

COMO INOVAM AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS? UMA ANÁLISE DAS CAPACIDADES DE INOVAÇÃO NO SETOR DE SERVIÇOS

CAMILA COLETTO

INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA

MARCELLY REPETTO DAROLD

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA CAMPUS JÚLIO DE CASTILHOS

LEONARDO CALIARI

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS)

SIOMARA BROCH

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA (IFFARROUPILHA)

Introdução

A inovação no setor de serviços tem se consolidado como uma dimensão importante para o crescimento sustentável das economias contemporâneas e em desenvolvimento, sendo diretamente influenciada pelas experiências dos consumidores e pela capacidade adaptativa das organizações. O setor de serviços é caracterizado pela heterogeneidade, imaterialidade dos produtos e rápida evolução, sendo em sua maioria micro e pequenas empresas - MPEs. Diante disso, a sustentabilidade das MPEs depende da capacidade de inovação dos empreendedores.

Problema de Pesquisa e Objetivo

As capacidades de inovação abrangem aspectos tecnológicos, estruturais, relacionais, humanos e culturais, ou seja, vai além do desenvolvimento tecnológico ao envolver as operações, a gestão e as transações que ocorrem nas empresas. Diante da importância das MPEs do setor de serviços e com base no modelo de Capacidades de Inovação, tem-se o seguinte problema de pesquisa: Como as capacidades de inovação se manifestam nas MPEs do setor de serviços? Com isso, o objetivo da pesquisa é analisar de que forma as capacidades de inovação se manifestam nas MPEs do setor de serviços.

Fundamentação Teórica

A fundamentação teórica traz uma visão geral sobre inovação, abrangendo as peculiaridades do setor de serviços. O capítulo dá destaque para as capacidades de inovação, apresentando o modelo proposto por Zawislak et al. (2012) que foi a referência principal para a estruturação da pesquisa. O modelo reitera quatro capacidades de inovação: desenvolvimento, operação, gestão e transação.

Metodologia

A pesquisa tem caráter exploratório e abordagem qualitativa. O percurso metodológico foi estabelecido em três etapas. A primeira etapa consistiu na adaptação do instrumento de pesquisa para o contexto das MPEs do setor de serviços. A segunda etapa consistiu na coleta dos dados mediante entrevistas com 10 empreendedores do setor de serviços de uma cidade do interior do Rio Grande do Sul. Já a terceira etapa refere-se à análise dos dados, desenvolvida a partir da Análise de Conteúdo e corroborada com a análise lexicográfica a partir do software IRaMuTeQ.

Análise dos Resultados

Os resultados evidenciam o interesse dos empreendedores na aprimoração dos serviços, busca de parcerias e melhorias na gestão. As categorias provenientes da análise lexicográfica ("Negócios", "Inovação" e "Gestão") são complementares, mas distintas: "Negócios" trata da interface com o cliente, integrando as capacidades de operação e transação; "Inovação" abrange a criatividade e adaptação dos serviços, vinculando-se à capacidade de desenvolvimento; e "Gestão" integra as práticas administrativas que sustentam os serviços, vinculando-se à capacidade de mesmo nome.

Conclusão

A partir da análise qualitativa de entrevistas, a pesquisa corrobora com a constatação de que, para o contexto das MPEs do setor de serviços, a inovação não se restringe ao uso de tecnologias de ponta, estando fortemente associada à capacidade de gestão com visão estratégica, adaptando-se para cada realidade organizacional. A integração das capacidades de inovação contribui para a construção de um modelo de negócio alinhado às demandas e especificidades das MPEs do setor de serviços.

Contribuição / Impacto

Na perspectiva teórica, o estudo contribui para a gestão da inovação ao aplicar o modelo de Capacidades de Inovação no contexto de MPEs do setor de serviços, buscando compreender as peculiaridades, identificar lacunas e explicar padrões de comportamento neste perfil de empreendedor. Na perspectiva prática, a relevância das MPEs e do setor de serviços se destaca pela geração de empregos e pela recuperação pós-pandemia, sendo que identificar as capacidades de inovação auxilia na formulação de políticas públicas e programas de capacitação.

Referências Bibliográficas

- Kumar, R., Saxena, S., Kumar, V., Prabha, V., Kumar, R., & Kukreti, A. (2024). Service innovation research: a bibliometric analysis using VOSviewer. *Competitiveness Review: An International Business Journal*, 34(4), 736-760.
- Pufal, N. A., & Zawislak, P. A. (2022). Innovation capabilities and the organization of the firm: Evidence from Brazil. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 33(2), 287-307.
- Reichert, F. M., & Zawislak, P. A. (2014). Technological capability and firm performance. *Journal of Technology Management & Innovation*, 9(4), 20-35.