão da informação. O escopo do trabalho é amplo. Quanto à sua estruturação, traz um breve referencial teórico sobre inteligência, apresentando, em seguida, algumas reflexões e opiniões a respeito do papel e do perfil do profissional da informação (no caso, a autora se referiu ao bibliotecário), além de algumas classificações de fontes de informação e sua importância para as organizações. Nota-se que o artigo distancia-se do formato acadêmico, e que a argumentação ao longo do discurso carece de referências que embasem as afirmações, o que confere ao mesmo um caráter opinativo, de personalidade.

O estudo de Jamil (2001) estabelece-se como uma discussão acerca do uso de sistemas de informação aplicados à IC. O autor defende que o uso das informações promovido pela IC é condicionado pelos fatores ambientais da ação dos executivos, e considera que esses fatores são limitantes expressivos na especificação e no uso das ferramentas, impactando o sucesso de sua aplicação. Em sua visão, o ambiente informacional condiciona os resultados dos processos sistêmicos, quando determina condições onde o executivo irá desenvolver seus processos e elaborar procedimentos que levarão em conta as

informações. Não se trata de uma pesquisa de campo, e pode-se notar que a discussão se baseia na apresentação de idéias e argumentos concebidos por outros autores, assim como, em diversos momentos, na experiência do próprio autor. Assim, considera-se que pouco se avança em relação ao conhecimento já existente, o que pode ser observado pelas conclusões do trabalho, que não trazem grandes novidades em relação ao que se encontra na própria literatura referenciada.

Apesar de trazer entre suas palavras-chave a expressão *inteligência competitiva*, o trabalho de Santos e Beraquet (2001) não versa sobre o assunto. O tema é citado em um pequeno trecho do artigo, mas não se estabelece relação com o restante da argumentação. O artigo dedica-se mais a fomentar a reflexão sobre a temática da informação estratégica e sua importância para as empresas.

Buscando outra vertente de análise, Valentim et al. (2003) abordaram a relação de elementos como *cultura organizacional*, *gestão da informação e do conhecimento* e *inovação tecnológica*, com o processo de IC. Cabe observar que os aspectos abordados são conceitos independentes, e têm sua origem em obras e autores diversos. Assim, considerando o objetivo de estabelecer relações entre estes conceitos, nota-se uma lacuna de aprofundamento teórico. A lógica da argumentação dos autores sobre a existência destas relações é sempre afirmativa no sentido da relação pretendida, faltando referências teóricas ou evidências que a embasem. Em suas conclusões, os autores afirmam, por exemplo, que “(...) a inteligência competitiva necessita que a organização esteja preparada para desenvolvê-la e, nesse sentido, a cultura organizacional é fundamental para o êxito do processo (...)” (VALENTIM et al., 2003, não paginado). Afirmam também que “(...) as pessoas precisam ter uma postura positiva, em relação à geração e socialização de dados, informação e conhecimento (...)”, e que o processo de inteligência competitiva “(...) precisa ter uma preocupação com a linguagem utilizada, de forma a dar mais qualidade e consistência ao sistema” (VALENTIM et al., 2003, não paginado). O trabalho se caracteriza mais como um compêndio de opiniões próprias e idéias sobre conceitos previamente existentes e independentes, no qual o estabelecimento da pretensa relação entre eles acaba se dando de maneira superficial.

Tarapanoff (2004) procurou analisar os conceitos de inteligência social e coletiva no contexto da sociedade da informação e do conhecimento. A autora pretendeu identificar “(...) o desenvolvimento da inteligência econômica nos países e a aplicação da inteligência competitiva nas organizações” (TARAPANOFF, 2004, p.11), apresentando diversas reflexões acerca dos temas citados, sem que, no entanto, se estabeleça uma relação explícita entre inteligência social e IC. O trabalho se aproxima mais de uma discussão conceitual sobre assuntos diversos, onde surge, dentre eles, a inteligência social e a IC. No que tange especificamente à IC, parte-se de uma explanação de caráter geral acerca do conceito e de sua evolução como prática organizacional.

Valentim e Molina (2004) procuraram enfatizar a importância do monitoramento informacional no processo de IC, destacando técnicas e ferramentas para tal. A primeira parte do trabalho traz uma abordagem conceitual onde se destacam as diversas formas de monitoramento. Nessa etapa, apresentaram-se conceitos elaborados ou já trabalhados por outros autores. Já a segunda parte do trabalho apresenta teor prescritivo, indicando práticas diversas para a implementação de um sistema de IC. Observa-se, entretanto, que a prescrição das técnicas de monitoramento carece de referências ou evidências para o seu próprio suporte conceitual. As mesmas parecem advir apenas da experiência própria das autoras, além de carregar um sentido de persuasão ao seu uso.

Valentim e Woida (2004) procuraram discutir e analisar a influência e a relação da cultura organizacional com a IC. As autoras apresentam suas reflexões acerca do tema, apresentando um breve referencial teórico sobre cultura organizacional e, em paralelo, alguns conceitos de IC. Contudo, não se pode considerar que o artigo consiga demonstrar a influência ou a relação entre os dois conceitos. A argumentação sobre a existência de tal relação encerra-se em suas próprias afirmações, carecendo de respaldo teórico, ou mesmo empírico, que estabeleça ou evidencie tais ligações. As autoras afirmam que “a cultura organizacional é fundamental para que a IC possa ser de fato uma realidade”, e que “(...) qualquer que seja o modelo de IC implementado por uma organização, sem dúvida nenhuma afetará profundamente as estruturas organizacionais, as relações humanas e a atuação dos indivíduos (...)” (VALENTIM; WOIDA, 2004, não paginado). Não apresentam, entretanto,

nenhuma referência ou evidência a respeito. As autoras concluem ainda que “(...) a cultura organizacional voltada à IC é o melhor caminho para implementá-la e, de fato, vê-la funcionar eficientemente. Ilusão é pensar que é possível implementar inteligência competitiva sem primeiramente trabalhar a essência da questão, as pessoas” (VALENTIM; WOIDA, 2004, não paginado). É certo que existem relações entre a cultura organizacional e as atividades de monitoração e IC⁴⁰. Entretanto, no artigo, tal relacionamento acaba se colocando através de uma argumentação carente de embasamento.

Sugahara e Jannuzzi (2005) buscaram discutir o acesso e uso de informação proveniente de universidades, centros de pesquisa e outras fontes por parte das indústrias de transformação e extrativas brasileiras. Além disso, os autores pretenderam analisar a intensidade e a diversidade no uso de fontes de informação com o objetivo de implementar inovação tecnológica em produtos e/ou processos. O trabalho analisa parte dos resultados da Pesquisa Industrial Inovação Tecnológica (PINTEC), realizada pelo IBGE, que analisa atividades de inovação tecnológica em empresas industriais brasileiras. O ponto de destaque é que um dos aspectos cobertos pela PINTEC é a importância atribuída pelas empresas a diversas fontes de informação como subsídio ao processo de inovação, e o trabalho analisa exatamente esses resultados.

Sobre a pesquisa analisada, os autores salientam o caráter secundário das informações provenientes do departamento de P&D, das universidades e institutos de pesquisa e, em contrapartida, o papel fundamental das informações provenientes do mercado, concorrência e fornecedores. Constatam também que a importância conferida e a diversidade de fontes consultadas (P&D e universidades, inclusive) dependem do grau de competitividade do setor industrial, tendo desdobramentos importantes do ponto de vista do desempenho em inovação. Os autores enfatizam a necessidade de as indústrias brasileiras conhecerem e utilizarem informações de fontes variadas para a geração de inovações tecnológicas. Na sua visão, as dificuldades de reconhecer a importância do uso de fontes de informação como institutos de pesquisa e universidades “(...) refletem-se na débil atividade inovativa e despertam a

⁴⁰ Ver Choo (1998; 2006), por exemplo.

atenção para a reflexão sobre o cenário atual das indústrias brasileiras” (SUGAHARA; JANNUZZI, 2005, p.55).

Mesmo não se tratando de um estudo específico sobre MA, seu foco recai sobre as fontes de informação utilizadas por empresas, que é um tema recorrente em pesquisas relacionadas à MA. Uma vez que a PINTEC em si não apresenta uma análise comentada desses resultados, as análises e inferências feitas nesse trabalho mostram-se relevantes para a área.

Valentim e Gelinski (2005) buscaram destacar a aplicabilidade da gestão do conhecimento como ferramenta do processo da IC, buscando identificar a existência das relações entre esses conceitos. Cabe observar, no entanto, que a existência de tais relações é afirmada como premissa desde o início do relato⁴¹. As reflexões são feitas apenas no plano conceitual, sendo que o foco do trabalho recai mais sobre a descrição de diversos aspectos da gestão do conhecimento do que sobre suas relações com a IC.

Alcará et al. (2006) analisaram as possíveis relações entre o processo de IC e as redes sociais. Os autores procuraram evidenciar que ambos os conceitos são complementares, e que “(...) as redes sociais podem se tornar excelentes aliadas na busca da competitividade” (ALCARÁ et al., 2006, p.144). Na sua visão, “(...) a análise de redes sociais é uma das estratégias que contribuem para a consolidação de uma cultura organizacional voltada para o compartilhamento, além de estimular a interatividade entre as pessoas e intensificar a confiança mútua no ambiente organizacional” (ALCARÁ et al., 2006, p.152). O trabalho é inovador, visto que o estudo das relações entre IC e redes sociais ainda é incipiente. Nesse sentido, o estudo tem o mérito de reunir referencial teórico para o estabelecimento e identificação dessas relações, ainda que não tenha o objetivo de apresentar um levantamento bibliográfico exaustivo. Assim, apontaram-se alguns caminhos para evolução e desenvolvimento da pesquisa e do conhecimento neste campo sem, no entanto, avançar em um processo de construção teórica. A contribuição para o avanço do conhecimento nesta área de estudos pode ser ampliada na medida em que se realizem

⁴¹ Afirma-se no início do artigo que “(...) o aproveitamento efetivo dos fluxos informacionais (...) informais (gestão do conhecimento) subsidiam a inteligência competitiva, permitindo segurança no processo de tomada de decisão, bem como auxilia o desenvolvimento e a melhoria dos processos corporativos” (VALENTIM; GELINSKI, 2005, p.42)

estudos de campo exploratórios, visando levantamento e verificação dessas relações nas organizações.

Silva et al. (2006) buscaram apresentar um modelo de gestão do conhecimento (GC) com base nas subfunções da administração aplicadas às fases de geração, codificação, disseminação e apropriação do conhecimento. O objetivo foi mostrar, à luz de tal modelo, que o conhecimento empresarial tem importância fundamental para a sustentação de vantagens competitivas. Apesar de fazer referência no título, o foco do trabalho não é a IC, nem seus aspectos específicos. O artigo concentra-se mais na reflexão sobre conceitos e visões (desenvolvidas por outros autores) relacionadas ao conhecimento empresarial e à GC. O artigo toca na temática da IC apenas ao final, quando os autores destacam que “(...) a GC depende de uma ação sistemática interna e externa à empresa voltada à captação, análise, tratamento e distribuição da informação. Esta ação é denominada Inteligência Competitiva” (SILVA et al., 2006, p.99). Ainda assim, quando faz referência à IC, o faz de forma superficial, sem citações ou referências sobre o tema. Dado que o modelo apresentado não versa sobre a temática da IC, trazendo apenas algumas reflexões sobre o assunto, o artigo foi categorizado na presente subcategoria (B-1), de trabalhos de cunho reflexivo.

Cruz e Dominguez (2007) também analisaram as relações entre a temática da inteligência organizacional, e a gestão da informação e do conhecimento. Apesar de não se tratar especificamente de um trabalho sobre IC, versa sobre esses temas, que são assuntos correlatos à área. Os autores buscaram examinar o comportamento e o desenvolvimento da inteligência organizacional a partir da análise dos conceitos que suportam sua evolução. Assim, abordaram aspectos informacionais e organizacionais, como inteligência organizacional e IC, procurando demonstrar o vínculo entre a inteligência organizacional e a gestão da informação e do conhecimento. Dentre suas reflexões, os autores afirmam que a inteligência organizacional possui um alcance maior que outras práticas associadas à IC, e desenvolve processos que permitem detectar e compreender as mudanças, criar conhecimento e tomar decisões.

É importante observar que todos os aspectos abordados têm suas origens em outros autores e obras publicados anteriormente. Assim, o trabalho acaba se

aproximando de um compêndio de reflexões e idéias sobre o assunto, ao estabelecer o relacionamento de conceitos previamente existentes.

Moreno (2007) apresentou algumas considerações sobre o processo de tomada de decisão organizacional, e sobre o papel da informação arquivística no processo de tomada de decisão. A autora afirma que “(...) na verdade, o que se verifica é o uso da informação arquivística na tomada de decisão (...), entretanto, há um desconhecimento da natureza, especificidades e características dessa informação (...)” (MORENO, 2007, p.19). Com base nessa afirmação, a autora buscou, dentre seus objetivos, abordar a importância da informação no contexto da decisão, apresentar uma definição de informação estratégica (bem como o papel da informação sob a ótica da IC), e apontar a importância da informação arquivística para o processo de tomada de decisão.

O trabalho não trata especificamente de aspectos de MA, trazendo reflexões da autora acerca das possíveis relações entre a informação arquivística e a tomada de decisão. Tal relacionamento é apresentado por meio de uma contextualização da natureza da informação arquivística. Porém, deve-se ressaltar que a abordagem carece de embasamento. A argumentação mostra-se frágil, o que pode ser observado, por exemplo, quando se afirma que “(...) o que vem sendo denominado de informação estratégica pela literatura da área apresenta a natureza de informação arquivística” (MORENO, 2007, p. 18). A generalização presente no argumento carece de sustentação na literatura, e a autora não apresenta nenhuma evidência que sustente tal assertiva. Assim, a relação, da maneira como é defendida, mostra-se equivocada, bastando lembrar que nem toda informação estratégica é de natureza arquivística, assim como nem toda informação arquivística pode ser considerada estratégica. Por fim, observa-se que a relação do trabalho com a MA é verificada apenas quando a autora se refere à informação arquivística de origem externa, alvo das ações de monitoração.

Outro tema pouco estudado no campo de pesquisa de MA é o perfil do profissional de IC. O assunto tem se tornado cada vez mais relevante, dado o crescimento da área e da demanda por profissionais qualificados. Oliveira e Lacerda (2007) investigaram o assunto, buscando contribuir para a melhor compreensão do tema por parte das empresas e dos próprios profissionais. O estudo dos autores descreveu as principais habilidades e competências

necessárias aos profissionais de IC no atual contexto competitivo, e classificou tais competências em três grandes grupos: (1) humanas, (2) técnicas e (3) conceituais. Para tanto, os autores tomaram como referência as fases do ciclo da IC e o estudo sobre habilidades gerenciais publicado por Robert L. Katz (1974)⁴².

A análise se baseou em um levantamento bibliográfico e, a partir da leitura de diferentes tipologias concebidas por outros autores acerca do perfil do profissional de IC, os autores apresentam, de forma consolidada, um conjunto de características formadoras desse perfil. Assim, como resultado, elaboraram um quadro de habilidades e competências desejadas nos profissionais de inteligência, a cada fase do ciclo de IC.

Os autores notaram que as habilidades e competências tendem a variar conforme as fases do ciclo de inteligência. Na fase inicial de planejamento, as habilidades humanas e conceituais parecem ser as que mais se destacam. Já nas demais fases, observa-se o equilíbrio entre as demais habilidades (humanas, técnicas e conceituais). Destaca-se também a grande importância dada à capacidade de aprendizagem, perspicácia, criatividade, confiabilidade e conhecimentos sobre as forças do mercado que influenciam a empresa.

A temática tratada no estudo é extremamente relevante e pouco estudada. Porém, deve-se ressaltar alguns aspectos (como os próprios autores concluíram). Por um lado, o trabalho traz pouco avanço sobre o conhecimento já existente, visto que se baseia em trabalhos realizados previamente, organizando e sintetizando as informações coletadas. Por outro lado, há um viés pessoal dos autores, que acaba atribuindo um caráter prescritivo ao trabalho, visto que não há clareza sobre os critérios utilizados para seleção das habilidades a serem elencadas. Ainda assim, é preciso reconhecer a importância da linha seguida pelo trabalho, dada a escassez de obras e publicações sobre esse aspecto específico da temática da IC.

Ferro e Moresi (2008) investigaram a problemática da necessidade das organizações policiais de adaptação a um novo paradigma informacional, de construção de um modelo de gestão policial com suporte na gestão

⁴² Ver: KATZ, R. L. Skills of an effective administrator. Harvard Business Review, n. 52, p. 90-102, Sept./Oct. 1974.

informacional e na inteligência da organização. Pretendeu-se “(...) analisar a investigação criminal no contexto da inteligência organizacional, apoiado pela aplicação da análise de vínculos e por meio de um modelo organizacional em rede de conhecimento (...)” (FERRO; MORESI, 2008, p.1). Apesar disso, deve-se ressaltar que o artigo não traz nenhuma relação com aspectos de IC ou MA. O trabalho versa sobre o conceito de inteligência organizacional, mas que é entendida como um elemento que “(...) integra um processo de informação humana e computacional e a capacidade de solucionar problemas por meio de cinco componentes: comunicação organizacional, memória organizacional, aprendizagem organizacional, cognição organizacional e raciocínio organizacional” (KIRN, 1995, como citado por FERRO; MORESI, 2008).

Em seu trabalho, Lira et al. (2008) apresentam algumas reflexões sobre o papel da informação e do conhecimento nas organizações. Segundo os autores, o trabalho tem o objetivo de “(...) mostrar a importância do uso eficiente da informação e do conhecimento nas organizações” (LIRA et al., 2008, p.166). Além disso, pretendem também discutir o impacto da Sociedade da Informação nas organizações, e analisar modelos de busca e uso da informação. O trabalho não versa explicitamente sobre aspectos da MA, apesar de tocar em temas relacionados, como tomada de decisão, busca e uso de informação nas organizações. Porém, o estudo se estabelece apenas como uma discussão sobre a importância da informação, apresentando modelos, idéias e argumentos já existentes, concebidos por outros autores, não trazendo novidades em relação ao que se encontra na literatura de referência.

7.2.2.2 Subcategoria B-2: Trabalhos de cunho propositivo

Dos 82 artigos analisados, 23 (28%) foram incluídos nesta subcategoria. Os artigos trazem como principal característica comum o fato de apresentar algum tipo de proposta sobre assuntos correlatos à temática da MA. Os trabalhos aqui agrupados não envolvem trabalho de pesquisa de campo. Nesta subcategoria, realizou-se ainda uma nova segmentação, em seis grupos de artigos, que se referiam a: *propostas de listas de fontes de informação* (grupo B-2.1); *projetos de pesquisa* (grupo B-2.2); *propostas de modelos* (grupo B-2.3);

propostas de sistemas (grupo B-2.4); *propostas de revisões bibliográficas* (grupo B-2.5); *outros* (grupo B-2.6). A análise qualitativa dos trabalhos de cada grupo é apresentada a seguir.

7.2.2.2.1 Grupo B-2.1: Propostas de listas de fontes de informação

Neste grupo de trabalhos, foram classificados três artigos (3,7% do total de 82 artigos selecionados), cujas referências encontram-se na pág. 224 (APÊNDICE A). Esses trabalhos não se configuram explicitamente como estudos específicos sobre MA, tendo como objetivo principal apresentar uma proposta de lista de fontes de informação. Trabalhos dessa natureza foram aqui agrupados por versarem sobre um tema diretamente relacionado e freqüentemente abordado na área de MA: as fontes de informação para negócios. É importante observar que, no que diz respeito à construção do conhecimento científico, são limitadas as contribuições desses estudos para o campo de estudos em MA. Trabalhos dessa natureza perdem relevância com o passar do tempo, à medida que perdem atualidade⁴³. Além disso, deve-se ressaltar o fato de que as eventuais contribuições não se voltam para o avanço do conhecimento científico em si, mas sim para o lado pragmático da questão, uma vez que seus resultados (as listas de fontes) podem, de fato, atender às necessidades de uso da informação por parte das empresas⁴⁴. Outra característica observada refere-se ao fato de que, salvo algumas exceções, os artigos não apresentam uma descrição metodológica do processo de elaboração das listas. Uma caracterização mais detalhada dos tipos de demanda que as empresas tenham poderia servir como um indicador para inferir a respeito da qualidade, da relevância e da abrangência das fontes elencadas.

Justificando-se pela escassez de trabalhos e de fontes de informação sobre comércio internacional, Baptista (2003) apresentou uma seleção de páginas brasileiras e internacionais da Internet, referentes a organizações, blocos econômicos e serviços de informação nessa área. Não se apresentam

⁴³ O fenômeno se agrava ainda mais com a tendência de inclusão de fontes eletrônicas e bases *online*, localizadas na Internet, cuja velocidade de mudança é ainda maior.

⁴⁴ Entretanto, normalmente os estudos não declaram possuir este objetivo explícito.

informações sobre os procedimentos metodológicos utilizados, tampouco sobre os critérios utilizados para a seleção das páginas relacionadas. Assim, não é possível inferir a respeito da relevância das mesmas, que ficam vinculadas à preferência da autora. Cabe notar, ainda, que a autora considera que “(...) as *homepages* permitem uma visão praticamente exaustiva das questões envolvidas nas negociações comerciais, ou seja, pode-se constatar que não há nenhum tema relacionado a comércio internacional que não esteja incluído nos sites examinados” (BAPTISTA, 2003, p.18). Além de soar pretensiosa, há o risco de tal afirmação se mostrar equivocada, ao desconsiderar a amplitude da natureza do conhecimento da área de comércio internacional, a diversidade de demandas que as organizações e profissionais da área podem ter, bem como a desatualização da lista em função do passar do tempo.

Por sua vez, Cendón (2003) desenvolveu um robusto trabalho sobre fontes de informação, visando à seleção, descrição e avaliação de bases de dados brasileiras em áreas tais como a jurídica, financeira, estatística e de negócios. O estudo contemplou também bases de dados bibliográficas em temas como Administração e Economia. Um ponto de destaque é o fato de que Cendón (2003) descreveu a metodologia utilizada em seu levantamento. O estudo iniciou-se com a criação de lista inicial de potenciais produtores de bases de dados, com base em uma revisão de literatura e outras fontes pessoais. Em seguida, a autora passou à fase de pesquisa na Internet para identificação dos sites das instituições listadas, realizando a varredura dos mesmos. Passou-se então à coleta de dados propriamente dita sobre as bases. Após a coleta, destacou-se como procedimento a tentativa de confirmação e complementação dos dados obtidos na Internet mediante contato com as instituições pesquisadas. Por fim, procedeu-se à inclusão de outras instituições encontradas na lista de potenciais produtores de bases de dados. Como resultado, apresenta-se um guia de bases de dados, com um total de 134 bases, classificadas por segmento. Cendón (2003) observou que a falta de padronização da terminologia na Internet dificulta muito a localização de bases de dados. A autora ressaltou também o dinamismo do setor, no que diz respeito à velocidade das mudanças nos sites e na existência de empresas provedoras das bases, e o fato de que a maioria das bases não é dirigida para os

profissionais da informação em si, e sim diretamente para o usuário final, com interfaces simplificadas e pontos de acesso limitados.

O estudo ganha importância em função da ausência desse tipo de guia no Brasil, e da amplitude de sua cobertura. Deve-se reconhecer sua relevância em função da aplicação prática para as atividades de MA por parte das empresas e usuários, ainda que estudos dessa natureza percam atualidade em função do passar do tempo, demandando atualizações constantes.

Abordando a problemática específica da disponibilidade de informações para a gestão de negócios, Brandão (2004) buscou enfatizar a importância das informações para esse tipo de atividade, demonstrando o potencial da Internet como principal fonte dessas informações. Partindo de um breve histórico de surgimento e desenvolvimento da Internet, e analisando seu papel e importância como fonte de informação para negócios, o autor buscou também propor uma taxonomia para sua classificação, exemplificando com algumas das fontes encontradas na Internet. Destaca-se o fato de que a proposta de taxonomia para classificação de fontes de informação baseou-se no modelo concebido por Cendón (2003).

7.2.2.2.2 Grupo B-2.2: Projetos de pesquisa

Dos artigos analisados neste estudo, cinco foram selecionados e incluídos neste grupo (6,1% do total). Esses trabalhos têm como característica principal o fato de se dedicarem a apresentar projetos de pesquisa não concluídos à época de sua publicação. A lista dos trabalhos classificados nesse grupo pode ser encontrada no APÊNCIDE A, na pág. 225.

É relativamente comum que periódicos, eventos e congressos científicos aceitem artigos para publicação que tenham o objetivo de comunicar o andamento ou resultados parciais de pesquisas que ainda estejam em desenvolvimento. Observa-se, no entanto, que normalmente há um direcionamento para que tais relatos apresentem resultados intermediários de pesquisas em estágio avançado de desenvolvimento, e não apenas o projeto em

si⁴⁵. Deve-se observar que os artigos aqui agrupados não trazem nenhum resultado de pesquisa – nem mesmo preliminar – atendo-se apenas a descrever a proposta a ser realizada no desenvolvimento futuro da pesquisa. Com tais características, não se pode considerar que haja alguma contribuição para o avanço do conhecimento científico na área da MA.

Valentim et al. (2003) apresentou a proposta de um projeto de pesquisa qualitativa sobre IC. O projeto prevê a utilização da técnica da análise de conteúdo para a pesquisa nessa área. Um de seus objetivos é obter, ao final, um diagnóstico sobre a situação das organizações privadas da região metropolitana de Londrina, no que diz respeito ao uso da IC. A população a ser pesquisada é composta pelas indústrias registradas na FIEP (Federação das Indústrias do Estado do Paraná), especificamente as atuantes na região metropolitana de Londrina.

