



METODOLOGIA DE IDENTIFICAÇÃO DE FONTES DE COLETA DE INFORMAÇÃO: UMA PROPOSTA DE MODELO PARA CADEIA PRODUTIVA DE COURO, CALÇADOS E ARTEFATOS¹

Alexander Willian Azevedo

Mestre em Ciência da Informação pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Brasil.

Professor da Universidade Federal de Pernambuco, Brasil.

E-mail: aw.azevedo@yahoo.com.br

Resumo

Descreve a metodologia de análise de coleta de fontes de informação desenvolvida e implementada como ferramenta de apoio às atividades de inteligência do Sistema de Inteligência Competitiva da Cadeia Produtiva do Couro, Calçados e Artefatos (SIC). Tem como objetivo apresentar a descrição e os procedimentos para a aplicação de coletas das fontes de informação junto aos produtos de informações armazenados na ferramenta de apoio às atividades do SIC, visando à elaboração de um processo de busca de informação relevante dos atores globais da cadeia produtiva. Com base nas dinâmicas competitivas da Cadeia Produtiva do Couro, Calçados e Artefatos do Brasil, o principal resultado apresenta modelo de coleta de fontes de informação para um setor da cadeia produtiva, de acordo com as necessidades de inteligência identificadas que podem servir de base para as equipes de inteligência dos elos das cadeias produtivas do Brasil.

Palavras-chave: Fonte de Informação. Cadeia Produtiva. Coleta de Informação. Couro e Calçados. Bibliografia especializada.

1 INTRODUÇÃO

As informações possuem valor agregado que pode gerar vantagem competitiva por servirem como recurso estratégico de importância quando processada e disseminada corretamente. Uma seleção adequada de fontes de informação precisa ser planejada para atender às necessidades, considerando-se a amplitude e objetividade do usuário.

A compreensão da informação é fundamental, pois o termo “informação” não comporta necessariamente exatidão ou clareza em seu uso ou qual seria seu alcance: todos falam de informação, mas são poucos os que sabem exatamente a que se referem. A informação que surge a partir do dado, é compreendida como sendo o significado atribuído a um determinado dado com base no contexto envolvido, na necessidade identificada e no domínio do assunto (NIT, 2004).

Sendo um dado interpretado que envolve um processo analítico e que possibilita a tomada de decisão, representando um suporte básico para as atividades humanas, na cadeia produtiva do couro, calçados e artefatos a informação é um fator determinante para a melhoria de processos, produtos e serviços, assumindo um valor estratégico.

¹ Artigo originado do trabalho apresentado sob mesmo título no GT 4: “Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações” do XII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, realizado no período de 23 a 26 de outubro de 2011, em Brasília, Distrito Federal, Brasil.

O propósito da informação é habilitar indivíduo, organização ou a empresa a alcançar os seus objetivos pelo uso eficiente dos recursos disponíveis. A informação representa um diferencial competitivo, porém para que este diferencia possa ser efetiva em uma cadeia produtiva faz-se necessário uso de fontes de informação confiáveis (DAVENPORT, 1998).

O conceito de fontes de informação é muito amplo e existe uma grande variedade de tipos de material informacional com funções diferenciadas e em vários suportes que estão inseridos e disponibilizados por uma diversidade de fontes de informação.

As fontes de informação designam todos os tipos de meios (suportes) que contêm informações suscetíveis de serem comunicadas. Portanto, as fontes de informação podem ser definidas como qualquer recurso que responde a uma demanda de informação, produto ou serviço de informação, uma pessoa ou grupo de pessoas, uma organização, etc. (CAMPELLO; CENDÓN; KREMER, 2000).

Assim, as fontes de informação abrangem manuscritos, documentos, dados ou registros, publicações impressas e eletrônicas, pessoas, organizações, além de objetos, como obras de arte, que forneçam informações que possam ser acessadas para responder a certas necessidades, desejos ou demandas. Elas podem ser classificadas de acordo com a forma como a informação é transmitida ou veiculada, com a facilidade de sua localização ou acesso, com o tipo e a origem da informação gerada. (GESTÃO, 1997).

