



DIAGNÓSTICO E EVOLUÇÃO DO SETOR DE SERVIÇOS NAS REGIÕES FRONTEIRA NOROESTE E NOROESTE COLONIAL DO RIO GRANDE DO SUL¹

Dieny Paula Vargas Jasiowka², Luciano Zamberlan³, Ivo Ney Kuhn⁴, Julio Cesar Valandro Soares⁵, Lurdes Marlene Froemming⁶

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 multisetoriais, 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 que 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 através de focus group com usuários dos serviços para a identificação de variáveis de mensuração e análise. Já a pesquisa descritiva, através 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 deverá agregar 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 foram realizadas 18 publicações de artigos vinculados ao Projeto de Pesquisa Institucional de Gestão de Serviços. Dessas publicações, quatro foram no ano de 2006, seis no ano de 2007 e oito em 2008, o que demonstra uma produção acadêmica crescente 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 em uma região carente de iniciativas desenvolvimentistas.

¹ Projeto de Bolsista PIBIC

² Bolsista PIBIC, acadêmica do Curso de Administração da UNIJUI

³ Professor e Pesquisador do Departamento de Estudos da Administração da UNIJUI

⁴ Professor e Pesquisador do Departamento de Estudos da Administração da UNIJUI

⁵ Professor e Pesquisador do Departamento de Estudos da Administração da UNIJUI



ENERGIA E ALIMENTOS

XVI Seminário de Iniciação Científica

XIII Jornada de Pesquisa

IX Jornada de Extensão

UNIJUI . 23 a 26 de setembro de 2008



⁶ Professora e Pesquisadora do Departamento de Estudos da Administração da UNIJUI