

**Iris Campos Martins**

**Projeto de Serviços:  
proposta de modelo teórico para sites de compras  
coletivas**

**Dissertação de Mestrado**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção do Departamento de Engenharia Industrial da PUC-Rio.

Orientadora: Profa. Fernanda Maria Pereira Raupp

Coorientadora: Profa. Suzana Quinet de Andrade Bastos

Rio de Janeiro  
Abril de 2012

**Iris Campos Martins**

**Projeto de Serviços: proposta de modelo teórico para sites de compras coletivas**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

**Prof<sup>a</sup>. Fernanda Maria Pereira Raupp**

Orientadora

Departamento de Engenharia Industrial - PUC-Rio

**Prof<sup>a</sup>. Suzana Quinet de Andrade Bastos**

Co-Orientadora

Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF

**Prof<sup>a</sup>. Stella Regina Reis da Costa**

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - UFRRJ

**Prof<sup>a</sup>. Adriane Monteiro Cavalieri Barbosa**

Instituto Nacional de Tecnologia - INT

**Prof. José Eugenio Leal**

Coordenador Setorial do Centro Técnico Científico - PUC-Rio

Rio de Janeiro, 16 de abril de 2012

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, da autora e do orientador.

## **Iris Campos Martins**

Possui graduação em Ciências Econômicas pela Universidade Federal de Juiz de Fora (2008) e Pós Graduação em Métodos Estatísticos pela mesma Instituição (2009). Atuação na área de Economia, com experiência em docência em Introdução à Teoria Econômica e monitoria de Economia Monetária, projeto de pesquisa/iniciação científica em trabalhos de análise espacial e logística territorial. Participação no VIII Intercâmbio Acadêmico da Secretaria de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda.

### Ficha Catalográfica

Martins, Iris Campos

Projeto de serviços: proposta de modelo teórico para sites de compras coletivas / Iris Campos Martins; orientadora: Fernanda Maria Pereira Raupp; co-orientadora: Suzana Quinet de Andrade Bastos. – 2012.

112 f.; 30 cm

Dissertação (mestrado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Engenharia Industrial, 2012.

Inclui bibliografia

1. Engenharia Industrial – Teses. 2. Projeto e desenvolvimento de serviços. 3. Modelos de referência. 4. Sites de compras coletivas. I. Raupp, Fernanda Maria Pereira. II. Bastos, Suzana Quinet de Andrade. III. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Engenharia Industrial. IV. Título.

CDD: 658.5

Minha mãe,  
meu exemplo de dedicação ao estudo e à pesquisa.

## **Agradecimentos**

À Profa. Dra. Fernanda Maria Pereira Raupp, por exercer a orientação com dedicação em cada uma das fases do estudo, contribuindo para o aprendizado contínuo e consolidação do trabalho, e pela confiança ao ter me deixado trilhar os caminhos do conhecimento de modo respeitoso e paciente.

À Profa. Dra. Suzana Quinet de Andrade Bastos, coorientadora, que com competência e pertinentes observações, proporcionou oportunidades de melhoria para o trabalho. E pelo convívio novamente através de mais uma orientação, tornando capaz a conquista de mais um degrau da minha carreira acadêmica.

Às Professoras Dra. Adriane Monteiro Cavalieri Barbosa e Dra. Stella Regina Reis da Costa por gentilmente terem aceitado o convite de participarem da minha banca e contribuírem com suas experiências / conhecimentos para o enriquecimento desse trabalho.

Aos Professores do Departamento de Engenharia Industrial da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, por todo o conhecimento passado e pela oportunidade de novos aprendizados.

Ao CNPq pelo apoio financeiro, auxílio necessário para que este estudo fosse possível.

À minha mãe para quem também dedico este trabalho, por ser minha fonte inesgotável de exemplos a seguir na minha construção pessoal e profissional.

Ao meu noivo por ter caminhado ao meu lado nestes dois anos de estudo, compreendendo o meu momento e por ter me apoiado sempre.

Aos meus irmãos que mesmo na distância sempre se fazem presentes.

A todos os colegas do programa, pela troca de experiências. E aos meus amigos queridos que de maneira indireta e não menos importante me ajudaram a concluir este projeto.

Por fim, a todos que de alguma maneira contribuíram para que receber este título fosse possível.

## Resumo

Martins, Iris Campos; Raupp, Fernanda Maria Pereira. **Projeto de Serviços: proposta de modelo teórico para sites de compras coletivas**. Rio de Janeiro, 2012. 112p. Dissertação de Mestrado - Departamento de Engenharia Industrial, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Esta dissertação tem como objetivo principal responder ao seguinte questionamento: existe um modelo teórico para o Projeto de Serviços que possa ser aplicado por uma empresa prestadora de serviços de compras coletivas? Para esta análise foi feita uma ampla revisão sobre os modelos existentes, bem como sobre a unidade de investigação, o objeto desse estudo, os Sites de Compras Coletivas. Partindo de uma pesquisa descritiva, este estudo propõe em última análise um modelo esquemático para o projeto de serviço de um site de compras coletivas, o qual representa o mundo atual globalizado e interligado através dos meios de comunicação, via internet. Como resultado do trabalho cabe destacar que a elaboração do projeto para os Sites de Compras Coletivas permitiu que este englobasse três fatores que aumentam as suas chances de sucesso. Primeiro, o serviço se torna orientado para o mercado, no caso para os consumidores virtuais. Segundo, a realização de minuciosos estudos de viabilidade e especificação que consideram as características do público alvo, o mercado consumidor, de cada oferta e da concorrência. E, por fim, o projeto dá maior atenção para a qualidade do desenvolvimento do serviço, através das informações que permitam corrigir ou melhorar seu desempenho.

