

MESTRE – ALUNO(A)

LUIZ FERNANDO VULCANO DE OLIVEIRA

TÍTULO DA DISSERTAÇÃO FINAL

“PROCESSO DE SERVITIZAÇÃO EM MICROEMPRESA DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARES.”

PROFESSOR(A) ORIENTADOR(A)

Profa. Dra. Creusa Sayuri Tahara Amaral

DATA DEFESA

18/08/2021

RESUMO

desempenho do portfólio de produtos das empresas, visa primordialmente, melhorar a rentabilidade da organização. Isso se deve pela necessidade de as empresas se manterem lucrativas e competitivas, em uma época em que tanto os aspectos financeiros como também de design e fabricação têm se tornando mais desafiadores, pelas mudanças do consumidor, pelo ciclo de vida dos produtos, pelo avanço da tecnologia. Empresas dos mais diversos segmentos têm buscado novas estratégias que possam agregar valores ao seu modelo de negócio, como por exemplo pela oferta conjunta de produtos e serviços. A vista disso, o objetivo desta dissertação é analisar o processo de implantação da servitização em uma microempresa de desenvolvimento de softwares, localizada na cidade de Araraquara, interior de São Paulo, com o intuito de apurar se, um modelo de negócio baseado em servitização, pode ser um aspecto que colabore para o aumento de receita, produtividade, e satisfação por parte dos clientes. Além desta apuração, esta dissertação explorou como uma empresa do segmento de serviços, modificou seu modelo de negócio, para expandir sua oferta de portfólio de serviços e produtos e, quais os desafios e motivações enfrentados no processo desta implantação. Inicialmente foi elaborada uma revisão bibliográfica, em busca de embasamentos teóricos, que fomentam informações verídicas, adquiridas por meio de criteriosos estudos referente ao tema, afim de confrontar e validar os dados adquiridos no estudo de caso da empresa supracitada. Foram realizados questionários de modelo MFA (Market Feedback Analysis), com 6 (seis) profissionais da empresa, responsáveis pelos departamentos de gestão, vendas, financeiro, operacional, marketing e pós-vendas, e também com 20 (vinte) clientes ativos de longo relacionamento comercial, tendo como propósito principal, identificar se a implantação da servitização promoveu mudanças positivas ou negativas na organização e no relacionamento com seus clientes. Além dos questionários, foi elaborada uma análise documental de históricos financeiros, registros de serviços executados, números de clientes atendidos pela empresa, entre os anos de 2005 à 2019, no intuito de demonstrar, as transformações ocorridas durante o início da empresa e o período de implantação da servitização, entre os anos de 2008 a 2019. Espera-se que a apresentação deste estudo de caso, possa contribuir para a geração de novas empresas que utilizem o modelo de negócio baseado em servitização.

Palavras-chave: *Modelos de negócios. Servitização. Sistema Produto-Serviço. Desenvolvimento de software.*