



Evento	Salão UFRGS 2013: SIC - XXV SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
Ano	2013
Local	Porto Alegre - RS
Título	A Gestão do Portfólio de Clientes
Autor	DANIELA RODRIGUES FABBRIN
Orientador	FERNANDO BINS LUCE

Este estudo é parte de um projeto de identificação de métricas que auxiliam no desenvolvimento organizacional. Nesta etapa estabeleceu-se como objetivo buscar e compreender as fórmulas de cálculo das métricas objetivas contábeis que são utilizadas para avaliar o retorno de ações de marketing e finanças, buscando formas coerentes de mensurar tal construto. Os objetivos do presente estudo são: (a) proporcionar um quadro informativo sobre quais medidas estão sendo utilizadas na literatura para mensurar desempenho organizacional e (b) proporcionar uma base teórica empiricamente desenvolvida que evidencie as dimensões do construto desempenho organizacional, bem como quais métricas podem ser utilizadas para mensurar cada uma dessas dimensões. Foram utilizadas diversas revistas, artigos e publicações como meio de pesquisa para tal. Também nesta etapa estabeleceu-se como objetivo estabelecer contato com pequenas, médias e grandes empresas estabelecidas dentro de parques tecnológicos em diversas áreas do país, traçando um perfil básico das mesmas, buscando informações como número de empregados e a área ocupada por estas empresas. Este estudo mostra-se relevante diante da crescente métrica adotada para gestão de clientes, de medidas de marketing, visando compreender quais elementos constituem cada fórmula de cálculo, a eficácia das mesmas e o objetivo que o resultado visa trazer, que avaliam o desempenho de ações de marketing efetuadas por empresas. O estudo também mostra-se relevante para avaliar o crescimento e a importância dos parques tecnológicos como da UFRJ, da UNICAMP, o parque TECNOSINOS e o TECNOPUC para as empresas, que servem de incubadora para novos projetos. Apesar da importância dos parques tecnológicos para o desenvolvimento econômico e social do país, o desconhecimento de medidas para o desenvolvimento do setor faz com que as empresas privadas brasileiras invistam muito pouco em pesquisa e desenvolvimento, configurando um setor ainda crescente do Brasil, como foi avaliado na pesquisa. Para efetivação do estudo, foram pesquisadas as empresas situadas dentro dos parques citados acima, buscando informações como o ramo de atuação, o porte da empresa, número de funcionários dentro do parque e a área utilizada dentro do parque, o que permitiu traçar um perfil de atuação dentro destes centros. Para completar o estudo referente às métricas, foi necessário pesquisar a forma de cálculo das mesmas dentro de artigos e revistas amplamente publicados. O objetivo desta pesquisa é encontrar distintos grupos de métricas de desempenho que auxiliem os gestores e analistas a avaliarem o desempenho de empresas de forma mais eficiente.