Valentim et al. (2005a, 2005b) publicaram, em partes – utilizando, para tanto, dois artigos – a concepção metodológica de um projeto de pesquisa qualitativa em IC. O projeto aborda a avaliação da adequação da técnica de análise de conteúdo na pesquisa sobre IC. Os autores consideram que “(...) esta pesquisa em inteligência competitiva organizacional, utilizando-se da análise de conteúdo para a coleta e análise de dados, propiciará a construção de conhecimento para a área de IC, identificando, inclusive, a terminologia de IC usada na região geopolítica do Norte do Estado do Paraná (...)” (VALENTIM et al., 2005b, p.266). Dentre os objetivos do trabalho estão o de divulgar à comunidade científica da área os procedimentos metodológicos que nortearão a coleta e a análise dos dados, e o de descrever a aplicação de duas técnicas de análise de conteúdo, utilizadas como metodologia de análise de dados no projeto de pesquisa: (1) análise léxica e (2) análise categorial. O projeto prevê a participação de 282 empresas de portes e setores diversos, localizadas no norte

⁴⁵ Pode-se citar, por exemplo, parte das regras de submissão da última edição do ENANCIB (2009): “Para Comunicação Oral só serão aceitos trabalhos não publicados e resultantes de: a) Dissertações de Mestrado já concluídas; b) Teses de Doutorado já concluídas ou em estágio avançado de desenvolvimento, tendo o exame de qualificação já realizado. c) Pesquisas já concluídas ou em estágio avançado de desenvolvimento, em que o autor principal tenha título de Doutor. Para apresentação em Pôster serão aceitos trabalhos não publicados e resultantes de: a) Pesquisas desenvolvidas por mestres ou por mestrandos (estes, desde que no âmbito do projeto-dissertação) b) Pesquisas desenvolvidas por doutorandos, desde que no âmbito do projeto-tese”.

do estado do Paraná. A coleta de dados se dará por meio de um questionário eletrônico hospedado na Internet, com pré-teste com seis empresas. Além disso, apresenta-se a definição das categorias e subcategorias de aspectos para análise, e de terminologia referente ao conceito de inteligência competitiva organizacional.

Também publicado em fase de projeto de pesquisa, o artigo de Woida e Valentim (2006) traz como objetivo relacionar os conceitos de IC e cultura organizacional. Segundo as autoras, a pesquisa justifica-se pela "(...) necessidade da realização de um estudo que envolva temas como a I.C.O. [*inteligência competitiva organizacional*] e a C.O. [*cultura organizacional*], de forma a compreender a relação entre as pessoas, a informação, o conhecimento e as tecnologias de informação e comunicação no contexto da inteligência competitiva organizacional, mais especificamente no que tange à cultura informacional" (WOIDA; VALENTIM, 2006, p.1). A amplitude da problematização da pesquisa se reflete em seus objetivos, que pretendem estabelecer uma relação entre a cultura organizacional e a IC, além de avaliar elementos e processos da cultura informacional no APL do setor de alimentos da região da cidade de Marília (SP). Mais especificamente, coloca-se também a intenção de: verificar e analisar os elementos e processos constitutivos da cultura organizacional existentes no APL; verificar a existência do processo de inteligência competitiva; definir uma matriz que evidencie a relação entre a cultura, a informação/conhecimento e as tecnologias de informação e comunicação no processo; e propor um modelo de cultura informacional para as organizações caracterizadas pelo modelo de inteligência competitiva no APL. A primeira etapa da pesquisa será descritiva-exploratória, e visa obter um diagnóstico da presença do processo de IC, bem como dos elementos e processos constitutivos da cultura informacional no APL. A segunda etapa se constituirá de um estudo de caso, sobre uma organização selecionada dentre as que compõem o APL.

O artigo de Joaquim (2007) também relata um projeto de pesquisa ainda não totalmente desenvolvido à época de sua publicação. Devido ao seu estágio, torna-se difícil avaliar aspectos de relevância ou de qualidade do trabalho. Tanto a problematização quanto os objetivos apresentados mostram-se nebulosos, como, por exemplo, "(...) apresentar o processo de obtenção de informação para

negócios por despachantes aduaneiros”, e “(...) demonstrar como a Ciência da Informação interage [sic] e é necessária aos profissionais de comércio exterior” (JOAQUIM, 2007, p.1). O artigo traz apenas um breve referencial teórico sobre fontes de informação, não apresentando nem mesmo a proposta da pesquisa a ser realizada. Não há nenhuma informação sobre aspectos metodológicos, nem sobre a população e amostra a serem investigadas.

7.2.2.2.3 Grupo B-2.3: Propostas de modelos

Neste grupo, foram incluídos seis artigos (7,3%) do total de 82 trabalhos analisados. A relação dos trabalhos reunidos nesse grupo encontra-se na pág. 225, no APÊNDICE A. Esses artigos têm como característica comum a intenção de apresentar propostas de modelos referentes a aspectos relacionados à temática da MA nas organizações.

A elaboração de modelos é uma tarefa intrinsecamente relacionada ao processo de construção teórica, na medida em que se constitui como uma proposta de estruturação e de relacionamento de conceitos para explicar aspectos da realidade do objeto sob análise. No entanto, os artigos aqui agrupados apresentam entendimentos e visões diversificadas a respeito do conceito de *modelo*, e da tarefa da sua elaboração. De modo geral, os trabalhos carecem de aprofundamento e detalhamento explicativo, tanto sobre a estruturação do modelo – os construtos utilizados – quanto sobre seu funcionamento. Na maioria dos artigos, as propostas de modelo são apresentadas sob a forma de um gráfico ou uma figura esquemática, sem nenhuma explicação adicional, em alguns casos. Da mesma forma, não foi encontrado nenhum trabalho no qual se identificasse discussões ou críticas a modelos previamente existentes⁴⁶.

Canongia et al. (2001) buscaram, na verdade, apresentar uma *proposta metodológica* para concepção de sistemas de informação estratégica. O trabalho pretendeu apresentar “diferentes abordagens de metodologias e experiências

⁴⁶ Seria interessante – e importante – conhecer, quando da apresentação de um novo modelo, as razões que conduziram à sua proposição, assim como os motivos que levaram os autores a julgar insuficientes ou inadequados outros modelos previamente existentes.

nos campos da IC, da gestão do conhecimento e da construção de visão de futuro, buscando demonstrar que a convergência dessas metodologias pode propiciar resultados satisfatórios como apoio à tomada de decisão” (CANONGIA et al., 2001, não paginado). O artigo parte da explanação de conceitos independentes, como a IC e a gestão do conhecimento. Porém, observa-se falta de interlocução entre eles, visto que os conceitos são trabalhados de maneira isolada, não se desenvolvendo convergências conceituais, nem justificativas para que constem do mesmo trabalho.

Cabe ressaltar também que a proposta metodológica – principal objetivo declarado no artigo – a rigor, não é uma metodologia. Na verdade, observa-se que, em diversos pontos do artigo, parece haver certa confusão entre os conceitos de *metodologia* e *modelo*. Uma *metodologia*, no sentido aqui considerado, deve possuir caráter pragmático, descrevendo procedimentos e passos definidos para a consecução de um objetivo determinado. Dada sua concepção, pode-se considerar que a estrutura apresentada no artigo distancia-se de uma *proposição metodológica*, aproximando-se mais do conceito de *modelo* que, por sua vez, deve trazer em sua concepção uma intenção de caráter explicativo acerca dos fenômenos sob análise. Ainda assim, mesmo pretendendo-se *modelo*, a estruturação apresentada no artigo se mostra frágil, e a explicação sobre os seus construtos/partes, superficial.

Não há contraposição de modelos ou esquemas previamente existentes, nem de características que o diferenciariam destes. Assim, considera-se que o *modelo* é superficial e não se justifica. Os próprios autores, a certa altura, reconhecem que a proposta metodológica apresentada (ou *modelo*) é fruto de “(...) amplos debates entre os autores (...) contando com o know-how de cada participante (...)” (CANONGIA et al., 2001, não paginado). Assim, entende-se que o processo empregado para a construção do *modelo* não basta para garantir-lhe alguma consistência. Têm-se a impressão, por vezes, de que se trata apenas de uma visão ampla sobre o assunto, onde o mesmo é tocado apenas superficialmente. De fato, observa-se que a apresentação do *modelo* é feita apenas através de uma figura esquemática, sem nenhuma explicação ou detalhamento a respeito de seu funcionamento.

Starec (2002) propôs um modelo voltado para compreensão da gestão informacional em uma instituição de ensino. O autor apresentou o objetivo de

“(...) discutir as dificuldades, ruídos, os problemas e barreiras da comunicação da informação e seus efeitos no fluxo informacional numa organização voltada para o aprendizado”. Pretendeu também “propor um olhar interno baseado na gestão estratégica do fluxo informacional e das barreiras na comunicação da informação e dos pecados informacionais para a tomada de decisão na universidade” (STAREC, 2002, não paginado).

Apesar de versar sobre a realidade de uma organização específica, o artigo não foi classificado na presente pesquisa como um *estudo de caso* (que seria enquadrado no Grupo A-2.1: Estudos de caso), dada a ausência de problematização, de apresentação das opções e procedimentos metodológicos e da descrição da execução da pesquisa. De modo geral, o que o autor apresenta ao longo do artigo são suas reflexões sobre os problemas informacionais da organização em foco, que culminam em uma proposta de solução/modelo, chamada de *‘Mandala da Informação Universitária’*. Starec (2002) esclareceu que essa solução se baseou no conceito da *‘mandala tântrica tibetana’*. Cabe ressaltar que o autor justificou a escolha e o uso desse conceito em função da sua forma de representação gráfica, o que permitiria mapear a complexidade do fluxo da informação universitária. Ressalvou, ainda, que não pretendeu reproduzir a mandala original, e sim identificar numa “(...) nova Mandala, da Informação Universitária, o fluxo de informação na universidade com todas as forças, barreiras, setores e inibidores desse fluxo que iremos denominar de pecados informacionais” (STAREC, 2002, não paginado).

Observa-se, assim, a intenção de proposição de um modelo. Porém, é importante destacar que o esquema apresentado surge adaptado, de maneira livre, de outro universo (a *‘mandala tântrica tibetana’*), apresentando e relacionando elementos de maneira superficial. A diagramação do modelo foi feita apenas por meio de uma figura esquemática (baseada na mandala), não apresentando detalhes sobre seu funcionamento. Outro aspecto importante diz respeito ao fato de que, apesar de referenciar o termo, não se trata de um artigo sobre IC. Starec (2002) adotou uma interpretação ampla desse termo, que desconsidera os limites conceituais, referentes ao âmbito externo da informação. O termo foi citado em determinadas passagens do trabalho, porém, não se identificou explicitamente sua relação com o foco em monitoração do ambiente externo. O conceito de IC parece ter sido adotado para referir-se, de forma mais

ampla, à atividade de uso e gestão estratégica da informação. Por fim, cabe observar que o estilo de redação percebido no relato se distancia do modelo acadêmico de relato de pesquisa, apresentando-se repleto de metáforas. Além da '*mandala tântrica tibetana*', o autor faz referência à figura dos "(...) czares da informação, que não repassam a informação" (STAREC, 2002, não paginado). A certa altura, o autor discorre sobre o que chama de *pecados informacionais*, realizando uma analogia frágil com um tema não acadêmico/científico, quando se refere aos *sete pecados capitais*, transportando-os de um universo de outra natureza para o mundo da prática informacional dentro das organizações. Desnecessário observar que não há embasamento teórico-científico para tal referência ou associação conceitual.

Valentim (2002), por sua vez, discorreu sobre o papel do conjunto '*dados-informações-conhecimento*' no processo de inteligência competitiva organizacional. Apesar de não se apresentarem os objetivos explícitos do trabalho, identifica-se a intenção de proposição de um modelo. Um breve referencial teórico sobre o tema precedeu sua apresentação. O modelo proposto visa descrever "(...) de forma geral o processo da inteligência competitiva que a organização deve gerenciar para obter competitividade empresarial" (VALENTIM, 2002, não paginado). A autora ressaltou o papel que o estabelecimento de fluxos formais e informais, bem como o mapeamento de dados, informações e conhecimento, desempenham como ações que contribuem para o desenvolvimento da inteligência competitiva organizacional.

O modelo apresentado visa descrever o processo de IC. Para tanto, a autora apresentou definições diversas de IC e, partindo da proximidade desse conceito com outros – como gestão do conhecimento e gestão da informação – procurou relacioná-los, tendo como foco o conjunto '*dado-informação-conhecimento*'. Nota-se, no entanto, a carência de referências bibliográficas mais abrangentes e sólidas sobre o conceito (p. ex., não há nenhuma referência internacional sobre IC). Cabe observar também que a apresentação do modelo é feita de maneira superficial, se dando meramente por meio de uma figura esquemática, com figuras geométricas diversas, não apresentando nenhum tipo de explicação ou detalhamento a respeito de seu funcionamento.

Apontando a escassa disponibilidade de estudos e fontes acadêmicas que abordem as relações entre informação, inteligência e a função *manutenção*

nas organizações, Alves e Falsarella (2005) propuseram a aplicação dos conceitos, métodos e ferramentas de inteligência organizacional na função *manutenção*, com vistas a potencializar sua gestão e o processo de tomada de decisão nesse ambiente. Dentre seus objetivos, os autores buscaram abordar as questões conceituais da função *manutenção* nas organizações, e a importância da informação nesse ambiente, além de apresentar um modelo conceitual de gestão de informação com a integração destas ferramentas, com o propósito de demonstrar a viabilidade teórica da proposta.

Os autores apresentaram um breve referencial teórico que culmina com uma proposta de um modelo conceitual. O cerne do modelo proposto é o próprio ciclo da inteligência organizacional⁴⁷, com suas etapas principais de planejamento, coleta, análise e disseminação de informações para auxiliar o processo de tomada de decisão. Os autores ressaltaram, ainda, que todas as etapas do ciclo são interativas e iterativas, ou seja, além de ser um processo cíclico e dinâmico, uma etapa influencia e recebe influência dos resultados das demais, e pode ser repetida diversas vezes até a obtenção do produto desejado. O artigo tem o mérito de propor um modelo conceitual, ainda que avance pouco, visto que, em sua essência, o mesmo acaba se caracterizando como o próprio ciclo da IC, se referindo às funções básicas de gestão estratégica da informação.

Por sua vez, Silva et al. (2005) desenvolveram uma proposta de articulação multidimensional de classificações para informações relacionadas aos negócios, com o intuito de facilitar a montagem de sistemas e serviços para atender a demanda por este tipo de informação. O esforço dos autores se justifica pela problemática da falta de um arranjo ou sistema dessa natureza, uma vez que as classificações mais aceitas e utilizadas são estanques e unidimensionais, dificultando articulações que permitam seu uso amplo por gerentes e executivos. O desenvolvimento do trabalho passou pela elaboração de um referencial teórico sobre informação para negócios e sua relação com a MA. Além disso, os autores desenvolveram também um referencial sobre o

⁴⁷ São citadas as referências de Fernandes et al. (1999); Canongia et al. (2001); Gomes e Braga (2002); Miller (2002).

papel das classificações na estruturação de um campo de conhecimento e a importância das classificações econômicas.

Como principal resultado do trabalho, apresentou-se a proposta do esquema de classificação. O sistema proposto possui características tridimensionais. A primeira dimensão contempla a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE⁴⁸), para definição do contexto do negócio. A segunda dimensão aborda os ambientes de negócio, e a terceira considera as fontes de informação propriamente ditas. Na visão dos autores, este esquema constitui uma “(...) alternativa para a construção de sistemas e serviços de informação que atendam as demandas dos profissionais da informação” (SILVA et al., 2005, não paginado).

Os autores lembram que a preocupação com a terminologia utilizada para abordar fontes de informação já havia sido apontada por outros autores como, por exemplo, Jannuzzi e Montalli (1999). No entanto, na sua visão, a proposta apresentada avança em relação a essa questão, uma vez que, “(...) mesmo resolvendo-se a definição sintética do campo através de um termo que unifique a literatura e a pesquisa na área, não se aborda a questão da insuficiência da classificação unidimensional na estruturação de uma classificação para o campo” (SILVA et al., 2005, não paginado).

Partindo de uma problemática recorrente na área – as limitações de sistemas de classificação de fontes de informação para negócios – o trabalho avança com a proposição de um modelo multidimensional, na tentativa de ampliar as possibilidades de compreensão e utilização de terminologias e classificações mais abrangentes e adequadas a esse tipo particular de informação. Partiu-se da análise de modelos de classificação já existentes, apontando seu uso e suas limitações, para a construção de um modelo novo, que permita avançar na direção de tentar superar tais limitações. O trabalho não se encerra em si, demonstrando também possibilidades de avanço ainda maiores nessa direção. Possui relevância para o campo de pesquisa em MA, pois apresenta proposta de construção de uma estrutura teórica para análise e

⁴⁸ A CNAE é o instrumento de padronização nacional dos códigos de atividade econômica e dos critérios de enquadramento utilizados pelos diversos órgãos da Administração Tributária do país. Mais informações em:
<http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNAEFiscal/txtcnae.htm>

classificação das fontes de informação para negócios, as quais constituem tema pertinente e presente em diversos estudos nesse campo.

Canongia et al. (2006) apresentaram uma proposta de modelo de estratégia de prospecção de setores intensivos em P&D. O artigo baseia-se e reporta parte do conteúdo e dos resultados gerados em pesquisa originalmente apresentada como tese de doutorado por Canongia (2004), desenvolvida como um estudo sobre o uso de biotecnologia em drogas contra o câncer de mama. Observa-se, como parte da metodologia de construção do modelo, a identificação de sinergias entre três conceitos, tratados pelas autoras como técnicas de gestão – (1) inteligência competitiva; (2) gestão do conhecimento e (3) *foresight* – buscando propiciar a “(...) construção de visão holística com metodologia de estratégia de prospecção de setor intensivo em P&D, bem como suas relações com os ambientes macro, e meso, visando atender as exigências de flexibilidade, de dinâmica, de trocas e de renovação” (CANONGIA et al., 2006, p.18).

Talvez em função de tratar-se de um reporte resumido de uma tese de doutorado, uma compreensão mais completa do artigo analisado tenha sido prejudicada, visto que não se encontram maiores detalhes sobre a metodologia, a empresa analisada, ou sobre a construção do modelo. O foco do artigo concentrou-se na justificativa e na apresentação da proposta de modelo. Cabe ressaltar também que não se trata de um artigo sobre IC, especificamente. Na verdade, o tema surge apenas como um dos três conceitos considerados como construtos do modelo. Outro aspecto a ser destacado relaciona-se ao fato de que a tese da qual o estudo se originou foi defendida no curso de doutorado em Tecnologia de Processos Químicos e Bioquímicos (Escola de Química - UFRJ). Talvez em função disso, torna-se difícil identificar contribuição para o desenvolvimento específico do campo de estudo da IC e da MA, principalmente pelo foco na análise de aspectos informacionais. No artigo, a IC não é objeto de pesquisa e, além de sua caracterização conceitual, não se verifica ênfase em nenhum aspecto relacionado ao tema. A referência à IC é feita apenas em termos de seus aspectos gerais, com intuito de caracterização do construto utilizado no modelo pretendido.

7.2.2.2.4 Grupo B-2.4: Propostas de sistemas

Dentre os artigos analisados neste estudo, apenas dois foram incluídos neste grupo (ver lista no APÊNDICE A – pág. 226), perfazendo 2,4% do total de 82 trabalhos. Esses artigos têm como característica principal o fato de se dedicarem a apresentar propostas de sistemas a serem eventualmente implementados em organizações específicas.

É importante lembrar que, no que tange à construção de conhecimento científico, abordagens dessa natureza devem ser consideradas com cautela. Trabalhos como esses possuem caráter particular e utilitarista, uma vez que justificam-se primordialmente pela intenção de elaborar soluções e resolver problemas para a organização objeto da pesquisa, distanciando-se da finalidade de investigação científica⁴⁹.

Battaglia (1999) propôs, em seu trabalho, um sistema de informação de clientes pautado nos componentes da IC, para melhoria de desempenho da FINEP⁵⁰. A FINEP (Financiadora de Estudos e Projetos) é uma empresa pública, vinculada ao Ministério de Ciência e Tecnologia, criada com o objetivo de fomentar, técnica e financeiramente, estudos, pesquisas, projetos e programas de importância para o desenvolvimento científico e tecnológico do país, de acordo com as metas e prioridades setoriais.

A autora justificou o trabalho com base na necessidade da FINEP de um sistema de informação para atender, ao mesmo tempo, os clientes que buscam financiamento e a sociedade/comunidade de C&T, enquanto atores do desenvolvimento. Ao longo do artigo, desenvolveu-se um breve referencial teórico sobre IC, além da realização de uma análise da situação específica da FINEP, para então proceder-se à proposição do sistema da informação em si. A autora considera que a estruturação de um sistema de informações de clientes permitirá “(...) o monitoramento do movimento brasileiro rumo ao desenvolvimento, uma vez que são os clientes FINEP atores do próprio desenvolvimento científico e tecnológico do país” (BATTAGLIA, 1999, p.211), e

⁴⁹ González de Gomez (2000) ressalva a existência (e as conseqüências) de uma grande diferença entre a demanda de conhecimento por parte de empresas e a produção de conhecimento científico por programas de pesquisa.

⁵⁰ Mais informações em: <http://www.finep.gov.br>.

constituir-se-á suporte para a estruturação de uma unidade de IC. Quanto à relação com a temática da IC, considera-se que esta reside apenas no fato de que o sistema proposto se pautará por elementos conceituais e processuais de IC – apresentados no artigo como parte do seu referencial teórico.

Similarmente, Wanderley (1999) apresentou a concepção de um sistema de inteligência de negócios para a empresa Petrobrás⁵¹, “(...) focalizando a Gerência de Investimentos de Engenharia na Indústria de Petróleo, e tendo como objetivo apoiar os processos decisórios (...)” do Serviço de Engenharia (p.190).

Pelo próprio objetivo do trabalho, observa-se que o mesmo apresentou direcionamento específico e utilitário, visando atender à realidade da organização considerada. Além disso, não foram apresentados elementos específicos que permitissem compreender o contexto organizacional de aplicação⁵². Quanto à sua estrutura, o artigo partiu de um breve referencial teórico sobre IC e outras ferramentas para, em seguida, apresentar o planejamento de como ocorreria a implementação do sistema citado. O trabalho é superficial no que diz respeito à problematização, restringindo-se à apresentação da solução, da própria concepção do sistema anunciado.

7.2.2.2.5 Grupo B-2.5: Revisões bibliográficas

Neste grupo, foram incluídos cinco artigos do total de 82 analisados (6,1%). A lista com as referências completas desses artigos encontra-se no APÊNDICE A (pág. 226). Esses artigos apresentam, ainda que não se declarem como tal, as características comuns de trabalhos de revisões bibliográficas. Não se referem a projetos de pesquisa de campo, concentrando-se na apresentação diversificada de referências conceituais acerca de aspectos conceituais, neste caso, relacionados à temática da MA. Deve-se ressaltar que, ainda assim, os trabalhos aqui relacionados não se propuseram ao esforço de construção teórica, não havendo a contraposição das idéias e dos conceitos referenciados.

⁵¹ Mais informações em: <http://www.petrobras.com.br>.

⁵² Por esse motivo, o artigo não foi classificado como um estudo de caso, nos termos adotados na presente pesquisa.

Apesar de desempenharem papel fundamental no processo de reflexão teórica – através da recuperação de idéias e conceitos previamente elaborados por outros autores – trabalhos desta natureza, isoladamente, apresentam baixo potencial de contribuição ao avanço do conhecimento científico, salvo em situações em que há o objetivo explícito de propor contraposições conceituais e novas configurações teóricas, baseadas na literatura encontrada.

Moresi (2001) fez uma apresentação descritiva dos fatores – conceitos – que possibilitariam o desenvolvimento de inteligência no âmbito das organizações. O autor abordou a questão da gestão do conhecimento organizacional, da MA e da inteligência organizacional, reconhecendo que esta é fundamental para que a organização possa atender aos desafios dos componentes ambientais. No trabalho, a MA foi abordada apenas como um dos fatores relacionados ao desenvolvimento da inteligência organizacional.

Por sua vez, Canongia et al. (2004) apresentaram um mapeamento da produção científica internacional em IC e gestão do conhecimento aplicada ao setor de saúde. Quanto aos procedimentos metodológicos adotados, realizou-se a busca por artigos contendo os termos *competitive intelligence* e *knowledge management* nos campos *título* e *resumo*, no período de 1990 a 2003, no ISI Web of Science. O tratamento dos artigos recuperados foi automático, gerando listas de frequência, mapas e gráficos, utilizando o software *VantagePoint*⁵³ como ferramenta de gestão da informação e *data e text mining*. A interpretação de dados foi feita através de análises de conteúdo de títulos e resumos dos artigos, para identificar o quanto e como as abordagens de IC e gestão do conhecimento vêm sendo utilizadas com foco no setor de saúde. Canongia et al. (2004) consideraram que as abordagens de IC e gestão do conhecimento não resolvem todas as demandas da comunidade acadêmica, empresarial, governamental e da sociedade. Segundo as autoras, elas vêm sendo aplicadas como facilitadoras da gestão da inovação, “(...) visando tanto contribuir para maior competitividade do setor Saúde, melhoria das condições de vida da população quanto para melhor adequação da troca de conhecimentos entre os profissionais e a sociedade, acompanhando a dinâmica do mesmo” (CANONGIA

⁵³ Mais informações: <http://www.thevantagepoint.com>

et al., 2004, p.93). O trabalho tem o mérito de permitir a identificação e a localização de trabalhos relacionados ao tema no setor de saúde. O potencial de contribuição do trabalho para o avanço da área poderia ser ampliado se houvesse a intenção de consolidação ou contraposição de idéias, para se avançar na análise teórica do conjunto de conhecimento produzido pelos trabalhos coletados.

Menezes (2005) realizou uma revisão de literatura sobre o tema da IC, utilizando a base de dados LISA⁵⁴ e tomando como palavra-chave o descritor *competitive intelligence*, além de considerar também periódicos nacionais na área de Ciência da Informação. A autora identificou que, a partir de 1999, houve maior ênfase na divulgação sobre o tema e a importância do papel do bibliotecário como profissional da informação. Segundo ela, "(...) o próprio profissional da informação passou a pesquisar e divulgar sobre a influência deste agente inteligente, catalisador e mediador no processo de integração da inteligência competitiva como tomador de decisão" (MENEZES, 2005, p.124). Na sua visão, um analista inteligente deve ter não apenas a habilidade de recuperar a informação, mas também de organizar dados e fatos de muitas fontes, observar tendências, anomalias e descobrir relações significativas para chegar a descobertas e conclusões que agreguem valor à organização.

