

**Autor:** Fernando José Garrigos

**Título(s):** [pt] Inteligência competitiva tecnológica no desenvolvimento de software: o caso da TOTVS S/A  
[en]

**Resumo(s):** [pt] A tecnologia, por si só, não satisfaz boa parte da necessidade de informação por parte das empresas no que diz respeito ao processo de tomada de decisão. Estas empresas precisam cada vez mais de informações completas, precisas, apropriadas e entregues no momento oportuno. O atual ambiente competitivo das empresas requer das organizações o uso de sistemas de inteligência que auxiliem o processo de tomada de decisão. Estes sistemas de inteligência, sustentados por processos tecnológicos, precisam ser eficazes na coleta, no processamento e na disseminação de informações atendendo satisfatoriamente as necessidades das organizações. Desta forma, o presente trabalho aborda a inserção da Inteligência Competitiva Tecnológica no Ciclo do Desenvolvimento de Software. Objetiva analisar os problemas existentes no ciclo de desenvolvimento de software de uma empresa selecionada e propor um roteiro de Inteligência Competitiva Tecnológica que suporte a eliminação dos problemas observados nos processos do ciclo. A metodologia utilizada foi um estudo de caso utilizando-se de uma pesquisa de enfoque qualitativa. Constatou-se que para cada fase do ciclo de desenvolvimento de software, foram encontrados problemas de natureza administrativa, processual e tecnológica. Concluiu-se que com a utilização de um Sistema de Inteligência Competitiva Tecnológica a organização poderá desenvolver softwares mais personalizados para o cliente, atendendo melhor ou até superando as suas necessidades. Também, com a utilização de um SICT, a organização poderá propiciar um melhor planejamento e execução das manutenções necessárias, conseguir maior conhecimento sobre as capacidades técnicas dos seus recursos humanos objetivando uma melhor alocação destes nas atividades. Assim a empresa poderá melhorar os resultados financeiros e a satisfação do cliente

[en] Technology by itself does not fulfill a great deal of organizations' need of information on what regards the decision process. Such organizations are increasingly in need of a more complete set of information, more accurate, appropriate and delivered on time. The present competitive business scenario demands from organizations the use of intelligence systems capable of facilitating the decision process. Such intelligence systems – supported by technological processes –, in order to satisfactorily achieve the organizations need must be efficient on data gathering, its process and also on the dissemination. Therefore, the present study addresses the introduction of competitive technological intelligence on software development cycle. It aims to assess the problems inherent to this activity on a chosen company and also propose a pathway of competitive technology intelligence meant to eliminate the observed problems. What regards methodological procedures it was chosen case study alongside a qualitative survey. It was possible to notice that for each stage on the software development cycle there were problems of administrative nature as well as technological and the process itself. The conclusion is that the adoption of competitive technological intelligence system – CTIS – enables the organization to develop customized softwares and fulfill or even surpass customers' needs/expectations. Moreover, the adoption of CTIS empowers the organization to offer an improved planning and execution of the necessary maintenance, get greater knowledge of the technical capabilities of its human resources and consequently

allowing them to make more efficient personnel allocations. Therefore the company could improve considerably its financial results and customer satisfaction

**Titulação:** Mestre em Administração

**Contribuidor(es):** [Orientador] Leonel Cezar Rodrigues  
[Membro da Banca] Emerson Antônio Maccari  
[Membro da Banca] Antonio Geraldo da Rocha Vidal

**Assunto(s):** [pt] Inteligência Competitiva  
[pt] Inteligência Competitiva Tecnológica  
[pt] Desenvolvimento de Software  
[en] Competitive Intelligence  
[en] Technology Competitive Intelligence  
[en] Software Development  
[pt] ADMINISTRACAO

**Data da defesa:** 24/03/2009