

## NÍVEL DE MATURIDADE EM INTELIGÊNCIA COMPETITIVA: ESTUDO DE CASO EM UMA PEQUENA EMPRESA

*Clinton Rodrigues Borecki<sup>1</sup>, André Machado Bressan<sup>2</sup>, Gabriela Massuoca Bonfim<sup>3</sup>,  
Rayanne Aparecida Machado<sup>4</sup>, Cláudia Herrero Martins Menegassi<sup>5</sup>*

<sup>1</sup>Acadêmico do Curso, Engenharia Elétrica do Polo Telêmaco Borba, Universidade Cesumar - UNICESUMAR.  
clintonborecki6@gmail.com

<sup>2</sup>Mestrando do Programa de Pós-graduação em Gestão do Conhecimento nas Organizações, Campus Maringá/PR, Universidade Cesumar - UNICESUMAR. Bolsista PROSUP/CAPES. andremachadobressan@gmail.com

<sup>3</sup>Acadêmica do Curso, Administração Campus Maringá/PR, Universidade Cesumar - UNICESUMAR. gabybonfim5688@gmail.com

<sup>4</sup>Mestrando do Programa de Pós-graduação em Gestão do Conhecimento nas Organizações (PPGCCO), Campus Maringá/PR, Universidade Cesumar – UNICESUMAR. Bolsista ICETI. rayannemachado13@outlook.com.

<sup>5</sup>Orientadora, Doutora, Departamento de Pós-graduação, Campus Maringá/PR, Universidade Cesumar - UNICESUMAR. Pesquisadora do Instituto Cesumar de Ciência, Tecnologia e Inovação – ICETI. claudia.menegassi@unicesumar.edu.br

### RESUMO

Os dados, as informações e o conhecimento são importantes fatores de competitividade em diversos tipos de organizações. Identificar, prospectar, filtrar, tratar e disseminar o conhecimento são alguns dos meios utilizados pela Inteligência Competitiva (IC), que tem como finalidade auxiliar o processo de tomada de decisão nas organizações, possibilitando o seu desenvolvimento de forma contínua em mercados competitivos. Com base nisso, surgem os modelos de maturidade em inteligência competitiva (MMIC), uma ferramenta utilizada para avaliar o nível de maturidade, as capacidades internas e externas das organizações e ajudá-las a implementar mudanças e melhorias de forma estruturada para sua evolução no processo de IC. Sendo assim, o objetivo desta pesquisa é diagnosticar o nível de maturidade em IC de uma pequena empresa na área da segurança privada em uma cidade localizada na região dos Campos Gerais no estado do Paraná a partir de um modelo proposto por Zuquetto e Beltrame (2012). A metodologia utilizada está amparada em uma abordagem quantitativa, com aplicação de questionário para os líderes dessa pequena empresa e a análise dos dados foi realizada de acordo com a proposta do modelo escolhido. Os resultados mostraram que a pesquisa possui nível intermediário de maturidade em IC.

**PALAVRAS-CHAVE:** Inteligência Competitiva; Pequenas e Médias Empresas; Modelos de Maturidade; Gestão do Conhecimento.

### 1 INTRODUÇÃO

O conhecimento tornou-se um dos principais recursos para as organizações, possibilitando melhorias contínuas nos processos produtivos, bem como na qualidade dos produtos ofertados. Em decorrência disso, as organizações foram conduzidas à inovação e à busca por vantagens competitivas sustentáveis fim de auxiliar as organizações no processo de tomada de decisão, surge a Inteligência Competitiva (IC), que pode ser utilizada como uma ferramenta para a tomada de decisões em organizações que desejam ter posicionamento no mercado em que atuam, bem como visualizar cenários e possíveis tendências desse mercado (RIBEIRO, 2020).

A IC caracteriza-se como um processo que visa procurar, analisar, sistematizar e transformar informações do ambiente organizacional, com a intenção de obtenção de vantagens competitivas, de acordo com objetivos estratégicos definidos da organização (GARCIA, 2017). Castro e Abreu (2006) afirmam que, para que uma organização sobreviva por um longo período, é necessário que ela desenvolva habilidades de interpretação da realidade externa, podendo assim calcular os riscos e arquitetar melhores estratégias. Decorrente dessa demanda, surgiram os modelos de maturidade em IC que auxiliam na construção das estratégias competitivas.