O trabalho limitou-se a resumir superficialmente, a cada parágrafo, o objetivo e o resultado de cada artigo coletado e analisado, não havendo a intenção de consolidação ou confronto de idéias para avançar na análise conceitual ou teórica do conjunto de conhecimento produzido pelos trabalhos. Deve-se notar também que o estudo poderia ter contemplado um número ainda maior de publicações sobre a temática da IC, se tivesse assumido como premissa a utilização de mais descritores para a busca de artigos referentes a outros termos correlatos à IC, como por exemplo, *inteligência empresarial*, *inteligência organizacional*, *monitoração ambiental*, e *fontes de informação para negócios*. Esse fato é extremamente relevante, e ampliaria em muito a cobertura do trabalho, dada a diversidade de nomenclaturas utilizadas para designação conceitual nessa área de estudos.

⁵⁴ Library and Information Science Abstracts.

Também por meio de uma revisão bibliográfica, Campos e Barbosa (2006) buscaram identificar o estágio vigente da pesquisa internacional sobre MA. O estudo pretendeu abarcar toda a produção publicada a partir de 1993, que é o ano da última revisão bibliográfica sobre MA publicada na *Annual Review of Information Science and Technology* (CHOO; AUSTER, 1993).

Os autores observaram que os estudos de MA concentram-se no comportamento de executivos ou gerentes, identificando-se várias descrições desses profissionais e de suas condições de trabalho. Observou-se também que, de modo geral, as necessidades de informação estão relacionadas às tarefas, havendo preferência por mídias ricas (como comunicação oral), e que as informações são adquiridas preferencialmente em fontes pessoais e externas. Os autores notaram que a influência das características de gerentes na monitoração é um aspecto que necessita de maior investigação. Por outro lado, observaram a falta de clareza quanto à influência das especialidades e do nível hierárquico dos gerentes em seu comportamento de monitoração. Destacaram também a proliferação de pesquisas fora da América do Norte nos últimos 15 anos contemplados no estudo, em circunstâncias incertas e equívocas, provavelmente resultantes do processo de desintegração dos regimes comunistas no leste europeu e Ásia, das crises no sudeste asiático, da anexação de Hong Kong à China e da instabilidade inerente às condições africanas. Na visão dos autores, esses trabalhos têm realimentado a discussão sobre a conveniência de reavaliar as relações entre a incerteza ambiental e as atividades de monitoração. O estudo possui cunho teórico e, mesmo se tratando de uma revisão bibliográfica, pode ser considerado importante para a consolidação da área de pesquisa em MA, uma vez que, além de identificar características e tendências da pesquisa internacional, realiza análises relacionais e contraposições conceituais, apresentando possibilidades para a pesquisa nacional.

Sobre a pesquisa de âmbito nacional, esses autores realizaram outra abrangente revisão bibliográfica (CAMPOS; BARBOSA, 2007a), com o objetivo de analisar estudos brasileiros sobre MA efetuada por gerentes e profissionais, apontando convergências e divergências e avaliando metodologias e resultados, para compará-los com a pesquisa internacional. Dentre os resultados obtidos, os autores ressaltaram que os estudos brasileiros parecem focar mais a análise

do comportamento de monitoração, avaliando as percepções sobre a qualidade e o uso das fontes de informação, além da importância e da volatilidade dos aspectos ambientais. Apenas eventualmente são realizadas pesquisas com o objetivo de investigar as necessidades de informação em setores econômicos diversos e, mais raramente, o uso da informação obtida na monitoração. Os autores observaram ainda que, ao comparar a produção científica nacional com as publicações internacionais, percebe-se nestas “(...) um escopo ampliado, integrador da monitoração aos usos da informação, o emprego de construtos mais sofisticados e a combinação de métodos qualitativos e quantitativos, aspectos que podem nortear a pesquisa brasileira” (CAMPOS; BARBOSA, 2007a, p.1).

O estudo destaca-se pela problemática inédita na produção nacional nesse campo, e pode ser considerado relevante dado o seu cunho teórico, uma vez que busca identificar características entre a pesquisa realizada nacional e internacionalmente, suas tendências e traçados metodológicos, e apresentar perspectivas para o avanço da pesquisa em âmbito nacional.

7.2.2.2.6 Grupo B-2.6: Outros

Dentre os artigos analisados na presente pesquisa, dois foram incluídos neste grupo (2,4% do total de 82). A lista com os artigos referenciados encontra-se no APÊNDICE A, na pág. 226. Os trabalhos foram aqui agrupados por possuírem características diversificadas, insuficientes para que fossem alocados nas categorias e grupos descritos anteriormente.

Silva (1999) propôs o objetivo de “analisar o estado da arte da inteligência organizacional (empresarial, corporativa, competitiva, econômica), do ponto de vista de seu reflexo na literatura científica da Ciência da Informação, da imprensa econômica, e da informação científica e empresarial sobre tecnologia da informação”. Além disso, pretendeu também avaliar os resultados e a sua presença na indústria biofarmacêutica em nível mundial, e apresentar os

métodos de trabalho e os resultados da Consultoria Biomundi⁵⁵ como centro de inteligência organizacional para a indústria biofarmacêutica.

O artigo se inicia com uma breve revisão de referencial teórico sobre inteligência organizacional. Diferentemente do que se anuncia, não se pode considerar que se trate do estado da arte no assunto. Trata-se de uma referencial curto, onde identificam-se lacunas e ausências de referências e idéias centrais neste campo de conhecimento. Ao longo do artigo, o autor caminha para uma contextualização da importância e do uso da inteligência organizacional na indústria biofarmacêutica, o que serve de preâmbulo para a parte final do artigo. Nesse ponto, conforme o objetivo inicial, o autor apresentaria resultados obtidos pela Consultoria Biomundi (uma empresa de consultoria em inteligência organizacional). No entanto, esse objetivo não se cumpre, visto que não se apresenta nenhum resultado. A descrição apresentada assemelha-se a um material de cunho publicitário sobre a empresa de consultoria citada, no qual se apresenta o histórico da mesma, seus produtos e serviços, sua estrutura e seus métodos de trabalho. Não por coincidência, constata-se que o autor do artigo é o próprio diretor da empresa citada. Dadas as suas características, não se pode considerar que o artigo possua cunho acadêmico.

Já o artigo de Canongia et al. (2002) se voltou para o segmento específico do mercado de medicamentos genéricos. Não se trata de um relato de pesquisa de campo, havendo um direcionamento mais voltado para realização de uma análise do mercado de medicamentos genéricos. Esse objetivo fica mais claro quando se apresenta, como resultado, um quadro geral de depósitos de patentes no Brasil, por classe terapêutica analisada. Dentre os objetivos, destaca-se o de demonstrar a gestão da informação como mecanismo de apoio ao monitoramento tecnológico e tomada de decisão, tendo como vetor principal a análise de patentes.

De fato, a análise realizada descreveu o uso de metodologia de busca e acompanhamento de informações, utilizada pelos próprios autores para apresentação do cenário do mercado descrito (de medicamentos genéricos).

⁵⁵ Mais informações: <http://www.biomundi.pco.cu>

Assim, nota-se que não se trata de uma pesquisa sobre aspectos inerentes à IC ou à MA. Na verdade, a IC acaba figurando não como objeto de pesquisa, e sim como um dos procedimentos metodológicos do estudo em questão. Os autores apresentam a aplicação da IC para realização da pesquisa, onde são identificadas, mapeadas, coletadas, tratadas e analisadas informações extraídas de bases de dados internacionais bibliográficas e de patentes para geração de mapas de conhecimento. Esse foco no uso de IC para realizar a pesquisa reforça-se quando os autores declaram aplicar a metodologia de IC para viabilizar “(...) a monitoração de drogas genéricas (indústria farmacêutica), bem como formulações (indústria farmacêutica), classes terapêuticas e nichos de mercado, para subsídio aos debates sobre os gargalos, oportunidades e possibilidades de investimentos (...)” (CANONGIA et al., 2002, p.155).

Outro ponto a ser notado no artigo é que, apesar de anunciar-se como um estudo de caso, metodologicamente não se trata de um. Não se apresentam detalhes sobre metodologia, resultados ou contextualização para que seja adotada tal denominação. De fato, o que se coloca sob a denominação de estudo de caso é uma análise sobre o potencial e a viabilidade dos medicamentos genéricos no Brasil, não havendo investigação sobre características específicas de uma população, empresa ou indivíduo em particular.

Este capítulo apresentou uma análise qualitativa dos trabalhos selecionados para a presente pesquisa. Os artigos foram agrupados e organizados em função da identificação de características comuns, o que permitiu obter um panorama geral das características metodológicas de cada grupo. O próximo capítulo traz uma discussão a respeito dos resultados obtidos, além de reflexões teóricas e metodológicas. Em função dessas reflexões, apresenta-se também a proposição de uma agenda de pesquisa.

8 Discussão dos resultados, reflexões teóricas e a proposição de uma agenda de pesquisa

O capítulo anterior apresentou uma análise crítica retrospectiva da produção científica brasileira acerca da temática da MA no âmbito da Ciência da Informação. Nesse esforço, procurou-se contemplar toda a diversidade terminológica relacionada a esse tema, abordando publicações sobre uma miríade de tópicos correlatos à MA. A análise detalhada dos trabalhos obtidos evidenciou características importantes dos mesmos, que permitem, neste capítulo, elaborar algumas considerações de caráter amplo acerca do conjunto da produção contemplada. De fato, essas características acabam por delinear o perfil da produção e do próprio direcionamento da pesquisa realizada na área até então.

Verificou-se, por exemplo, que há poucos estudos envolvendo trabalhos abrangentes de pesquisa de campo. Além disso, ficou evidente o predomínio da abordagem qualitativa e o uso freqüente do método de estudo de caso. É oportuno destacar que, dentre os estudos de caso analisados, foram encontrados relatos nos quais se verificou que a pesquisa, mais do que versar sobre a realidade específica da organização sob análise, se voltava explicitamente para o atendimento de uma necessidade da mesma, trazendo, entre seus objetivos, a proposição de um modelo ou sistema para resolução de seus problemas. A esse respeito, deve-se notar que abordagens dessa natureza possuem caráter extremamente particular, uma vez que se justificam primordialmente pela intenção de elaborar soluções e resolver problemas para a organização objeto da pesquisa. Situações como essa já eram alvo da preocupação de González de Gómez (2000) acerca do direcionamento da prática da pesquisa na Ciência da Informação – e também da sua continuidade – quando a autora ressaltou o hiato existente entre a demanda de conhecimento por organizações e grupos e a produção de conhecimento científico por programas de pesquisa.

González de Gómez observa que

(...) As organizações e os grupos sociais em geral, tem outras lógicas de geração e tratamento das perguntas, geralmente pontuais e surgidas no

decurso de suas atividades cotidianas. Suas agendas temáticas não só focalizam assuntos muito específicos e contextualizados, como mudam o assunto de interesse [quando] apenas obtém uma resposta que consideram adequada a sua pergunta, ou que lhes permite superar um obstáculo ou uma ruptura de percurso (...). Satisfeita a demanda pontual, o esforço de conhecimento seguirá outros rumos (...); (2000, não paginado).

Ao contrário, no que diz respeito ao conhecimento gerado dentro de programas de pesquisa científica, González de Gómez (2000) observa que as escolhas temáticas e metodológicas da pesquisa geram uma cadeia cíclica de ações, na qual as perguntas iniciais produzem respostas que, por sua vez, levam a novas perguntas. Assim, em sua visão, o programa de pesquisa evolui por meio da construção de famílias de perguntas, agindo, portanto, pelo deslocamento significativo do esforço do pensamento. O ponto fundamental, porém, é a necessidade de continuidade do esforço de pesquisa,

(...) o que requer a manutenção de uma memória do campo integrada à memória do programa (...), a formação constante e renovadora de novos pesquisadores, uma política permanente e reflexiva de participação e convocação de fóruns e colegiados onde se desempenham e enriquecem as funções heurísticas e críticas da comunicação (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2000, não paginado).

Outro aspecto marcante refere-se ao fato de que, com raras exceções, a produção de pesquisa da área de MA não demonstra um direcionamento nem mesmo a intenção de pesquisar aspectos relacionados à construção ou à investigação de cunho teórico. Talvez seja esse o aspecto mais crítico a ser observado, tornando oportuno, uma vez mais, lembrar que o avanço científico de uma área de conhecimento surge em função do seu desenvolvimento teórico (BOURDIEU, 1998; KUHN, 2003), e que essa problemática apresenta relações e conseqüências fundamentais para o progresso da área, remetendo também à estrutura e à prática investigativa no campo de conhecimento considerado.

A escassez de trabalhos de cunho teórico na produção sobre MA pode ser considerada, por um lado, sintomática, já que parece ser um reflexo da própria natureza do objeto de pesquisa em foco – a informação⁵⁶ – e da dificuldade de investigação de seus aspectos intrínsecos. Por outro lado, ao

⁵⁶ E da própria Ciência da Informação.

mesmo tempo, não se pode ignorar os efeitos causais que esse cenário pode gerar no processo de evolução do campo.

O desenvolvimento da estrutura teórica de uma área de conhecimento é um ponto fundamental para sua maturidade científica, e possui relação direta com seu direcionamento metodológico (HICKS; GORONZY, 1967; MACKENZIE; HOUSE, 1978; FREESE, 1980; SUTTON; STAW, 1995). Assim, quando há dificuldades no processo de desenvolvimento teórico, deve-se supor que haja dificuldades também no que diz respeito ao desenvolvimento metodológico da área. Refere-se, aqui, à construção, ao desenvolvimento e à escolha das abordagens e dos métodos utilizados na prática cotidiana da pesquisa. Da mesma forma, deve-se ter em mente que a produção acadêmica de uma área de conhecimento constitui um reflexo de sua visão epistemológica, o que pode ser percebido no direcionamento e na prática de seus programas da pesquisa.

Tal discussão relaciona-se com o processo de desenvolvimento teórico e paradigmático na Ciência da Informação como um todo, conseqüentemente afetando o planejamento e a prática de pesquisa em suas sub-áreas e linhas, como a MA. O processo de construção teórica constitui, portanto, tarefa nobre no caminho do desenvolvimento das ciências e, certamente, não é trivial. O próximo intertítulo analisa suas particularidades, dificuldades e aponta alguns caminhos possíveis para sua consecução no âmbito da pesquisa em MA e, de forma mais ampla, na própria Ciência da Informação.

8.1 Teorização e estágio paradigmático

Paradigmas, teorias e modelos são conceitos que se relacionam na prática das comunidades de pesquisa, desempenhando um papel fundamental no desenvolvimento científico das áreas de conhecimento. É preciso reconhecer, inicialmente, que dificuldades no processo de sedimentação e de evolução do conhecimento teórico não são uma exclusividade da Ciência da Informação, nem da área de estudos específica da MA. Na verdade, tal problemática aflige todo o campo de pesquisa relacionado aos Estudos Organizacionais de modo mais amplo (HICKS; GORONZY, 1967; WEICK, 1974, 1989, 1995; MACKENZIE;

HOUSE, 1978; DAFT, 1983; PFEFFER, 1993; ASTLEY; VAN DE VEN, 1983; SUTTON; STAW, 1995).

Esse campo possui uma diversidade de correntes de pensamento, que se reflete em sua interdisciplinaridade e na influência de áreas diversas, como Administração, Economia, Sociologia, Psicologia, entre outras. Fligstein (1985) observa que cada escola de pensamento tende a desenvolver sua teoria visando produzir a sua explicação causal total dos fenômenos organizacionais. Uma das principais tarefas da teoria organizacional, na visão do autor, é realinhar a área, de modo que teorias concorrentes possam contribuir juntas para a melhor compreensão dos fenômenos organizacionais. Esse aspecto reflete a ambigüidade conceitual presente nos estudos organizacionais, o que acaba encorajando a contínua desconstrução de conceitos e pressupostos para a criação de novos referenciais (HATCH, 1997).

Weick (1989) destaca a escassez de literatura a respeito dos processos e das atividades de construção teórica nas ciências sociais, e adverte sobre a tendência percebida de focar nos resultados de tais atividades, e não no processo em si. Freese (1980), adicionalmente, reconhece uma “incrível anarquia de linguagens, concepções, propostas, interpretações e resultados, presentes no processo de construção teórica formal” (p.189).

Ao analisar o processo de investigação de aspectos da realidade organizacional e a sua relação com o processo de construção teórica, parece fundamental apontar um primeiro ponto, que se relaciona à influência de características organizacionais na condução da pesquisa. Weick (1974) observa que é comum a intenção de vincular a importância de estudos dessa natureza ao fato de que seu objeto de análise – a organização – é constituído por pessoas, o que, por si só, atribuiria relevância à pesquisa. Ocorre, entretanto, que, dessa forma, acaba-se criando um viés metodológico através do qual os pesquisadores escolham investigar, pesquisar e coletar dados preferencialmente em grandes organizações – o que, hipoteticamente, traria maior vigor e credibilidade aos seus trabalhos. A esse respeito, Weick (1974) observa que o fato de se escolher uma grande organização como objeto de investigação pode, por si só, acabar gerando diversos efeitos indesejáveis e comprometedores, do ponto de vista metodológico e da validade do trabalho para a construção teórica da área.

O autor adverte que, quando um pesquisador está deliberadamente diante de uma grande organização investigando seus aspectos específicos, acaba sendo envolvido pelo seu alto grau de complexidade, o que o leva a correr o risco de ter seu caminho desviado pelos objetivos da própria organização, e de ser confundido pela influência, pelos interesses e pelo poder de seus membros. O que ocorre, nesse caso, é que o pesquisador, procurando se defender e manter o rigor metodológico de seu trabalho, acaba optando por estreitar o seu campo de interesse e de visão, buscando concentrar ao máximo seu foco de atenção nos aspectos específicos de seu trabalho, de modo a tentar isolar externalidades organizacionais que eventualmente possam contaminar o rigor científico de sua investigação.

Segundo Weick (1974), é justamente nesse ponto que o processo de construção teórica começa a ficar comprometido. Ou seja, para não se perder e para minimizar o risco de desvirtuar seu trabalho, o pesquisador muitas vezes acaba optando por focar sua investigação em aspectos que lhe tragam mais segurança e menos incerteza. Assim, a tendência passa a ser de que se acabe priorizando aspectos organizacionais mais *tangíveis* (como processos e sistemas técnicos/tecnológicos, *layouts*, estruturas), *coletivos* (priorizando investigar departamentos e áreas funcionais, e não indivíduos), *visíveis* (mapas, organogramas e fluxogramas, e não padrões de interação entre áreas e pessoas), e *dramáticos* (procurando focar as crises e anomalias, e não as rotinas).

O que se observa, entretanto, é que, ao estreitar seu foco dessa maneira, o pesquisador acaba obtendo conceitos freqüentemente incompletos ou parciais, sujeitos a tantas particularidades do contexto no qual foram colhidos e elaborados que a sua capacidade de exteriorização, comparação ou generalização acaba ficando comprometida. Torna-se, então, difícil (e, muitas vezes, inviável) encadeá-los em redes teóricas mais amplas, justamente por serem tão atípicos e particulares.

Outro fator complicador que pode influenciar a consistência e a validade do processo de construção teórica é um foco exagerado na validação da teoria em detrimento de sua utilidade. Lindblom (1987) observa que teorias podem acabar soando simplistas ou triviais em decorrência de restrições metodológicas enfrentadas ao longo do processo de sua elaboração. O autor afirma que, quando isso ocorre, há uma tendência metodológica de se atribuir maior importância à

validação da teoria do que à sua utilidade. Nesse caso, ao se perseguir critérios de validação buscando maior rigor metodológico, pode-se acabar descartando a contribuição que a imaginação e a representação trazem ao processo de elaboração teórica, correndo-se o risco de torná-lo frágil e vazio, também por ignorar atividades alternativas de teorização, como o mapeamento, o desenvolvimento conceitual e o pensamento especulativo.

A relevância desse aspecto fica evidente quando Weick (1989) afirma que a qualidade da teoria produzida varia em função de alguns aspectos específicos: (1) a precisão e os detalhes presentes na formulação do problema que origina a elaboração teórica; (2) a quantidade e a independência entre as conjecturas que tentam solucionar o problema; e (3) a diversidade dos critérios de seleção usados para testar tais conjecturas.

A importância atribuída à qualidade do processo de construção teórica – e os problemas inerentes a ele – é uma constante na visão de Weick. O autor afirma que a qualidade das teorias é função da qualidade do próprio processo de construção teórica, sendo fundamental que seja possível descrevê-lo explicitamente e construí-lo conscientemente, mantendo-se independente da preocupação com sua validação. Para Weick (1989), uma boa teoria é uma teoria plausível, e será considerada de melhor qualidade se for mais interessante do que óbvia, irrelevante ou absurda. Deve constituir-se original e inovadora, como uma fonte de conexões inesperadas, com alto grau de racionalidade narrativa, agradável esteticamente, e que corresponda a realidades presumidas. Na visão do autor, tais características surgem quando se consegue desenvolver linhas de raciocínio diversificadas, aplicando múltiplos critérios de seleção de maneira consistente.

Esses aspectos integram uma visão particular a respeito do processo de elaboração teórica. Weick (1989) analisa a construção teórica como um processo de *'imaginação disciplinada'*⁵⁷. O modelo, como foi dito previamente, ressalta a importância de tornar o mais explícito possível o processo de elaboração teórica.

⁵⁷ Do original inglês *disciplined imagination*: 'imaginação', aqui, relaciona-se à introdução deliberada de diversidade na fundamentação do problema, nas linhas de raciocínio e na seleção dos critérios aplicáveis; 'disciplinada' relaciona-se à consistência da seleção de critérios no processo iterativo (WEICK, 1989).

Dessa forma, o autor afirma que tal processo pode ser influenciado – e melhorado – em alguns momentos:

- a) no momento da fundamentação e do estabelecimento do problema: tornar as premissas mais explícitas torna a representação mais acurada e detalhada;
- b) no momento em que as linhas de raciocínio são formuladas: aumentar a quantidade e a heterogeneidade das possíveis linhas de pensamento;
- c) no momento em que a aplicação dos critérios selecionados define as linhas de raciocínio a serem seguidas: aplicar critérios diversificados, de forma consistente e simultânea.

O autor reconhece, porém, que a melhoria no processo de teorização não é fácil de ocorrer. Em sua visão, as dificuldades surgem devido à necessidade de um alto grau de independência entre as atividades de cada um desses aspectos levantados, e também entre os aspectos em si. Tal condição de independência pode tornar-se difícil de obter – ainda que não seja impossível – já que, muitas vezes, todas essas atividades encontram-se na mente de um único pesquisador. Obviamente, é possível tentar minimizar tais obstáculos e aumentar o grau de independência utilizando subterfúgios como algoritmos relacionais, sistemas de classificação sólidos e alguns tipos de arranjos sociais como, por exemplo, grupos de pesquisa. Nesse caso, o grau de dependência pode diminuir quando o indivíduo torna públicas as suas idéias e, a partir daí, novos pontos de vista podem ser introduzidos pelos pares e membros do grupo.

Weick (1989) ressalta que, mesmo que eventualmente certo grau de dependência permaneça, não significa que haverá um comprometimento fatal da teoria em elaboração. Se o pesquisador explicita as premissas e o ponto de partida de sua fundamentação teórica, o problema pode ser minimizado, uma vez que a possibilidade de recuperar tal ponto de partida e linhas de raciocínio permitirá a outros pesquisadores começar sob o mesmo enfoque e verificar o caminho percorrido.

Além do problema da dependência, as representações e as seleções de critérios são um componente crucial no processo de teorização. Isso parece ser verdade principalmente no que diz respeito aos problemas organizacionais. Weick (1989) afirma que as organizações são sistemas complexos, dinâmicos e difíceis

de observar, e sempre há o risco de se ter o enfoque de observação guiado por evidências indiretas e visualizações, muitas vezes capturadas por meio de metáforas. Entretanto, ressalta-se que isso não deve ser usado como uma desculpa para a escolha dos mecanismos e procedimentos utilizados no processo de construção teórica. Na verdade, evidencia-se a necessidade que os pesquisadores têm de figuras, mapas e metáforas para ajudar a apreender seu objeto de estudo. Quanto a isso, na sua visão, os teóricos muitas vezes não têm escolha, mas podem cuidar de elaborar e analisar mais aprofundadamente a aplicabilidade do uso desses instrumentos no seu processo, e se esforçar mais para melhorá-los.

O processo de teorização também é um ponto central de atenção para Homans (1964). O autor define '*construção teórica*' como o desenvolvimento simultâneo de conceitos, de proposições que estabeleçam relação entre, pelo menos, duas propriedades, e de proposições contingentes⁵⁸ cuja veracidade possa ser determinada experimentalmente. O autor enfatiza a freqüente confusão que ocorre na Sociologia, onde muitas teorias sociológicas são, na verdade, apenas conceitos e definições, e não teorias. Em sua visão, pesquisadores não podem fazer deduções a partir de conceitos isolados; ao contrário, qualquer processo de construção teórica deve focar nas relações, conexões e interdependências do fenômeno analisado, e não especificamente nos conceitos.

Minayo (1996) também reforça o caráter conceitual do processo de construção teórica. Para a autora,

Toda construção teórica é um sistema cujas vigas mestras estão representadas pelos conceitos. Os conceitos são as unidades de significação que definem a forma e o conteúdo de uma teoria. Podemos considerá-los como operações mentais que refletem certo ponto de vista a respeito da realidade, pois focalizam determinados aspectos dos fenômenos, hierarquizando-os. Desta forma, eles se tornam um caminho de ordenação da realidade, de olhar os fatos e as relações, e ao mesmo tempo um caminho de direção (MINAYO, 1996, p.92).

