

MELHORES PRÁTICAS EM INOVAÇÃO: UMA SURVEY EM EMPRESAS DO SETOR DE TI

Autor(a): JULIO CÉSAR CASTANHEIRA DE SOUZA

Banca examinadora: Dr. José Geraldo Pereira Barbosa (presidente e orientador); Prof. Dr. Marco Aurélio Carino Bouzada (Co-orientador); Prof. Dr. Antonio Augusto Gonçalves; Prof^a Dr^a Elaine Maria Tavares Rodrigues (UFRJ)

RESUMO

As empresas estão buscando cada vez mais oferecer serviços novos e melhorados, como fonte principal de renda, pois as receitas de serviços tendem a ser mais estáveis no tempo do que as de bens materiais, que podem apresentar sazonalidades. Contudo, os serviços são intangíveis, apresentam difícil comparação e padronização, não são patenteáveis e dependem fortemente do grau de envolvimento do usuário para seu desenvolvimento. Estas características tornam difícil a medição dos resultados da utilização de práticas de gestão da inovação em serviços. Esta pesquisa tem como objetivo avaliar até que ponto a adoção, em maior ou menor grau, das práticas de gestão de inovação sugeridas pelo modelo de Hull e Tidd (2003) explicam os desempenhos tanto em desenvolvimento de inovações quanto em prestação de serviços, de 36 empresas de serviços de tecnologia da informação com atuação no estado do Rio de Janeiro. O modelo de Hull e Tidd é baseado nos conceitos de envolvimento simultâneo antecipado e de controle dinâmico de processos. Ele é composto de sete componentes: seis compreendem práticas de inovação e o sétimo refere-se às características tanto do ambiente interno (organização do setor de desenvolvimento de produtos) quanto do ambiente externo (mercado). Inicialmente foi realizada a comparação de resultados entre a amostra das empresas do Rio de Janeiro e a amostra de empresas do Reino Unido pesquisadas por Hull e Tidd. Esta comparação permitiu constatar que as práticas de inovação do modelo são mais utilizadas pelas empresas Brasileiras. Tal resultado pode ser explicado tanto pela diferença entre o período em que as pesquisas foram realizadas, 1997 no Reino Unido e 2012 no estado do Rio de Janeiro, quanto pelo fato de que as empresas da amostra do Rio de Janeiro têm como objetivo principal a prestação

de serviços na área de tecnologia da informação. Elas são, portanto organizações focadas em serviços intensivos em conhecimento (KIBS), o que não é o caso das empresas Britânicas. A pesquisa identificou através de análise discriminante dos dados coletados quais as práticas dos componentes do modelo foram capazes de discriminar o desempenho no desenvolvimento de inovação de serviços. O resultado da análise discriminante mostrou que o componente do modelo que mais discriminou o desempenho em desenvolvimento de inovação de serviço foi o Contexto em que as empresas estão inseridas. Através de regressão logística procurou-se identificar quais os componentes do modelo que explicam o motivo de uma determinada empresa estar acima ou abaixo da média em termos de desempenho em desenvolvimento de inovações em serviços. O resultado da regressão logística, levando-se em conta a significância estatística de 10% para todas as variáveis do modelo, identificou as práticas de “capacidade de integração recíproca” e “organização do setor de desenvolvimento de produtos” como determinantes para determinada empresa estar acima ou abaixo da média em termos de desempenho em desenvolvimento de inovações em serviços. Finalmente, a relação entre o desempenho em inovação de serviço e o desempenho em processo de prestação de serviço também foi investigada. Os resultados indicaram uma correlação moderada com um nível de significância de 0,01, na amostra de empresas de tecnologia da informação com atuação no estado do Rio de Janeiro. Em outras palavras, um bom desempenho em inovação de serviços implica em um bom desempenho na prestação dos serviços novos ou melhorados.

Palavras-Chave: Inovação em Serviços, Modelo de Hull e Tidd, Envolvimento Simultâneo Antecipado, Controle Dinâmico de Processos.