

MESTRE – ALUNO(A)
EMANUEL SOARES PONCIANO

TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL
“GESTÃO DA INOVAÇÃO EM BUSINESS PROCESS OUTSOURCING: ESTUDO DOS FATORES QUE FORMAM UM AMBIENTE INOVADOR.”

PROFESSOR ORIENTADOR
Profa. Dra. Creusa Sayuri Tahara Amaral

DATA DEFESA
29/11/2017

RESUMO

O objetivo desta dissertação é estudar os fatores que formam o ambiente de inovação no setor de Business Process Outsourcing (BPO), a partir de um estudo de caso em uma empresa multinacional brasileira atuante no segmento de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) e BPO. As hipóteses de pesquisa levantadas no estudo são: o programa de gestão da inovação da empresa é eficaz (H1) e a cultura de inovação está devidamente implementada (H2). Para tal, foi utilizado como instrumento de coleta de dados o questionário do MIRP (Minnesota Innovation Research Program), sobre o ambiente propício à inovação, adaptado de Machado e Carvalho (2013). O questionário foi aplicado a uma amostra de funcionários, de diversos níveis hierárquicos, que participaram de um programa de treinamento em inovação desenvolvido e implantado pela organização. Neste estudo quali-quantitativo, os dados foram analisados, seguindo métodos estatísticos para a verificação da influência dos fatores internos e externos definidos pelo MIRP no processo de gestão da inovação da empresa. Quanto à formação de um ambiente de inovação em empresa de TIC / BPO, os resultados indicam que o processo de gestão da inovação foca predominantemente inovações ou melhorias de processo (71,4% das ocorrências). Também se identificou o impacto dos fatores que formam ambiente de inovação: resultados (88,9%), autonomia (76,3%), liderança (74,9%), recursos (74,6%), relacionamento interno do grupo de inovação (73,1%), formalização (68,4%), processos (64,5%), efetividade do relacionamento (63,7%), relacionamento externo do grupo de inovação (63,2%) e dependência de recursos externos (52,6%). Junto ao público pesquisado, o levantamento agregado indica que o teor de concordância (70,7%) supera significativamente o teor de discordância (13,3%) das asserções posicionadas no questionário. Isso significa que os resultados confirmam as hipóteses (H1 e H2). Uma das conclusões é que, para este tipo de empresa, o aprimoramento do processo de inovação pode ocorrer principalmente por um maior direcionamento à Inovação Aberta. Isto significa aproveitar melhor o relacionamento com atores externos do ecossistema de inovação em que a empresa está inserida ou que pode vir a participar.

Palavras-chave: *Gestão da inovação. Ambiente de inovação. TIC. BPO.*