

DUTRA, Frederico Giffoni de Carvalho. Avaliação de conteúdo e serviços de informação: um estudo das fontes de informação para monitoramento dos clientes do mercado livre de energia no Brasil. 143f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014.

*Este trabalho analisou as fontes de informação utilizadas na CEMIG para monitoramento dos clientes potenciais e avaliou a qualidade do serviço de informação (newsletter de mapeamento de novos investimentos) fornecido aos colaboradores da Diretoria Comercial desta mesma empresa. O setor elétrico é um ambiente altamente competitivo e a atuação local não é mais suficiente. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica para se aprofundar o conhecimento sobre conceitos relativos ao monitoramento de clientes, inteligência competitiva, fontes de informação e os mecanismos de coleta, bem como os modelos referentes à avaliação de fontes de informação. Como resultado desta etapa, foi elaborada uma metodologia para avaliação de fontes de informação sob o ponto de vista dos produtores e usuários da informação e apontou a existência de mais de trinta estudos sobre avaliação de fontes e serviços de informação. Na etapa seguinte, de cunho exploratório, realizou-se uma pesquisa nos sites dos principais jornais privados das capitais do Brasil, sites de Governo, secretarias de desenvolvimento econômico e as agências de notícias. Chegou-se a um montante de 88 fontes de informação existentes para o monitoramento das ações de clientes potenciais no mercado livre de energia. Estas fontes foram avaliadas pelo pesquisador quanto ao custo, abrangência, origem, acesso, confiabilidade, frequência de uso, relevância, regime jurídico, layout e facilidade de uso. Para finalizar, buscou-se descrever, por meio de uma pesquisa descritiva, as características e os perfis dos usuários da informação na Diretoria Comercial da CEMIG, estabelecer relações entre as variáveis e levantar opiniões da população estudada a respeito do serviço de informação utilizado (newsletter). Verificou-se que com relação ao perfil dos respondentes, a maioria (56,76%) possui o curso de engenharia como formação. Ao avaliar a newsletter de novos investimentos, constatou-se que para conhecer melhor os clientes, os colegas de trabalho são as principais fontes para se obter informações diariamente. As fontes documentais externas são as mais utilizadas pelos entrevistados e a internet foi comprovada como sendo a*

*única fonte dentre as apresentadas que os respondentes nunca deixariam de utilizar. Quanto aos setores da economia considerados mais importantes pelos colaboradores da Diretoria, são quatro: indústria metalúrgica, extração de minerais, automobilístico, máquinas e equipamentos e agronegócios, alimentos e bebidas. A avaliação de critérios como confiabilidade, relevância e frequência de recebimento confirmou a importância e aceitação da newsletter por meio de seus usuários. Entretanto, houve consenso com relação ao fato de que a estratégia de uso das informações apresentadas pela newsletter é falha. Concluiu-se que este estudo foi de grande valia para a empresa estudada, pois permitiu avaliar um serviço de informações estratégicas, elencar as oportunidades de melhoria, entender o perfil de seus usuários e o comportamento na busca de informações, estruturar a atividade de busca de informação e criar métodos para avaliação das fontes.*