

1 Introdução

1.1 Contextualização do Problema

O aumento da circulação de informações, o avanço das tecnologias disponíveis e a necessidade, cada vez maior, de usufruir maior conforto e qualidade de vida, têm impulsionado o mundo em direção à utilização de forma cada vez mais intensa de serviços.

Além do desejo de uma melhor qualidade de vida, alguns fatores propiciam o aumento da demanda por serviços, dentre eles: a urbanização, tornando necessários serviços como segurança; as mudanças socioeconômicas como o aumento da sofisticação dos consumidores; as alterações tecnológicas (avanço das tecnologias e das telecomunicações), que têm aumentado a qualidade dos serviços, ou ainda criado serviços completamente novos.

No âmbito da economia mundial, a expansão das atividades de serviços constitui uma importante mudança introduzida no cotidiano humano a partir do século XX. As economias desenvolvidas, outrora conhecidas pelo seu poder industrial, estão se tornando, predominantemente, economias de serviços. Chimendes (2007) ressalta que, nos países desenvolvidos, a dinâmica de transformação na estrutura produtiva se dirigiu para o setor terciário e a geração de renda e emprego passou a ser feita preponderante no setor de serviços da economia.

Segundo Santos (2000), na maioria dos países desenvolvidos e em grande parte dos países em desenvolvimento, o setor de serviços gera um maior número de empregos e tem uma maior participação no Produto Interno Bruto (PIB) em relação aos outros setores da economia. Países como Grã Bretanha, Canadá, França, Itália, Japão e Alemanha têm economias de serviços que alcançam mais de 50% dos seus Produtos Internos Brutos. Por outro lado, o PIB americano atribuído à fabricação de bens caiu de 26% para 19%, desde 1970. Assim, aos poucos, os países que já tiveram sua economia baseada na indústria de manufatura passam a ter sua economia centrada na indústria de serviços (Gianesi & Corrêa, 1994).

Em 2010, o setor de serviços foi responsável por 67% do PIB brasileiro, ou seja, mais de R\$ 2,11 trilhões, do total de R\$ 3,13 trilhões. E no primeiro trimestre de 2011, foi responsável por 68% do PIB brasileiro, ou seja, mais de R\$ 541,533 bilhões, do total de R\$ 795,809 bilhões, com 23% correspondendo a serviços de utilidade pública, 18% comércio, 12% atividades imobiliárias e aluguéis, 12% intermediação financeira, 8% transporte, 5% serviços de informação e 22% outros serviços. Em 2011 o setor foi responsável pela geração de 1,1 milhões de empregos, seguido do comércio, com 689,3 mil, e da indústria de transformação, com 524,6 mil (Brasil, 2011).

Assim, os países que desejam alcançar níveis maiores de desenvolvimento, melhorar as condições de vida de suas populações e a competitividade das suas empresas não podem fazê-lo sem um setor de serviços dinâmico e bem estruturado. Partindo do exposto, o objetivo deste trabalho é estudar os modelos anteriormente desenvolvidos para projetar e desenvolver serviços, levando-se em consideração a informação correta e as peculiaridades do serviço a ser aqui analisado, os sites de compras coletivas, para que o mesmo seja prestado com maior qualidade e traga maior satisfação para os consumidores. Nesse sentido, a grande questão desta dissertação é: existe um modelo adequado de Projeto de Serviços que possua aspectos e características inovadoras para posterior aplicação por uma empresa prestadora de serviços de compras coletivas?

O desenvolvimento de modelos para serviços partiu do entendimento das etapas de um projeto e desenvolvimento de bens tangíveis, não considerando de forma adequada (sem as devidas adaptações) o desenvolvimento de produtos intangíveis, tais como os oferecidos por organizações prestadoras de serviços.

Quanto aos meios para se chegar ao objetivo do trabalho, utiliza-se a pesquisa bibliográfica e um exemplo prático. A pesquisa bibliográfica objetiva conhecer as características dos serviços e as técnicas estudadas para projetar serviços e analisar seus processos. Partindo das técnicas desenvolvidas e dos requisitos necessários para realizar o projeto de serviços, propõe-se no exemplo prático desenvolver um modelo esquemático de projeto de serviço, para um serviço inovador, com sucesso e que representa o mundo atual globalizado e interligado através dos meios de comunicação, via internet, os sites de compras coletivas.

Neste sentido, a metodologia utilizada não resulta em um modelo matemático, e sim em um modelo esquemático, que vem a ser uma premissa para o entendimento de causas-e-efeitos de modelos matemáticos, interpretado através de parâmetros, variáveis de decisão, restrições e objetivos do esquema proposto.

Primeiramente serão analisados os modelos anteriormente propostos por outros autores para o projeto e o desenvolvimento de serviços, apresentando seus pontos fortes, ou seja, destacando as benfeitorias que podem trazer para o desenvolvimento de serviços, bem como suas incipiências, visto também como pontos para melhorias. Logo, após este estudo dos modelos, iremos escolher/adaptar um modelo que contemple todas as etapas necessárias para o desenvolvimento de serviços antes da sua oferta no mercado. Escolhido o modelo e analisadas suas fases, este será validado através da aplicação no objeto do estudo, os Sites de compras coletivas.

