



Circuito Regional

*Ciência, Tecnologia e Inovação para
o Desenvolvimento Sustentável*

INOVAÇÃO EM SERVIÇOS E DESEMPENHO MERCADOLÓGICO: ESTUDO DE PEQUENOS NEGÓCIOS DO OESTE DE SANTA CATARINA

SCHOENARDIE, Davi Alexandre¹; SIMI, Silvia Spagnol².

1. Discente do Curso de Publicidade e Propaganda, Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC); 2. Docente do Curso de Publicidade e Propaganda, Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC).

Área: Ciências Sociais.

Introdução: Santa Catarina cresceu cerca de 63,2% no setor empresarial, sendo que a região oeste catarinense obteve um faturamento de cerca de 1,6 bilhão de reais no comparativo entre 2019 e 2020. Contudo, apesar deste crescimento, durante a pandemia da COVID-19 as empresas de pequeno porte do setor de serviços tiveram um impacto significativo em seu desempenho mercadológico, com retração de 7,8% no ano de 2020. Nesse diapasão, é mister pontuar que o empresariado passou por grandes mudanças e avanços durante a pandemia, assim como, estabeleceu novos relacionamentos. Essas mudanças tornaram ainda mais importante o processo de gerenciamento da inovação nas empresas, uma vez que faz-se crucial a definição de parâmetros de controle e análise da sua atuação. Diante disso, o problema investigativo se centra no seguinte questionamento: quais são as ações de inovação efetivas que vêm sendo desenvolvidas por parte de empresas de pequeno porte do setor de serviços e o impacto delas em seu desempenho? **Objetivo:** Identificar se existem ações efetivas de inovação por parte de empresas de pequeno porte do setor de serviços durante a pandemia da COVID-19 e se essas ações têm efeito positivo no desempenho mercadológico. **Método:** Trata-se de uma investigação de abordagem quantitativa, com objetivo exploratório-descritivo e de natureza teórico-empírica. A coleta de dados primários se dará por intermédio de um survey, que será enviado aos pequenos empresários do setor de serviços da região Oeste de Santa Catarina. As variáveis, com uma escala numérica que varia entre 1 e 7, são adaptadas de uma escala validada por Kafetzopoulos e Psomas (2015). Para a análise, utilizar-se-á estatística descritiva no software SPSS®, com avaliação de normalidade univariada e multivariada, seguida de modelagem de equações



Circuito Regional

*Ciência, Tecnologia e Inovação para
o Desenvolvimento Sustentável*

estruturais. **Resultados:** Os resultados da revisão da literatura no recorte temporal de 2017 a 2021, com a identificação de 161 resultados e a seleção de 33 estudos, apontam para a necessidade de uma gestão da inovação em empresas de serviços, para que novas ideias possam ser elaboradas de forma eficiente. Face a isso, é mister compreender os modelos adotados na manutenção do desempenho e da competitividade mercadológica, pois o grau de inovação reflete na capacidade de planejamento estratégico dos gestores. Nesse sentido, a inovação em serviços é uma estratégia de crescimento mercadológico e, para tanto, devem considerar estratégias, processos, ferramentas e integração de sistemas para o seu surgimento. Na etapa de mapeamento, foram identificadas em torno de 2.000 empresas nos registros da Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina (FIESC), que serão contatadas para as próximas etapas do projeto. **Conclusão:** À vista disso, é possível concluir que a presente investigação, que encontra-se em andamento, trará bons frutos para a sociedade regional, em especial para as empresas de pequeno porte do setor de serviços que serão beneficiadas com uma efetiva gestão da inovação.

Palavras-chave: Capacidade Absortiva; Competitividade; Empresas de Pequeno Porte; Gestão da Inovação.

Contato: Davi Alexandre Schoenardie, davi.schoenardie@unoesc.edu.br; Silvia Spagnol Simi, silvia.simi@unoesc.edu.br.

Agradecimentos: O autor Davi Alexandre Schoenardie agradece ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pela concessão da bolsa de Iniciação Tecnológica (PIBITI). A autora Dra. Silvia Spagnol Simi agradece a Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina (Fapesc).