A escolha acertada das fontes de informação é fundamental para a coleta e a classificação das informações. Choo (2003) afirma que existe preocupação cada vez maior, por parte das organizações modernas voltadas para o ambiente externo, principalmente no que se refere ao mercado e à tecnologia. A sobrevivência das organizações está aliada à sua capacidade de lidar com as informações externas coletadas, transformando em conhecimento, e à forma como organizações utilizem as informações para se adaptarem às mudanças ambientais.

2 TIPOLOGIA DE FONTES DE INFORMAÇÃO

A tentativa de se elaborar uma metodologia de identificação e coleta das fontes de informação é importante para facilitar o processo de compreensão, comunicação, organização, aplicação e uso dessas fontes. Dessa forma, a classificação por origem, que compreende as fontes primárias, secundárias e terciárias, contempla diversos tipos de informações.

A Tabela 1 ilustra de forma generalista uma comparação entre as fontes primárias, secundárias e terciárias, suas características com a exemplificação da tipologia na cadeia produtiva do couro, calçados e artefatos.

A interação humana ocorre com o processo de comunicação, na qual a informação é o elo e o produto desse processo que ocorre de forma formal ou informal.

Tabela 1 – Representação comparativa entre fontes primária, secundária e terciária

FONTES	CARACTERÍSTICAS	TIPOLOGIA
Primária	Novas informações ou novas interpretações de idéias ou fatos acontecidos. Caracteriza por se uma informação original, sendo muitas vezes o primeiro registro formalizado de alguma informação situando em fontes bastante diversas.	Artigos de periódicos; patente; relatórios; teses e dissertações; normas técnicas, etc.
Secundária	Contêm informações sobre documentos primários e guiam o usuário para eles. É a informação	Enciclopédias; dicionários; manuais; tabelas; revisão de literatura; monografias; anuários; base de dados

	filtrada e organizada, a partir da seleção e revisão das fontes.	etc.
Terciária	São sinalizadores de localização ou indicadores sobre documento primário e secundário	Bibliografias de bibliografias; biografias; guias bibliográficos; bibliotecas e centros de documentação; diretórios, catálogos comerciais.

Fonte: Cunha (2001)

As fontes de informação formais contam com uma modalidade de estocagem ou armazenamento que lhes asseguram existência permanente. Nessas fontes é que se encontram as informações formais, aquelas que transitam pelos canais convencionais da organização ou entre organizações. Para cadeia produtiva do couro, calçados e artefatos estas informações normalmente possuem a característica de serem bem estruturadas, podem ser obtidas por meio de publicações, livros, periódicos, dicionários, glossários, normas, teses, patentes, anais de congressos, relatórios, catálogos, notícias, filmes, base de dados, jomais, vídeos, etc.

No caso das fontes de informação informais são consideradas temporárias, ainda não formalizadas, que não possuem caráter oficial. Este tipo de informação tem como característica a desestruturação, deriva de conversas, seminários, contatos telefônicos, fornecedores, folders, entre outros. Esse tipo de fonte de informação envolve, por exemplo: pessoas, clientes, concorrentes, fornecedores, exposições e feiras, missões e viagens de estudo, comitês, congressos, seminários, clubes, estudantes e estagiários, candidatos a emprego, prestadores de serviços, redes pessoais ou de relacionamento, etc.

O que diferencia a informação formal da informação informal, basicamente, são o suporte e o nível de processamento aos quais a informação foi submetida, ambas relevantes ao processo de coleta de fontes para cadeia produtiva (SHIMIZU, 2001).

