



## **AValiação DO SETOR DE SERVIÇOS NAS REGIÕES FRONTEIRA NOROESTE E NOROESTE COLONIAL DO RIO GRANDE DO SUL.<sup>1</sup>**

*Luciano Zamberlan<sup>2</sup>, Lurdes Marlene Seide Froemming<sup>3</sup>, Ivo Ney Kuhn<sup>4</sup>, Ariosto SpareMBERGER<sup>5</sup>, Marcelo Blume<sup>6</sup>, Francieli Artus<sup>7</sup>. UNIJUÍ*

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 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 por meio de de focus group 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 foram realizadas 33 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, treze no ano de 2008, e dez em 2009, o que demonstra 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.



- 1 Projeto de Pesquisa Institucional em Gestão de Serviços
- 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 Professor e Pesquisador do Departamento de Estudos da Administração da UNIJUÍ
- 7 Bolsista PIBIC/UNIJUÍ, acadêmica do Curso de Administração da UNIJUÍ