Outro aspecto fundamental que deve ser considerado é a relação da evolução teórica da área de conhecimento com as suas características paradigmáticas. Cole (1983) recorre ao argumento kuhniano quando afirma que o

⁵⁸ Uma proposição não-contingente seria uma dedução matemática direta, por exemplo.

acúmulo e a evolução do conhecimento só podem ocorrer durante os períodos de ciência normal, o qual se caracteriza pela aderência da comunidade científica a um determinado paradigma. Assim, só ocorre progresso científico quando os cientistas estão comprometidos com um determinado paradigma e o tomam como ponto de partida para as novas pesquisas. Em sua visão, se não houver concordância sobre os fundamentos, a possibilidade de avanço sobre os trabalhos já realizados fica comprometida, uma vez que a comunidade científica consumirá seu tempo debatendo premissas e princípios primários e fundamentais.

O autor afirma ainda que, na maioria das vezes, idéias novas e contraditórias têm pouco valor. Ou seja, raras são as idéias heterodoxas que realmente possuem o potencial e o valor para almejar se tornar um novo paradigma na área. Assim, se uma comunidade científica possui alta predisposição para aceitar qualquer idéia, teoria, método ou técnica heterodoxa que surja, há um grande risco de se destruir o consenso pré-estabelecido, e de a estrutura intelectual que sustenta a ciência se tornar caótica. Como consequência, os cientistas enfrentariam uma multiplicidade seqüencial de teorias desorganizadas e conflituosas, sofrendo a ausência de padrões e parâmetros que orientem as suas futuras ações de pesquisa.

Pfeffer (1993) é veemente ao destacar tal aspecto, argumentando que as diferenças existentes entre os estágios de desenvolvimento paradigmático de diversos campos científicos trazem consequências significativas. O autor considera que diversos fatores impactam o desenvolvimento de paradigmas científicos em geral, e nas ciências organizacionais, especificamente. A pluralidade metodológica e teórica de uma área de conhecimento, por exemplo, apresenta aspectos positivos e negativos, cujas consequências devem ser investigadas. Zammuto e Connolly (1984) também chamam a atenção para esse ponto, quando afirmam que "(...) as ciências organizacionais são fortemente fragmentadas e (...) tal fragmentação se apresenta como um sério obstáculo para o avanço e desenvolvimento científico desse campo" (p.30).

A importância atribuída ao consenso como visão compartilhada do ponto de vista metodológico-epistemológico em uma comunidade científica é apontada por diversos autores como aspecto fundamental relacionado ao avanço do conhecimento científico no campo considerado. Kuhn (2003), Polanyi (1958) e Lakatos (1979) argumentam, de modo geral, que algum nível de consenso é uma

condição fundamental – embora não suficiente – para o acúmulo de conhecimento e avanço sistemático nas ciências ou em qualquer tipo de atividade intelectual. Pfeffer (1993) acrescenta, ainda, que se não houver consenso a respeito das perguntas e métodos de pesquisa em uma área de conhecimento, não se pode esperar que se produza conhecimento de maneira cumulativa e progressiva.

Lodahl e Gordon (1972) também vinculam o avanço científico de uma área de conhecimento ao grau do seu desenvolvimento paradigmático. Por sua vez, a condição do desenvolvimento paradigmático pressupõe a existência de consenso, o qual se relaciona, na visão dos autores, ao grau de '*certeza técnica*'⁵⁹ existente no processo de produção de conhecimento em determinado campo. '*Certeza técnica*', aqui, significa a existência de ampla concordância nas conexões entre as ações e as suas conseqüências (THOMPSON; TUDEN, 1959) ou, neste caso, a existência de consenso amplo sobre determinados métodos, linhas, programas e perguntas de pesquisa, e sobre sua capacidade de levar adiante o desenvolvimento e o conhecimento de determinada área.

Ainda a este respeito, Webster e Starbuck (1988) afirmam que a ausência de consenso em uma comunidade científica a respeito de suas teorias acaba produzindo resultados divergentes e estudos cuja comparação entre si torna-se inviável. Sob esse ponto de vista, as teorias devem desempenhar papel estabilizador nas ciências sociais, assim como o fazem nas ciências naturais, direcionando e organizando a coleta e interpretação de dados a respeito do mundo e de seu objeto de pesquisa. Os autores afirmam que uma teoria não pode ser chamada de teoria se corre o risco de ser facilmente descartada ou substituída por modismos efêmeros. Além de fundamentalmente corretas, teorias precisam ser consistentes e consensuais. Quando há concordância entre os cientistas, e estes conduzem investigações e explicam fenômenos com base nas mesmas linhas teóricas, os resultados acabam projetados em esquemas conceituais compartilhados, o que reforça a natureza coletiva da pesquisa, facilitando a comunicação e a comparação, e definindo o que é relevante para aquela determinada área de conhecimento.

⁵⁹ Tradução livre do original inglês '*technological certainty*'.

Mesmo que reconheça a influência do grau de evolução dos paradigmas no progresso do campo amplo dos Estudos Organizacionais, Pfeffer (1993) enfatiza que, de modo geral, essa área de conhecimento se caracteriza por apresentar um nível baixo de desenvolvimento paradigmático, particularmente se comparada a outras ciências sociais adjacentes como a Psicologia, a Economia e mesmo a Ciência Política. Tal fato carrega consigo diversas implicações para a pesquisa e para a construção teórica da área. O autor afirma que, justamente pela carência de sedimentação teórica, campos com níveis mais baixos de desenvolvimento paradigmático tendem a importar idéias de campos com paradigmas mais desenvolvidos, o que significa que os limites e o domínio das áreas de conhecimento com paradigmas menos desenvolvidos vivem conflitos mais freqüentes, em função da situação de indefinição. Não é difícil notar que as constatações de Pfeffer (1993) se aplicam plenamente ao campo da Ciência da Informação.

É possível observar outros efeitos decorrentes da existência ou não de consenso em determinada área de conhecimento, que podem servir como indicadores do grau de desenvolvimento paradigmático de uma área de conhecimento. Salancik et al. (1980) afirmam que as áreas de conhecimento que dispõem de paradigmas desenvolvidos e consolidados – nas quais se encontra um maior grau de consenso – se caracterizam por apresentarem uma comunicação mais eficiente dentro da comunidade, o que acaba levando a um contexto no qual se gasta menos tempo e esforço na tarefa de definir termos ou explicitar conceitos (uma vez que os mesmos já se encontram consolidados e usufruem de uma compreensão compartilhada pela comunidade).

Nesse mesmo sentido, Lodahl e Gordon (1972) afirmam que o alto nível de consenso encontrado em algumas áreas de conhecimento geralmente está atrelado a um vocabulário amplamente aceito e compartilhado pela comunidade, usado para amparar a discussão e a apresentação da produção científica no campo em questão. Os autores utilizaram essa premissa para estudar e mensurar o nível de desenvolvimento paradigmático, relacionando-o ao consenso existente nas áreas de conhecimento. Ao fim, concluíram que um vocabulário amplamente compartilhado permite que a comunicação de resultados de pesquisa científica ou de seus resumos seja feita de maneira mais parcimoniosa, objetiva e direta. Ou seja, em tese, seriam necessárias menos palavras e explicações para

apresentação e descrição de resultados de estudos científicos – resumos de artigos, dissertações e teses – uma vez que o consenso prévio e suficiente sobre a terminologia e os conceitos utilizados na explanação é de amplo conhecimento da comunidade de pesquisadores leitores. Esse fenômeno foi estudado por Beyer (1978), que analisou a extensão dos descritores em periódicos de quatro campos científicos diferentes, encontrando evidências consistentes a favor desse argumento. Konrad e Pfeffer (1990) também observam que a produção de longas dissertações e uma alta proporção de livros como método de publicação de resultados de pesquisa sugere a ausência de um vocabulário compartilhado, um indicador de um baixo desenvolvimento paradigmático do campo de conhecimento.

É evidente a relevância da problemática inerente à falta de consenso no campo dos estudos organizacionais. Pfeffer (1993) é contundente ao apontá-la, quando diz que a dificuldade de obtenção de consenso na área no que diz respeito a aspectos de fundamentação teórica é tão grande, que chega a parecer que o consenso é, na verdade, sistematicamente evitado. Em parte, o problema cresce em função das políticas e dos instrumentos formais de produção científica vigentes. O autor observa que, freqüentemente, editores e avaliadores de periódicos orientam seus critérios de aceitação de artigos muito mais no sentido de privilegiar ‘novidades’. Além disso, reconhece que vultosas recompensas diretas e indiretas acabam agregadas ao fato de se cunhar um novo termo que acabe virando modismo na área. O autor cita como exemplo várias divisões da *Academy of Management*⁶⁰, que freqüentemente oferecem premiações por publicações com a apresentação da formulação de novos conceitos, mas nunca para o estudo ou refutação de conceitos já existentes, criados anteriormente.

De maneira propositiva, Pfeffer (1993) afirma que, no que diz respeito ao consenso como aspecto fundamental para a evolução de uma área de conhecimento, é preciso encontrá-lo presente, idealmente, em cinco pontos:

1. nos objetivos do desenvolvimento e da evolução do conhecimento na área considerada;

⁶⁰ A *Academy of Management*, fundada nos Estados Unidos em 1936, é a maior e mais antiga associação acadêmica do mundo sobre ciências administrativas e organizacionais, com quase 18 mil membros de mais de 100 países. Para mais informações, consultar: <http://www.aomonline.org>.

2. nas formas pelas quais as variáveis relevantes da área devem ser mensuradas e modeladas;
3. nos métodos utilizados para coletar e analisar dados relevantes;
4. nos construtos e modelos teóricos utilizados para guiar processos de mensuração, para analisar os dados coletados, e para interpretar e compreender os fenômenos de interesse da área;
5. nas regras usadas para definir abordagens adequadas para cada um dos quatro aspectos acima.

Para o autor, um campo que apresente discordâncias em todos esses aspectos certamente não será capaz de produzir qualquer tipo de avanço consistente no processo de sedimentação do conhecimento científico. Isso não significa, entretanto, um cenário único e radical vislumbrado para o problema. A diversidade teórica e metodológica pode e deve ser adaptativa, desde que haja concordância sobre objetivos fundamentais, e um conjunto de regras e parâmetros para orientar a mensuração, os métodos e a criação de teorias com base nas evidências acumuladas.

De forma mais ampla, existem alguns aspectos comumente elencados, que parecem constituir o que poderia ser visto como um modelo ideal para o processo de proposição teórica. Hughes et al. (1986), por exemplo, lembram que um critério fundamental proposto por filósofos da ciência (em especial, Karl Popper) para avaliar a validade e adequação de uma construção teórica é a sua testabilidade empírica⁶¹ (ou falseabilidade, ou ainda, potencial de verificação/confirmação). Satisfazer tal condição requer uma especificação explícita e clara das definições dos construtos teóricos. Os autores lembram, porém, que iniciativas de estabelecimento de paradigmas metodológicos que permitam tanto ao pesquisador teórico quanto ao pesquisador empírico trabalharem com uma visão integrada, historicamente, têm falhado nas ciências sociais.

Os autores ressaltam um problema crucial, relacionado ao fato de que grande parte dos estudos organizacionais tem apresentado relações entre

⁶¹ Definida por Karl Popper em 'The logic of scientific discovery', de 1934 (em português, 'A Lógica da Pesquisa Científica', Ed. Cultrix, 2000). Ainda que haja convergências em alguns pontos, é notável a discordância epistemológica entre Kuhn e Popper. Ressalta-se a crítica que Kuhn faz ao racionalismo crítico de Popper, em especial no que se refere ao critério da falseabilidade/testabilidade, defendido por Popper como o critério definidor que confere status científico a uma teoria.

construtos teóricos que não são diretamente observáveis. Nesses casos, se o objetivo é o de testar a teoria, torna-se necessário encontrar variáveis que possam ser observadas, para serem usadas como *proxies* para os construtos não-observáveis. Assim, diante de problemas dessa natureza, ou seja, da impossibilidade do pesquisador de mensurar diretamente as variáveis de interesse, alerta-se para dois cuidados básicos. O primeiro deles seria ter cautela na seleção, para cada construto teórico, de uma única variável mensurável que o pesquisador acredite que contemple os aspectos relevantes do construto. O segundo seria a construção de uma espécie de índice considerando a combinação de duas ou mais variáveis observáveis.

Como é possível observar, o desenvolvimento teórico é condição *sine qua non* para a consolidação e a evolução de uma área de conhecimento. Os aspectos aqui contemplados ilustram as dificuldades encontradas nessa empreitada dentro campo mais amplo dos estudos organizacionais. Contudo, sua compreensão pode ser aplicada analogamente à Ciência da Informação (e à área de pesquisa em MA), por se tratarem de ciências sociais aplicadas, e por investigarem, freqüentemente e em diversos aspectos comuns, no mesmo campo de pesquisa: as organizações.

De fato, com base na estreita relação que a infra-estrutura teórica demonstra possuir com os programas de pesquisa e com seu direcionamento metodológico, não é difícil perceber a importância que esta discussão assume no que diz respeito ao delineamento dos caminhos evolutivos das áreas de conhecimento. No que tange à área de pesquisa em MA, a conclusão não é diferente. Dada a análise da produção científica da área, parece ser fundamental empreender esforços no sentido de fortalecer e consolidar programas de pesquisa consistentes e consensuais que permitam, de forma contínua, fomentar o surgimento de teorias e consolidar a geração de conhecimento científico. Em decorrência disso, o aumento da densidade teórica da área permitirá aumentar o nível de conhecimento acerca dos aspectos inerentes aos objetos e aos problemas de pesquisa em MA. Para González de Gómez,

(...) A reconstrução de um campo científico pode ser iniciada pelos programas de pesquisa, em empreendimentos coletivos e institucionalizados de geração de conhecimentos que agregam e organizam instituições e recursos, perguntas e teses, o modo de objetivação e de

objetividade que será aceito como legítimo (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2000, não paginado).

É importante destacar aqui o entendimento de que o sucesso na definição do que seria a estruturação de um programa de pesquisa para este campo deva ser fruto de um consenso – o mais amplo possível – envolvendo os agentes pesquisadores e as instituições constituintes da área. A construção de um programa de pesquisa pressupõe crenças compartilhadas a respeito do que deve ser o seu objeto de atenção (e também do que deve ser evitado⁶²), além de referir-se a questões epistemológicas estratégicas da área de conhecimento. Portanto, menos do que elaborar um programa, pretende-se aqui apresentar uma proposta para a construção do que seria uma agenda positiva de pesquisa, de maneira a contribuir para a organização e a estruturação de esforços sinérgicos de pesquisa, orientados por temas e abordagens julgados fundamentais para ampliar a cobertura do conhecimento gerado nessa área de conhecimento no Brasil. O próximo intertítulo dedica-se a esse objetivo.

8.2 A construção de uma agenda de pesquisa

Com base nos resultados da análise realizada sobre a produção científica nesta área no Brasil, é possível elencar alguns aspectos e recomendações para a proposição de uma agenda de pesquisa para o campo de estudos de MA. Primordialmente, é preciso considerar que o ponto de partida para o desenvolvimento da prática da pesquisa não pode ignorar o estágio atual do conhecimento já gerado no campo em questão. Nesse sentido, reconhece-se a necessidade de identificação e de desenvolvimento, em nível mais abstrato⁶³, dos conceitos componentes desse campo de conhecimento. Isso é importante para a geração de conhecimento em um nível mais amplo, desvinculado de situações ou contextos específicos. Para consolidação e evolução do campo, é fundamental que os conceitos abstratos eventualmente já existentes na área

⁶² As heurísticas negativas de Lakatos (1979).

⁶³ Hughes et al. (1986) notam que, nos estágios exploratórios da prática da pesquisa, há uma carência de modelos teóricos relevantes. Nesse ponto, o interesse do pesquisador direciona-se para tentar, então, definir construtos teóricos (abstratos, ou não-observáveis) de interesse, elaborando definições operacionais para estes, e relacionando-os a variáveis observáveis.

sejam operacionalizados com freqüência, e que novos conceitos sejam criados ou incorporados, ainda que a partir de outras áreas de conhecimento relacionadas como, por exemplo, a Administração, a Economia ou a Sociologia.

De fato, observou-se que a gênese e o desenvolvimento de conceitos não têm sido contemplados no exercício da pesquisa em MA no âmbito nacional. Para tanto, indubitavelmente, esse caminho demanda a presença crescente de pesquisadores com capacidade ampla de pensamento abstrato, que consigam elaborar e conduzir estudos e pesquisas dessa natureza. Paralelamente, deve-se ampliar também o acesso e a utilização de conceitos e referências do conhecimento gerado pela pesquisa em nível mundial, com uso de construtos utilizados na pesquisa internacional.

Ainda que seja desejável que as novas investigações se desenvolvam sobre fundamentos empíricos e conceituais já estabelecidos, é possível que, eventualmente, esforços de pesquisa acabem surgindo sem que se embasem em um conjunto sólido de teorias relevantes ou resultados de pesquisas já disponíveis. Por isso, ao selecionar um objeto a ser pesquisado, é salutar observar as características estruturais dos modelos, conceitos ou referenciais já existentes. Isso pode ser feito, por exemplo, por meio da análise dos modelos disponíveis, avaliando a relevância e a aderência de seu uso prático. Essa análise pode considerar a eficácia com que tais modelos descrevem ou prevêm os fatos, além da facilidade de obtenção de dados para análise. Dessa forma, seria possível obter até mesmo um melhor dimensionamento do esforço de pesquisa necessário, o que pode ajudar na escolha dos caminhos metodológicos a serem seguidos em futuras iniciativas de pesquisa.

A análise dos trabalhos contemplados no presente estudo demonstrou que uma de suas características mais marcantes é a fragmentação da pesquisa e do conhecimento gerado ao longo do tempo. Os trabalhos versam de maneira independente sobre os mais diversos objetos. Investigam-se vários tipos de usuários, de empresas e segmentos produtivos, utilizando variados procedimentos e métodos de investigação. Pode-se considerar, assim, que um dos aspectos fundamentais para alavancar o desenvolvimento de pesquisas relevantes e que contribuam de forma sinérgica para a construção de conhecimento nesta área esteja relacionado ao alinhamento de esforços no sentido do desenvolvimento de uma agenda de pesquisa compartilhada. Isso

poderia se dar por meio da divisão dos esforços de pesquisa em sub-agendas – menores e, por isso, mais factíveis – a serem empreendidas pelos diversos núcleos de pesquisa no Brasil (PPGCIs).

Assim, a proposta seria de idealização e estruturação de uma grande matriz de pesquisa, de âmbito nacional, com o objetivo de investigar aspectos relacionados à MA e seus temas correlatos, no Brasil. No médio prazo, o desenvolvimento de pesquisas alinhadas por essa matriz permitiria a realização de análises horizontais – cujos resultados obtidos a respeito de cada aspecto poderiam ser analisados e comparados por regiões geográficas, setores econômicos ou outras características organizacionais (como o porte) – e de análises verticais – através das quais seriam investigados diversos aspectos relativos aos processos e atividades de MA dentro de cada segmentação.

Nesse sentido, o esquema de classificação proposto por Silva et al. (2005) traz elementos importantes que podem inspirar a estruturação dessa matriz. Os autores propuseram um esquema composto por três dimensões. A primeira dimensão considera a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), para a definição do contexto do negócio ou natureza da atividade da organização. A segunda dimensão traz os diversos ambientes de negócio. Por fim, a terceira dimensão considera os tipos de fontes de informação. Tal esquema pode ampliar as possibilidades de compreensão e uso de terminologias e classificações mais abrangentes para esse tipo de análise, uma vez que considera modelos de classificação já existentes (porém, independentes) para a construção de um modelo novo, que avança na direção de tentar superar suas limitações intrínsecas.

Para construção dessa matriz de pesquisa, não se pode ignorar a necessidade e os benefícios advindos de um maior diálogo entre as pesquisas desenvolvidas pelos atuais núcleos de geração de conhecimento científico nesta área, localizados principalmente nos PPGCIs no Brasil. No entanto, apesar de necessários, a aproximação e um direcionamento mais consensual dos núcleos de pesquisa não é uma tarefa fácil, dada a natural independência dos programas e de seus pesquisadores. Frente a esse cenário, deve-se enfatizar a importância dos grupos de trabalho da ANCIB, cujos encontros ocorrem principalmente nas edições periódicas do congresso ENANCIB. Essa talvez seja a única instância formal em que ocorrem – concomitantemente às apresentações de trabalhos

científicos – encontros e discussões periódicas entre membros dos diversos programas de pesquisa do Brasil. Ainda que pouco efetivo, esse tem sido o espaço e o fórum de discussão entre pesquisadores e – em última instância – entre os programas, onde tem sido possível observar as convergências e divergências do direcionamento da pesquisa, assim como eventualmente as conseqüências do seu distanciamento. Uma agenda mais freqüente de discussão, assim como a criação de novos fóruns específicos relacionados à temática da MA, poderia fomentar o desenvolvimento dessa área de pesquisa, e, sem dúvida, a ANCIB possui um papel fundamental nesse esforço.

Dentre as direções possíveis para o desenvolvimento da área, verifica-se a importância de maior fomento e apoio a estudos que se proponham ao objetivo de evolução da construção teórica⁶⁴. Como se observou, de fato, a área de pesquisa em MA no Brasil carece de trabalhos que tenham como cerne a intenção de pesquisar aspectos e objetivos relacionados à proposição e ao desenvolvimento teórico. Não é difícil compreender tal escassez. Trabalhos de reflexão e construção teórica são, por si só, árduos e intensos, pois freqüentemente se relacionam ao ato de erigir ou, por vezes, desafiar construtos e premissas das áreas de conhecimento. Na verdade, esse fato transcende a área de MA, transbordando para o próprio campo mais amplo da Ciência da Informação. Hjørland (1998) lembra que a falta de boas teorias na Ciência da Informação é um fato óbvio. Segundo o autor, a maior parte dos trabalhos realizados é de natureza pragmática, não sendo propensos à análise científica e à generalização. Ainda assim, artigos são publicados e trabalhos práticos são realizados sem explanar, porém, quaisquer premissas teóricas ou metateóricas. Para Hjørland (1998), este aspecto dificulta muito a realização de trabalhos teóricos, históricos e filosóficos na Ciência da Informação⁶⁵.

Tal dificuldade pode se agravar em função do frágil entendimento do que seria, de fato, um processo de construção teórica. Neste ponto, é primordial ter

⁶⁴ Dadas as recomendações feitas pela CAPES (2003), este posicionamento deveria refletir-se inclusive nos critérios de concessão de recursos para financiamento de pesquisas.

⁶⁵ "It is a well-known fact that IS [*Information Science*] lacks good theories. Most work is of a pragmatic nature, which resists scientific analysis and generalisation. However, a lot of papers are published and much practical work is done without explicating any theoretical or metatheoretical assumptions. This makes it very difficult to do theoretical, historical, and philosophical work in IS" (HJØRLAND, 1998, p. 607).

clareza a respeito do que conceitualmente está se chamando de *teoria*. Weick (1995) ressalva que os resultados dos trabalhos e processos de construção teórica raramente emergem como teorias completas e prontas, o que significa que a maior parte do que se chama de teoria são, na verdade, aproximações. Embora tais aproximações possam variar, poucas assumem a forma de teorias fortes. O autor observa que essas aproximações podem ser fruto até mesmo de processos inconsistentes ou pouco rigorosos de construção teórica, nos quais se tenta, de alguma forma, relacionar a teoria a dados objetivos.

A este respeito, Merton (1967) já observava que estas aproximações podem surgir de quatro formas: (1) como orientações gerais, nas quais esquemas abrangentes especificam variáveis que deveriam ser consideradas, sem, no entanto, estabelecer qualquer relação entre elas; (2) como análise de conceitos bem definidos, mas não inter-relacionados; (3) como interpretação posterior onde hipóteses específicas derivam de uma única observação, sem buscar explicações alternativas ou novas observações; e (4) como uma generalização empírica, na qual uma proposição isolada resume a relação entre duas variáveis, mas sem buscar inter-relações mais aprofundadas. O autor observa que, embora nenhuma dessas aproximações sejam teorias completas, podem servir para o seu desenvolvimento posterior. Ressalva, porém, que se essa for realmente a intenção, isso precisa ficar claro de início.

Essa dificuldade no desenvolvimento do processo de investigação e construção teórica parece ser freqüente. Runkel e Runkel (1984) observam que é comum, entre cientistas, a hesitação em afirmar que estejam escrevendo uma teoria. Segundo os autores, é mais comum encontrar títulos de artigos e livros como, por exemplo, *“Uma Abordagem para uma Teoria de...”*, *“Notas em Busca de uma Teoria de...”*, *“Esquema Conceitual para...”*, *“Alguns Princípios de...”*, ou *“Modelo de...”*. Raramente, encontra-se um título que se anuncie diretamente como *“Uma Teoria de...”*⁶⁶.

⁶⁶ “(...) Many social scientists hesitate to claim they are writing theory. We see titles of articles, even books, like *An Approach to a Theory of...*, *Notes Toward a Theory of...*, and *A Prolegomenon to a Theory of...* . Instead of theory, we see words and phrases that mean about the same thing: *Conceptual Framework for*, *Some Principles of*, *Model of*. Rarely do we see a title that says straight out: *A Theory of...*” (Runkel & Runkel, 1984 *apud* Weick, 1995).

Como se vê, as dificuldades inerentes ao processo de formulação teórica são freqüentes. Tais dificuldades se relacionam tanto ao processo de proposição teórica em si quanto ao nível de qualidade das teorias formuladas. No intuito de tentar mensurar a qualidade (ou cientificidade) de uma teoria, Demo (1986) propõe a adoção de cinco critérios, sendo quatro deles internos e um externo. Os critérios internos são (1) *coerência*, (2) *consistência*, (3) *originalidade* e (4) *objetivação*. De acordo com o critério da *coerência*, uma teoria científica deve possuir argumentação lógica e concatenada, com premissas, discurso e conclusões congruentes e consistentes entre si, e o objeto deve ser sistematizado, claro e distinto. Já a *consistência* da teoria reflete-se na sua capacidade de resistir à argumentação contrária, diz respeito à qualidade argumentativa do discurso teórico elaborado. Segundo esse critério, a obra científica deve possuir argumentação sólida, perseguir o núcleo do fenômeno, demonstrar conhecimento de causa e considerar discussões anteriores a respeito do assunto. O critério da *originalidade* refere-se ao caráter de inovação da teoria. A teoria deve ter a intenção de renovar a ciência através de discussões inéditas, propondo novas alternativas de estudo e abrindo novos e potenciais caminhos para o avanço do conhecimento. Já o critério da *objetivação* reflete-se no compromisso de tentar assegurar que a teoria capte e represente a realidade como esta se apresenta, procurando isolar, ao máximo, elementos de ideologia, preconceitos e valores pessoais que possam comprometer o olhar do cientista. Por fim, o critério externo proposto por Demo é o da *intersubjetividade*, que se relaciona principalmente à necessidade de considerar as opiniões predominantes em cada assunto. Segundo o autor, a *intersubjetividade* é permeada por três fenômenos: (1) o argumento da autoridade – algumas teorias são reconhecidamente importantes e são usadas como citações; (2) a opinião dominante – há, em cada escola de pensamento, uma linha de opinião que predomina sobre as demais; (3) comparação crítica externa – visualização das teorias, escolas e autores, e comparação entre eles.

