

ENGENHARIA DE PRODUÇÃO E EMPRESAS DE SERVIÇO: PROJETO E GESTÃO

Podemos definir serviço como sendo "uma operação ou conjunto de operações, cujo objetivo é aumentar o valor de estado de alguma pessoa ou objeto".

O principal fator diferenciador das atividades de serviço constitui-se na simultaneidade entre produção e consumo, o que determina o aparecimento de elementos peculiares durante o processo de produção (itens físicos e aspectos relacionados com a percepção do cliente). Esta particularidade sugere, ainda, questões relativas a não possibilidade de estocagem de um serviço, e a dificuldade em estabelecer padrões e controlar as operações, principalmente, quando o foco central da empresa é a satisfação do cliente.

Um dos maiores interesses atuais no gerenciamento de empresas está profundamente ligado à necessidade de torná-las totalmente voltadas a satisfazer seus clientes. A satisfação das expectativas dos clientes em relação ao produto consumido proporciona a uma empresa, a conquista da lealdade dos mesmos, ou seja, a garantia de que eles retornarão a procurá-la.

As empresas de prestação de serviço têm preocupação dobrada em suprir as expectativas dos clientes. Além da necessidade de os satisfazerem com os produtos físicos envolvidos no serviço, ainda devem estar atentas com relação a elementos subjetivos como a percepção dos clientes com relação ao atendimento, ao clima que o ambiente se propõe a criar e aos benefícios psicológicos e sensoriais proporcionados (bem-estar, status).

Atualmente, os serviços, nos Estados Unidos, já respondem por cerca de 68% do PIB e mais de 70% dos empregos. As razões desta situação correspondem a mudanças na sociedade e à utilização de estratégias específicas com intuito de tornar as empresas mais competitivas, tendo em vista o amadurecimento da visão crítica dos consumidores.

Claramente, as características sociais envolvidas neste fenômeno podem ser verificadas no Brasil, através da observação do crescimento das grandes cidades e dos resultados da implementação do Código de Defesa do Consumidor. Isto nos permite afirmar que a importância dos serviços na economia do país tende a aumentar.

Dentro deste contexto, este trabalho tem por objetivo discutir as características básicas da teoria de serviços e suas interrelações com a Engenharia de Produção no que se refere a projeto e gestão de Empresas de Serviço.

Aluno: Walter Favaretto Júnior
Orientador: Prof. Dr. Renato Vairo Belhot

