



GESTÃO DE SERVIÇOS - DIAGNÓSTICO E ANÁLISE EM ORGANIZAÇÕES E SETORES NAS REGIÕES NOROESTE COLONIAL, FRONTEIRA NOROESTE E CELEIRO DO RIO GRANDE DO SUL¹

*Luciano Zamberlan², Lurdes Marlene Seide Froemming², Ariosto Sparemberger², Pedro Luís Büttgenbender², Ivo Ney Kuhn², Marcelo Blume², Bruno Nonnemacher Büttgenbender³.
UNIJUI*

O desenvolvimento econômico dos últimos anos estimulou o crescimento da indústria dos serviços. As novas tecnologias trouxeram grandes mudanças em muitos serviços existentes, bem como a criação de novos. Um serviço consiste de um pacote de benefícios implícitos e explícitos, executado dentro de instalações de suporte e utilizando-se de bens facilitadores. Estas múltiplas dimensões de um serviço são fundamentais para o projeto e o controle de um sistema de atendimento. O setor de serviços tem assumido uma importância crescente na economia estadual e nacional, não somente pelo aumento da oferta de serviços no mercado, mas também como gerador de emprego e renda, e isto, de certa maneira, justifica esforços de estudos a serem empreendidos e direcionados ao mesmo. O estudo tem como objetivo investigar e analisar o desempenho e a contribuição de serviços, nos constructos atrelados à qualidade, satisfação e relacionamento junto aos clientes. Este projeto mostra sua relevância à medida que pretende investigar o setor de serviços na Região Noroeste do Rio Grande do Sul, nos construtos já citados, ainda pouco explorados em termos multissetoriais, com a perspectiva de construir resultados relevantes, tanto no aspecto teórico-acadêmico, como no aspecto empírico-empresarial. O estudo utiliza-se de uma metodologia estruturada em duas fases: uma de caráter exploratório e outra de caráter descritivo. A pesquisa exploratória envolve a revisão de literatura sobre o setor de serviços, e mais precisamente sobre os constructos que se pretende avaliar neste estudo (qualidade de serviços, satisfação, relacionamento). Também pressupõe a realização de pesquisas qualitativas por meio de grupos focais com usuários dos serviços para a identificação de variáveis de mensuração e análise. Já as pesquisas descritivas serão efetivadas por meio de aplicações de questionários estruturados aos usuários dos serviços. Os instrumentos de coleta de dados estão sendo gerados a partir da análise de dados secundários e das pesquisas qualitativas. Também é importante ressaltar que este estudo agrega estudos provenientes de trabalhos de conclusão de cursos de graduação, monografias de pós-graduação e dissertações de mestrado. Agregam-se como resultado, algumas análises preliminares publicadas em anais de eventos, contribuindo com o projeto e a disseminação dos resultados gerados. Desde 2006 até o presente ano a equipe realizou 104 publicações vinculadas ao Projeto de Pesquisa Institucional de Gestão de Serviços. Dessas publicações, dezenove foram no ano de 2006, vinte e uma no ano de 2007, trinta e três no ano de 2008, dezenove em 2009 e em 2010 (até o mês de agosto) doze, evidenciando uma produção acadêmica significativa na área. Os serviços constituem-se de um segmento que merece uma atenção especial, por gerar uma participação significativa na economia da região. Nesse sentido, os estudos contribuem para uma melhoria contínua no processo de gestão de serviços das empresas vinculadas ao ramo, potencializando o setor e seus pares dentro de uma visão sistêmica e a geração de emprego e renda.



CT&I e SOCIEDADE

XVIII SEMINÁRIO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA
XV JORNADA DE PESQUISA
XI JORNADA DE EXTENSÃO

4 a 8 de OUTUBRO de 2010



- 1 Projeto de Pesquisa Institucional
- 2 Professor(a) e Pesquisador(a) do Departamento de Estudos da Administração da UNIJUI
- 3 Bolsista PIBIC/UNIJUI