Choo (2006) também enfatiza a dificuldade de construção teórica no campo específico aqui analisado, em nível mundial. Ao realizar um amplo mapeamento sobre décadas de estudos sobre necessidades e usos de informação, o autor observa

(...) que a generalização é difícil, porque muitos estudos limitaram-se a grupos de usuários com demandas especiais de informação e na sua interação com instrumentos, canais e sistemas de informação específicos. Não houve consenso sobre a definição de conceitos como necessidade de informação, uso da informação, e outras variáveis importantes. Essa falta de uma estrutura comum tornou difícil comparar e combinar resultados de pesquisas, tanto que muitas pesquisas existem apenas como estudos de caso isolados ou coleções de dados empíricos peculiares a pequenos grupos de usuários (CHOO, 2006, p.80).

Frente a este cenário, Choo (2006) propõe um modelo geral e multifacetado de estudo e compreensão dos aspectos inerentes ao uso da informação. Ao tentar propor uma agenda de pesquisa para o desenvolvimento desta área no Brasil, não se pode ignorar a riqueza desse modelo, que, ainda que possua caráter mais amplo, certamente contempla elementos que devem ser considerados na etapa propositiva do presente estudo.

O modelo de Choo (2006) considera a experiência humana como um todo no que diz respeito ao uso da informação, e considera que, embora os comportamentos possam apresentar uma ampla variedade, é possível encontrar ordem ao destacar aspectos *cognitivos*, *emocionais* e *situacionais* que envolvem as atividades de busca e uso da informação. No modelo, examina-se o ambiente em que a informação é buscada, considerando tanto o ambiente interno de processamento de informação (o próprio indivíduo e suas necessidades cognitivas e reações emocionais enquanto usuário) quanto o ambiente externo onde a informação é utilizada (contemplando atributos como a estrutura organizacional e aspectos culturais).

Paralelamente, esse modelo examina três grupos de comportamento informacionais, relacionados à (1) identificação das necessidades de informação, à (2) busca de informação e ao (3) uso da informação. A análise de Choo (2006) percorre as interações ocorridas entre os ambientes de processamento e uso da informação e cada uma das categorias de comportamentos em relação à informação. De maneira esquemática, o modelo é representado na Figura 13.

<div style="text-align: center;">AMBIENTE</div> <div style="text-align: right;">COMPORTAMENTO</div>	Ambiente de processamento de informação		Ambiente de uso da informação
	<i>Necessidades cognitivas</i>	<i>Reações emocionais</i>	<i>Dimensões situacionais</i>
Necessidades de informação			
Busca de informação			
Uso da informação			

FIGURA 13 – Estrutura teórica de busca e uso da informação

Fonte: Choo (2006, p.84)

O estudo desses elementos, tanto de forma independente quanto conjugada, pode guiar o plano mais amplo de estruturação de uma agenda de pesquisa em MA no Brasil.

Além da questão da construção teórica, outro aspecto importante que emerge como fator de desenvolvimento da agenda de pesquisa na área de MA é a necessidade de realização de estudos quantitativos em volume significativo. A maior parte dos trabalhos de pesquisa encontrados na produção acadêmica nacional nessa área é de natureza qualitativa e possui caráter exploratório. A produção científica analisada se configura, predominantemente, como uma coleção de estudos específicos que suportam pontos de vista restritos sobre objetos particulares de investigação. O fato de pouco esforço ter sido empreendido com o objetivo de testar tais pontos de vista agrava ainda mais a situação. Ressalta-se também a necessidade de se investigar mais profundamente os casos que destoam das descobertas e resultados encontrados em estudos anteriores, para que se possa identificar pontos nos quais as conclusões ou mesmo as teorias eventualmente criadas necessitariam de revisões ou adequações. Ao longo do tempo, é isso que permitirá a construção e o fortalecimento de um programa de pesquisa. Campos e Barbosa (2006) enfatizam não apenas a necessidade de desenvolvimento de mais pesquisas quantitativas sobre MA no Brasil, mas também a recomendação para que se utilizem técnicas estatísticas mais sofisticadas e robustas.

Nesse caminho, não custa lembrar que o enfoque quantitativo não ocupa necessariamente uma posição oposta e excludente em relação à abordagem qualitativa. Günther (2006) destaca a importância de que, mesmo nos estudos de caso – que se aprofundam em eventos individuais – se estabeleçam parâmetros descritivos (quantitativos) para os atributos destes eventos. O autor considera, por exemplo, que

(...) médias constituem parâmetros para descrever eventos individuais, mas tais parâmetros são obtidos somente em estudos que ignoram a individualidade dos eventos. Assim, ao descrever a individualidade de uma pessoa como agradável, está implícita a resposta à pergunta “em termos de que referencial?”. Este referencial pode ser qualitativo: “mais agradável do que fulano” ou pode ser quantitativo: “7 pontos numa escala de 0 a 10”. Seja como for, tais parâmetros referenciais somente são obtidos por meio de investigações mais complexas do que de estudos de caso (GÜNTHER, 2006, p. 203-204).

O autor ressalta que as abordagens qualitativas (normalmente associadas a estudos de caso) dependem de estudos quantitativos (que pretendam gerar resultados generalizáveis, ou parâmetros). Dessa forma, o autor procura diluir a controvérsia entre um estudo de caso (investigação aprofundada de uma instância de algum fenômeno) e os estudos que envolvem um número estatisticamente significativo de instâncias de um mesmo fenômeno, a partir do qual seria possível generalizar para outras instâncias. Günther (2006) lembra ainda que, na própria construção de um estudo de caso, é possível utilizar tanto procedimentos qualitativos quanto quantitativos.

Rossmann e Wilson (1994), de maneira mais ampla, também vêm benefícios na utilização conjunta de dados qualitativos e quantitativos, e sugerem que se proceda dessa forma para permitir a confirmação de dados por triangulação, para desenvolvimento de análises mais ricas, e para iniciar novas linhas de pensamento em função da apreciação de paradoxos ou imprevistos.

No mesmo sentido, Firestone (1987) observa que, de um lado, os estudos quantitativos são persuasivos porque diluem qualquer problema de julgamento individual, ao mesmo tempo em que enfatizam o uso de procedimentos já estabelecidos, levando a resultados mais precisos e generalizáveis. Por sua vez, os estudos qualitativos atraem por permitir um detalhamento mais rico, além de comparações entre casos, contornando eventuais problemas de abstração encontrados em pesquisas meramente quantitativas.

Ganesh et al. (2003) também defendem o equilíbrio. Os autores lembram que considerar um número pequeno de estudos de caso pode ter a vantagem de proporcionar maior nível de detalhamento e de profundidade. Por sua vez, a utilização de um número maior de casos permite a identificação de padrões, o que aumenta o potencial de generalização dos resultados obtidos. Os autores lembram que há recomendações na literatura acadêmica que sugerem considerar uma quantidade em torno de cinco casos como o ideal para que se consiga um equilíbrio adequado entre abrangência e profundidade (EISENHARDT, 1989; YIN, 2005). Como exemplo, citam um estudo qualitativo realizado com o objetivo explícito de construção teórica (MIREE; PRESCOTT, 2000). Este estudo visava investigar a maneira pela qual as empresas coordenam seus esforços de IC em nível estratégico e tático nas suas áreas de vendas e marketing. Uma vez que o estudo pretendia identificar atividades de IC que servissem como referências (*benchmarking*), os autores elaboraram cinco estudos de casos de empresas, consideradas como as de melhores práticas. O ponto a ser destacado neste exemplo é que, adicionalmente aos cinco casos, foram coletados dados quantitativos com questionários em outras nove empresas, para efeito de comparação.

De outro lado, Henrique (2006) ressalta que a opção por uma metodologia qualitativa não necessariamente implica um distanciamento de uma orientação positivista. O autor retoma a visão de Orlikowski e Baroudi (1991), que considera que o estudo de caso – um método clássico da pesquisa qualitativa – pode ser *positivista* (YIN, 2005), *interpretativo* (WALSHAM, 1993) ou, ainda, *crítico* (NGWENNYANA; LEE, 1997). Henrique (2006) ressalva, no entanto, que mesmo que essas três epistemologias mostrem-se distintas sob uma perspectiva filosófica, na prática da pesquisa social as distinções nem sempre se mostram claras, o que confere dificuldades adicionais quando da escolha dos métodos de pesquisa, em especial quando se verifica o cruzamento desses paradigmas (MYERS; AVISON, 2001; FALCONER; MACKAY, 1999).

É importante ressaltar que, dentre os artigos analisados, mesmo nos que apresentaram viés quantitativo, raramente se avançou além do uso da estatística descritiva. Deve-se, assim, estimular o uso de medidas mais sofisticadas, como medidas de correlação, análise multivariada e equações estruturadas. A qualidade da amostra também tem sido, recorrentemente, um

fator limitador do potencial dos resultados obtidos. A amostragem observada nos trabalhos é sempre do tipo não-probabilística, com o predomínio da amostragem por conveniência e intencional. Gil (2007) lembra que a amostragem por conveniência⁶⁷ é “(...) o menos rigoroso de todos os tipos de amostragem. Por isso mesmo é destituída de qualquer rigor estatístico. O pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo” (p.104).

Paralelamente à evidente necessidade de pesquisas quantitativas mais amplas e robustas, é importante analisar o uso, nesse campo de estudos, do estudo de caso como método freqüentemente utilizado e, por vezes, defendido. Além das particularidades já elencadas na presente pesquisa⁶⁸, é oportuno tecer algumas reflexões adicionais a respeito das características e das conseqüências do uso desse método para a construção e consolidação do conhecimento gerado na área. Dooley (2002) contempla com cautela a possibilidade de construção teórica decorrente do uso do método do estudo de caso e, enfaticamente, chama a atenção para importantes aspectos que não podem ser negligenciados. Em primeiro lugar, é preciso reconhecer que a construção teórica a partir de pesquisas de estudo de caso é um processo ainda mais árduo, pois, de modo geral, o estudo de caso não permite generalizações nem previsibilidade. Isso ocorre porque, normalmente, o pesquisador está interessado e envolvido em um tema específico e deseja compreendê-lo completamente, não por meio do controle de variáveis diversas, mas sim através da observação de todas elas, e de suas relações e interações. Dooley (2002) defende que é a partir dessa observação de caráter particular que surge a possibilidade de se formar o embrião de uma teoria, o que pode levar o pesquisador a expandir e estudar o mesmo fenômeno no âmbito de outros casos específicos (estudados independentemente), ou por meio da análise cruzada de casos, à medida que a teoria começa a tomar forma.

O autor considera que, de modo geral, o estudo de caso pode até se mostrar como um bom método para ampliar a compreensão sobre um assunto complexo, desde que reforce o conhecimento já desenvolvido em pesquisas

⁶⁷ Também chamada de *amostragem por acessibilidade* (GIL, 2007).

⁶⁸ Ver item 5.1, à pág. 70.

anteriores sobre o objeto. Em sua visão, o processo de construção teórica pressupõe uma comparação entre os dados encontrados e a teoria previamente existente, assim como o refinamento contínuo entre a teoria e a prática. Novas teorias não surgem de um dia para o outro; elas se desenvolvem ao longo do tempo⁶⁹, à medida que a pesquisa se aprofunda de um caso para outro, e mais e mais dados são coletados e analisados. Essa forma de reiteração e refinamento contínuo ocorre durante um longo período de tempo, e o ponto principal a ser destacado é que a confirmação (ou a refutação) de novas teorias somente poderá se dar após o pesquisador conseguir observar fenômenos similares em situações e configurações diversas.

Além disso, parece ser fundamental reforçar a consistência metodológica utilizada nos estudos de caso, no sentido de minimizar eventuais falhas que possam comprometer os resultados e a análise. Para Dooley (2002), o método do estudo de caso pode ganhar muito em qualidade à medida que se utilize uma metodologia mista, através da qual o pesquisador pode observar o fenômeno a partir de perspectivas múltiplas (qualitativa e quantitativa). Ainda assim, é notável o destaque atribuído ao uso de dados quantitativos (DOOLEY, 2002; JICK, 1979). O autor recomenda que, no processo de construção teórica, o pesquisador de estudos de caso potencialize a vantagem proporcionada pelo uso da metodologia mista utilizando duas equipes, sendo uma delas para coletar dados qualitativos e a outra para coletar e analisar os dados quantitativos.

O autor ressalta que, embora a validade empírica da teoria gerada a partir de uma pesquisa de estudo de caso seja alta – por estar intimamente relacionada às evidências encontradas – o uso exaustivo de evidências empíricas pode produzir um alto (e indesejável) nível de complexidade, o que pode dificultar o reconhecimento de relações importantes entre as mesmas. Dooley considera que, embora Eisenhardt (1989), Yin (2005) e outros tenham defendido a utilidade do método do estudo de caso como instrumento para construção de teorias, não há muita clareza a respeito do seu papel nesse processo. A este respeito, o autor destaca algumas possibilidades em que isso pode eventualmente acontecer:

⁶⁹ Como se caracteriza a '*ciência normal*' de Kuhn (2003).

- a) aplicação de um estudo de caso em uma teoria já previamente conceitualizada/operacionalizada.
- b) confirmação ou refutação de uma teoria já previamente conceitualizada/operacionalizada.
- c) aplicação de um estudo de caso com o objetivo de criar/desenvolver a conceitualização/operacionalização de uma teoria.
- d) refinamento e desenvolvimento contínuos de uma teoria plenamente desenvolvida.

Butler (1998) sugere outros princípios que também devem ser considerados:

- a) a *coerência* – que se refere à necessidade de representar de forma consistente o pensamento dos entrevistados;
- b) a *inclusividade* – que se relaciona à necessidade de considerar todas as contribuições dos entrevistados, sem preferências;
- c) a *fidelidade* – destacando as reais intenções dos entrevistados;
- d) a adequação das observações e interpretações aos fenômenos analisados;
- e) a *contextualidade* – que se relaciona à necessidade de levar em consideração o contexto histórico, social, temporal e cultural do entrevistado.

Outro aspecto relevante para alavancar a construção teórica no campo da MA diz respeito à utilização de descobertas empíricas oriundas de outras ciências sociais (como a Administração, por exemplo) que sejam pertinentes e, quando adequado, que possam ser aplicadas a essa área de estudos – ao menos em nível hipotético. Dada a interdisciplinaridade da área, não restam dúvidas sobre o potencial de sinergia e de ampliação das possibilidades de geração de conceitos e de conhecimento relevante, em função do uso de descobertas e de olhares de outras ciências sociais aplicadas.

Deve-se ressaltar também que, mesmo trilhando um caminho de natureza empírica, deve-se buscar progredir em relação às pesquisas de objetivos meramente descritivos (encontrados com freqüência na produção científica no Brasil). É preciso reconhecer que, ainda que necessários, os estudos de natureza descritiva são insuficientes para sustentar o desenvolvimento científico do campo. Nesse sentido, a formulação e os testes de hipóteses que relacionem

noções e conceitos abstratos com dados empíricos são extremamente importantes. No entanto, é preciso ter clareza de que, quaisquer que sejam as perguntas consideradas relevantes para o avanço da área de pesquisa em MA, suas respostas não representarão uma grande ruptura, oriunda de um único projeto de pesquisa; isso deverá ocorrer de maneira incremental. Esse caminho requer uma concepção seqüencial de pesquisa de médio prazo, por meio de um programa onde cada nova peça criada permita construir sobre o conhecimento já gerado anteriormente.

Feitas essas considerações, e frente ao cenário da produção nacional analisada neste estudo, é possível propor, então, alguns objetos que podem figurar como elementos constituintes de uma temática relevante na agenda de pesquisa na área de MA. De início, deve-se ter em mente que alguns construtos fundamentais desse campo – como os comportamentos de monitoração e a incerteza ambiental – ainda merecem ser mais investigados no âmbito da pesquisa no Brasil. Há muitos estudos brasileiros que versam sobre a análise de comportamentos de monitoração e de busca de informação por parte do usuário. Esses estudos foram realizados nos mais diversos contextos, variando quanto ao porte das empresas analisadas, quanto ao setor econômico, ou quanto ao perfil profissional dos participantes, e grande parte deles contempla especificamente as fontes de informação. Porém, há uma lacuna no que diz respeito a trabalhos que analisem o comportamento de uso efetivo da informação coletada no ambiente externo. Esse é um enfoque que deve ser aprofundado em estudos futuros, podendo proporcionar avanço significativo em uma área ainda pouco estudada.

No que diz respeito à incerteza ambiental, considerável esforço tem sido empreendido no sentido de aprofundar a compreensão acerca dessa variável. É válido ressaltar, no entanto, que o conceito de incerteza tem sido, até certo ponto, mal compreendido e utilizado nesse campo, sendo usado para descrever tanto um estado do ambiente quanto uma condição do indivíduo⁷⁰. Milliken (1987) apontou diferenças fundamentais dentro desse conceito, e que essas definições devem ser compreendidas de maneira independente. Da mesma

⁷⁰ Além disso, não há estudos que tenham investigado a relação entre os conceitos de *incerteza e risco*.

forma, é importante destacar a necessidade de se desenvolver estudos que analisem os impactos e a influência da incerteza ambiental sobre o comportamento de MA nas organizações. Campos (2007), por exemplo, sugeriu, após amplo trabalho de revisão bibliográfica sobre a pesquisa de MA, o desenvolvimento de estudos no Brasil a respeito dos efeitos da interação entre as diferentes dimensões da incerteza ambiental, como a complexidade e a variabilidade (também sugeridos por Suh e Munchus, 2004), ou entre a variabilidade e a importância (BOYD; FULK, 1996).

O estudo sobre as diversas dimensões do construto de complexidade do ambiente (BOYD; FULK, 1996) é, de fato, uma vertente que pode ser mais desenvolvida em âmbito nacional. Esse é um construto multidimensional, que engloba percepções dos usuários a respeito da *analisabilidade*⁷¹ (referente à capacidade de se conseguir estabelecer relações causais de determinado aspecto ambiental), *previsibilidade* (capacidade de se conseguir prever os efeitos e resultados no ambiente externo) e *adequação da informação* (utilidade da informação para os processos de tomada de decisão). Ainda não há estudos com esse enfoque na produção nacional analisada.

Outros aspectos podem ser recomendados para ampliar a temática de pesquisa no campo da MA no Brasil. Um deles refere-se à investigação das relações provenientes do esforço de monitoração empreendido pelos indivíduos e organizações. Pode-se aprofundar, por exemplo, o estudo das relações entre o esforço de monitoração e o nível hierárquico do usuário, ou seu tipo de cargo (técnico ou gerencial), ou ainda sua área funcional (marketing ou finanças, por exemplo).

O dimensionamento do esforço (ou quantidade) de monitoração empreendida pelos agentes é, de fato, um aspecto importante a ser desenvolvido como objeto de pesquisa no Brasil. Nesse sentido, há modelos teóricos que podem ser aplicados e testados. Hambrick (1982), por exemplo, propôs a quantificação do esforço de monitoração por meio de 3 métodos. O (1) *método da frequência* busca identificar a frequência com que os executivos recebem informações sobre fatos e tendências de cada segmento ambiental. O

⁷¹ Tradução livre para o original em inglês 'analyzability'.

(2) *método do interesse* procura identificar em que medida os executivos procuram ser manter informados sobre os fatos e tendências do ambiente. Já o (3) *método das horas* objetiva mensurar a quantidade de tempo dedicada à monitoração de cada segmento. O uso destes métodos em pesquisas nacionais, seja de maneira independente ou conjugada, poderia proporcionar a obtenção de resultados importantes e esclarecedores a respeito do comportamento de busca de informação por gerentes no Brasil.

Parece ser necessário avançar também em pesquisas que relacionem diferentes aspectos de monitoração a características diversas das organizações investigadas. O porte organizacional, por exemplo, é uma característica sempre contemplada na coleta de dados das pesquisas realizadas. Porém, pela falta de amostras amplas o suficiente, ou ainda pela diversidade de objetivos de cada pesquisa, a dificuldade de comparação entre os resultados das pesquisas não tem permitido análises conclusivas em relação à influência do porte da organização no esforço de monitoração ou uso da informação. O mesmo pode ser dito em relação a outras características organizacionais ou profissionais⁷². Choo (2006) ressalta esse mesmo aspecto ao analisar décadas de estudos sobre necessidades e usos da informação, quando enfatiza que a necessidade e o uso da informação devem ser examinados dentro do contexto profissional, organizacional e social do usuário. Esse tipo de abordagem é importante, uma vez que as necessidades variam de acordo com a profissão ou grupo social, as origens demográficas e requisitos específicos da atividade ou da organização. A esse respeito, há uma lacuna também no que se refere a estudos que investiguem as habilidades e as competências dos profissionais envolvidos com atividades de monitoração nas organizações.

Como já foi mencionado, o desenvolvimento de estudos setoriais, que investiguem empresas e profissionais de um mesmo setor econômico ou segmento industrial, é um direcionamento que deve contribuir incisivamente para o avanço do conhecimento nesta área⁷³. Ao longo do tempo, a operacionalização de pesquisas segmentadas por setor e por estados e regiões

⁷² Além do porte, o segmento ou a estrutura de capital da organização, bem como a idade, o sexo ou o cargo do profissional, por exemplo.

⁷³ O modelo de Silva et al (2005) pode contribuir para esta finalidade.

político-geográficas brasileiras permitirá a realização de uma análise comparativa sobre a prática da MA no Brasil, com a posterior consolidação de um estudo de âmbito nacional, agregando os dados obtidos em todas as regiões.

Ao resgatar os estudos sobre fontes de informação, comuns na produção científica nacional analisada, é possível sugerir sua ampliação ao propor a adoção de uma tipologia atualizada, que leve em conta principalmente a evolução dos aspectos tecnológicos. Dentre as diversas formas de segmentação para análise, é comum a caracterização de fontes humanas e de fontes eletrônicas. No que diz respeito a estas últimas, com a rápida evolução da tecnologia da informação – e o surgimento de conceitos e ferramentas como, por exemplo, web 2.0⁷⁴, *blogs*, redes e mídias sociais – torna-se fundamental estudar as particularidades inerentes ao uso e a influência desses conceitos na forma e na disponibilidade de informações por meio desses canais. Os estudos sobre fontes de informação, até então, pouco abordaram esses novos aspectos sobre fontes eletrônicas.

Choo et al. (2000) estudaram o processo de busca de informação na Internet, por meio do desenvolvimento de um modelo comportamental, que pode inspirar a organização e a estruturação de pesquisas nesse campo. No modelo, os autores relacionam os quatro modos principais de busca de informação propostos por Aguilar (1967) às seis atividades dominantes de busca de informação propostas por Ellis (1989). O Quadro 2 apresenta a estrutura e a maneira pela qual as dimensões do modelo se entrelaçam.

⁷⁴ Mais informações em: <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>

Quadro 2 – Modelo comportamental de busca de informação na Internet

	Início	Encadeamento	Navegação	Diferenciação	Monitoração	Extração
Observação Indireta	X	X				
Observação Condicionada			X	X	X	
Busca Informal				X	X	X
Busca Formal					X	X

Fonte: Adaptado de CHOO et al. (2000).

Segundo o modelo, no modo da *observação indireta*, as áreas de interesse do usuário da informação são muito amplas e não há uma necessidade de informação específica que possa ser articulada formalmente. Assim, o usuário geralmente busca acompanhar questões que julga significantes e que possam gerar novas necessidades de informação. Nesse modo, analisa-se uma grande variedade de fontes na Internet, aproveitando as que são mais acessíveis e incluindo fontes que possam não estar relacionadas de maneira tão direta ao trabalho da organização. No que diz respeito às atividades de busca de informação na Internet, nesse modo, ocorrem o *início* e o *encadeamento*. O *início* ocorre quando os usuários iniciam sua procura na Internet a partir de páginas pré-selecionadas, ou quando visitam suas páginas favoritas. O *encadeamento* ocorre quando o usuário, por acaso, nota alguns itens de interesse e, em seguida, começa a seguir os atalhos existentes para obter mais páginas que contenham informação sobre esses itens.

Já no modo da *observação condicionada*, temas específicos delineiam o escopo das necessidades de informação do usuário. Este já se encontra suscetível a informações sobre esses temas, e é capaz de avaliar a relevância da informação encontrada. No que diz respeito às atividades de busca de informação, nesse modo, ocorrem a *navegação*, a *diferenciação* e a *monitoração*. Para aumentar seu conhecimento sobre esses temas, o usuário procura navegar por fontes sobre as quais já se saiba que possam conter alguma informação útil. A *navegação* e a *diferenciação* ocorrem quando o usuário visita e seleciona páginas que ele espera que possam fornecer informação relevante. As páginas podem ser diferenciadas com base em visitas

prévias ou recomendações de outras pessoas. Páginas diferenciadas geralmente são catalogadas e guardadas pelo usuário para posterior acesso. A *monitoração* ocorre quando o usuário retorna regularmente às páginas guardadas com o objetivo de acompanhar os assuntos e se manter atualizado.

