

## **KIBS E DESENVOLVIMENTO DE NOVOS SERVIÇOS: EFEITOS DA ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE E DA INOVAÇÃO**

**EZEQUIEL GALDINO DE SOUZA**  
FUCAPE BUSINESS SCHOOL

**LARA MENDES CHRIST BONELLA SEPULCRI**  
FUCAPE BUSINESS SCHOOL

**ARILDA MAGNA CAMPAGNARO TEIXEIRA**  
FACULDADE FUCAPE (FUCAPE)

Agradecimento à orgão de fomento:

Esta pesquisa foi financiada pelo IFTS (Instituto Fucape de Tecnologias Sociais), projeto 2022-2025.

## **KIBS E DESENVOLVIMENTO DE NOVOS SERVIÇOS: EFEITOS DA ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE E DA INOVAÇÃO**

### **Introdução**

Negócios de serviços intensivos em conhecimento (Knowledge intensive business services - KIBS) é considerado um setor relevante das economias em desenvolvimento. Assim, a orientação para o cliente (OC) e a inovação trazem para os KIBS a oportunidade de entenderem seus clientes, lhe entregando melhores serviços. É possível, então, que o sucesso no desenvolvimento de novos serviços possa ser influenciado pelo foco estratégico adotado pela empresa, por sua capacidade de inovação, capacidade de identificação de necessidades latentes (INL) e por sua habilidade de vendas.

### **Problema de Pesquisa e Objetivo**

A orientação para o cliente e a capacidade de inovação influenciam as KIBS a desenvolver novos serviços? A capacidade de identificar necessidades latentes e a capacidade de vendas moderam essas relações? Diante dessas questões, este estudo objetiva verificar se a orientação para o cliente e capacidade de inovação influenciam KIBS a desenvolverem novos serviços. Além disso, busca-se examinar o papel moderador da capacidade de identificar necessidades latentes e da capacidade de vendas nessas relações.

### **Fundamentação Teórica**

KIBS são empresas que aportam conhecimento nas atividades operacionais, táticas e estratégicas de outras empresas e têm como suas principais características: se baseiam fortemente em conhecimento e são consideradas ativos de importância competitiva (Muller & Doloreux, 2009). Assim, a premissa deste estudo é de que, nesse setor, o sucesso no desenvolvimento de novos serviços (DNS) poderia ser influenciado pela orientação ao cliente, pela capacidade de inovação, capacidade de identificação de necessidades latentes e pela capacidade de vendas.

### **Metodologia**

A população-alvo foi composta por sócios, proprietários e gestores destas companhias. O método de amostragem utilizado foi o não probabilístico por acessibilidade. Os dados foram coletados por meio de um questionário auto administrado disponibilizado em meio eletrônico.

### **Análise dos Resultados**

Os resultados revelaram que capacidade de inovação exerce um efeito positivo sobre o desenvolvimento de novos serviços e que a identificação de necessidades latentes modera de forma negativa essa relação. Os resultados parecem apoiar, a noção de que a inovação nas empresas KIBS requer o aprendizado pela observação da experiência de outras empresas. Além disso, o processo de identificação de necessidades latentes pode competir com recursos internos da organização, fazendo com que sua influência sobre o DNS seja negativa.

### **Conclusão**

Diante destes resultados, conclui-se que empresas de serviços intensivas em conhecimento (KIBS) apresentam capacidades intrínsecas, como a capacidade de inovação, que as ajudam a desenvolver novos serviços, o que é salutar para a competição no contexto atual. Conclui-se também que o processo de identificação de necessidades latentes age de forma negativa sobre a capacidade de inovação de empresas KIBS quando elas tentam desenvolver um serviço inovador.

**Referências Bibliográficas**

Muller, E., & Doloreux, D. (2009). What we should know about knowledge-intensive business services. *Technology in Society*, 31(1), 64-72. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2008.10.001>