

7

Conclusões e considerações finais

Partindo dos objetivos deste trabalho, inicialmente foi apresentada a relevância do Setor Serviços na economia através de uma ampla revisão bibliográfica sobre a natureza dos serviços e suas características e peculiaridades. Nesta análise inicial, foi constatada a importância de estudos focados para o setor.

Num segundo momento, foram apresentados modelos direcionados especificamente para o projeto e o desenvolvimento de serviços. Nessa abordagem foram destacadas as etapas necessárias para se projetar serviços, como também os aspectos positivos e negativos de cada modelo. Constatou-se que, embora sendo de natureza intangível, a importância do projeto para a prestação de serviços é tão grande quanto para o desenvolvimento de produtos.

A partir do modelo completo desenvolvido por Mello (2005), um modelo esquemático e direcionado para o segmento do setor serviços estudado, os Sites de Compras Coletivas, foi apresentado. Este modelo permitiu que algumas sugestões de melhoria ao modelo genérico desenvolvido por Mello (2005) fossem levantadas, pois se percebeu que esse modelo não se adequa a todos os tipos de serviços. Verificou-se que embora o modelo atenda de forma básica, adaptações são necessárias.

Assim, a elaboração de um projeto de serviço para os Sites de Compras Coletivas acaba por permitir que três fatores possam aumentar as suas chances de serviço exitoso:

- Primeiro, o serviço se torna orientado para o mercado, no caso os consumidores virtuais.
- Por ser facilmente divulgado, dada a utilização dos mecanismos via web (acesso pela internet) atinge um mercado maior (mais abrangente) e os consumidores têm a oportunidade de escolher um serviço projetado inteiramente para as suas necessidades.
- Realização de minuciosos estudos de viabilidade e especificação que consideram as características do público alvo, o mercado consumidor, de cada uma das ofertas e da concorrência, justificando o serviço e criando condições para que ele possa ser executado atendendo a sua missão

estratégica de atingir todos os tipos de consumidores com ofertas a preços muito atrativos.

Isto ocorre porque a oferta dos serviços via web quando devidamente projetada e implementada permite: estimular o consumo mesmo que para uma demanda futura; acarreta numa maior especialização; ocasiona melhorias não só para o desempenho do site, mas com o aumento da qualidade das ofertas nos sites veiculadas; permite identificar as preferências do público consumidor e suas insatisfações. Identificadas as insatisfações deve-se trabalhar para aperfeiçoar os mecanismos de atendimento a fim de saná-las através da formatação das ofertas e do site de compras coletivas, entre outras. Portanto, o projeto de serviço para os sites de compras coletivas foi visto como um diferencial, no sentido de melhorar não apenas o site de compras coletivas (enquanto veículo de divulgação de serviços e produtos) como também os serviços através dele ofertados.

Dentre os entraves encontrados para o desenvolvimento do trabalho destaca-se a incipiência de estudos sobre o tema no que tange a análise prática dos modelos em diferentes tipos de serviços.

Outra questão refere-se ao objeto do estudo, os sites de compras coletivas, uma modalidade nova de comércio através da internet e como tudo que é novo, precisam ser mais bem apresentados e desenvolvidos, por não se tratar de um serviço padronizado, ou seja, prestado de maneira homogênea por todas as empresas do mercado.

Por fim, as peculiaridades do próprio segmento, diante das quais muitos fatores analisados nas fases necessárias a implementação do modelo não são apresentados de forma generalizada, como, por exemplo, a localização. O site por ser um veículo via internet atende ao público consumidor em geral sem restrições físicas, o que merece ser analisado em trabalhos futuros.

Neste sentido, este trabalho não pretende esgotar o assunto sobre como se projetar serviços para sites de compras coletivas, pois não só as necessidades do mercado consumidor estão em constantes mudanças, como também, ao contrário do que muitos pensam, o modelo de sites de compras coletivas ainda está em desenvolvimento. Por isso, a pesquisa não pode ser feita apenas uma vez e ser tomada como base para decisões permanentes. Assim, é relevante que este trabalho seja o ponto de partida para incentivar outras pesquisas neste setor,

buscando aprimorar cada vez mais os diferentes tipos serviços ofertadas pelas empresas, e com isso beneficiar o cliente.

Logo, esta pesquisa limitou-se a analisar os modelos para projeto e desenvolvimento de serviços existentes, a selecionar um dos modelos e apresentar suas fases direcionadas ao segmento escolhido, bem como, a apresentar alguns motivos para a reformulação no modelo quando necessário. Entretanto, é possível sugerir que outros trabalhos sejam realizados para o segmento, os sites de compras coletivas, no que diz respeito ao desenvolvimento de um modelo específico para o serviço em questão.