Na disponibilização formal é permitido acesso amplo, sendo as informações facilmente recuperadas e armazenadas, devido aos cuidados com o seu registro e armazenamento. Enquanto que na disponibilização informal a informação veiculada é recente e destina-se a públicos restritos e, portanto, o acesso é limitado. Essa informação veiculada nem sempre será armazenada e assim será difícil recuperá-la.

2.1 Fontes de informação específicas

Para este fim a compreensão das fontes de informação específicas, que contêm informações voltadas para uma temática bem definida, se mostra primordial para cadeia produtiva do couro, calçados e artefatos. As fontes de informação específicas são caracterizadas pelas informações que elas detêm, voltadas para um foco, para um assunto, por exemplo, fontes científicas, tecnológicas, para negócios, financeiras, jurídicas.

As fontes de informação científicas são as que disponibilizam informações da ciência, dos seus vários ramos e áreas de conhecimento. Exemplos: livros-texto, periódicos científicos, monografias, teses e dissertações, artigos de revisões de literatura, resumos, índices e outras bibliografias, anais de eventos científicos, congressos, conferências e bases de dados científicas (que induem trabalhos científicos).

Já as fontes de informação tecnológicas disponibilizam as informações que são geradas nos procedimentos de aquisição, inovação e transferência de tecnologia, nos procedimentos de metrologia, certificação de qualidade e normalização e nos processos de produção, normas técnicas, especificações e regulamentos, documentos de patentes, legislação e informações sobre sistemas de informação baseados em computador.

As fontes de informação para negócios que detêm as fontes que disponibilizam informações que subsidiam o processo decisório de gerenciamento das empresas industriais de prestação de serviços e comerciais incluem empresas concorrentes, empresas fornecedoras, produtos, finanças, estatísticas, legislação e mercado, ou seja, informações sobre o ambiente dos negócios, e geralmente são estruturadas em um banco de dados de empresas.

Outros exemplos de informações para negócios que podemos citar são: relatórios anuais de empresas, relatórios de pesquisas de mercado, levantamentos sobre mercado específico (tendências quantitativa e qualitativa do mercado), conjunturas econômicas possíveis de afetar o comportamento do mercado; preços de insumos, de matérias-primas e produtos concorrentes, levantamentos industriais e operacionais, revistas técnicas, manuais, *handbooks*, guias de *design*, revistas publicadas pelas próprias empresas, revistas de negócios, publicações estatísticas, catálogos de manufaturas e jornais.

Fontes de informação financeiras que disponibilizam informações sobre o sistema financeiro local, regional ou de um país, incluindo, por exemplo, dados, projeções estatísticas, demonstrativos financeiros, entre outros.

E as fontes de informação jurídica que são as fontes que disponibilizam informações sobre a legislação (formada pelos diversos tipos de normas e regulamentos e suas atualizações), a jurisprudência (que se constitui pelas decisões dos juízes e tribunais) e os documentos oficiais relativos a atos normativos ou administrativos. Os meios através dos quais as informações e as documentações jurídicas se apresentam são muito variados, como, por exemplo, os diários oficiais, pesquisas impressas, relatórios, jornais e revistas dos tribunais, monografias e livros, enciclopédias e dicionários, páginas da *Internet*, fax, ligações telefônicas, comunicação interpessoal, correio eletrônico, todos relacionados a assuntos jurídicos.

Nesse caso de uma diversidade de conteúdos, a identificação e a seleção da fonte específica fica dependente da necessidade do interessado ou o chamado usuário da informação e da predominância do conteúdo ou assunto da fonte de informação.

3 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE FONTES DE INFORMAÇÃO PARA CADEIA PRODUTIVA

Uma escolha certa das fontes de informação é importante para a coleta, seleção, classificação e disseminação das informações, porém, para garantir qualidade e relevâncias das fontes requer identificação das melhores fontes de informação de interesse, procurar as melhores informações, mais confiáveis, de melhor nível e mais adequadas ao uso, como dados estatísticos, notícias, estudos técnicos, análises econômicas ou inovações tecnológicas, sempre com a visão da garantia de seu fluxo permanente.

