



SUMÁRIO

PREFÁCIO	XV
INTRODUÇÃO	XXI
Inteligência Competitiva e o Crescimento Exponencial de Informação	xxii
Mais do que buscar, filtrar	xxv
CAPÍTULO 1: A INTELIGÊNCIA COMPETITIVA	1
A Função de Inteligência Competitiva	4
Ética e Legalidade na Função de Inteligência Competitiva	6
Definição e Desenho do Processo de IC	8
Subprocesso 1: Identificação das Necessidades de IC	8
Estudo de Caso 1: Empresa de Pesquisa Biofarmacêutica ORGANIQUE	11
Subprocesso 2: Identificação das Necessidades de Informação	13
Subprocesso 3: Coleta e Armazenamento de Informações	15
Subprocesso 4: Análise de Informações	19

Métodos para Análise de Informação	20
Modelo de Análise da Indústria: Cinco Forças de Porter	25
Modelo de SWOT	26
Modelo de Cenários	28
Subprocesso 5: Disseminação dos Produtos de Inteligência	29
Subprocesso 6: Avaliação	32
O que Ainda Deve Ser Feito para que a Função de Inteligência Competitiva Funcione a Contento?	33
Definição da Missão e dos Objetivos de Inteligência Competitiva para a Empresa	34
Definição do Plano de Comunicação Interna	34
Posicionamento da Função de IC na Empresa	35
Modelos de Áreas de IC	35
Estudo de Caso 2: Posicionamento da Área de IC da Empresa ORGANIQUE	37
Definição dos Recursos de Tecnologia de Informação	38
Capacitação da Equipe de IC	39
Estudo de Caso 3: Empresa SOLVENT1	40
CAPÍTULO 2: INTELIGÊNCIA COMPETITIVA E O PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO	43
CAPÍTULO 3: INTELIGÊNCIA COMPETITIVA NO CONTEXTO DO BIG DATA: COMO USAR E POR QUE USAR	53
Entendendo o que É Big Data	55
Impactos no Processo de IC	60
Big Data: Benefícios para Instituições de Varejo	69
O que é um sistema de recomendação personalizado?	70
Baseado em conteúdo	71

Filtragem colaborativa	71
Sistemas híbridos	71
Otimização de preço	72
Big Data: Benefícios para Instituições Financeiras	73
Reduzir as taxas de churn	74
Combater fraudes	74
Compreensão e segmentação de clientes	75
CAPÍTULO 4: PRATICANDO	79
Etapa 1: Atividade 1.1 — Analisando o Ambiente Externo (Análise do Macroambiente)	82
Exemplo 1: VOARBEM.com	84
Etapa 1: Atividade 1.2 — Analisando o Ambiente Externo (Análise do Microambiente)	86
Etapa 2: Realizando Entrevistas com os Tomadores de Decisão	91
Elaboração de entrevistas semiestruturadas	92
Técnicas de condução da entrevista	94
Fases de uma entrevista	95
Aproximação	95
Reforço dos pontos fortes	95
Cerco ao objetivo	96
Finalização	96
Roteiro de entrevistas: Exemplo	97
Introdução	97
Bloco 1: O que já foi feito na empresa	98
Bloco 2: Visão geral sobre IC	99
Bloco 3: IC na empresa	100
Bloco 4: Fontes de informações para IC	102
Bloco 5: Questões gerais	103

Etapa 3: Análise das Respostas das Entrevistas	103
Etapa 5: Construção do Processo de IC	105
Etapa 6: Definição da Equipe de IC	115
Etapa 7: Definir o Plano de Comunicação	116
CONCLUSÃO	119
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	125
ÍNDICE	129