

UNIVERSIDADE DE SANTA CRUZ DO SUL

Elisa Weber

GESTÃO ESTRATÉGICA DE OPERAÇÕES DE SERVIÇOS

CORRÊA, H. L.; GIANE, I. N. Gestão Estratégica de Operações de Serviço.
Corrêa e Associados Estratégia de Manufatura e Serviços. São Paulo.
Disponível em: <<http://www.correa.com.br.html>> Acesso em: 11 de outubro de
2014.

Santa Cruz do Sul

2014

O presente artigo a ser resenhado denomina-se “Gestão Estratégica de Operações de Serviços” e faz parte do *web site* Corrêa e Associados Estratégia de Manufatura e Serviços, podendo ser acessado no seguinte *link*: <http://www.correa.com.br> . O artigo foi apresentado no Encontro do Cladea no ano de 1995 e os autores fazem parte da Escola Politécnica da USP.

Nele aborda-se sobre o setor de serviços, o qual está cada vez mais participativo na economia, através da geração de emprego e pelo Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil. Tendo em vista esse aumento de participação é extremamente importante para as empresas desse ramo a criação e execução de estratégias para um melhor funcionamento, e, principalmente, um melhor atendimento aos seus clientes, para conseqüentemente obter uma consolidação no mercado.

O texto é composto por onze seções explicando a importância dos serviços para a economia brasileira, as suas estratégias, os seus objetivos e o seu plano de ação. Compõe-se de figuras como gráficos e tabelas para uma melhor visualização e entendimento do leitor perante o que está sendo explicado. A narração é de fácil compreensão e o artigo é constituído por treze páginas.

A demanda pelos serviços vem aumentando significativamente no país, tendo como fatores a busca da população por uma melhor qualidade de vida e lazer, pelo aumento da urbanização, pelas mudanças demográficas, socioeconômicas e tecnológicas. O setor de serviço vem exercendo também uma importante função no desempenho de outros setores da economia, tais quais: como diferencial competitivo, como suporte às atividades de manufatura e como geradores de lucro.

Na economia brasileira, assim como no exterior, as empresas de serviços estão participando cada vez mais na ocupação de mão de obra e na geração do Produto Interno Bruto. Conforme citado no referido artigo, aproximadamente 60% da mão de obra da população em idade ativa estão alocadas a trabalhos no setor de serviços. Ressalta-se, assim, a importância do incremento de conceitos e técnicas de administração para as operações de serviços, sendo que as empresas desse ramo podem utilizar três diferentes estratégias, tanto separadamente como em conjunto, que são: liderança em custos, diferenciação e foco.

Dentro desse relevante crescimento do ramo está a introdução do conceito de “cliente interno” que pode ser representado pelas subdivisões funcionais da empresa, como gerencias, departamentos e setores, que exercem funções de apoio que são consideradas como serviços, caracterizando uma relação de cliente-fornecedor interno. Essas subdivisões devem visar o atendimento do consumidor final da empresa e, para isso, é necessária a gestão estratégica de serviços.

As empresas vêm dedicando atenção na maneira de como gerenciar as suas operações de modo a obter, manter e ampliar o seu poder competitivo, sendo, para isso, essencial uma estratégia de operações. Esse tipo de estratégia tem como objetivo o aumento da competitividade da organização, organizando os seus recursos e configurando um padrão de decisões coerentes para que a empresa possa competir de forma eficaz. Constitui-se dos objetivos da empresa e de suas áreas de decisão, havendo entre eles uma conexão. Os objetivos dessa estratégia referem-se aos critérios competitivos que devem ser estabelecidos e priorizados pelas necessidades ou expectativas do mercado, os quais devem ser atingidos. Definidas as listas de objetivos e áreas de decisão estratégicas, a formulação da estratégia de operações consistirá na ligação entre esses dois conjuntos. Para essa formulação é imprescindível a definição de uma missão ou conceito do serviço e estabelecer planos de ação para atingir o desempenho desejado.

Como já falado no resumo acima, o setor de serviço possui uma relevante representação na geração de emprego e no Produto Interno Bruto, visto que a sua demanda vem tendo um aumento significativo pela população devido a diversos fatores. Conforme explica Fitzsimmons (2014, P.4), “Os serviços são fundamentais para a atividade econômica em qualquer sociedade”. Sendo assim, ressalta-se que é fundamental uma boa gestão nas empresas desse ramo, adotando estratégias e técnicas, para uma melhor competitividade e consolidação no mercado. Além disso, esse significativo aumento por esse ramo ocasiona para as empresas amplas oportunidades.

Da mesma forma falada no texto, Fitzsimmons (2014, P.41), ressalta que existem três estratégias competitivas genéricas, tais quais: liderança global em custos, diferenciação e foco. Essas estratégias podem ser utilizadas tanto separadamente como em conjunto, da forma mais adequada para a empresa.

Além das três estratégias a serem adotadas pelas empresas, é imprescindível, para uma melhor competitividade, a realização de uma estratégia de operações de serviços, conciliando objetivos e áreas de decisões, e um plano de ação, comparando a empresa com a sua concorrência, melhorando, assim, o seu nível de desempenho.

Recomendo a leitura desse artigo aos acadêmicos da área de administração e afins e também a empreendedores, ou futuros administradores, nesse ramo de serviço, visto que no texto constam importantes informações para uma boa gestão em organizações dessa área. Além de ser um tema atual e de importância na economia brasileira, o artigo apresenta uma narrativa de fácil entendimento, repassando diversas noções quanto essa atividade, as quais devem ser aprofundadas para uma melhor aplicação da teoria na prática.

Os autores do artigo resenhado são Henrique Luiz Corrêa e Irineu Gustavo N. Giane Si, da Escola Politécnica da USP. Esses dois autores escreveram outros dois artigos, sendo um deles o “Desenvolvimento Dinâmico de Estratégias de Manufatura para Manufatura Proativa do Brasil”. Henrique Luiz Corrêa, por sua vez, também escreveu o artigo “Flexibilidade nos Sistemas de Produção”. Ambos fazem parte do Corrêa & Associados Estratégias de Manufaturas e Serviços.

Elisa Weber, acadêmica do Curso de Administração da Universidade de Santa Cruz do Sul.

REFERÊNCIAS

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. *Administração de Serviços: Operações, estratégia e tecnologia de informação*. 7 ed. Porto Alegre: 2014.