



**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico  
**Evento:** 2011 MIC - I Mostra de Iniciação Científica Júnior

## **GESTÃO DE SERVIÇOS: DIAGNÓSTICO E ANÁLISE EM ORGANIZAÇÕES E SETORES NA REGIÃO FRONTEIRA NOROESTE DO ESTADO DO RS<sup>1</sup>**

**Roberta Fabricio Loose<sup>2</sup>, Gustavo de Oliveira<sup>2</sup>, Ana Gabriela Ximenes Scolari<sup>2</sup>,  
Luciano Zamberlan<sup>3</sup>, Ariosto Sparemberger<sup>4</sup>, Pedro Luis Büttendbender<sup>5</sup>.**

<sup>1</sup> Projeto de pesquisa do programa institucional de Bolsas de Iniciação Científica para o Ensino Médio – PIBIC – EM.

<sup>2</sup> Bolsista de Iniciação Científica Junior.

<sup>3</sup> Orientador da bolsista Roberta Fabricio Loose.

<sup>3</sup> Orientador do bolsista Gustavo de Oliveira.

<sup>3</sup> Orientador da bolsista Ana Gabriela Ximenes Scolari.

Vários estudos têm destacado a importância do setor de serviços na economia nacional e estadual como gerador de emprego e renda. Percebe-se que o setor de serviços vem ganhando importância cada vez maior em muitos países que tradicionalmente tiveram sua economia baseada na atividade industrial. Desta forma, conforme Fitzsimmons & Fitzsimmons (2000), os clientes são motivados a procurar um serviço, comandados pelas expectativas de compras, sendo que a satisfação ou não pelo consumidor depende do resultado do produto ou serviço em relação às suas expectativas. Este estudo tem por objetivo destacar a importância do setor de serviços na economia regional. Destacam-se, então, os objetivos do bolsista: Despertar nos participantes a cultura da iniciação a pesquisa científica; Desenvolver as atitudes, habilidades, valores e conhecimentos voltados à educação científica e tecnológica; Ler e estudar bibliografias referentes aos temas e objetivos do projeto; Auxiliar na coleta de dados primários em organizações da região; Integrar atividades de aproximação da Comunidade Escolar de Nível Médio com o espaço acadêmico e universitário e as organizações da região; Auxiliar na elaboração de relatórios e registros do projeto, bem como, participar na elaboração de textos e artigos sobre os temas e objetivos do projeto, visando a sua divulgação e possível publicação; Manter contatos com consumidores e gestores de empresas prestadoras de serviços. A metodologia destas pesquisas está estruturada em duas fases: uma de caráter exploratório, que envolve a revisão de literatura sobre o setor de serviços, e mais especificamente sobre os constructos que estão sendo avaliados neste estudo (qualidade de serviços, satisfação, relacionamento); e outra 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. Ao longo do projeto foram realizadas algumas pesquisas de campo, tais como: Índice de Confiança dos varejistas de Santa Rosa, sendo essa com os gestores, pesquisa de comportamento do consumidor em datas comemorativas como: Natal, Páscoa e Dia das Mães, e também coleta de dados junto ao estabelecimento comerciais de Santa Rosa com objetivo



**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico

**Evento:** 2011 MIC - I Mostra de Iniciação Científica Júnior

de avaliar o comportamento do consumidor de leite e seus derivados. O estudo evidencia e confirma a importância do contato com consumidores, pela coleta de informações pertinentes para uma melhor compreensão do comportamento consumidor e pela busca na satisfação deste. Também agrega-se o contato com vários gestores das organizações prestadoras de serviço, o que possibilitou o entendimento da importância da gestão no processo do atendimento das necessidades dos consumidores. Conclui-se que estas ações mostram a importância da prestação de serviço para melhorar os resultados das organizações.