No modo de *busca informal*, o usuário já possui conhecimento suficiente a respeito de algum tema de seu interesse para formular uma pergunta com o objetivo de aprender mais sobre o assunto. Nesse modo, formular a pergunta específica torna-se possível porque o usuário já consegue estabelecer os parâmetros para delinear sua busca. Porém, essa busca ainda é limitada, uma vez que o indivíduo não pretende gastar muito tempo ou esforço na obtenção da informação. O seu foco seria apenas aprender mais sobre o assunto com o objetivo de determinar a necessidade de ação ou resposta. No que diz respeito às atividades de busca de informação, nesse modo ocorrem a *diferenciação*, a *monitoração* e a *extração*. Aqui, novamente a busca é feita em páginas que já foram selecionadas pelo indivíduo. A *extração* é relativamente informal, utilizando ferramentas e comandos simples de busca, dentro das páginas previamente selecionadas, com o objetivo de obter informação atual e relevante, porém sem se preocupar muito com a compreensão da mesma. A *monitoração*, por sua vez, torna-se mais pró-ativa, pois o indivíduo passa a utilizar canais ou agentes que automaticamente encontram e enviam a informação, com base na seleção de tópicos ou palavras-chave.

Por último, no modo da *busca formal*, o usuário se prepara para investir tempo e esforço substanciais com o objetivo de coletar informações que possam capacitá-lo a agir. A busca possui caráter mais formal por seguir rotinas e métodos pré-estabelecidos, e porque, agora, é possível elaborar a busca em detalhes, especificando o alvo de acordo com os atributos desejados. A informação obtida pela *busca formal* é utilizada, formalmente, para o estabelecimento de políticas, planejamento estratégico, e outras formas de tomada de decisão. No que diz respeito às atividades de busca de informação, nesse modo, encontra-se a *extração*, com alguma atividade complementar de *monitoração*. A *busca formal* utiliza ferramentas de busca que cobrem a Internet de maneira abrangente e que disponibilizam poderosos mecanismos de busca com foco na recuperação de informação. Nesse contexto, o indivíduo está disposto a investir mais tempo para aprender a usar ferramentas complexas de

pesquisa e para avaliar as fontes encontradas. A *extração* pode ser apoiada pela *monitoração*, com a utilização de alertas eletrônicos disponibilizados nas páginas, informativos enviados automaticamente, e outras formas automáticas de manter a atualidade das informações.

A descrição do modelo de Choo et al. (2000) permite compreender melhor a maneira pela qual os usuários lidam com a Internet enquanto mecanismo de atendimento a necessidades de informação, e identificar possibilidades de realização de pesquisas que investiguem aspectos relacionados à busca de informação no ambiente virtual. Ainda no que diz respeito à busca de informação na Internet, deve-se destacar os efeitos e as possibilidades que as redes sociais atualmente trazem ao usuário de informação. Com o advento da web 2.0, informações oriundas de comunidades, fóruns, redes e mídias sociais proliferam e passam a estar disponíveis ao uso por parte dos executivos e das organizações. Nesse contexto, toda uma gama de estudos ainda está por ser desenvolvida. O uso de metodologias de análise de redes sociais tem se destacado. Essa é uma área de aplicação em crescimento na Ciência da Informação, mas cujo relacionamento com o campo da MA ainda é incipiente. O aprofundamento e um maior detalhamento desses aspectos podem ampliar o campo de análise para uma vertente pouco estudada até então. Concomitantemente, aspectos como compartilhamento, acesso e segurança da informação também emergem como temas relevantes nesse cenário.

Outro enfoque importante que pode compor a agenda temática de pesquisa nacional é a análise da monitoração no que se refere ao seu horizonte temporal. Esse tipo de análise não tem sido realizado, e pode avançar na geração de conhecimento sobre questões de monitoração de curto e longo prazo, relacionadas a questões de âmbito tático ou estratégico, respectivamente.

Alguns trabalhos apontaram a necessidade de um maior aprofundamento de estudos sobre os setores relacionados à informação dentro das empresas, como as bibliotecas e os centros de informações e de documentação corporativos. De fato, há carência de estudos nesse sentido. Sugere-se, assim, investigar temas tais como: os critérios de seleção de publicações que compõem o acervo bibliográfico dessas unidades; a facilidade de acesso aos mesmos; a mídia e os meios utilizados para disponibilizar o acervo; a atualidade das publicações; a capacitação e o perfil dos profissionais responsáveis pelo

funcionamento das unidades. Da mesma forma, caberia ampliar a pesquisa sobre serviços externos de informação, sua estruturação, o perfil de profissional que atua nesse campo, assim como a avaliação de sua qualidade por parte dos usuários.

Outra grande lacuna na produção nacional diz respeito à investigação dos aspectos culturais relacionados à atividade de MA. Compreender de que maneira as organizações desenvolvem uma cultura de suporte à atividade de monitoração, e que tipo de impacto isso acarreta, certamente ampliaria o conhecimento de uma linha ainda pouco explorada pela agenda de pesquisa da área no Brasil. Esse objetivo pode ser desdobrado em diversos outros, que analisem, por exemplo, o nível de investimento, de estruturação de suas áreas funcionais, seus valores, políticas e cultura vigente, assim como a questão relacionada a perfis dos profissionais que atuam na atividade de MA das organizações.

É possível ainda identificar possibilidades para realização de estudos que se proponham a investigar quais seriam os focos principais de MA por parte das empresas em determinadas condições e setores de atuação. Alguns estudos já realizados identificam, dentro de um leque de opções, quais segmentos do ambiente externo são percebidos como mais importantes ou mais monitorados pelos gerentes. Porém, seria oportuno desenvolver também estudos verticais, focando a maneira como se realiza MA a respeito de um tipo específico de segmento, ou de determinada natureza de informação.

Há oportunidades também para realização de pesquisas que analisem o nível de proatividade das ações de monitoração (no sentido de investigar se a MA é feita de maneira preventiva ou reativa). Praticamente não existem estudos nacionais sob este enfoque. Da mesma forma, as eventuais relações entre o esforço de MA e o desempenho organizacional ainda são pouco claras, visto que poucos estudos enveredaram por esse tema.

Para fins de organização, os elementos aqui sugeridos como componentes para o desenvolvimento da agenda temática de pesquisa em MA podem ser agrupados em três categorias. A primeira categoria agrupa os aspectos citados que se relacionam ao processo de construção teórica da MA. A segunda categoria contempla aspectos de natureza contextual. Esses aspectos relacionam-se a características diversas inerentes ao contexto situacional que

podem impactar a prática da MA nas organizações. A terceira categoria diz respeito a aspectos operacionais da MA. Nesse caso, referem-se a temas relacionados à execução da atividade de MA nas organizações. A Figura 14 apresenta, de maneira sintética, esses aspectos.

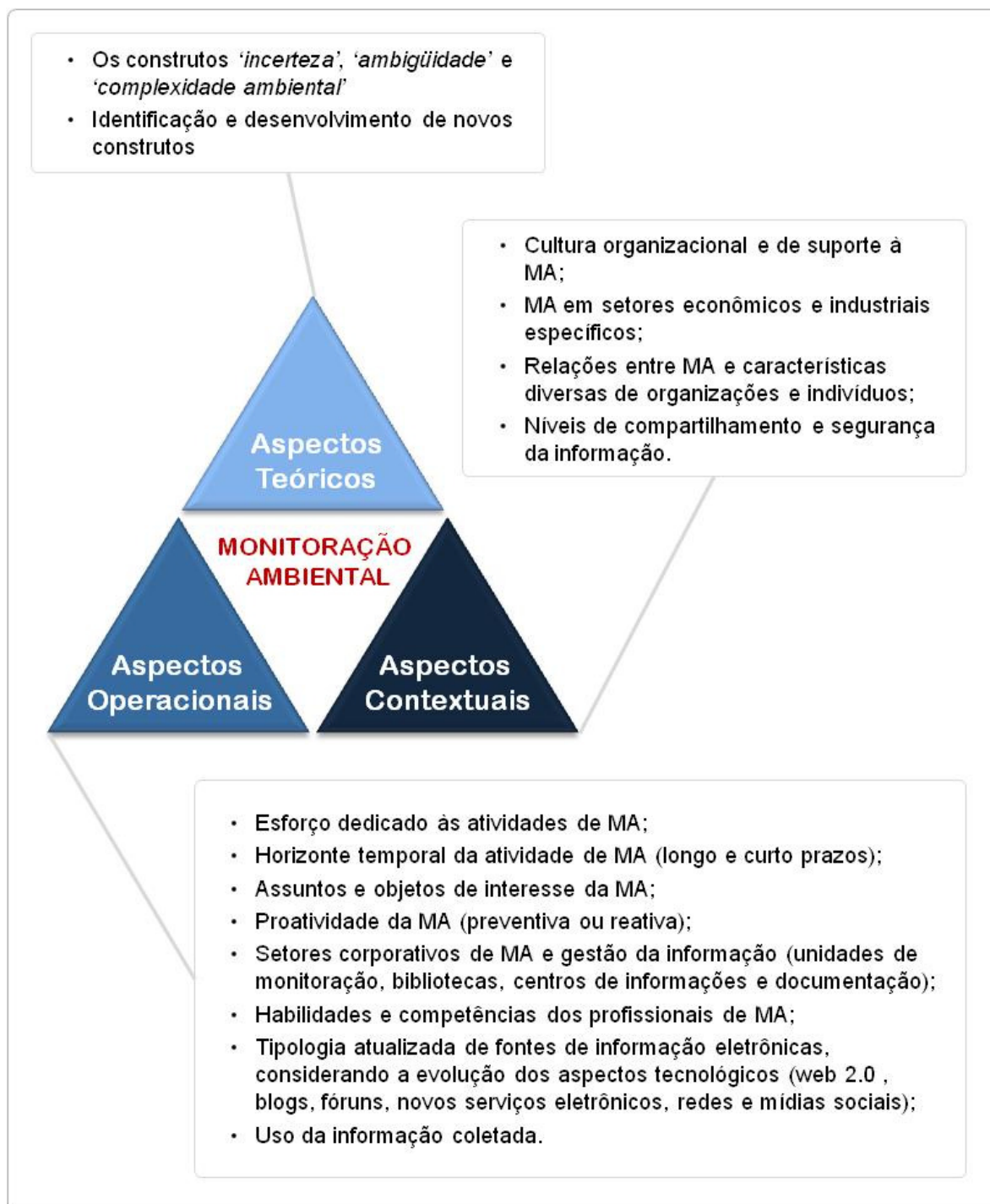


FIGURA 14 – Sumário temático para desenvolvimento de agenda de pesquisa no Brasil.
Fonte: o autor.

Pretendeu-se, aqui, com base na análise do conjunto de trabalhos coletados, selecionar e propor elementos para compor a agenda temática para o desenvolvimento de programas de pesquisa sobre MA no Brasil. É preciso reconhecer a amplitude do universo de possibilidades temáticas passíveis de investigação, bem como o fato de que esta proposta não pretende cobri-las totalmente. É salutar lembrar, uma vez mais, que a intenção foi contribuir para a organização de esforços sinérgicos de pesquisa, orientados por temas e abordagens considerados importantes para ampliar a cobertura do conhecimento gerado nesse campo no Brasil. Obviamente, a expectativa é que os desdobramentos e benefícios desse esforço ocorram no médio prazo, uma vez que são de natureza compartilhada e dependem da discussão e do envolvimento da comunidade científica. Assim, reconhece-se que esta proposta não possui caráter definitivo, devendo ser discutida, atualizada e complementada, ao longo da operacionalização por parte dos pesquisadores dos atuais programas de pesquisa no Brasil.

É preciso reconhecer alguns limites deste trabalho. O estudo apresenta uma análise ampla da produção científica brasileira sobre MA. O tema é abrangente, e pode ser investigado sob diversas óticas e metodologias – a MA é estudada também em outras áreas do conhecimento, como por exemplo, a Administração. Frente à necessidade de delimitação do escopo de pesquisa para sua realização, foi fundamental priorizar determinadas escolhas metodológicas. No que diz respeito ao âmbito da pesquisa, é salutar lembrar que este se restringe ao campo específico da Ciência da Informação. Assim, quaisquer impressões e conclusões – assim como a própria agenda de pesquisa apresentada como um dos resultados deste estudo – emergem do escopo e do olhar desta área de conhecimento.

Outro aspecto limitador diz respeito ao conjunto de publicações analisadas. A abrangência da análise poderia ter sido eventualmente ampliada se houvesse acesso pleno a todas as edições de anais dos congressos científicos considerados. Cabe lembrar também que uma importante opção metodológica deste estudo refere-se à escolha de não se realizar a análise primária de teses e dissertações relacionadas a estudos sobre a temática da MA. Como foi descrito, assumiu-se a premissa de que relatos a respeito de tais estudos seriam encontrados publicados como artigos nos periódicos e

congressos científicos da área, o que se daria pelo processo natural de comunicação científica. Assim, deve-se ressaltar o fato de que, eventualmente, algum estudo publicado em tese/dissertação não tenha sido aqui analisado, em função de não ter gerado publicações relacionadas em formato de artigo nas fontes consultadas.

9 Conclusões e considerações finais

A motivação para a realização deste trabalho se deu em função do reconhecimento da importância da investigação sobre os aspectos inerentes ao processo metodológico da pesquisa em MA no Brasil. Como se procurou evidenciar, esse processo está intrinsecamente relacionado ao próprio amadurecimento teórico-científico da área. Ainda assim, é importante lembrar que o trabalho não se desenvolveu como pesquisa teórica, mas sim como uma pesquisa metodológica (conforme apresentado no capítulo 6). Seu objetivo, portanto, foi o de identificar as características metodológicas do atual estágio da pesquisa em MA no Brasil, e analisar sua relação com o estágio de evolução teórica da área. Além disso, pretendeu-se também identificar caminhos para o estabelecimento e a proposição de uma agenda abrangente de pesquisa, que sirva de apoio estratégico para o avanço teórico e o desenvolvimento da área.

Poucas são as disciplinas e áreas, dentro das ciências sociais, sobre as quais se pode dizer que tenham chegado de fato a um estágio de desenvolvimento paradigmático⁷⁵. No entanto, quando há a intenção de se caminhar nesse sentido, é fundamental considerar alguns aspectos. O primeiro deles é o comprometimento claro com o objetivo de efetivamente construir teorias. Nesse sentido, MacKenzie e House (1978) observam que o nível de comprometimento dos agentes e programas de pesquisa de uma área com o objetivo de construção teórica possui relação direta com a maioria das grandes contribuições de avanço teórico nas ciências sociais. Ainda assim, os autores reconhecem não ser esta uma tarefa fácil, uma vez que, para serem eficazes, os esforços nesse sentido requerem comprometimento de longo prazo e consideráveis níveis de engenhosidade e flexibilidade.

Uma segunda característica apontada pelos autores como necessária em pesquisas que visem o desenvolvimento paradigmático refere-se ao comprometimento dos esforços e da estratégia investigativa com um

⁷⁵ Ainda que, em algumas delas (como a Economia, p. ex.), existam programas de pesquisa no sentido proposto por Lakatos (1979).

determinado programa de pesquisa⁷⁶. Os autores lembram que teorias raramente são construídas a partir de um único estudo ou de um pequeno número deles. A maioria das grandes contribuições para as ciências sociais resultaram de uma série de estudos que culminaram, ao longo do tempo, em reformulações de conceitos e descobertas de pesquisas anteriores. As teorias iniciais foram reformuladas através de pesquisas subseqüentes, e as melhorias não resultaram apenas dos testes convencionais de hipóteses, mas também das questões levantadas com o objetivo de adicionar informação descritiva para refinar e ampliar posicionamentos teóricos que receberam apoio e suporte previamente.

O conjunto de conhecimentos que constitui um programa de pesquisa (e mesmo de um campo da ciência) é composto por construtos e modelos teóricos, definidos e aceitos por seus agentes. Porém, é preciso reconhecer que tais construtos não servem apenas para descrever uma realidade organizacional (ou informacional), classificando-a em categorias de análise. Eles descrevem também a sua constituição epistemológica. Os fatos e fenômenos informacionais não são abordados por observadores neutros, mas sim por indivíduos que se utilizam de conceitos para sustentar tanto os métodos quanto a definição dos objetos que se pretende investigar. Tendo isso em vista, não é difícil concluir que a escolha dos aportes teóricos é o fator que determinará, de antemão, o que será considerado relevante como objeto de estudo na área. É daí que decorre a sua importância para o fortalecimento e consolidação do campo enquanto área de conhecimento.

Nesse empreendimento, não se pode esquecer ainda que o corpo de conhecimentos que constitui uma ciência ou uma área de pesquisa é um produto socialmente construído (KUHN, 2003). Uma vez que as observações empíricas são suportadas e mediadas por premissas teóricas previamente existentes e aceitas, deve-se aceitar o fato de que o conhecimento gerado é moldado por visões de mundo através das quais os dados são interpretados. Assim, toda *verdade* que surge como produto do processo investigativo deve ser assim considerada mediante um conjunto de construtos teóricos e de um repertório

⁷⁶ Não apenas no sentido estrito da definição de Lakatos (1979), mas também em um sentido mais amplo.

conceitual que sustenta e orienta a pesquisa. É esse repertório que media a escolha do que será observado e investigado, enquanto objeto relevante de pesquisa naquela área de conhecimento. Nesse sentido, não há outro caminho que não seja o da aceitação de que o conhecimento científico não é construído por verdades objetivas; ele é um produto de definições sociais.

Um dos pontos-chave dessa questão sem dúvida encontra-se no entendimento de que tais definições e premissas se legitimam e são reforçadas por selos de autenticidade de diversos mecanismos institucionais, e não apenas visões subjetivas dos agentes pesquisadores. Nesse ponto, tornam-se evidentes a influência e a importância, para os caminhos da evolução da pesquisa em MA, dos núcleos de pesquisa localizados nos programas de pós-graduação e pesquisa em Ciência da Informação, assim como dos conselhos e bancas que avaliam e avalizam a produção publicada nos eventos e periódicos científicos brasileiros. Particularmente, os periódicos desempenham papel fundamental nesse processo, por se tratarem de meios primários e fundamentais de divulgação e comunicação científica. Em função disso, é salutar o exercício constante da reflexão sobre a estrutura e os critérios de avaliação e aprovação de artigos pelos periódicos científicos.

Como exemplo dessa preocupação, Miranda e Pereira (1996) alertam para o fato de que

Um grave problema é a tendência que têm as instituições acadêmicas de estabelecer seus próprios periódicos, trazendo como consequência baixa afluência de artigos e circulação reduzida. Um aspecto a ser considerado é o de sua orientação para áreas disciplinares com base nacional ou até mesmo regional, entre vários países (p.379)⁷⁷.

Além disso, as autoras notam que, em periódicos das ciências sociais, “(...) a falta de paradigma e de consenso dificulta o julgamento (...)”, e “o processo de controle de qualidade, por exemplo, é mais afetado por critérios não científicos do que o de outras áreas científicas (...)” (MIRANDA; PEREIRA, 1996, p.379).

Ainda no que tange à questão institucional da pesquisa, deve-se destacar o aspecto da cobrança, nos programas, por resultados de pesquisa no curto

⁷⁷ Isso reforça a questão da importância da avaliação, pelos pares da comunidade científica, da qualidade e pertinência de artigos e pesquisas realizadas na área.

prazo e de aplicação imediata. Esse é um ponto importante, e deve ser analisado com cautela. A tendência à cobrança por resultados de curto prazo pode acabar levando a um padrão de pesquisa caracterizado pela formulação de hipóteses pobres, com baixo nível de abstração, sem a intenção de estabelecer relações com teorias de caráter mais amplo. Um foco imediatista certamente acaba por limitar os caminhos do pensamento e a percepção investigativa, comprometendo o potencial da pesquisa.

Em paralelo à questão da pressão institucional quanto ao horizonte temporal da pesquisa e dos seus resultados, outro aspecto relevante é o seu caráter excessivamente localizado no tempo e no espaço (CAPES, 2003). Além de estudos mais amplos, parece ser oportuno estimular o estabelecimento de um modelo de maior continuidade na pesquisa realizada nos PPGCIs, por meio do planejamento estratégico de projetos amplos de pesquisa, que visem objetivos mais abrangentes em um horizonte temporal mais longo. Tal direcionamento poderia estar presente já nos processos seletivos, dentre os critérios de admissão de novos pesquisadores para os programas. É preciso levar em conta, por exemplo, o ciclo de permanência de um aluno pesquisador em um programa de mestrado – de cerca de dois anos. Esse é o prazo médio para que o aluno mestrando curse todos os créditos acadêmicos do programa e finalize sua pesquisa. Nesse horizonte, não é difícil vislumbrar dificuldades de se desenvolver, em profundidade, pesquisas complexas. E, de fato, talvez não seja essa a intenção, o que pode ser percebido pela própria expectativa dos programas em relação ao papel a ser desempenhado pelo aluno no mestrado⁷⁸.

Pode-se sugerir, então, que os novos alunos de mestrado, recém-admitidos, em vez de iniciarem projetos independentes e de autoria própria – onde raramente se encontrará um grau realmente profundo de pesquisa, dado o nível incipiente de experiência na prática investigativa – se encaixem em projetos mais amplos de pesquisa que eventualmente já estejam em andamento nos programas, assumindo etapas específicas desses projetos. Dessa forma, os novos pesquisadores já adentrariam contribuindo para a consecução de

⁷⁸ O regulamento do PPGCI/UFMG, por exemplo, atribui apenas ao curso de doutorado a finalidade de desenvolvimento de pesquisas que apresentem real contribuição para o avanço da Ciência da Informação. O aluno de mestrado deve demonstrar capacidade de sistematização de idéias, bem como domínio do tema e da metodologia científica adequada.

objetivos mais abrangentes e já considerados relevantes pelo programa. Assim, ao longo do tempo, aumentam as possibilidades de que o programa de pesquisa cumpra objetivos mais complexos e arrojados, que talvez não pudessem ser realizados pelos pesquisadores de maneira independente, trabalhando em empreendimentos solitários de pesquisa. Os projetos amplos do programa seriam, assim, segmentados em frentes menores de trabalho, a serem distribuídas a pesquisadores ou grupos de pesquisadores vinculados.

A divisão do trabalho parece ser um aspecto estruturador estratégico para os programas, pois permitiria otimizar os esforços de pesquisa no médio prazo, considerando o ciclo de permanência de cada pesquisador, a sua dedicação e a contribuição ao programa como um todo. Conseqüentemente, favorecer-se-ia o seu caráter de continuidade. Ao estruturar-se dessa maneira, evita-se também um eventual excesso de fragmentação das verbas de pesquisa⁷⁹, o que permitiria o seu direcionamento para os projetos considerados prioritários pelo programa, otimizando o aproveitamento das linhas de financiamento de pesquisa disponibilizadas aos PPGCs. Além disso, evita-se também a fragmentação do conhecimento gerado em frentes diversas, que demandariam um horizonte temporal maior para sedimentação cumulativa de conhecimento em cada uma dessas frentes, já que poucos pesquisadores se dedicariam simultaneamente a elas.

Outra vantagem, sem dúvida, seria a consolidação e difusão, entre os novos pesquisadores, das visões metodológicas e epistemológicas já utilizadas e consensuadas dentro do programa de pesquisa considerado. O fato de os novos pesquisadores serem admitidos em projetos já iniciados e conduzidos por pesquisadores seniores estimula o compartilhamento de visões e métodos de trabalho, alavancando o processo de formação e aprendizado dos novos pesquisadores dentro de uma visão consensuada, comum à área, o que pode favorecer a consolidação paradigmática e teórica da área. Não custa lembrar

⁷⁹ Pfeffer (1993) considera que uma alta dispersão na alocação de recursos de financiamento para pesquisas é uma característica diretamente relacionada a baixos níveis de desenvolvimento paradigmático de uma área de conhecimento. Além dessa, o autor aponta outras características relacionadas, como o volume de citações entre campos diversos; o fato de se pesquisar colaborativamente ou individualmente; a rotatividade das chefias de departamentos; as taxas de rejeição de submissões aos periódicos; a governança dos departamentos acadêmicos; o tempo de publicação da pesquisa; a relação entre produtividade e salários; dentre outros.

que, na perspectiva kuhniana, os membros de uma comunidade de pesquisa que compartilham um mesmo paradigma são formados e iniciados profissionalmente dentro das mesmas técnicas e modelos metodológicos. Tais aspectos tornam-se fundamentais, porque alavancam o desenvolvimento de consenso de linguagem e de visão acerca dos objetivos da pesquisa do campo e da prática científica.

Ainda que se considerem as dificuldades inerentes ao processo de construção teórica, e até mesmo ao ato de determinar o que efetivamente se chama de teoria, é fundamental ressaltar que o ponto principal de reflexão não se encontra nas proposições, hipóteses ou nas teorias em si, mas sim nas estruturas nas quais esses conceitos se desenvolvem. Não importa tanto o fato de que sejam chamados de paradigmas, programas de pesquisa, teorias ou de qualquer outra forma. A questão em si não é terminológica, e sim conceitual. Tais estruturas devem ser entendidas como compromissos metodológicos e ideológicos, feitos por indivíduos que escolhem determinadas perspectivas para estudar os fenômenos de sua área de interesse.

No processo de construção teórica, a clareza acerca do está sendo chamado de teoria é um ponto crucial. Na Ciência da Informação, o que se chama de teoria pode ser entendido, segundo Hjørland (1998), como explicações a respeito da eficiência de sistemas de informação, do comportamento do usuário, da função de diferentes elementos de busca como descritores, citações, títulos, e assim por diante. O autor lembra que não se encontram muitas teorias explícitas na Ciência da Informação, mas que, por sua vez, as teorias de outros campos como a psicologia, a sociologia ou a administração são frequentemente aplicadas. Não são, entretanto, teorias da Ciência da Informação.

A dificuldade inerente ao processo de teorização no campo da Ciência da Informação não é novidade (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2000). No entanto, o ponto a ser observado é a necessidade de um comprometimento estratégico, institucional e perene, de não abrir mão da intenção de se construir e fortalecer teorias – não importa o quão árduo seja esse processo. Sutton e Staw (1995) enfatizam o quanto é difícil, em um campo carente de paradigmas, identificar quais dos seus esforços de pesquisa constituem teorias, e quais não constituem. Assim, torna-se difícil julgar se algo é uma teoria ou não, examinando apenas o

produto final, e não o contexto. Weick (1995) atenta para o problema de que, dada a complexidade e a dificuldade do processo de construção teórica, talvez os cientistas sociais evitem sistematicamente dizer que estejam propondo teorias, para não serem acusados de possuírem ambição exagerada. Na sua visão, é ruim reservar o termo *teoria* para designar apenas a *boa teoria*, ou a *grande teoria*, ou a *teoria inabalável*; seria bom se os autores se sentissem livres para usar o termo sempre que estivessem, de fato, teorizando⁸⁰.

