MEMORIAL DESCRITIVO

Ricardo Kobarg
Currículo Lattes: https://lattes.cnpq.br/3223218281134943
Tema de Estudo/Pesquisa: A Percepção de Qualidade em Serviços Digitais: O Impacto do Atendimento Virtual na Satisfação do Cliente
Área de Especialidade: Marketing – Comportamento do Consumidor e Gestão de Serviços

Meu nome é Ricardo Kobarg, tenho 36 anos, sou graduado em Administração de Empresas e pós-graduado em Marketing. Desde o início da minha formação, sempre tive grande afinidade com temas ligados ao comportamento do consumidor, marketing de relacionamento e tecnologia. Acredito que o bom relacionamento com o cliente é a pedra fundamental para o suceso das organizações. Essas áreas passaram a fazer mais sentido à medida que as conheci na prática por onde trabalhei, podendo entender tudo o que estudei na universidade.

Durante a graduação, minha curiosidade sobre como as pessoas tomam decisões de compra, como constroem vínculos com marcas e como percebem valor em produtos e serviços se tornaram evidentes. No entanto, confesso que, naquele momento, eu ainda não enxergava claramente a relevância da pesquisa acadêmica para o entendimento profundo desses fenômenos. A pós-graduação em Marketing, por sua vez, reacendeu minha vontade de estudar com mais profundidade e despertou em mim o desejo de conectar teoria e prática de forma mais estruturada.

Apesar de não ter construído um histórico acadêmico de produção científica até aqui, desenvolvi minha trajetória profissional em ambientes onde a observação, a escuta ativa e a análise comportamental sempre foram fundamentais. Essa experiência prática despertou em mim a vontade de retornar ao ambiente acadêmico com outro olhar, desta vez, com maturidade e propósito.

Sempre procurei me aperfeiçoar em diversos cursos, *workshops* e conferências. Dentre eles destaco cursos especializados em vendas, comunicação, relacionamento interpessoal (Dale Carnegie), cursos de empreendedorismo como EMPRETEC, Congressos de *e-commerce,* cursos de programação, metodologias ágeis, marketing digital e sempre buscando me atualizar ao mercado.

Ao longo dos anos, atuei em diversas áreas: fui empreendedor no setor de entretenimento, criei um *e-commerce*, gerenciei condomínio, fui corretor de imóveis, sempre lidando de forma direta com atendimento ao cliente, relacionamento e comunicação. Em todas essas atividades, a

prestação de serviços esteve no centro da minha atuação. Pude observar, por exemplo, como a experiência do cliente é moldada não apenas pelo serviço prestado, mas pela forma como ele é entregue, especialmente no ambiente digital, onde faltam os elementos do contato humano direto. Essa observação prática me fez refletir sobre como as pessoas reagem a chatbots, a sistemas automatizados, ao tempo de resposta e à linguagem utilizada no atendimento. Surgiu, então, o interesse em estudar como esses elementos influenciam a percepção de qualidade e a satisfação do cliente. O comportamento do consumidor em ambientes virtuais passou a ser um campo que me inspira na área de *marketing*.

A decisão de ingressar no Mestrado Profissional em Administração na ESAG/UDESC surge como uma oportunidade de ingressar no meio acadêmico novamente e me fazer novamente um estudante interessado em aprender e contribuir com a comunidade. Minha principal motivação é construir uma base teórica sólida e desenvolver competências metodológicas que me permitam pesquisar com profundidade os temas que me interessam: comportamento do consumidor, atendimento digital, experiência do cliente e relacionamento no ambiente virtual.

Desejo, com essa formação, abrir novas frentes na minha carreira, incluindo a possibilidade de atuar futuramente como consultor, pesquisador ou docente. Vejo o mestrado como a oportunidade de unir a prática vivida ao conhecimento científico, além de me aproximar de uma comunidade acadêmica que compartilha da mesma paixão pelo estudo das relações entre consumidores, marcas e serviços.

Tenho plena consciência de que o mestrado exige dedicação, disciplina e curiosidade intelectual e me sinto preparado para esse desafio agora. Busco, por meio dessa formação, desenvolver uma proposta de pesquisa que possa gerar impacto real nas organizações, especialmente aquelas que operam no ambiente digital. Quero entender como melhorar a experiência do consumidor por meio do atendimento, propondo soluções viáveis, mensuráveis e aplicáveis.

Acredito que minha trajetória diversa me permite enxergar o marketing de serviços sob múltiplas perspectivas e que a ESAG/UDESC, com seu enfoque profissional e excelência em pesquisa aplicada, é o ambiente ideal para esse novo capítulo da minha vida.