



ENERGIA E ALIMENTOS

XVI Seminário de Iniciação Científica
XIII Jornada de Pesquisa
IX Jornada de Extensão

UNIJUI . 23 a 26 de setembro de 2008



GESTÃO DE SERVIÇOS – DIAGNÓSTICO E ANÁLISE MULTISSETORIAL EM EMPRESAS NO NOROESTE COLONIAL E FRONTEIRA NOROESTE DO RS¹

Luciano Zamberlan², Lurdes Marlene Seide Froemming³, Ivo Ney Kuhn⁴, Julio Cesar Valandro Soares⁵, Dieny Paula Vargas Jasiowka⁶

Esta pesquisa tem como propósito investigar e analisar o desempenho do processo de gestão de serviços de empresas vinculadas a este ramo de atividade empresarial nas Regiões Noroeste Colonial e Fronteira Noroeste do Rio Grande do Sul, mais precisamente nos construtos atrelados à qualidade, satisfação e relacionamento junto aos clientes, entre outros que poderão ser delineados com o avanço desta pesquisa. 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. O setor de serviços vem ganhando importância cada vez maior em muitos países que tradicionalmente tiveram sua economia baseada na atividade industrial. A urbanização da população, a introdução de novas tecnologias e o aumento da qualidade de vida são fatores que contribuem para o crescimento do setor de serviços nos países industrializados. Os procedimentos metodológicos para a realização da pesquisa estão estruturados em duas etapas: uma de caráter exploratório, e outra de caráter descritivo. Os métodos exploratórios empregados compreendem: (1) levantamento em fontes secundárias, obtidas através de dados bibliográficos, informações externas e registros internos das organizações estudadas; (2) pesquisas qualitativas para identificar as características de comportamento dos usuários de serviços. O principal objetivo desta etapa é identificar os atributos que os usuários dos serviços utilizam para avaliar a sua percepção acerca destes. O levantamento desses atributos foram utilizados para a elaboração dos instrumentos de coleta de dados aplicados na etapa descritiva da pesquisa. Além disso, apresentam subsídios para a adaptação e validação de escalas já aplicadas anteriormente em estudos similares. Os métodos descritivos envolvem a utilização de *surveys* por meio da aplicação de questionários estruturados aos usuários dos serviços. Os resultados da pesquisa permitiram a construção de referenciais teóricos e empíricos acerca da temática, bem como algumas publicações em eventos nacionais e internacionais e em periódicos, resultando em uma crescente produção acadêmica. Esta evolução se evidencia por meio das 18 publicações geradas nos últimos três anos apresentando resultados de pesquisas vinculadas a este projeto institucional de pesquisa que aborda setor de serviços. Destarte, aduz-se um amplo campo de investigação no segmento de serviços, além de possibilidades para novos estudos abordando o setor. Cabe acrescentar ainda que uma série de ações em termos de levantamento e organização de dados estão em execução no momento. As abordagens atreladas à qualidade, à satisfação e ao relacionamento junto aos clientes mostraram-se oportunas. As investigações demonstram que para satisfazer os clientes é essencial ter, em primeiro lugar, uma profunda compreensão de suas reais necessidades e de seus problemas, para que seguidamente os processos de trabalho possam auxiliar, de forma efetiva e consistente, a sanar estas necessidades.



ENERGIA E ALIMENTOS

XVI Seminário de Iniciação Científica
XIII Jornada de Pesquisa
IX Jornada de Extensão

UNIJUÍ . 23 a 26 de setembro de 2008



- 1 Projeto de Pesquisa Institucional
- 2 Professor e Pesquisador do Departamento de Estudos da Administração da UNIJUÍ
- 3 Professora e Pesquisadora do Departamento de Estudos da Administração da UNIJUÍ
- 4 Professor e Pesquisador do Departamento de Estudos da Administração da UNIJUÍ
- 5 Professor e Pesquisador do Departamento de Estudos da Administração da UNIJUÍ
- 6 Bolsista PIBIC, aluna do Curso de Administração da UNIJUÍ