

SALÃO DE
INICIAÇÃO CIENTÍFICA
XXIX SIC

UFRGS
PROPESQ



múltipla 
UNIVERSIDADE
inovadora  inspiradora

| | |
|-------------------|---|
| Evento | Salão UFRGS 2017: SIC - XXIX SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS |
| Ano | 2017 |
| Local | Campus do Vale |
| Título | O processo de Servitização industrial: um comparativo entre o cenário brasileiro e italiano |
| Autor | CAROLINA GAZAL DE ALENCASTRO |
| Orientador | ALEJANDRO GERMAN FRANK |

O processo de Servitização industrial: um comparativo entre o cenário brasileiro e italiano

Autor: Carolina Gazal de Alencastro

Orientador: Alejandro Germán Frank

Instituição de Ensino: Universidade Federal do Rio Grande do Sul

A Servitização é definida por muitos pesquisadores como o processo de adição de serviços aos produtos já oferecidos pelas empresas. Esta estratégia tem sido adotada devido ao contexto competitivo atual em que prevalecem a instabilidade econômica, a constante renovação tecnológica e as mudanças nas demandas dos clientes, os quais se tornam cada vez mais difíceis de reter e fidelizar. Estando suscetíveis a todas estas instabilidades, as empresas buscam uma forma de adicionar valor a seus produtos e garantir a diferenciação de suas ofertas mediante uma maior customização e atendimento às novas demandas. A adesão a esta tendência configura um desafio para as empresas. Por esse motivo, este estudo tem como objetivo analisar o processo de servitização de empresas brasileiras e italianas, considerando as práticas implementadas e resultados alcançados. A relevância desta comparação justifica-se devido às diferenças nos cenários econômicos dos dois países e nos estilos de seus consumidores. Enquanto no Brasil, devido à complexa situação econômica em que se encontra, o consumidor está mais aberto à não-posse de seus produtos, buscando o menor custo para que possa obter o benefício que o produto entrega; a Itália, com todo seu histórico de competência em design e desenvolvimento de produtos, observa uma menor abertura para a substituição da posse pelo uso. A análise foi realizada mediante uma pesquisa survey quantitativa em empresas da região Sul do Brasil (estados do Rio Grande do Sul e Santa Catarina) e na região norte da Itália, caracterizando os respondentes quanto a suas ofertas, mercados e práticas de servitização nos níveis estratégico e operacional. Para a elaboração deste questionário, realizou-se uma revisão bibliográfica em artigos acadêmicos sobre o tema, buscando identificar quais fatores e características seriam relevantes para compreender a performance das empresas. A pesquisa foi aplicada através do servidor digital SurveyMonkey®, e contou com 209 respondentes, sendo 144 brasileiros e 65 italianos. O estudo foi dividido em dois aspectos: como estão distribuídos os portfólios destas empresas na atualidade e como estão sendo precificadas as ofertas. Primeiramente, foi possível constatar que a maioria das empresas possui um portfólio em que os produtos representam a maioria da oferta, acompanhados de algum nível de serviço. Porém, 10% das empresas entrevistadas iniciaram o processo de servitização nos últimos 10 anos e, destas, 86% ainda possuem o portfólio mais voltado para produtos. Portanto, observou-se a necessidade de desenvolver diferentes recursos e competências para eficientemente integrar produtos e serviços nessas empresas. Outro resultado do presente estudo evidenciou que as organizações ainda não sabem precificar a oferta integrada de produto-serviço, uma vez que essas empresas centram a receita na parcela da oferta que mais dominam, seja produto ou serviço. Apesar de ambos os países apresentarem esta condição, as empresas italianas se mostraram capazes de capturar valor de uma forma mais coerente com a oferta (61% das empresas), enquanto apenas 34% das empresas brasileiras o fazem.