Para análise completa das etapas do Modelo aplicado ao serviço que será estudado, serão analisadas as suas peculiaridades, ou seja, as características intrínsecas do objeto do estudo, os sites de compras coletivas, tendo em vista que a utilização da internet faz com que as informações disponíveis, tanto para o mercado fornecedor quanto para o consumidor, sejam divulgadas de forma muito mais rápida, dadas as necessidades ilimitadas do mercado consumidor.

Analisadas as características do serviço estudado, serão apresentados os agentes envolvidos na prestação deste serviço, bem como o papel desenvolvido por todos os agentes em cada uma das fases necessárias para se projetar um serviço. Partindo do modelo selecionado será sugerido um modelo esquemático que contemple as fases necessárias para o desenvolvimento do serviço estudado, os Sites de Compras Coletivas.

1.2 Objetivo

1.2.1 Objetivo Principal

Verificar se existe, dentre os modelos de Projeto e desenvolvimento de Serviços existentes, um modelo teórico que possa ser aplicado por uma empresa prestadora de serviços de compras coletivas.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar os principais dados/informações sobre o Setor Serviços;
- Avaliar a importância de projetar Serviços baseado nos modelos existentes;
- Analisar os Modelos existentes para o projeto e desenvolvimento de Serviços.
- Selecionar um Modelo de Projeto de Serviços existente que contemple todas as fases necessárias para o projeto e desenvolvimento de um serviço;
- A partir do modelo selecionado, elaborar um modelo esquemático que apresente as fases necessárias para o projeto do serviço escolhido.

1.3 Relevância

Os motivos que levam a este trabalho são justificados pela existência de poucas técnicas que sejam específicas para a representação de projetos e processos de serviços, sendo muitas técnicas desenvolvidas originalmente para serem utilizadas na manufatura (produção de bens). Com isso, torna-se necessário desenvolver técnicas que possam ser aplicadas aos serviços, técnicas estas que permitam que os mesmos sejam projetados antes de executados, prática pouco comum em serviços, mas fundamental para a qualidade do serviço a ser prestado.

A relevância de se abordar a inovação deriva do fato de que o ato de inovar deve visar aumento da qualidade, diminuição de custos e redução do tempo de desenvolvimento do produto, sendo que uma das suas características é o foco nas necessidades do consumidor. Assim, através da inovação, as empresas buscam atender as exigências de eficiência e tempo de resposta dos consumidores, bem como ampliar sua produtividade, melhorar a qualidade do produto, no intuito de manterem-se à frente da concorrência.

1.4 Delimitações do estudo

1.4.1 Quanto ao escopo

- A dissertação abordou a diferença clássica entre produtos e serviços, não incluindo a disciplina de Gerenciamento de Projetos que é estudada, por exemplo, nos periódicos: *International Journal of Project Management*, *Journal of Project, Program & Portfolio Management* e *Project Management Journal*.
- Partindo da análise dos modelos de projetos de serviços existentes, bem como dos pontos positivos e negativos destacados de cada modelo, será selecionado um modelo completo, ou seja, que apresente todas as fases necessárias para a consolidação de um modelo para se projetar serviços, como referência para o estudo. Selecionado o modelo de referência, este será aplicado e servirá como base para a análise de um segmento do setor serviços, os sites de compras coletivas.
- Buscar-se-á aplicar este modelo de projeto de serviço, para um serviço inovador, com sucesso e que representa o mundo atual globalizado e interligado através dos meios de comunicação, via internet, os sites de compras coletivas.

1.4.2 Quanto à localidade

- As unidades de análise do estudo foram os sites de compras coletivas via internet, desta maneira, não se propôs identificar uma localidade de ordem física.

1.4.3 Quanto ao tempo

- Para o desenvolvimento do estudo teórico pode-se dividir o estudo em três partes: Análise do Setor serviços; Análise dos modelos existentes e

Peculiaridades do objeto do estudo e Análise da unidade de investigação, os sites de compras coletivas.

- Para estruturação do modelo esquemático foi feita a análise dos pontos forte e gargalos dos modelos existentes, ou seja, as peculiaridades de cada modelo, para que a partir destes fosse proposto o modelo teórico final.
- Nestas três análises para desenvolvimento do trabalho foram gastos dois semestres, tempo exigidos para apresentação da dissertação final.

1.5

Estrutura do trabalho

Este trabalho divide-se em seis capítulos da seguinte forma. Além desta introdução, no capítulo segundo desenvolve-se o referencial teórico sobre Projeto de Serviços, bem como uma revisão bibliográfica dos modelos anteriormente propostos para o Projeto de Serviços. No capítulo terceiro é apresentada a metodologia do trabalho. No capítulo quatro são apresentadas análises dos modelos existentes com seus pontos fortes e gargalos, assim como uma análise do ambiente de investigação, os sites de compras coletivas. No quinto capítulo é feita a caracterização da unidade de investigação, através da apresentação das especificações, do objeto do estudo, os Sites de Compras Coletivas e selecionado o modelo que atenda aos requisitos necessários, escolha esta feita pela relevância do modelo na literatura pesquisada. O capítulo seis busca aperfeiçoar uma técnica, dentre as revisadas nos capítulos anteriores, de modo que atenda aos requisitos propostos e as peculiaridades do segmento do Setor Serviço estudado, ou seja, é apresentado o Modelo esquemático para o projeto de Sites de Compras Coletivas, descrevendo seus componentes e as fases necessárias para sua aplicação. Finalmente, no capítulo sétimo são apresentadas as conclusões da pesquisa e as sugestões para futuros trabalhos, seguido pelas referências.