O monitoramento constante das fontes de informações, analisando-se sua credibilidade e adequação, mantendo-se contato de maneira que a montagem do acervo leve-se em consideração os aspectos de sua missão, negócio, visão, objetivos estratégicos, metas, planos de investimento para que as fontes de informação selecionadas sejam voltadas para o seu objetivo principal (McGEE; PRUSAK, 1995)

Considerando que é essencial a participação dos usuários na indicação e na manutenção das fontes de informação, procurando-se validar, ou não, a renovação e atentando-se para o custo, o interesse e a relação custo benefício.

Tomaél et al. (2001) apresentam uma lista de critérios de qualidade para avaliar fontes de informação no ambiente da *Internet* agrupados em 10 itens:

a) Informações cadastrais: dados detalhados responsável pelo *site* de forma a identificá-la plenamente como nome, *URL* (*Uniform Resource Locator*, ou simplesmente endereço eletrônico para páginas *Web*), *E-mail* (Correio Eletrônico), título etc.

b) Consistência das informações: detalhamento e completeza das informações que fornecem;

- c) Confiabilidade das informações:** investiga a autoridade ou responsabilidade do produtor da fonte;
- d) Adequação da fonte:** tipo de linguagem utilizada e coerência com os objetivos propostos;
- e) Links:** *internos e externos* – observar se estes recursos complementam as informações e se são constantemente revisados;
- f) Facilidade de uso:** facilidade para explorar/navegar no documento;
- g) Layout da fonte:** mídias utilizadas;
- h) Restrições percebidas** – são situações que ocorrem durante o acesso e que podem restringir ou desestimular o uso de uma fonte de informação;
- i) Suporte ao Usuário:** elementos que fornecem auxílio aos usuários e que são importantes no uso da fonte;
- j) Outras informações percebidas.**

Quanto ao procedimento metodológico para coleta das fontes de informação para uma cadeia produtiva ocorreu, primeiramente, baseado nos produtos de informação gerados a partir de uma metodologia de análise informações que influenciam concretamente a viabilização e uso.

Os produtos de informação são gerados a partir da necessidade específica de informação, no caso aplicado ao sistema de inteligência competitiva da cadeia produtiva do couro, calçados e artefatos foram agrupados em dezenove categorias: currículo, vagas de emprego, eventos, autores, fontes, artigos científicos, teses e dissertações, relatórios, livros, notícias, colunas de especialistas, multimeios, catálogos, folders, newsletter, clipping, fórum, projeto. Isso foi constituído para evidenciar as características intrínsecas de cada produto de informação, também, no entendimento de como construí-los a partir das fontes visando ser um diferencial competitivo em relação aos sistemas de inteligência competitiva que já existe no mercado.

Na abordagem da coleta, o procedimento de identificação das fontes mais adequado para coleta busca-se delimitar fontes disponíveis na *web* diagnosticando sua relevância através das classificações denominada como “Andar pela Fábrica”, objetivando traçar o posicionamento para identificação das fontes.

O processo da coleta de fontes aplicado no contexto da cadeia produtiva do couro, calçada e artefatos, a metodologia adotada para coleta ocorreu conforme classificação “andar na fábrica”. Esta classificação representa o *modus operandi* concentrando todos os pontos sobre a operacionalização da coleta das fontes composta de inúmeras categorias mencionadas Tabela 2, necessários à realização da coleta.