Zuquetto e Beltrame (2012) definem “a maturidade como sendo o grau em que as organizações utilizam as melhores práticas em seus processos e/ou sistemas internos”.

Sendo assim, esta pesquisa tem como objetivo diagnosticar o nível de maturidade em IC de uma pequena empresa na área da segurança privada em uma cidade localizada na região dos campos gerais no estado do Paraná, uma vez que, possibilita a identificação do nível de maturidade em IC e assim, auxilia as organizações a definir o melhor caminho para o seu desenvolvimento e sucesso.

## 2 MATERIAS E MÉTODOS

Quanto à natureza, trata-se de uma pesquisa aplicada, pois gera conhecimentos para aplicações práticas com objetivo de solucionar problemas específicos dentro das organizações, tendo em vista a resolução instantânea da adversidade encontrada (BARROS; LEHFELD, 2000). Quanto ao objetivo, a pesquisa é exploratória, considerando que “os estudos exploratórios são realizados quando o objetivo é examinar um tema ou um problema de pesquisa pouco estudado, sobre qual temos muitas dúvidas ou que não foi abordado antes” (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013, p. 101).

A abordagem utilizada é a quantitativa, porque expõe a pesquisa por meio da quantificação de dados, através de coletas ou pelo processo das informações, considerando os aspectos estatísticos, e tencionando os resultados para que impossibilitem os possíveis erros de análise e interpretação, gerando desta forma uma mínima distorção sobre os resultados (DIEHL, 2004). A pesquisa utiliza um recorte temporal transversal tendo em vista de estabelecer a regularidade que determinada ocorrência se revela em uma certa população, assim como os fatores que se associam a eles (PEREIRA, 1995).

A empresa onde se realizou o estudo, foi fundada em 2002 em uma cidade na região dos campos gerais no estado do Paraná. Fornece serviços de portaria e vigilância empresarial, instalação de segurança eletrônica (monitorado ou não), CFTV, automação residencial e empresarial, limpeza e conservação e segurança de eventos. Atualmente, a empresa dispõe de 30 empregados, segundo o SEBRAE (2014), classifica-se como uma empresa de pequeno porte, conforme apresentado no Quadro 1.

**Quadro 1:** Classificação de porte das empresas SEBRAE

Classificação	Indústria	Comércio e Serviço
Microempresa	Até 19 empregados	Até 9 empregados
Pequena	De 20 a 99 empregados	De 10 a 49 empregados
Média	De 100 a 499 empregados	De 50 a 99 empregados
Grande	Mais de 500 empregados	Mais de 100 empregados

Fonte: Adaptado de SEBRAE (2015)

A coleta de dados foi realizada com os responsáveis pela tomada de decisão da organização e o questionário foi adaptado da pesquisa de Panizzon (2010). Os dados coletados foram tabulados em planilhas eletrônicas com a ferramenta *Excel*. Posteriormente, realizou-se uma análise estatística por dimensão, possibilitando o enquadramento da empresa na Matriz de Maturidade em IC proposta por Zuquetto e Beltrame e (2012) o qual mostra o nível de maturidade em que a empresa se encontra, podendo assim direcionar os passos subsequentes para elevar o nível de maturidade da empresa.

## 3 RESULTADOS PARCIAIS E DISCUSSÕES

Os resultados parciais obtidos na empresa de segurança privada foram realizados de acordo com a análise realizada a partir dos questionários respondidos por 2 colaboradores que são os responsáveis pela a tomada de decisão da organização. Foram

analisadas 9 dimensões da empresa seguindo a Matriz de Maturidade em IC proposta por Zuquetto e Beltrame (2012).

A cultura organizacional mostrou-se com nível “Padrão mundial”, já o Envolvimento da alta direção, Planejamento e foco e Coleta estão “Avançado”. Em seguida a Estrutura, Envolvimentos dos funcionários, Disseminação e Integração, avaliação e *feedback* foram enquadradas como “Intermediário”. Finalizando, somente a Análise encontra-se no nível “Básico”. Os resultados da análise podem ser visualizados no Quadro 2.

