GESTÃO DE SERVIÇOS – DIAGNÓSTICO E ANÁLISE MULTISETORIAL EM EMPRESAS NO NOROESTE COLONIAL E FRONTEIRA NOROESTE DO RS[1]

Casius da Silva Santos[2], Ivo Ney Kuhn[3], Julio Cesar Valandro Soares[4], Luciano Zamberlan[5], Lurdes M. S. Fröemming[6]

INTRODUÇÃO: Diversos estudos têm destacado a importância do setor de serviços na economia nacional e estadual como gerador de emprego e renda. Dados da Fundação de Economia e Estatística - FEE indicam que o setor de serviços no Rio Grande do Sul, em 2002, respondeu por aproximadamente 44% do Valor Adicionado Bruto (VAB), contra 41% do setor industrial e 15% dos setores agricultura, pecuária, silvicultura e exploração florestal juntos. Embora não se tenha dados precisos, em termos de Região Noroeste Colonial e Fronteira Noroeste do estado acerca deste indicador, acredita-se que os números devem apresentar o mesmo perfil estadual, o que seguramente reflete de forma importante na geração de emprego e renda no Estado. Isto, de certa maneira, justifica esforços de estudos a serem empreendidos e direcionados ao mesmo. Ao observar as características dos serviços apresentadas por Kotler (2000), de intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade, se verifica que o processo de gestão de serviços se configura numa atividade complexa e delicada, o que exige competências aguçadas e especiais por parte das organizações que atuam, sobretudo em cenários competitivos e turbulentos como o atual. Nesse sentido, o presente projeto tem por objetivo investigar e analisar o desempenho do processo de gestão de empresas de serviços do Noroeste Colonial e Fronteira Noroeste do RS, mais precisamente nos constructos atrelados à qualidade, satisfação e relacionamento junto aos clientes. Para tal, buscar-se-á aprofundar a construção do quadro teórico no âmbito da gestão de serviços, além de contextualizar, caracterizar e classificar o setor de serviços no Noroeste Colonial e Fronteira Noroeste do Rio Grande do Sul, e paralelamente criar índices para uma avaliação continuada que possibilite às empresas identificarem seu desempenho no ranking de qualidade de serviços. MATERIAIS E MÉTODOS: A metodologia desta pesquisa está estruturada em duas fases. A primeira, de caráter exploratório, que envolve a revisão de literatura sobre o setor de serviços, e mais especificamente sobre os constructos que se pretende avaliar neste estudo (qualidade de serviços, satisfação, relacionamento) Também pressupõe a realização de pesquisas qualitativas através de focus group com usuários dos serviços para a identificação de variáveis de mensuração e análise. A segunda fase, essa de caráter descritivo, através da aplicação de questionários estruturados aos usuários dos serviços. Os instrumentos de coleta de dados serão gerados a partir da análise de dados secundários e das pesquisas qualitativas. RESULTADOS: Para o alcance de seus objetivos e resultados, o presente projeto previa a realização de atividades por parte dos integrantes da equipe do respectivo projeto. Dentre essas atividades, o presente projeto prevê: a) explorar os modelos de análise existentes para avaliação dos serviços prestados pelas organizações da região, identificar referencial teórico pertinente para a análise e interpretação dos dados coletados a partir dos levantamentos e verificar o estado da arte das pesquisas envolvendo o setor de serviços; b) Identificar os setores de serviços e as diferentes organizações que os

compõem para então classificar as mesmas conforme modelo de análise a ser utilizado, realizar entrevistas em profundidade com pesquisadores e profissionais do setor de serviços para confirmação e validação do enquadramento proposto; c) Realização de Grupos de Foco e de Entrevistas em profundidade para a identificação de variáveis que os consumidores utilizam para avaliação dos serviços com relação aos construtos de satisfação, qualidade e relacionamento; d) Geração de instrumentos para coleta de dados para a mensuração das atitudes dos consumidores, aplicação de questionários-piloto para o teste do instrumento, aplicação dos questionários a organizações que permitam avaliar os três construtos propostos: satisfação, qualidade e relacionamento. A partir disso, alguns resultados puderam ser alcançados, os quais permitiram a construção de um quadro teórico preliminar acerca da temática, bem como algumas publicações em eventos nacionais e internacionais e em periódicos. Foram realizados também estudos paralelos através da orientação de acadêmicos em seus trabalhos de conclusão de curso, que obejtivaram estudar o tema gestão de serviços. Esses trabalhos foram publicizados e apresentados em eventos da área de admnistração relacionados ao tema. CONCLUSÃO: Por estar em andamento, o presente estudo não apresenta ainda dados conclusivos finais. Entretanto pôde-se constatar desde já a importância deste setor da economia para a região estudada em termos de geração de emprego e renda, bem como participação no montante dos valores econômicos movimentados na mesma. Segundo dados da FEE, considerando os principais municípios da região abordada neste projeto, em termos populacionais, Ijuí, Três Passos, Panambi, Crissiumal, Santo Augusto, a soma do Valor Adicionado Bruto (VAB) do setor de serviços destes municípios ultrapassa 890 mil reais. OS valores relativos a cada município respectivamente são: Ijuí, R$ 461.664,00; Três Passos R$ 107.173,00; Santo Augusto, R$ 82.920,00; Panambi, R$ 196.485,00 e Crissiumal R$ 46.112,00.A importância e representatividade dos resultados das atividades deste setor se tornam evidentes com relação à economia dos municípios estudados a partir do momento em que se observa a participação percentual na composição do VAB para estes. Segundo dados da FEE, nos municípios de Ijuí e Santo Augusto, esses valores representam respectivamente 62,33% e 51,65% da estrutura do valor adicionado bruto, que ainda conta com valores do setores da agricultura e indústria. No município de Três Passos, esse percentual é de 34,93%, em Panambi, 32,79% e Crissiumal, 35,18%. Com relação à satisfação dos consumidores de serviços da região, pôde-se constatar que as empresas deste setor já diagnosticaram constataram a necessidade de mudar suas políticas de gestão para adequarem-se ao novo ambiente competitivo. Aliado a isso, soma-se o reconhecimento do surgimento de clientes cada vez mais preocupados com o resultado dos serviços contratados e exigentes acerca de um desempenho satisfatório com relação a estes.

[1] trabalho inerente ao projeto de pesquisa "gestão de serviços – diagnóstico e análise multisetorial em empresas no noroeste colonial e fronteira noroeste do RS

[2] bolsista e integrante da equipe do projeto de pesquisa gestão de serviços – diagnóstico e análise multisetorial em empresas no noroeste colonial e fronteira noroeste do RS

[3] docente integrante da equipe do projeto de pesquisa gestão de serviços – diagnóstico e análise multisetorial em empresas no noroeste colonial e fronteira noroeste do RS

[4] docente integrante da equipe do projeto de pesquisa gestão de serviços – diagnóstico e análise multisetorial em empresas no noroeste colonial e fronteira noroeste do RS

[5] coordenador do projeto de pesquisa gestão de serviços – diagnóstico e análise multisetorial em empresas no noroeste colonial e fronteira noroeste do RS

[6] docente integrante da equipe do projeto de pesquisa gestão de serviços – diagnóstico e análise multisetorial em empresas no noroeste colonial e fronteira noroeste do RS