Tabela 2 - Classificação: “Andar pela Fábrica” e seus desdobramentos

Categorias: Cadeia Produtiva do Couro, Calçado e Artefatos	CLASSIFICAÇÃO: “Andar pela Fabrica” Desdobramento das Categorias
Marketing e Vendas	<ul style="list-style-type: none"> - Publicidade - E-Commerce - Promoção

Mercado	<p>Demanda de Consumo e Negocio } - Marcas - Fornecedores - Logística } - Distribuidor - Consumidor - Pólos Produtivos</p>
Meio Ambiente	- Pólos Produtivos
Oferta	- Mercado - Produto - Serviços
Produção	<p>- Processos Produtivos - Estatística de produção - Importação e Exportação - Pólos Produtivos</p> <p>→ - Pólos Produtivos → - Montagem</p>
Economia	- Nacional - Internacional
Política	- Nacional - Internacional
Inovação	- Novos Materiais - Processos Produtivos - Mercado
Tecnologia	<p>- Processos Produtivos - Industria - Materiais - Produtos e Serviços</p> <p>→ - Pólos Produtivos → - Montagem</p>
Financiamento e Crédito	- Matérias Primas - Tecnologias - Capital de Giro - Linhas de créditos
Legislação e Tributação	- Nacional - Internacional
Recursos Humanos	- Classificados - Empregos - Vagas
Gestão	<p>- Qualidade - Melhores Práticas</p> <p>→ RH, TIC, Produção, Processos</p>
Serviço	<p>- Elo da Cadeia de Couro, Calçados Artefatos</p> <p>- Componentes - Artefatos - Máquinas - Lojas - Couro - Calçado</p>

Produto	<ul style="list-style-type: none"> - Elo da Cadeia de Couro, Calçados Artefatos <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> - Componentes - Artefatos - Máquinas - Lojas - Couro - Calçado </div>
Empresas	<ul style="list-style-type: none"> - Elo da Cadeia de Couro, Calçados Artefatos <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> - Componentes - Artefatos - Máquinas - Lojas - Couro - Calçado </div>
Normalização	<ul style="list-style-type: none"> - Certificação - Regularização Técnica - Metrologia - Qualidade
Propriedade Industrial	<ul style="list-style-type: none"> - Patentes - Registros
Institutos e Associações	<ul style="list-style-type: none"> - Elo da Cadeia de Couro, Calçados e Artefatos
Eventos	<ul style="list-style-type: none"> - Nacional - Internacional
Moda e Desing	<ul style="list-style-type: none"> - Estilistas - Tendência - Pesquisas para coleções - Cores

Fonte: Hoffmann, Gracioso e Amaral (2011)

A relação entre classificação: andar pela fábrica e seus desdobramentos e elencados na Tabela 2, foram identificados no processo da coleta das fontes, gerando, conseqüentemente, método para a identificação das melhores fontes informação.

As fontes de informação designam todos os tipos de meios (suportes) que contêm informações suscetíveis de serem comunicadas. Para facilitar a tarefa de identificação e seleção dos documentos úteis à organização, as fontes de informação passam a ser classificadas de acordo com os elementos utilizados no seu processo de comunicação, ou seja, de acordo com a forma que é transmitida (CUNHA, 2001).

Um mesmo conhecimento é susceptível de ser veiculado por um número muito grande de meios (suportes). Em cada um deles, as fontes de informação relativas a este conhecimento terão características diferentes de acordo com a forma de veiculação (suporte), a facilidade de obtenção, tipo de informação (fontes bibliográficas, fontes cadastrais, fontes textuais, fontes numéricas: fontes gráficas)

Como as formas de registro do conhecimento humano foram evoluindo, também há o processo de evolução das fontes de informação. Essa evolução é assinalada em grande parte

pelo uso de tecnologias que propiciaram a aparição de documentos hipertextos, multimídia e hiperímídia (CAMPELLO; CALDEIRA, 2005).

Conceitualmente as fontes eletrônicas são constituídas por fontes textuais, de imagens, de vídeos, sonoras e dados numéricos em suporte eletrônico, magnético ou óptico.

As novas fontes de informação envolvem a hiperímídia, que possibilita a combinação de diversos formatos de apresentação de informações (mídias), como textos, imagens, sons, vídeos, animações em um único sistema e o acesso as informações são realizadas de uma forma não linear através de hiperlinks.