**Quadro 2:** Análise por dimensão

Dimensão	Análise
Cultura organizacional	IC sistemática. Todos entendem a importância do Sistema de IC para a organização. Melhoria contínua do sistema.
Estrutura	Coordenador em tempo integral. São utilizados softwares em algumas etapas do processo.
Envolvimento dos funcionários	As equipes observam os padrões e procedimentos
Envolvimento da alta direção	Suporte total da alta direção.
Planejamento e foco	Objetivos quantitativos para qualidade e desempenho do processo.
Coleta	Acesso a informações primárias localizadas.
Análise	Pouca ou nenhuma e realizada de forma carente.
Disseminação	Existe uma intranet para publicação das entregas.
Integração, avaliação e <i>feedback</i>	A tomada de decisão é frequentemente sustentada por informações oportunas. Os processos começam a serem medidos e verificados.

**Fonte:** Elaborado pelos autores (2021)

A partir das respostas dos colaboradores, foi possível analisar a pontuação e identificar o nível de maturidade em IC que a organização possui atualmente, ilustrado na Tabela 1.

**Tabela 1:** Nível de maturidade em inteligência competitiva

Empresa	Pontuação	Nível de Maturidade IC
A	3,37	Intermediário

**Fonte:** Elaborado pelos autores (2021)

Analizando os dados acima nota-se que nenhuma dimensão obteve nível informal. Já o nível de maturidade em IC classifica-se como intermediário. De acordo com Hedin e Thieme (2010, p. 8) significa que há “Processos estabelecidos incluindo coleta de informações secundárias, mas ainda operando com um escopo estreito. Normalmente implementa um portal de IC. Ainda há pouca integração nos processos de negócio”.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como proposto pelo objetivo, baseando-se nos resultados obtidos foi possível fazer o diagnóstico utilizando o modelo proposto por Zuquetto e Beltrame (2012). A empresa estudada foi diagnosticada e está no nível intermediário, de acordo com modelo de maturidade em IC, conforme apresentado na Tabela 1 anteriormente.

Pode-se afirmar que a empresa possui pontos fortes com a cultura organizacional que obteve pontuação máxima, porém, existem também alguns pontos fracos que precisam ser desenvolvidos, como a Análise das informações que obteve o pior resultado se enquadrando no nível básico.

## REFERÊNCIAS

- BARROS, A. J. S.; LEHFELD, N. A. S. **Fundamentos de Metodologia**: um guia para a iniciação científica. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.
- CASTRO, J. M.; ABREU, P. G. F. Influência da inteligência competitiva em processos decisórios no ciclo de vida das organizações. **Ciência da Informação**, v. 35, n. 3, p. 15-29, 2006.
- DIEHL, A. A. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas**: métodos e técnicas. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- GARCIA, A. E. G. A inteligência competitiva e o desenvolvimento de Capacidades Dinâmicas nas organizações. **Revista Ibero Americana de Estratégia**, v. 16, n. 1, p. 69-90, 2017.
- HEDIN, H.; THIEME, J. From Firefighters to Futurists: a practical roadmap for CI development. **Competitive Intelligence Magazine**, v. 13, n. 1, p. 25-31, jan./mar. 2010.
- PANIZZON, M. **Envolvimento da alta direção e inteligência competitiva**: uma análise sobre suas relações em organizações de médio e de grande porte da serra gaúcha-Brasil. 2010. 168 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2010.
- PEREIRA M.G. **Epidemiologia**: teoria e prática. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 1995.
- RIBEIRO, P. S. *et al.* **Grau de Maturidade em Inteligência Competitiva**: um estudo das Startups da comunidade San Pedro Valley, 2020.
- SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.
- SEBRAE - **Anuário do trabalho nos pequenos negócios**: 2015. 8. ed. Brasília, DF: DIEESE, 2017.
- ZUQUETTO, R. D.; BELTRAME, A. Modelo de maturidade em Inteligência Competitiva. **Global Manager Acadêmica**, v. 1, p. 1-19, 2012.