

INVESTIGAÇÃO DOS FATORES QUE LEVAM AO SUCESSO DE SISTEMAS PRODUTO-SERVIÇO: UM ESTUDO NA LITERATURA E EM SITUAÇÕES EMPÍRICAS.

Isabel Corrêa Nunes¹, Alex Luiz de Sousa³, Alexandre Borges Fagundes², Débora Barni de Campos²
Delcio Pereira², Fernanda Hãnsch Beuren⁴

¹ Acadêmico(a) do Curso de Engenharia de Produção – Habilitação Mecânica, CEPLAN - bolsista PROIP/UDESC

² Professores Participantes, Departamento de Tecnologia Industrial, CEPLAN

³ Professor Participante, Departamento de Sistemas de Informação, CEPLAN

⁴ Orientador, Departamento de Tecnologia Industrial CEPLAN – fernanda.beuren@udesc.br

Palavras-chave: Sistema Produto-Serviço (PSS). Fatores Críticos de Sucesso (FCS). Sustentabilidade.

O principal objetivo desse projeto foi estudar os fatores críticos de sucesso do PSS (*Product-Service System*) para sua aplicação e implementação em empresas. Esses fatores, já pré-estabelecidos através de pesquisas anteriores, são analisados nas dimensões do PSS: oferta, consumidor e provedor para que se tenha uma noção do que é importante levar em conta ao implementar um novo negócio. Foram realizadas ao longo desse projeto, abordagens teóricas sobre o assunto e aplicados questionários em empresas, para obter-se o resultado prático da pesquisa.

Inicialmente, para fim de baseamento teórico sobre o assunto, foi realizado a busca em bases de dados de pesquisa científica (Scopus e Science Direct), onde foram analisados e filtrados através de palavras chaves, artigos referentes ao tema do projeto (PSS).

Em seguida com a utilização de um software de gerenciamento de referências bibliográficas, o EndNote®, os artigos coletados foram organizados, e filtrados por ano de publicação, autor e palavras-chave realizando a análise bibliométrica. Na sequência, os artigos foram lidos na íntegra, realizando a análise de conteúdo a fim de obter as lacunas de pesquisa

Após análise bibliométrica e de conteúdo, identificou-se como oportunidade de pesquisa a verificação de fatores críticos de sucesso de PSS, já identificados na literatura, em casos práticos. Os casos práticos usados para análise são empresas do ramo de reciclagem de latas e vidros de bebidas que comercializam e alugam máquinas de venda reversa (RMV). Estas máquinas são desenvolvidas por empresas especializadas e alugadas para terceiros, principalmente ambientes coletivos como supermercados. O consumidor final realizada a logística reversa de materiais como latas e vidros e estas são encaminhadas para cooperativas de materiais recicláveis. Realizou-se primeiramente um contato prévio com três empresas. Após contato prévio com essas empresas, foi elaborado um questionário referente ao PSS e seus fatores críticos de sucesso e encaminhado para as mesmas com o intuito de obter respostas quanto aos fatores críticos mais

importantes, reconhecidos e aplicados por estas, para o seu sucesso. Busca-se como resultados obter os principais fatores críticos de sucesso para cada empresa.

A fim de diminuir a quantidade de resíduos lançados no meio ambiente, provenientes do atual padrão de consumo mundial, estudos acerca de um novo modelo de negócios vêm crescendo a cada ano e sendo implementado tanto em empresas, como no modo de agir da população. O Sistema Produto-serviço vem sendo considerado uma alternativa, o qual baseia-se no princípio de uso da função de um determinado produto e não na aquisição do mesmo.

Para que se tenha o conhecimento dos elementos de pesquisa e desenvolvimento relacionados ao PSS, o mesmo é dividido em três dimensões, sendo elas: dimensão da oferta, dimensão do provedor e dimensão do consumidor.

A dimensão da oferta refere-se ao produto ou serviço em si, desenvolvidos pelo provedor e oferecidos para o consumidor.

A dimensão do consumidor aborda a questão das necessidades do consumidor e a evolução dessas necessidades durante o ciclo de vida do produto/serviço.

A dimensão do provedor trata as questões de desenvolvimento de projetos, racionalização organizacional da empresa para a prestação de serviços e a identificação das parcerias necessárias para o bom funcionamento dos serviços.

Sendo assim, foram analisados nesse trabalho os Fatores Críticos de Sucesso (FCS) em suas dimensões do PSS, descritos pela literatura para a implementação do PSS bem como possíveis concordâncias e aplicações no mercado de máquinas de venda reversa (RVM's).

Em uma visão geral da pesquisa feita na literatura, observa-se que um dos fatores críticos mais importantes e citados por pesquisadores dentro do PSS para a sua implementação, ocorre na dimensão do consumidor: “mudança nos padrões de consumo” o qual foi o FCS destacado como mais importante na dimensão do consumidor. Outro FCS de sucesso na dimensão do provedor foi “Parceiros de negócio” considerado essencial para a disseminação da ideia do PSS na comunidade empresarial, e também como forma de expansão de negócio, ampliando assim as chances de sucesso do PSS. Na dimensão da oferta, foram identificados como essenciais dois FCS: “Prolongamento da vida útil” e “Conhecimento do custo-benefício”.

Sugere-se maior número de pesquisas sobre os FCS e projetos que informem a sociedade empresarial do benefício da aplicação do PSS em seu dia a dia.