Dessas novas fontes é que surge a *Internet* como “suporte de divulgação de variados tipos de informação”, possui liberdade de expressão, está em constante desenvolvimento e mutação e requer atenção em relação à qualidade da informação disponibilizada. As tipologias das novas fontes de informação envolvem (NIT,2004):

- *Sites* de busca (buscadores, metabuscadores);
- Repositórios de informação (portais);
- Apontadores (links agrupados sistematicamente em categorias);
- Catálogos e bibliotecas digitais (bibliotecas digitais são bibliotecas cujos conteúdos estão originariamente em forma eletrônica e são acessados local ou remotamente por meio de redes de comunicação e os documentos existem para acesso no formato eletrônico);
- Bibliotecas virtuais (biblioteca virtual é um serviço de informação especializada que reúne em único espaço virtual, informações dispersas, capturadas da rede e de outras ambiências, que são integradas de acordo com normas, padrões, metodologias e tecnologias comuns, organizadas em forma de base de dados e disponibilizadas na *Internet*);
- *Websites* de bibliotecas;
- Bancos e bases de dados.

A condução desse procedimento pode ser visualizada na Figura 1, com base em todas as etapas do procedimento de coleta fontes de informação.

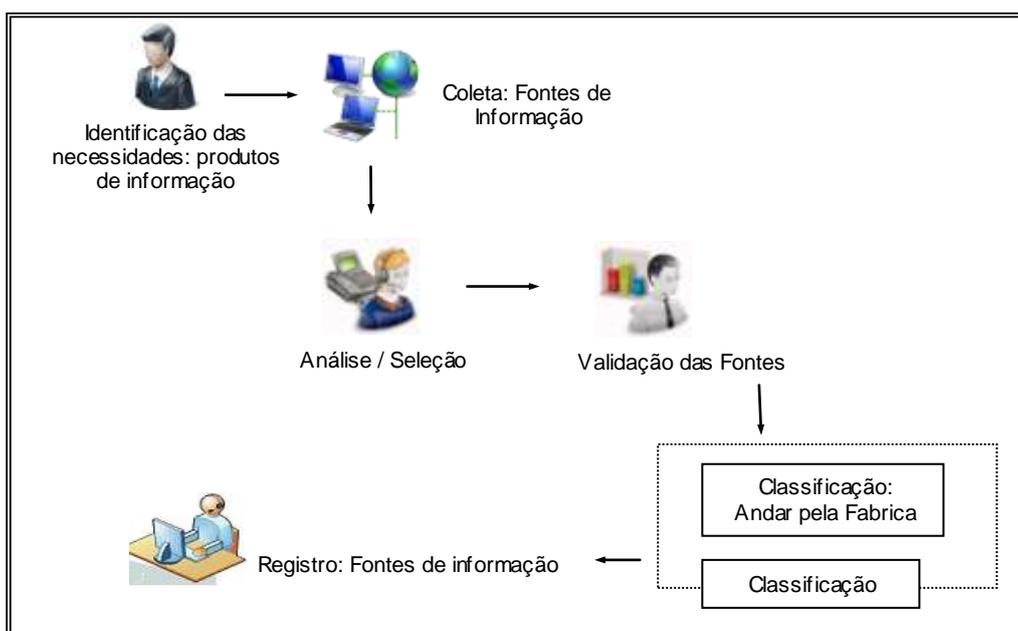


Figura 1 - Procedimentos para coleta das fontes
Fonte: Autoria própria

Em estudo sobre as fontes de informação para a inteligência competitiva, Campello; Caldeira (2005) aponta o monitoramento ambiental como uma das mais importantes ferramentas da IC, fundamental na competição de mercado. Para autores “[...] acompanhar e interpretar o ambiente empresarial não é, certamente, tarefa fácil, devido às incessantes mudanças que se desenrolam nos ambientes de negócio” (CAMPELLO ; CALDEIRA, 2005).

