



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

Isabelli Variani Calderoli¹, Silvia Spagnol Simi dos Santos²

1. Discente do curso de graduação em Publicidade e Propaganda, Unoesc, Joaçaba, SC
2. Docente do curso de graduação em Publicidade e Propaganda, Unoesc, Joaçaba, SC

Autor correspondente: Isabelli Variani Calderoli, isa_variani@hotmail.com

Área: Ciências Sociais

Introdução: Este artigo analisa o impacto da relação entre a capacidade de inovação em serviços e o desempenho de empresas de pequeno porte do Oeste e Meio Oeste do Estado de Santa Catarina. **Objetivo:** O estudo objetiva analisar a relação entre o uso de inovação em serviços e o desempenho mercadológico em pequenas empresas de serviços do Oeste do Estado de Santa Catarina. **Método:** A metodologia adotada foi quantitativa e descritiva, e a coleta de dados ocorreu por meio de um survey online. A análise foi realizada por meio do software SPSS®. **Resultados:** A capacidade de inovar e também se adaptar às mudanças podem ser um diferencial permitindo que as empresas além de sobreviverem também vivassem em um ambiente econômico próspero, reforçando a ideia de que a inovação é crucial para o sucesso a longo prazo das empresas, mesmo em tempo de crise. Os achados evidenciam um resultado positivo quanto à capacidade de inovação e ao desempenho mercadológico das empresas, o que vislumbra compreender que mesmo empresas de pequeno porte, com poucos funcionários e muitas vezes menos investimentos, apresentam inovações significativas. Portanto, na percepção das empresas seu desempenho inovador teve um nível alto mesmo durante a pandemia, pois já é fato que a inovação e o consequente desempenho servem o que corrobora com de estímulo para uma posição de liderança no mercado. **Conclusão:** Com base nos resultados obtidos, podemos concluir que a capacidade de inovação em serviços exerce um impacto significativo no desempenho mercadológico das pequenas empresas do Oeste e Meio Oeste de Santa Catarina. Este impacto positivo demonstra que, mesmo em condições adversas como a pandemia de COVID-19, as pequenas empresas podem se adaptar e prosperar por meio da inovação.

Palavras-chave: Capacidade de Inovação.; Desempenho.; Serviços.; Micro, pequenas e médias empresas. .

Agradecimentos: A autora Isabelli Variani Calderoli agradece ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pela concessão de bolsa de iniciação científica (PIBIC).