Pela ótica do tradicional modelo positivista, no qual o progresso científico pode ser entendido como a descoberta cumulativa de verdades objetivas, a falta de medidas ou padrões compartilhados para descrever uma realidade empírica deve ser evitada⁸¹ (ou corrigida). Porém, não se pode ignorar a diversidade de linguagens e de abordagens de pesquisa na Ciência da Informação (e nas ciências sociais de modo geral). Esse aspecto está presente também na problemática particular da pesquisa em MA e decorre, dentre diversas razões, da interdisciplinaridade da Ciência da Informação, remetendo às diferenças de cunho metateórico entre os seus agentes pesquisadores, cujas formações, experiências e valores variam, muitas vezes, radicalmente.

Esse aspecto é relevante, pois leva ao reconhecimento de que nenhuma teoria conseguirá, de forma neutra, descrever uma realidade empírica. Todas as perspectivas teóricas carregam seus vieses inerentes a visões de mundo particulares. Woolgar (1996), no entanto, lembra que o conhecimento científico é determinado pelas relações sociais e pelos sistemas de valores e crenças das comunidades científicas. Em sua visão, o pesquisador é o ator do processo de pesquisa, um observador de uma realidade da qual ele mesmo participa. Assim, a pesquisa inevitavelmente se constrói sobre um referencial de significados culturais, presentes na sua própria história. Daft (1983) observa que as pesquisas sobre a realidade organizacional não reportam apenas observações, mas sim histórias que atribuem significado e relevância a tais observações. Uma

⁸⁰ Weick (1995) considera que o termo *teoria* pertence a uma família de palavras que inclui aposta, especulação, suposição, conjectura, proposição, explanação, modelo, e que cientistas sociais naturalmente usarão os termos com mais cuidado, buscando vincular à sua teoria mais dados empíricos do que seria necessário para uma “especulação”.

⁸¹ Nesse modelo, o nível de conhecimento aumenta na medida em que novos construtos vão sendo aceitos e adicionados ao estoque de teorias e descobertas já realizadas – o que se aproxima do conceito kuhniiano de *ciência normal*.

vez que os pesquisadores possuem diferentes visões de mundo, acaba-se considerando uma variedade de perspectivas ao se atribuir diferentes significados e interpretações aos dados. Daft (1983) argumenta, ainda, que não é possível obter provas objetivas de uma idéia ou teoria. Por mais que se busque, não se pode gerar conhecimento que seja totalmente independente de julgamentos e construções sociais. Essa linha de pensamento ecoa na visão de Kuhn. Kuhn (2003) afirma que a adoção ou rejeição de um paradigma não depende, inicial e primordialmente, do acúmulo de evidências objetivas. Os paradigmas se baseiam na aceitação de pressuposições metafísicas, de modo que as mudanças paradigmáticas só podem ocorrer por uma questão de fé e crença nas mesmas. Na sua visão, novos paradigmas não vêm para negar os anteriores. Na verdade, eles simplesmente oferecem uma visão alternativa do que deve ser considerado relevante, apresentando esquemas diferentes (e melhores) de compreensão dos fenômenos.

Levando esse cenário em consideração, um entendimento necessário parece ser o de que, por mais que se pretenda evitar, a pesquisa em MA não deixará de ser um empreendimento fundamentalmente subjetivo. O conhecimento é construído por meio de observações selecionadas, e as escolhas são moldadas pelas experiências, suportes teóricos e formações específicas dos pesquisadores. Os fatos e objetos sempre serão percebidos através da macroestrutura de conhecimento na qual tais percepções se dão. Assim, a atividade de fazer ciência é algo essencialmente interpretativo, um exercício de construção de sentido baseado nas premissas e regras que emanam dos esquemas teóricos considerados. Porém, é fundamental reconhecer que, mesmo que o desenvolvimento do campo se caracterize pela diversidade de perspectivas e abordagens de pesquisa, não se pode ignorar a necessidade da convergência a um corpo de conhecimentos aceito e consolidado. O ponto crítico a ser ressaltado nesse processo é que, ainda que haja um caráter de subjetividade, o conhecimento não é idiossincrático. É uma construção social. Mesmo de origem subjetiva, as novas idéias devem sobreviver ao processo constante de escrutínio intelectual dos defensores de visões concorrentes. Dessa forma, novas definições do que será considerado como *verdade* emergirão como produtos de um consenso negociado e aceito pela comunidade científica.

O fato de aceitar o componente da subjetividade presente nos empreendimentos de pesquisa em MA não pode comprometer a busca constante por um entendimento da necessidade de adoção de uma visão compartilhada, que considere a importância dos aspectos macro-estruturais, metodológicos e epistemológicos desta área, assim como das conseqüências para o seu desenvolvimento. Esforços nesse sentido, ainda raros, possuem natureza estratégica e devem constituir uma etapa fundamental no planejamento das bases e dos programas de pesquisa em MA, o que os coloca como um aspecto-chave para a evolução dessa área no Brasil.

Referências

AGUILAR, F. J. *Scanning the business environment*. New York: The Macmillan Company, 1967.

ALDRICH, H. E. *Organizations and environments*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1979.

ARAÚJO, E. A.; TENÓRIO, J. K. G.; FARIAS, S. N. A produção do conhecimento na ciência da informação: análise das dissertações produzidas no curso de mestrado em ciência da informação - CMCI/UFPB no período de 1997/2001. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 5, 2003, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003.

AROUCK, O. Avaliação de sistemas de informação: revisão da literatura. *Revista Transinformação*, v. 13, n.1, p.7-21, 2001.

ARROW, K. J. Control in large organizations. *Management Science*, vol. 10, n. 3, April, p. 397-408, 1964.

ASTLEY, W. G.; VAN DE VEN, A. H. Central perspectives and debates in organization theory. *Administrative Science Quarterly*, v. 28, n. 2, p. 245-273, 1983.

AUSTER, E.; CHOO, C. W. CEOs, information, and decision-making: scanning the environment for strategic advantage, *Library Trends*, v. 43, n. 2, p. 206-225, 1994.

BARBOSA, R. R. Inteligência empresarial: uma avaliação de fontes de informação sobre o ambiente organizacional externo. *DatagramaZero*, v. 3, n. 6, dez, 2002.

BLANDIN, J.; BROWN, W. Uncertainty and management's search for information. *IEEE Transactions on Engineering Management*. EM-24, n. 4, 1977.

BERGERON, P. Information resources management. *Annual Review of Information Science and Technology*. v. 31, p. 263-300, 1996.

BERTALANFFY, L. V. *Teoria geral dos sistemas*. Petrópolis: Ed. Vozes, 1975.

BEYER, J. M. Editorial policies and practices among leading journals in four scientific fields. *Sociological Quarterly*, n. 19, p. 68-88, 1978.

BLAUG, M. *Metodologia da economia*. 2ª ed. rev. São Paulo: Ed. USP, 1999.

BONOMA, T. V. Case research in marketing: opportunities, problems, and process. *Journal of Marketing Research*, v. XXII, May, 1985.

BORKO, H. Information science: what is it? *American Documentation*, v. 19, n. 1, p. 3-5, Jan. 1968.

BOURDIEU, P. *O poder simbólico*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1998.

BOYD, B. K.; FULK, J. Executive scanning and perceived uncertainty: a multidimensional model. *Journal of Management*, v. 22, n. 1, p. 1-21, 1996.

BUFREM, L. S. *Linhas e tendências metodológicas na produção acadêmica discente do Mestrado em Ciência da Informação do IBICT/UFRJ*. 1996. 386f. Tese (concurso para professor titular) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 1996.

BUFREM, L. S.; BRENDA, S. M.; SORRIBAS, T. V. Revista Educação Temática Digital: aproximação entre educação e ciência da informação. *Encontros Bibli*, Florianópolis, n. 23, p. 195-215, 1º sem., 2007.

BUFREM, L.; PRATES, Y. O saber científico registrado e as práticas de mensuração da informação. *Ciência da Informação*, v. 34, n. 2, p. 9-25, 2005.

BUTLER, T. Towards a hermeneutic method for interpretive research in information systems. *Journal of Information Technology*, v. 13, n. 4, p. 285-300, 1998.

CAMPOS, L. F. B. *Monitoração ambiental realizada por empreendedores em empresas incubadas e graduadas: um estudo empírico*. 2007. 251 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

CAMPOS, L. F. B.; BARBOSA, R. R. Monitoração ambiental: histórico e tendências da pesquisa. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 7, 2006, Marília. *Anais...* Marília: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2006.

CAMPOS, L. F. B.; BARBOSA, R. R. Estudos de monitoração ambiental realizada por gerentes e profissionais brasileiros: convergências, divergências e perspectivas frente à pesquisa internacional. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA DA INFORMAÇÃO – CIFORM, 7, 2007, Salvador. *Anais...* Salvador: Instituto de Ciência da Informação, 2007a.

CAMPOS, L. F. B.; BARBOSA, R. R. Monitoração ambiental realizada por empreendedores em empresas incubadas e graduadas: um estudo empírico do uso das fontes de informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 8, 2007, Salvador. *Anais...* Salvador: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2007b.

CANONGIA, C.; LAMB, C.; CARVALHO, C. S. P.; Silva, V. S. Convergência da inteligência competitiva com construção de visão de futuro: proposta metodológica de sistema de informação estratégica: SIE. *DatagramaZero*, Rio de Janeiro, v. 2, n. 3, Jun. 2001.

CAPEs. *Documento de Área: 31 – Comunicação/Ciência da Informação*. Período de Avaliação 1998-2000. Fund. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, 2000.

CAPEs. *Documento de Área: 31 – Comunicação/Ciência da Informação*. Período de Avaliação 2001-2003. Fund. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, 2003.

CAPURRO, R. *What is information science for?* In: VAKKARI, P.; CRONIN, B. (ed.). *Conceptions of library and information science: historical, empirical and theoretical perspectives*. London: Taylor Graham, 1992.

CARDOSO, A. M. P. Pós-modernidade e informação: conceitos complementares? *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 1, n. 1, p. 63-79, jan/jun, 1996.

CARROLL, T. *Management: contingencies, structure and process*. Chicago: St. Clair, 1976.

CARVALHO, A. M. A. *Monitoração do ambiente externo de negócios: um estudo de caso*. 1998. 143 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1998.

CASSIOLATO, J. E. *A Economia do conhecimento e as novas políticas industriais e tecnológicas*. In: ALBAGLI, S., LASTRES, H. M. M. (org). *Informação e Globalização na Era do Conhecimento*. 1ª ed., Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CASTELLS, M. *A sociedade em rede*. 8ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

CENDÓN, B. V. Bases de dados de informação para negócios. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 31, n. 2, p. 30-43, mai/ago, 2002.

CHOO, C. W. Perception and use of information sources in environmental scanning. *Library & Information Science Research*, v. 16, n. 1, p. 23-40, 1994.

CHOO, C. W. *Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment*. Medford, New Jersey: Information Today, 1998.

CHOO, C. W. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. 2ª ed. São Paulo: Senac, 2006.

CHOO, C. W.; AUSTER, E. Environmental scanning: acquisition and use of information by managers. *Annual Review of Information Science and Technology*, vol. 28, p. 279-314, 1993.

CHOO, C. W.; DETLOR, B.; TURNBULL, D. *Web work: information seeking and knowledge work on the world wide web*. The Netherlands: Kluwer Academic Publishers, 2000.

COLE, S. The hierarchy of the sciences? *American Journal of Sociology*. n. 89, p. 111-139, 1983.

- CYERT, R.; MARCH, J. *Behavioral theory of the firm*. Oxford: Blackwell, 1963.
- CYSNE, F. P. Transferência de tecnologia e desenvolvimento. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 25, n. 1, p. 26-35, jan/abr, 1996.
- DAFT, R. L. Learning the craft of organizational research. *Academy of Management Review*, v. 8, n. 4. p. 539-546, 1983.
- DAFT, R.L. *Administração*. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1999.
- DAFT, R. L.; LENGEL, R. H. Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*, v. 32, n. 5, p. 554-571, May, 1986.
- DAFT, R. L.; SORMUNE, J.; PARKS, D. Chief executive scanning, environmental characteristics, and company performance: an empirical study. *Strategic Management Journal*, v. 9, n. 2, p. 123-139, 1988.
- DAFT, R.L.; WEICK, K.E. Toward a model of organizations as interpretation systems. *Academy of Management Review*, v. 9, n. 2, p. 284-295, 1984.
- DeBRESSION, C. (Ed.). *Economic interdependency and innovative activity: an input-output analysis*. Cheltenham, England: Edward Elgar, 1996.
- DEGENT, R.J. A importância estratégica e o funcionamento do sistema de inteligência empresarial. *Revista de Administração de Empresas*, Rio de Janeiro, v. 26, n.1, p. 77-83, jan/mar, 1986.
- DEMO, P. *Introdução à metodologia da ciência*. São Paulo: Atlas, 1985.
- DEMO, P. *Metodologia científica em ciências sociais*. São Paulo: Atlas, 1986.
- DEMO, P. *Pesquisa e construção do conhecimento: metodologia científica no caminho de Habermas*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1994.
- DEMO, P. *Avaliação qualitativa*. Coleção Polêmicas do Nosso Tempo, v. 25. São Paulo: Cortez, 1997.
- DEMO, P. *Pesquisa: princípio científico e educativo*, 10ª ed. São Paulo: Cortez, 2003.
- DENZIN, N. K. *The research act*. New York: McGraw-Hill, 1978.
- DILL, W. R. *The impact of environment on organizational development*. In: Concepts and issues in administrative behavior. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1962.
- DOOLEY, L. M. Case study research and theory building. *Advances in Developing Human Resources*, v. 4, n. 3, p. 335-354, 2002.
- DRUCKER, P. F. *Sociedade pós-capitalista*. São Paulo: Pioneira, 1993.

- DUNCAN, R. B. Characteristics of organizational environments and perceived environmental uncertainty. *Administrative Science Quarterly*, v.17, n. 3, Sept., 1972.
- EISENHARDT, K. M. Building theories from case study research. *Academy of Management Review*, v. 14, n. 4, p. 532-550, 1989.
- ELLIS, D. A behavioral model for information retrieval system design. *Journal of Information Science*, v. 15, n. 4/5, p. 237-247, 1989.
- EMERY, F. E.; TRIST, E. L. The causal texture of organizational environments. *Human Relations*, v. 18, p. 21-31, 1965.
- ETZIONI, A. Mixed scanning: a third approach to decision making. *Public Administration Review*, v. 27, p. 385-392, 1967.
- FALCONER, D.J.; MACKAY, D.R. The key to the mixed method dilemma. In: AUSTRALASIAN CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS, 10th, 1999, Wellington, New Zealand. *Proceedings...* Wellington: 1999. p. 286-297.
- FERNANDES, E.; SIMPSON FILHO, P.; CRUZ, P.P.G. *Inteligência competitiva: conceitos, ferramentas e aplicações*. Brasília: Confederação Nacional da Indústria, 1999.
- FIRESTONE, W. A. Meaning in method: the rhetoric of quantitative and qualitative research. *Educational Researcher*, v. 16, n. 7, p. 16-21, 1987.
- FLIGSTEIN, N. The spread of the multidivisional form along large firms: 1919 – 1979. *American Sociological Review*, n. 50, p. 377-391, 1985.
- FREEMAN, C., SOETE, L. *The economics of industrial innovation*. 3.ed. Cambridge, MA: MIT Press, 1997.
- FREESE, L. Formal theorizing. *Annual Review of Sociology*, v. 6, p. 187-212, 1980.
- FULD, L. M. *Competitive intelligence*. New York: Willey & Sons, 1985.
- GALBRAITH, J. *Design complex organizations*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1973.
- GALBRAITH, J. K. *A sociedade afluyente*. 2^a ed. Rio de Janeiro: Expressão e Cultura, 1974.
- GANESH U.; MIREE C.E.; PRESCOTT, J. Competitive intelligence field research: moving the field forward by setting a research agenda. *Journal of Competitive Intelligence and Management*. v. 1, n. 1, 2003.
- GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5^a ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- GLASER, B; STRAUSS, A. *Discovery of grounded theory*. Chicago: Aldine, 1967.

- GLASER, B. *Theoretical sensitivity*. Mill Valley: Sociology Press, 1978.
- GOMES, E.; BRAGA, F. *Inteligência competitiva: como transformar informação em um negócio lucrativo*. Rio de Janeiro: Campus, 2002.
- GOMES, H. F. Interdisciplinaridade e ciência da informação: de característica a critério delineador de seu núcleo principal. *DatagramaZero*, v. 2, n. 4, ago, 2001.
- GOMES, M. Y. F. S. F. Dissertações defendidas no programa de pós-graduação em ciência da informação da UFMG, na década de 1990: um balanço. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 11, n. 3, p. 318-334, Belo Horizonte, set/dez, 2006.
- GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Metodologia de pesquisa no campo da ciência da informação. *DatagramaZero*, v.1, n. 6, dez. 2000.
- GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Para uma reflexão epistemológica acerca da ciência da informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 5-18, jan/jun, 2001.
- GÜNTHER, H. Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão? *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 22 n. 2, p. 201-210, 2006.
- HAMBRICK, D. C. Environmental scanning and organizational strategy. *Strategic Management Journal*, v. 13, n. 2, p. 44-49, 1982.
- HANNAH, M. T.; FREEMAN, J. The population ecology of organizations. *American Journal of Sociology*, Chicago, v. 82, n. 5. p. 929-964 ,1977.
- HATCH, M.J. *Organization theory*. Oxford: Oxford University Press, 1997.
- HENRIQUE, L. C. J. *Inovação e informação*. 2006. 225 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006.
- HICKS, H. G.; GORONZY, F. On methodology in the study of management and organization. *The Academy of Management Journal*, v. 10, n. 4. p. 371-384, 1967.
- HJØRLAND, B. Theory and metatheory of information science: a new interpretation. *Journal of Documentation*, v. 54, n. 5, p. 606-621, 1998.
- HOMANS, G. C. *Contemporary theory in sociology*. In: FARIS, R. E. L. (Ed.), *Handbook of modern sociology* (p. 951-977). Chicago: Rand McNally, 1964.
- HUGHES, M. A.; PRICE, R. L.; MARRS, D. W. Linking theory construction and theory testing: models with multiple indicators of latent variables. *Academy of Management Review*, v. 11, n. 1, p. 128-144, 1986.
- INGWERSEN, P. *Conceptions of information science*. In: CONFERENCE ON CONCEPTS OF LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE. Aug 22-28, 1991. Ed. by Perti Vakkari and Blaise Cronin. London; Los Angeles: Taylor Graham, 1992. p. 299-312.

JANNUZZI, C. A. S. C.; MONTALLI, K. M. L. Informação tecnológica e para negócios no Brasil: introdução a uma discussão conceitual. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 28, n. 1, jan/abr, 1999.

JAPIASSU, H. *Introdução ao pensamento epistemológico*. 4ª ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves Editora, 1986.

JICK, T. D. Mixing qualitative and quantitative methods: triangulation in action. *Administrative Science Quarterly*, v. 24, n. 4, Qualitative Methodology. p. 602-611, 1979.

KONRAD, A. M.; PFEFFER, J. Do you get what you deserve? Factors affecting the relationship between productivity and pay, *Administrative Science Quarterly*, v. 35, n. 2, p. 258-285, Jun. 1990.

KUHN, T. *The structure of scientific revolutions*. 2.ed. Chicago: University of Chicago Press, 1970.

KUHN, T. *A estrutura das revoluções científicas*. 7ª ed. São Paulo: Perspectiva, 2003.

KUMAR, K. *Da sociedade pós-industrial à pós-moderna: novas teorias sobre o mundo contemporâneo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1997.

LAKATOS, I. *The methodology of scientific research programmes*. Philosophical Papers, v. 1. Cambridge University Press, 1978.

LAKATOS, I. *O falseamento e a metodologia dos programas de pesquisa científica*. In: A crítica e o desenvolvimento do conhecimento. LAKATOS; MUSGRAVE (orgs.). São Paulo: Cultrix-USP, 1979.

LAWRENCE, P.; LORSCH, J. Differentiation and integration in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, v. 12, p. 1-30, 1967.

LE COADIC, Y.F. *A ciência da informação*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

LENZI, L. A. F.; BRAMBILA, E. Z. Ciência da informação, ciência e revolução científica: breve histórico e reflexões. *Informação & Informação*, v. 11, n. 1, jan/jun 2006.

LINDBLOM, C. E. Alternatives to validity: some thoughts suggested by Campbell's guidelines. *Knowledge: creation, diffusion, utilization*. v. 8, p. 509-520, 1987.

LODAHL, J. B.; GORDON, G. The structure of scientific fields and the functioning of university graduate departments. *American Sociological Review*. n. 37, p. 57-72, 1972.

MACHLUP, F.; MANSFIELD, U. (ed.). *The study of information: interdisciplinary messages*. [S.l.]: John Wiley & Sons, 1983

MACKENZIE, K. D.; HOUSE, R. Paradigm development in the social sciences: a proposed research strategy. *Academy of Management Review*, v. 3, n. 1, p. 7-23, 1978.

MARCH, J.; SIMON, H. *Organizations*. New York: Wiley, 1967.

MATHEUS, R. F. *Desafios para a ciência da informação: enfrentando dificuldades paradigmáticas, dilemas e paradoxos através de programas de pesquisa interdisciplinares*. Belo Horizonte, 2005. Não publicado.

McCRAW, T. K. (org.). *Alfred Chandler: ensaios para uma teoria histórica da grande empresa*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1998.

MERSETH, K.K. *Cases, case methods and the professional development of educators*. ERIC Document Reproduction Service, 1994. Disponível em <http://www.ericdigests.org/1997-2/case.htm> . Acesso em 26 jan. 2010.

MERTON, R. K. *On theoretical sociology*. New York: Free Press, 1967.

MILLER, J.P. *O milênio da inteligência competitiva*. Porto Alegre: Bookman, 2002.

MILLIKEN, F. J. Three types of perceived uncertainty about the environment: state, effect, and response uncertainty. *Academy of Management Review*, v. 12, n. 1, p. 133-143, 1987.

MINAYO, M. C. S. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 4ª ed. Rio de Janeiro: Hucitec-Abrasco, 1996.

MIRANDA, D. B.; PEREIRA, M. N. F. O periódico científico como veículo de comunicação: uma revisão de literatura. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 25, n. 3, p. 375-382, set/dez, 1996.

MIREE, C.E.; PRESCOTT, J.E. "Tap-in" to strategic and tactical intelligence in the sales and marketing functions. *Competitive Intelligence Review*, v. 11, n. 1, p. 4-16, 2000.

MONTALLI, K. M. L.; CAMPELLO B. S. Fontes de informação sobre companhias e produtos industriais: uma revisão de literatura. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 26, n. 3, p. 321-326, set/dez, 1997.

MUELLER, S. P. M., A pesquisa em ciência da informação no contexto das ciências humanas. *DatagramaZero*, v. 1, n. 6, 2000.

MYERS, M. D.; AVISON, D. E. *Qualitative methods in information systems: a reader*. London: Sage, 2001.

NGWENNYAMA, O.K.; LEE, A.A. Communication richness and electronic mail: critical social theory and the contextuality of meaning. *MIS Quarterly*, v. 21, n. 2, p. 145-167, 1997.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. *Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

OLIVEIRA, D. P. R. *Planejamento estratégico: conceitos, metodologia, práticas*. São Paulo: Atlas, 1993.

OLIVEIRA, M. *A investigação científica na ciência da informação: análise da pesquisa financiada pelo CNPq*. 1998. 221 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Estudos Sociais Aplicados, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 1998.

OLIVEIRA, M. Características das dissertações produzidas no Curso de Mestrado em Ciência da Informação da UFPB. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 9, n. 2, p. 465-488, 1999.

ORLIKOWSKI, W. J.; BAROUDI, J. J., Studying information technology in organizations: research approach and assumptions. *Information Systems Research*, v. 2, n. 1, p. 1-28, 1991.

PAIM, I.; NEHMY, R. M.; GUIMARÃES, C. Problematização do conceito “qualidade” da informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 111-119, jan/jun, 1996.

PEREZ, C. Microelectronics, long waves and world structural change: new perspectives for developing countries. *World Development*, v. 13, n. 3, p. 441-463, 1985.

PFEFFER, J. Barriers to the advance of organizational science: paradigm development as a dependent variable. *Academy of Management Review*, v. 18, n. 4, p. 599-620, 1993.

PFEFFER, J.; SALANCIK, G. *The external control of organizations: a resource dependence perspective*. New York: Harper & Row, 1978.

PINHEIRO, L. V. R.; LOUREIRO, J. M. M. Traçados e limites da ciência da informação. *Ciência da Informação*, v. 24, n. 1, 1995.

POBLACIÓN, D. A.; NORONHA, D. P. Rumos da comunidade brasileira de pesquisadores em Ciência da Informação: desafios do século XXI. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 5, 2003, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003.

POLANYI, M. *Personal knowledge*. London: Routledge & Kegan Paul, 1958.

POPPER, Karl. *A lógica da pesquisa científica*. São Paulo: Cultrix, 2000.

PORTER, M. *Estratégia competitiva: técnicas para análise de indústrias e da concorrência*. Rio de Janeiro: Campus, 1986.

PRESCOTT, J. E.; GIBBONS, P. *Global perspectives on competitive intelligence*. Alexandria, USA: Society of Competitive Intelligence Professionals, 1993.

QUEIROZ, F. M.; NORONHA, D. P. Temática das dissertações e teses em ciência da informação no Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da USP. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 33, n. 2, p. 132-142, mai/ago, 2004.

ROBERTS, N.; CLARKE, D. Organizational information concepts and information management. *International Journal of Information Management*, v. 9, p. 25-34, 1989.

ROSSMAN, G. B.; WILSON, B. L. Numbers and words: combining quantitative and qualitative methods in a single large-scale evaluation study. *Evaluation Review*, v. 9, n. 5, p. 627-643, 1985.

RUNKEL, P. J.; RUNKEL, M. *A guide to usage for writers and students in the social sciences*. Totowa, NJ: Rowman and Allanheld, 1984.