Por se tratar de um processo informacional, o monitoramento ambiental exige coleta, filtragem, avaliação e mapeamento das informações para que elas de fatos subsidiem a antecipação de um problema e dêem suporte ao gestor no processo decisório.

4 CONCLUSÕES

Este estudo analisou procedimentos referentes à coleta de fontes de um sistema de inteligência competitiva.

A pesquisa buscou explorar o relacionamento entre a metodologia de levantamentos de fontes de informação para uma cadeia produtiva.

Não há dúvida de que as informações sobre o ambiente competitivo podem ser de fundamental importância para o processo decisório. No entanto, apenas o acesso a elas não é garantia de sucesso organizacional. De fato, qualquer profissional está imerso em um emaranhado de informações que, fora de contexto, podem não ter qualquer significado.

Em especial, os resultados obtidos neste estudo sugerem modelo metodológico voltado para se explorar a natureza da atuação de profissionais de informação em organizações. Por exemplo, como desdobramento deste estudo, sugere-se explorar as competências dos profissionais envolvidos na análise de informação em uma cadeia produtiva.

METHODOLOGY FOR IDENTIFICATION OF SOURCES AND COLLECTION OF INFORMATION: A PROPOSED MODEL FOR SUPPLY CHAIN OF LEATHER, FOOTWEAR AND ARTIFACTS

Abstract

This paper describes the methodology for analysis of the collected sources of information developed and implemented as a tool to support intelligence activities of the System of Competitive Intelligence Production Chain Leather, Footwear and Artifacts (SIC). The objective of this work includes the description and to present the procedures for the application of collections of information sources with information on products stored in the tool support the activities of the SIC in order to prepare a process of searching for information relevant actors global supply chain. Based on the competitive dynamics of the Productive Chain of Leather, Footwear and Brazil, the main result presents a model collection of information sources for a sector of the production chain, according to intelligence needs identified that can serve as a basis for intelligence teams of the links in the supply chains of Brazil.

Keywords: Source of information. Production Chain. Information Collection. Specialized bibliography. Leather and footwear products.

Artigo recebido em 02/04/2012 e aceito para publicação em 15/08/2012

REFERÊNCIAS

CAMPELLO, B.; CALDEIRA, P. T. (Org.). **Introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2005.

CAMPELLO, B. S.; CENDÓN, B. V.; KREMER, J. M. (Org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000.

CAMPELLO, B. S.; CAMPOS, C. M. **Fontes de informação especializada: características e utilização**. 2. ed. Belo Horizonte: UFMG, 1993.

DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1998.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a Informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Ed. Senac S.P., 2003.

CUNHA, M. B. **Para saber mais: fontes de informação em ciência e tecnologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

GESTÃO de unidades de informação: manual. Curitiba: Teqpar, 1997. 259 p. Trabalho contratado pelo IBICT e elaborado pela COLLECTA - processo, produto e coleta de dados S/C.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1994.

HOFFMANN, W. A. M.; GRACIOSO, L. S.; AMARAL, R. M.; FARIA, L. I. L.; LORENZON, E. J. **Guia para o Sistema de Inteligência Competitiva da Cadeia Produtiva do Calçado**. 1. ed. São Carlos: Pedro & João editores, 2011.

McGEE, J. ; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**. São Paulo: Campus, 1995.

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO TECNOLÓGICA (NIT). **Manual de inteligência competitiva**. São Carlos: UFSCar, 2004.

SHIMIZU, T. **Decisão nas organizações: introdução aos problemas de decisão encontrados nas organizações e nos sistemas de apoio a decisão**. São Paulo: Atlas, 2001.

TOMAÉL, M. I. et al. Avaliação de fontes de informação na Internet: critérios de qualidade. **Informação e Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 11, n. 2, jul./dez. 2001.