

143

**FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO NO RAMO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.** *Ana Paula Nogueira e Silva, Jordana Marques Kneipp, Cristiane Armendaris, Jorge Vieira, Paulo Vanderlei Cassanego Junior (orient.) (UFPel).*

O comportamento estratégico das empresas encontra-se em constante mutação. O ambiente competitivo no qual estão inseridas leva as organizações a reformulações e decisões cada vez mais complexas. Neste estudo, apresentam-se os resultados de pesquisa referente aos fatores críticos de sucesso em empresas do ramo da prestação de serviços. Através de uma pesquisa de campo exploratória, realizada com empresas de médio porte cadastradas no SEBRAE de Santa Maria-RS, foi constatada certa preocupação com a aprendizagem, significando a vontade de atualização constante. A diferenciação foi outra questão apontada como importante, levando a aparição de novas idéias e conceitos a fim de garantir vantagem sobre os concorrentes. Aspectos como estratégia e foco foram altamente citados, sendo essas maneiras específicas de organizar-se estrategicamente visando a melhor posição da empresa no ambiente em que está situada. Outros fatores apresentados na pesquisa não foram apontados como essenciais, mas ainda assim devem ser levados em conta, principalmente o fator preço que na maioria das vezes é o mais analisado pelos clientes. Talvez esse ponto não tenha se destacado, pois pode, no momento, estar bem aplicado aos serviços que essas empresas oferecem e ser preciso trabalhar melhor os fatores mais considerados. Avaliando essa situação, nota-se que se trata de uma questão pertinente a diversas empresas de diversos ramos. Isso porque, a parte estratégica não resulta só no crescimento das empresas, mas também no crescimento individual de cada funcionário. Assim, o trabalho volta-se para o estudo dos meios mais adequados que as levarão aos melhores fins.