SALANCIK, G. R.; STOW, B. M.; PONDY, L. R. Administrative turnover as a response to unmanaged organizational interdependence. *Academy of Management Journal*, n. 23, p. 422-437, 1980.

SANTOS, B. S. *Introdução a uma Ciência Pós-Moderna*. 3ª ed. Porto: Afrontamento, 1993.

SANTOS, B. S. *Um discurso sobre as ciências*. Porto: Afrontamento, 1999.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan/jun, 1996.

SARACEVIC, T., Information science. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 50, n. 12, p. 1051-1063, 1999.

SILVA, A. B. O.; BASTOS, J. S. Y. Desenvolvimento econômico e administração das organizações: a gestão do conhecimento e o paradigma técnico-econômico da microeletrônica. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, ago/dez, 2005.

SILVA, A. B. O.; CAMPOS, M. J. O.; BRANDÃO, W. C. Proposta para um esquema de classificação das fontes de informação para negócio. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 7, 2005, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: ANCIB, 2005.

SILVA, A. B. O.; BASTOS, J. S. Y. Programa de pesquisa em monitoração ambiental e uso de informação nas organizações: perspectivas e considerações metodológicas para uma agenda de desenvolvimento. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 8, 2007, Salvador. *Anais...* Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2007.

SILVA, A. B. O.; MATHEUS, R. F.; PARREIRAS, F. S.; PARREIRAS, T. S. Análise de redes sociais como metodologia de apoio para a discussão da interdisciplinaridade na ciência da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 35, n. 1, 2006.

SILVEIRA, A. C. P. *A monitoração ambiental no setor de informática em Minas: um mapeamento de segmentos e fontes*. 1999. 143 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1999.

SIMON, H. A. *Administrative Behavior: a study of decision-making processes in administrative organization*. 3.ed. New York: Free Press, 1976.

STAKE, R.B. *The art of case research*. Thousand Oaks, California: Sage, 1998.

STEWART, T. A. *A riqueza do conhecimento: o capital intelectual e a organização do século XXI*. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

SUH, W. S.; MUNCHUS, G. Scanning behavior and strategic uncertainty: proposing a new relationship by adopting new measurement constructs. *Management Decision*, v. 42, n. 8, p. 1001-1016, 2004.

SUTTON, H. Competitive intelligence. *Conference Board Research Report*, n. 913. New York: The Conference Board, 1988.

SUTTON, R. I.; STAW, B. M. What theory is not. *Administrative Science Quarterly*, v. 40, n. 3, p. 371-384, 1995.

TARGINO, M. G. A interdisciplinaridade da ciência da informação como área de pesquisa. *Informação & Sociedade*, v. 5, n. 1, 1995.

TAYLOR, R. S. *Value-added processes in information systems*. Norwood, NJ: Ablex Publishing Corp., 1986.

TEIXEIRA, S. K. S. *Temática das dissertações defendidas no Curso de Mestrado em Biblioteconomia e Documentação da Universidade de Brasília, 1980-1995*. 1997. 135 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Estudos Sociais Aplicados, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 1997.

THOMPSON, J. D.; TUDEN. A. *Strategies, structures and processes of organizational decision*. In: THOMPSON, J. D.; HAMMOND, P. B.; HAWKES, R. W., JUNKER, B. H.; TUDEN, A. (ed.). *Comparative studies in administration*: p. 195-216. Pittsburgh: University of Pittsburgh, 1959.

TORRACO, R.J., Research methods for theory building in applied disciplines: a comparative analysis. *Advances in Developing Human Resources*, v. 4, n. 3, p. 355-376, 2002.

TRZESNIAK, P. Indicadores quantitativos: reflexões que antecedem seu estabelecimento. *Ciência da Informação*, v. 27, n. 2, p. 159-164, 1998.

- TULL, D. S.; HAWKINS, D. I. *Marketing research, meaning, measurement and method*. London: Macmillan Publishing, 1976.
- TUNG, R. L. Dimensions of organizational environments: an exploratory study of their impact on organization structure. *Academy of Management Journal*, v. 22, n. 4, p. 672-693, 1979.
- VAKKARI, P. I. *Open the horizon of expectations*. In: VAKKARI, P.; CRONIN, B. *Conceptions of library and information science: historical, empirical and theoretical perspectives*. London: Taylor Graham, 1992.
- VAN MAANEN, J., Reclaiming qualitative methods for organizational research: a preface. *Administrative Science Quarterly*, v. 24, n. 4, p. 520-526, 1979.
- VERGARA, S. C. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- WALSHAM, G., *Interpreting information systems in organizations*. Chichester: Wiley & Sons, 1993.
- WEBSTER, J.; STARBUCK, W. H. *Theory building in industrial and organizational psychology*. In: COOPER, C. L.; ROBERTSON, I. (ed.). *International review of industrial and organizational psychology*: p. 93-138. London: Wiley, 1988.
- WEICK, K. E. Amendments to organizational theorizing. *Academy of Management Journal*, v. 17, n. 3, p. 487-502, 1974.
- WEICK, K. E. *The social psychology of organizing*. 2.ed. Nova York: Random House, 1979.
- WEICK, K. E. Theory construction as disciplined imagination. *Academy of Management Review*, v. 14, n. 4, p. 516-531, 1989.
- WEICK, K. E. *Sensemaking in organizations*. Thousand Oaks: Sage, 1995.
- WERSIG, G. Information science: the study of postmodern knowledge usage. *Information Processing & Management*, v. 29, n. 2, p. 229-239, 1993.
- WILSON, T. D. The non-sense of knowledge management. *Information Research*, v. 8, n. 1, 2002.
- WITTER, G. P.; OLIVEIRA, F. A. F. Biblioteconomia e ciência da informação: delineamento de teses e dissertações brasileiras. *Transinformação*, Campinas, v. 8, n. 2, p. 119-130, maio/ago, 1996.
- WOOLGAR, S. *Psychology, qualitative methods and the ideas of science*. In: Richardson, J.T.E. (ed.). *Handbook of qualitative research methods*. Leicester: BPS Books, p.11-24, 1996.
- YIN, R. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 3ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

YUEXIAO, Z. Definitions and sciences of information. *Information Processing & Management*, Great Britain, v. 24, n. 4, p. 479-491, 1988.

ZAMMUTO. R. F.; CONNOLLY, T. Coping with disciplinary fragmentation. *Organizational Behavior Teaching Review*. n. 9, p. 30-37, 1984.

APÊNDICE A – Lista dos artigos, por categorias

Categoria A: Trabalhos de pesquisa de campo

Subcategoria A-1: Pesquisas de cunho quantitativo

Nº	Artigo
1	BARBOSA, R. R. Acesso e necessidade de informação de profissionais brasileiros: um estudo exploratório. <i>Perspectivas em Ciência da Informação</i> , Belo Horizonte, v. 2, n. 1, p. 5-35, 1997.
2	BARBOSA, R. R. Inteligência empresarial: uma avaliação de fontes de informação sobre o ambiente organizacional externo. <i>DatagramaZero</i> , v. 3, n. 6, 2002.
3	BARBOSA, R. R. Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva: um estudo da influência do porte das empresas sobre o comportamento informacional. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 6, 2005, Florianópolis. <i>Anais...</i> Florianópolis: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2005.
4	BARBOSA, R. R. Uso de fontes de informação para a inteligência competitiva: um estudo da influência do porte das empresas sobre o comportamento informacional. <i>Encontros Bibli</i> , n. especial, 2006.
5	BASTOS, J. S. Y.; BARBOSA, R. R. O uso de fontes de informação por executivos do setor de tecnologia da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 6, 2005, Florianópolis. <i>Anais...</i> Florianópolis: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2005.
6	BASTOS, J. S. Y.; SILVA, A. B. O.; PARREIRAS, F. S.; BRANDÃO, W. Monitoração ambiental em contextos dinâmicos: busca e uso de informação por gerentes bancários. <i>Perspectivas em Ciência da Informação</i> , Belo Horizonte, v. 9, n. 2, p. 218-229, 2004.
7	BORGES, M. E. N.; CARVALHO, N. G. N. Produtos e serviços de informação para negócios no Brasil: características. <i>Ciência da Informação</i> , v. 27, n. 1, p. 76-81, 1998.
8	CAMPOS, L. F. B.; BARBOSA, R. R. Monitoração ambiental realizada por empreendedores em empresas incubadas e graduadas: um estudo empírico do uso das fontes de informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 8, 2007, Salvador. <i>Anais...</i> Salvador: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2007b.
9	CAMPOS, L. F. B.; BARBOSA, R. R. Monitoração ambiental em empresas incubadas e graduadas: influências das atividades e do estágio de evolução das firmas. <i>Informação & Sociedade</i> , v. 18, n. 1, 2008.
10	CASTRO, J. M.; ABREU, P. G. F. Influência da inteligência competitiva em processos decisórios no ciclo de vida das organizações. <i>Ciência da Informação</i> , v. 35, n. 3, p. 15-29, 2006.
11	CASTRO, J. M.; ABREU, P. Estaremos cegos pelo ciclo da inteligência tradicional? Uma releitura a partir das abordagens de monitoramento ambiental. <i>Ciência da Informação</i> , v. 36, n. 1, p. 7-19, 2007.
12	DUARTE, L. O. B. Informação para negócios na Internet: estudo das necessidades informacionais da indústria moveleira de Minas Gerais. <i>Perspectivas em Ciência da Informação</i> , Belo Horizonte, v. 5, n. 1, p. 23-40, 2000.

13	OLIVEIRA, S. M. Fontes de informação utilizadas por executivos. <i>Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação</i> , v. 1, n. 2, p. 18-40, 2004.
14	PEREIRA, F. C. M.; BARBOSA, R. R. Uso de fontes de informação por consultores empresariais: um estudo junto ao mercado de consultoria de Belo Horizonte. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 7, 2006, Marília. <i>Anais...</i> Marília: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2006.

Subcategoria A-2: Pesquisas de cunho qualitativo

Grupo A-2.1: Estudos de caso

Nº	Artigo
1	AMARAL, A. A.; AZEVEDO, C. E. Gestão da informação, inteligência competitiva e marketing em shopping centers do Distrito Federal. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 8, 2007, Salvador. <i>Anais...</i> Salvador: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2007.
2	ASSIS, W. M. Fontes de informação para o setor siderúrgico. <i>Ciência da Informação</i> , v. 36, n. 2, p. 92-105, 2007.
3	BORGES, M. E. N.; NADAES, A. D. Monitoração ambiental no setor de biotecnologia: comportamento de busca e uso de Informação em empresas de micro e pequeno portes de Minas Gerais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 8, 2007, Salvador. <i>Anais...</i> Salvador: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2007.
4	CIOL, R. Informação para tomada de decisão num sistema municipal de saúde. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 5, 2003, Belo Horizonte. <i>Anais...</i> Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2003.
5	CORTEZ, A. D. Proposta de um modelo estratégico na área de marketing a partir do sistema de informações gerenciais apoiado pela inteligência competitiva e pelo monitoramento ambiental. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 5, 2003, Belo Horizonte. <i>Anais...</i> Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2003.
6	DIAS, C. C. Monitoração ambiental: um estudo de caso em empresas do setor de telecomunicações. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 5, 2003, Belo Horizonte. <i>Anais...</i> Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2003.
7	HOFFMANN, W. A. M.; CHEMALLE, K. E. Acesso e uso de inteligência competitiva em micro e pequenas empresas de arranjos produtivos locais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 7, 2006, Marília. <i>Anais...</i> Marília: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2006.
8	MIQUELINO, F. L. C.; SANTOS, R. N. M.; PADOVANI, R.C. A inteligência competitiva aplicada à comunicação e à arquitetura da marca de uma organização. <i>Encontros Bibli</i> , n. especial, 2004.
9	MIRANDA, R. C. R. O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. <i>Ciência da Informação</i> , v. 28, n. 3, p. 286-292, 1999.

10	NADAES, A. D.; BORGES, M. E. N. Inteligência competitiva e Internet: um processo otimizado por agentes inteligentes - um estudo parcial de caso. <i>Transinformação</i> , Campinas, v. 17, n. 1, p. 45-59, 2005.
11	NADAES, A. D.; BORGES, M. E. N. Monitoração ambiental no setor de biotecnologia: comportamento de busca e uso de informação em empresas de micro e pequeno portes de Minas Gerais. <i>Transinformação</i> , Campinas, v. 20, n. 1, p. 99-112, 2008.
12	PACHECO, L. M.; VALENTIM, M. L. P. Prospecção e monitoramento informacional no contexto da inteligência competitiva: avaliação do uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC'S) em empresas do arranjo produtivo local (APL) de Jaú-SP. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 9, 2008, São Paulo. <i>Anais...</i> São Paulo: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2008.
13	RIBEIRO, C. E. A.; BASTOS, J. S. Y. Monitoração ambiental e uso de fontes de informação no setor de saúde: estudo de caso de uma cooperativa médica. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 9, 2008, São Paulo. <i>Anais...</i> São Paulo: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2008.
14	SILVA, H. P. Inteligência competitiva na Internet: um processo otimizado por agentes inteligentes. <i>Ciência da Informação</i> , v. 32, n. 1, p. 115-134, 2003.
15	WOIDA, L. M.; VALENTIM, M. L. P. Cultura informacional voltada ao processo de inteligência competitiva organizacional no setor de calçados de São Paulo. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 9, 2008, São Paulo. <i>Anais...</i> São Paulo: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2008.

Grupo A-2.2: Outras pesquisas qualitativas

Nº	Artigo
1	CARVALHO, A. M. A.; OLIVEIRA, I. I. As práticas de inteligência competitiva em empresas incubadas de base tecnológica em informática. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 7, 2006, Marília. <i>Anais...</i> Marília: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2006.
2	DUFLOTH, S. C. Gestão da informação do ambiente externo em organizações do terceiro setor. <i>Perspectivas em Ciência da Informação</i> , Belo Horizonte, v. 10, n. 1, p. 18-33, 2005.
3	HOFFMANN, W. A. M.; FARIA, L. I. L.; GREGOLIN, J. A. R.; OPRIME, P. C. Estudo da dinâmica e do desenvolvimento de arranjos produtivos com apoio da inteligência competitiva. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 5, 2003, Belo Horizonte. <i>Anais...</i> Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2003.
4	HOFFMANN, W. A. M.; GREGOLIN, J. A. R.; OPRIME, P. C. A contribuição da inteligência competitiva para o desenvolvimento de arranjos produtivos locais: caso Jaú-SP. <i>Encontros Bibli</i> , n. especial, 2004.
5	PEREIRA, F. C. M.; BORGES, M. E. N. A inteligência empresarial e a biologia do conhecer: uma análise exploratório-qualitativa do setor de pequenas e médias empresas de consultoria de Belo Horizonte. <i>Encontros Bibli</i> , n. 22, 2006.

6	SOARES, B. J. O comportamento de gestores e empresas de base tecnológica na busca e uso de informações tecnológicas e para negócios. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 5, 2003, Belo Horizonte. <i>Anais...</i> Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2003.
7	SOUZA, T. F. C.; BORGES, M. E. N. Fontes de informação financeira no Brasil. <i>Ciência da Informação</i> , v. 28, n. 1, 1999.

Categoria B: Trabalhos de naturezas diversas

Subcategoria B-1: Trabalhos de cunho reflexivo

Nº	Artigo
1	ALCARÁ, A. R.; TANZAWA, E. C. L.; CHIARA, I. G. D. TOMAÉL, M. I.; UCHOA JUNIOR, P. P. M.; HECKLER, V. C.; RODRIGUES, J. L.; VALENTE, S. S. As redes sociais como instrumento estratégico para a inteligência competitiva. <i>Transinformação</i> , Campinas, v. 18, n. 2, p. 143-153, 2006.
2	CARVALHO, K. Disseminação da informação e informação de inteligência organizacional. <i>DatagramaZero</i> , v. 2, n. 3, 2001.
3	COSTA, M. D., SILVA, I. A. Inteligência competitiva: uma abordagem sobre a coleta de informações publicadas. <i>Informação & Sociedade</i> , v. 9, n. 1, 1999.
4	CRUZ, Y. R.; DOMINGUEZ, E. G. La inteligencia organizacional: necesario enfoque de gestión de información y del conocimiento. <i>Ciência da Informação</i> , v. 36, n. 3, p. 51-58, 2007.
5	CUBILLO, J. La inteligencia empresarial en las pequeñas y medianas empresas competitivas de América Latina – algunas reflexiones. <i>Ciência da Informação</i> , v. 26, n. 3 p. 260-267, 1997.
6	FERRO, C. M.; MORESI, E. A. D. Inteligência organizacional: identificação das bases doutrinárias para a investigação criminal. <i>DatagramaZero</i> , v. 9, n. 1, 2008.
7	JAMIL, G. L. Aspectos do ambiente gerencial e seus impactos no uso dos sistemas de inteligência competitiva para processos decisórios. <i>Perspectivas em Ciência da Informação</i> , Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 261-274, 2001.
8	LIRA, W. S.; CÂNDIDO, G. A.; ARAÚJO, G. M.; BARROS, M. A. A busca e o uso da informação nas organizações. <i>Perspectivas em Ciência da Informação</i> , Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 166-183, 2008.
9	MONTALLI, K.M.L.; CAMPELLO, B. S. Fontes de informação sobre companhias e produtos industriais: <i>Ciência da Informação</i> , v. 26, n. 3, p. 321-326, 1997.
10	MORENO, N. A. A informação arquivística e o processo de tomada de decisão. <i>Informação & Sociedade</i> , v. 17, n. 1, 2007.
11	OLIVEIRA, P.; LACERDA, J. Habilidades e competências desejáveis aos profissionais de inteligência competitiva. <i>Ciência da Informação</i> , v. 36, n. 2, p. 46-53, 2007.
12	POZZEBON, M.; FREITAS, H. M. R.; PETRINI, M. Pela integração da inteligência competitiva nos Enterprise Information Systems (EIS). <i>Ciência da Informação</i> , v. 26, n. 3, 1997 (não paginado).

13	SANTOS, R. N. M. Métodos e ferramentas para gestão de inteligência e do conhecimento. <i>Perspectivas em Ciência da Informação</i> , Belo Horizonte, v. 5, n. 2, p. 205-215, 2000.
14	SANTOS, R. N. M.; BERAQUET, V. S. M. Informação estratégica e empresa: o discurso à prova dos fatos. <i>DatagramaZero</i> , v. 2, n. 3, 2001.
15	SILVA, F. A. C.; ESPÍNOLA, M. J. C.; VILAR, R. M. Gestão do conhecimento e inteligência competitiva: desafios para as organizações produtivas. <i>Informação & Sociedade</i> , v. 16, n. 1, 2006.
16	SUGAHARA, C. R.; JANNUZZI, P. M. Estudo do uso de fontes de informação para inovação tecnológica na indústria brasileira. <i>Ciência da Informação</i> , v. 34, n. 1, p.45-56, 2005.
17	TARAPANOFF, K. Inteligência social e inteligência competitiva. <i>Encontros Bibli</i> , n. especial, 2004.
18	TARAPANOFF, K.; ARAÚJO JÚNIOR, R. H.; CORMIER, P. M. J. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. <i>Ciência da Informação</i> , v. 29, n. 3, p. 91-100, 2000.
19	TUDOR-SILOVIC, N. Inteligência como recurso social e empresarial. <i>Informação & Sociedade</i> , v. 2, n. 1, p. 79-91, 1992.
20	VALENTIM, M. L. P., et al. O processo de inteligência competitiva em organizações. <i>DatagramaZero</i> , v. 4, n. 3, 2003.
21	VALENTIM, M. L. P.; GELINSKI, J. V. V. Gestão do conhecimento como parte do processo de inteligência competitiva organizacional. <i>Informação & Sociedade</i> , v. 15, n. 2, 2005.
22	VALENTIM, M. L. P.; MOLINA, L. G. Prospecção e monitoramento informacional no processo de inteligência competitiva. <i>Encontros Bibli</i> , n. especial, 2004.
23	VALENTIM, M. L. P.; WOIDA, L., M. Cultura organizacional no processo de inteligência competitiva. <i>DatagramaZero</i> , v. 5, n. 4, 2004.

Subcategoria B-2: Trabalhos de cunho propositivo

Grupo B-2.1: Propostas de listas de fontes de informação

Nº	Artigo
1	BAPTISTA, D. M. Fontes eletrônicas de informação sobre comércio internacional. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 5, 2003, Belo Horizonte. <i>Anais...</i> Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2003.
2	BRANDÃO, W. C. A Internet como fonte de informações para negócio: um ensaio sobre a realidade da Internet brasileira. <i>Perspectivas em Ciência da Informação</i> , Belo Horizonte, v. 9, n. 1, p. 88-99, 2004.
3	CENDÓN, B. V. Bases de dados de informação para negócios no Brasil. <i>Ciência da Informação</i> , v. 32, n. 2, p. 17-36, 2003.

Grupo B-2.2: Projetos de pesquisa

Nº	Artigo
1	JOAQUIM, A. M. Fonte de informação para negócios: um estudo sobre o processo de obtenção da informação pelos despachantes aduaneiros. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – CIFORM, 7, Salvador. <i>Anais...</i> Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2007.
2	VALENTIM, M. L. P.; CURTY, R. G.; GELINSKI, J. V. V.; MOLINA, L. G.; SANTOS, J. C.; UEMURA, G. B.; WOIDA, L. M. Pesquisa em inteligência competitiva organizacional: utilizando a análise de conteúdo para a coleta e análise de dados – Parte I. <i>Transinformação</i> , Campinas, v. 17, n. 2, p. 181-198, 2005a.
3	VALENTIM, M. L. P.; ALCARÁ, A. R.; CERVANTES, B. M. N.; CARVALHO, E. L.; GARCIA, H. D.; DALMAS, J. C.; MOLINA, L. G.; LENZI, L. A. F.; CATARINO, M. E.; TOMAÉL, M. I. Pesquisa em inteligência competitiva organizacional: utilizando a análise de conteúdo para a coleta e análise de dados – Parte II. <i>Transinformação</i> , Campinas, v. 17, n. 3, p. 253-270, 2005b.
4	VALENTIM, M. L. P.; CURTY, R. G.; GELINSKI, J. V. V.; MOLINA, L. G.; SANTOS, J. C.; UEMURA, G. B.; WOIDA, L. M. Inteligência competitiva nas organizações privadas da região metropolitana de Londrina. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 5, 2003, Belo Horizonte. <i>Anais...</i> Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2003.
5	WOIDA, L. M.; VALENTIM, M. L. P. Cultura informacional voltada ao processo de inteligência competitiva organizacional: a relação entre as pessoas, a informação, e as tecnologias de informação e comunicação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 7, 2006, Marília. <i>Anais...</i> Marília: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2006.

Grupo B-2.3: Propostas de modelos

Nº	Artigo
1	ALVES, R. P.; FALSARELLA, O. M. Modelo conceitual de inteligência organizacional aplicada à função manutenção. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 6, 2005, Florianópolis. <i>Anais...</i> Florianópolis: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2005.
2	CANONGIA, C.; LAMB, C.; CARVALHO, C. S. P.; SILVA, V. S. Convergência da inteligência competitiva com construção de visão de futuro: proposta metodológica de sistema de informação estratégica (SIE). <i>DatagramaZero</i> , v. 2, n. 3, 2001.
3	CANONGIA, C.; PEREIRA, M. N. F.; ANTUNES, A.. Modelo de estratégia de prospecção de setores intensivos em P&D: sinergias entre inteligência competitiva (IC), gestão do conhecimento (GC), e foresight (F). <i>DatagramaZero</i> , v. 7, n. 1, 2006.
4	SILVA, A. B. O.; CAMPOS, M. J. O.; BRANDÃO, W. C. Proposta para um esquema de classificação das fontes de informação para negócio. <i>DatagramaZero</i> , v. 6, n. 5, 2005.
5	STAREC, C. Informação e universidade: os pecados informacionais e barreiras na comunicação da informação para a tomada de decisão na universidade. <i>DatagramaZero</i> , v. 3, n. 4, 2002.
6	VALENTIM, M. L. P. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. <i>DatagramaZero</i> , v. 3, n. 4, 2002.

Grupo B-2.4: Propostas de sistemas

Nº	Artigo
1	BATTAGLIA, M. G. B. A Inteligência competitiva modelando o sistema de informação de clientes – Finep. <i>Ciência da Informação</i> , v. 29, n. 2, p. 200-214, 1999.
2	WANDERLEY, A. V. M. Um instrumento de macropolítica de informação. Concepção de um sistema de inteligência de negócios para gestão de investimentos de engenharia. <i>Ciência da Informação</i> , v. 29, n. 2, p. 190-199, 1999.

Grupo B-2.5: Revisões bibliográficas

Nº	Artigo
1	CAMPOS, L. F. B.; BARBOSA, R. R. Monitoração ambiental: histórico e tendências da pesquisa. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 7, 2006, Marília. <i>Anais...</i> Marília: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2006.
2	CAMPOS, L. F. B.; BARBOSA, R. R. Estudos de monitoração ambiental realizada por gerentes e profissionais brasileiros: convergências, divergências e perspectivas frente à pesquisa internacional. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – CIFORM, 7, Salvador. <i>Anais...</i> Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2007.
3	CANONGIA, C.; PEREIRA, M. N. F.; MENDES, C. U. S.; ANTUNES, A. Mapeamento de inteligência competitiva (IC) e de gestão do conhecimento (GC) no setor saúde. <i>Encontros Bibli</i> , n. especial, 2004.
4	MENEZES, E. M. Inteligência competitiva: uma revisão de literatura. <i>Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação</i> , v. 3, n. 1, p. 103-130, 2005.
5	MORESI, E. A. D. Inteligência organizacional: um referencial integrado. <i>Ciência da Informação</i> , v. 30, n. 2, p. 35-46, 2001.

Grupo B-2.6: Outros

Nº	Artigo
1	CANONGIA, C., PEREIRA, M. N. F.; ANTUNES, A. Gestão da informação e monitoramento tecnológico: o mercado dos futuros genéricos. <i>Perspectivas em Ciência da Informação</i> , Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 155-166, 2002.
2	SILVA, E. O. La inteligencia organizacional en la industria biofarmacéutica. <i>Ciência da Informação</i> , v. 28, n. 1, p. 59-66, 1999.