

Centro: Gestão

Curso: Administração

Título: O PROCESSO DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA NAS ATIVIDADES DE FRONT-OFFICE DAS EMPRESAS DE SERVIÇO.

Autores: Menezes. N.

Email: nivaldo@live.estacio.br

IES: ESTÁCIO
ATUAL

Palavra Chave:

Resumo:

O setor de serviços tem crescido bastante e está assumindo um papel cada vez mais importante na economia mundial. Devido à importância do setor de serviços e às suas especificidades, desenvolveu-se este estudo com o objetivo de entender o processo de inovação tecnológica nas empresas de serviço de alto contato. O estudo baseou-se em uma pesquisa exploratória qualitativa que usou um instrumento semi-estruturado para obter os dados. Este instrumento foi utilizado em um estudo de caso de uma rede de restaurantes que tem muitas filiais e que implementou uma inovação tecnológica objetivando a eficiência na operação de suas atividades de front-office. Esta inovação consiste em um sistema que o garçom utiliza para registrar os pedidos eletronicamente e enviá-los para a área de back office. Com base na entrevista com o gerente de TI da empresa observou-se que a decisão de adoção da inovação foi feita sem usar um processo estruturado. Além disso, observou-se que a motivação para adoção da inovação tecnológica está relacionada com a importância que a companhia dá para a redução dos efeitos da variabilidade e da inseparabilidade sobre suas atividades de front-office. Este trabalho envolve o estudo de uma empresa do setor de alimentos que atua no Brasil no segmento de restaurantes que operam com o produto galeto. Em suma a empresa é pioneira na oferta de frango desossado. O problema de pesquisa que se sustenta este trabalho é se há a necessidade de se inovar para se manter competitivo no mercado. O maior interesse da empresa, é, além de aumentar a rapidez e a agilidade no atendimento, é de criar um padrão de atendimento, que permita, mesmo com a troca de funcionários, manter a mesma qualidade do serviço, através de um treinamento específico, o que minimizaria a quantidade de erros humanos. Além disso, criar uma inovação perceptível a todos, que agrade à maioria dos clientes. ☐

