

PAPEL DA QUALIDADE DO RELACIONAMENTO NA COCRIAÇÃO DE VALOR EM AMBIENTES DE INOVAÇÃO POR PARCERIAS INTERORGANIZACIONAIS

JOÃO DE PAULA RIBEIRO NETO

UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL (USCS)

RENATO TELLES

UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL (USCS) - UNIVERSIDADE PAULISTA (UNIP)

ANDREI BONAMIGO

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC)

CELSO MACHADO JÚNIOR

UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL (USCS)

ROBERTO BERNARDES JUNIOR

UNIVERSIDADE PAULISTA (UNIP)

Agradecimento à órgão de fomento:

Este trabalho foi realizado com apoio da Universidade Municipal de São Caetano do Sul (USCS)

Introdução

Em ambientes empresariais competitivos, Cocriação de Valor (CCV) se destaca como estratégia para ampliar capacidade inovadora, colaborando com parceiros para desenvolver soluções e fortalecer resiliência organizacional. O sucesso da CCV depende criticamente da Qualidade do Relacionamento (QR) entre atores envolvidos, onde Confiança, Comprometimento e Cooperação facilitam partilha de conhecimento, reduzem conflitos e aumentam eficiência na integração de recursos. Por outro lado, falhas nessa gestão podem levar a assimetrias de informação, oportunismo e diminuição do valor gerado.

Problema de Pesquisa e Objetivo

Persistem lacunas na compreensão de como construtos de QR (Colaboração, Confiança, Comprometimento, Cooperação) influenciam CCV em relações B2B, especialmente em ambientes de inovação, com estudos anteriores focando contextos B2C ou relações diádicas. Este estudo investiga associações significantes entre QR interorganizacional em parcerias de inovação e CCV, considerando categorias sociais do modelo Meta RelQual como potenciais antecedentes da CCV em redes interorganizacionais e, potencialmente, fornecer bases de instrumentalização no gerenciamento das relações estabelecidas entre parceiros.

Fundamentação Teórica

CCV emerge como paradigma central da Lógica Dominante de Serviço (LDS) (Vargo & Lusch, 2016) e manifesta-se via Coprodução e Valor em Uso (Ranjan & Read, 2016) em contextos B2B; QR constitui construto multidimensional baseado no modelo Meta RelQual (Svensson & Mysen, 2011) que avalia relações interorganizacionais por meio de Confiança, Comprometimento, Colaboração e Cooperação (Høgevold et al., 2021), e fundamenta cinco hipóteses (H1-H5) que associam positivamente esses construtos à CCV em ambientes de inovação compartilhada.

Metodologia

A abordagem quantitativa descritiva foi adotada na pesquisa de campo de corte transversal, com coleta de dados via questionário autoadministrado aplicado a 218 profissionais de nível estratégico de empresas brasileiras com faturamento anual superior a R\$ 1 milhão. Utilizou-se técnicas de estatística descritiva e modelagem de equações estruturais (SEM) para teste de cinco hipóteses, envolvendo Qualidade do Relacionamento e Cocriação de Valor. Possíveis limitações foram mitigadas pelo rigor na validação dos instrumentos e adoção de técnicas de análise, como PLS-SEM.

Análise dos Resultados

Os achados sustentaram hipóteses construídas, destacando-se Colaboração e Cooperação com impactos positivos, consistentes e significantes na Cocriação de Valor, enquanto Confiança e Comprometimento apresentaram efeitos moderados. O modelo hierárquico demonstrou robustez, sugerindo Qualidade do Relacionamento como antecedente da Cocriação de Valor. Análises setoriais indicaram variações significativas, como maior peso da Colaboração em indústrias tecnológicas.

Conclusão

O estudo sustenta empiricamente a relação positiva entre Qualidade do Relacionamento e Cocriação de Valor em contextos B2B, destacando a relevância de Colaboração e Cooperação. As implicações gerenciais indicam a priorização de investimentos em gestão relacional e estratégias setoriais diferenciadas. Limitações geográficas (foco no Brasil) e demográficas sugerem a pertinência de replicação em outros contextos.

Contribuição / Impacto

A pesquisa valida um modelo hierárquico robusto de Cocriação de Valor (3ª ordem) e Qualidade do Relacionamento (2ª ordem), avançando a Lógica Dominante de Serviço. Destaca que Colaboração e Cooperação têm impacto combinado 58% maior sobre a CCV que Comprometimento e Confiança, hierarquizando sua relevância. Gerencialmente, sugere priorizar investimentos em Colaboração e Cooperação. Indica estratégias setoriais diferenciadas e oferece um instrumento diagnóstico de 12 indicadores. Confiança e Comprometimento são facilitadores de longo prazo e reduzem custos transacionais.

Referências Bibliográficas

- Høgevold, N. M., Svensson, G., Mostert, P., & Zietsman, M. (2021). META-RELQUAL in business relationships. *International Journal of Business Excellence*, 23(4)
- Ranjan, K. R., & Read, S. (2016). Value co-creation: Concept and measurement. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 44(3)
- Svensson, G., & Mysen, T. (2011). A construct of META-RELQUAL: Measurement model and theory testing. *Baltic Journal of Management*, 6(2)
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2016). Institutions and axioms: An extension and update of service-dominant logic. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 44(1)