

✓

ASPECTOS ORGANIZACIONAIS DE MICRO E PEQUENAS
EMPRESAS DE SERVIÇO

Autor: Walter Favaretto Júnior

Orientador: Prof. Dr. Renato Vairo Belhot

Unidade/Departamento: Escola de Engenharia de São Carlos / Departamento
de Engenharia Mecânica

O projeto e a gestão de empresas de serviço são marcados por exigências diferenciadas em termos da interação CLIENTE/EMPRESA, principalmente, devido à presença do cliente nas operações de produção do serviço.

Contribuem para o entendimento e identificação das relações entre o cliente e a empresa, conceitos relativos a: "pacote de serviço", "momento da verdade" e grau de intensidade do contato cliente/empresa.

Com base na revisão da literatura (explorando os conceitos citados), pretende-se apresentar propostas para a estruturação de empresas de serviço, em termos organizacionais.

Para tanto, são discutidas características qualitativas e quantitativas envolvidas no projeto de empresas de serviço e duas estratégias atuais de gestão, a saber: normativa, que prega a industrialização do serviço como forma de garantir o controle e a repetibilidade de suas atividades e customizada, que propõe o estabelecimento de um "clima" apropriado à relação da empresa com o cliente.

SYSNO	0884527
PROD	-001929
ACERVO EESC	