## Palavras-chave

Projeto e desenvolvimento de serviços; Modelos de referência; Sites de compras coletivas.

## **Abstract**

Martins, Iris Campos; Raupp, Fernanda Maria Pereira (Advisor). **Design Services: proposal of theoretical model for collective buying sites**. Rio de Janeiro, 2012. 112p. Dissertation - Departamento de Engenharia Industrial, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

This dissertation has as main purpose to answer the following question: is there an existing theoretical model for Project Services that can be applied by a service provider of collective purchasing? For this analysis a comprehensive review of the existing models was conducted, as well as of the research unit, the object of this study, the Collective Purchasing Sites. Starting from a descriptive research, this study ultimately proposes a schematic model for the project service of a collective purchasing site, which represents the current globalized and interconnected world through the media, via internet. As a result of the work, it is worth noting that the project design for Collective Purchasing Sites enables to encompass three factors that increase its chances of success. First, the service becomes oriented to the market, in this case to the virtual consumers. Second, it conducts feasibility studies and detailed specification that consider the characteristics of the target audience, the consumer market, of each offer and the competition. And, at last, the project gives much attention to the quality of service development through the information to correct or improve its performance.

## **Keywords**

Project and development of services; Reference models; Collective purchasing sites.



## Sumário

1	Introdução	13
1.1	Contextualização do Problema	13
1.2	Objetivo	15
1.2.1	Objetivo Principal	15
1.2.2	Objetivos Específicos	16
1.3	Relevância	16
1.4	Delimitações do estudo	17
1.4.1	Quanto ao escopo	17
1.4.2	Quanto à localidade	17
1.4.3	Quanto ao tempo	17
1.5	Estrutura do trabalho	18
2	Referencial teórico	19
2.1	Concepção do projeto de serviços	19
2.1.1	Definição de serviço	19
2.1.2	O projeto de serviço	27
2.1.3	Etapas do projeto da concepção de serviços	40
2.1.3.1	Análise estratégica	41
2.1.3.2	Geração e seleção de ideias para o serviço	48
2.1.3.3	Definição do pacote de serviços	50
2.1.3.4	Definição das especificações do serviço	51
2.1.4	Projeto dos processos do serviço	51
2.1.4.1	Mapeamento e controle dos processos de serviço	53
2.1.5	Projeto das instalações do serviço	55
2.1.6	Avaliação e melhoria do serviço	56
2.1.7	Marketing no Projeto de Serviços	57
2.1.8	Inovação em serviços	59
2.2	Modelos de projeto e desenvolvimento de serviços	63

3 Metodologia da pesquisa	67
3.1 Tipo de pesquisa	67
3.2 Caracterização da unidade de investigação: os sites de compras coletivas	67
3.3 Coleta de dados	71
3.4 Análise dos dados	71
4 Análise dos modelos para desenvolvimento de projeto de serviços e dos sites de compras coletivas	73
4.1 Pontos fortes e gargalos dos modelos para desenvolvimento de projeto de serviços	73
4.2 Especificação do serviço	81
4.2.1 Escolha dos produtos e ou serviços mais promissores para promoção	86
4.2.2 Contratar o site de compra coletiva	86
4.2.3 Definir os parâmetros da campanha de compra coletiva e preparar para atender a demanda mantendo o padrão	87
5 Caracterização da unidade de investigação: Os sites de compras coletivas	88
5.1 Agentes envolvidos e etapas	89
5.1.1 Projeto da concepção do serviço	90
5.1.1.1 Avaliação estratégica (análise do mercado e dos objetivos corporativos)	90
5.1.1.2 Geração e seleção de ideias (a partir de fontes internas e externas)	91
5.1.1.3 Definição das especificações (atributos)	91
5.1.1.4 Definição do pacote e do conceito do serviço	91
5.1.2 Projeto do processo do serviço	92
5.1.3 Projeto das instalações do serviço	93
5.1.4 Avaliação e melhoria do serviço e recuperação de falhas	93
5.1.5 Avaliação da viabilidade	94
5.1.6 Projeto do plano de marketing	94

6 Modelo proposto: projeto de serviços dos sites de compras coletivas	96
7 Conclusões e considerações finais	102
8 Referências	105

## Lista de figuras

Figura 1. Determinantes da qualidade dos serviços	32
Figura 2. Componentes da qualidade em serviços	33
Figura 3. Modelo para projeto e desenvolvimento de serviços	36
Figura 4. Modelo conceitual do sistema de operações de serviços	36
Figura 5. Projeto dos processos de serviço	37
Figura 6. Formulação da estratégia de operações	43
Figura 7. Etapas do Planejamento de Steiner	45
Figura 8. Três grandes estratégias básicas	47
Figura 9. Matriz da Análise SWOT e seus resultados	48
Figura 10. Modulariedade da sistemática da inovação de acordo com os objetivos de cada fase	49
Figura 11. Três elementos acrescentados ao Mix de Marketing para Serviços	58
Figura 12. Triângulo de Albrecht	64
Figura 13. Modelo de desenvolvimento de novos serviços	75
Figura 14. Ciclo de planejamento para integração de novos serviços	77
Figura 15. Modelo para projeto e desenvolvimento de serviços	80
Figura 16. Agentes envolvidos na prestação do serviço de compras coletivas	90
Figura 17. Modelo para Projeto e desenvolvimento de Serviços dos Sites de Compra Coletiva	101