

INOVAÇÃO EM SERVIÇO: DESAFIOS E RESULTADOS EM PROJETOS DE ARQUITETURA

II Encontro de Iniciação Acadêmica

Thays Lyanny da Cunha Garcia Da Rocha, Lucila Naiza Soares Novaes, Sonia Regina Amorim Soares de Alcântara, Sonia Regina Amorim Soares de Alcantara

Com a competitividade crescente torna-se necessário que as empresas busquem melhorar a qualidade de suas ofertas agregando-lhes valor. Nessa busca, a inovação é um dos caminhos a ser seguido para encantar o cliente e se diferenciar no mercado. Assim, a pesquisa está centrada no seguinte questionamento: como a inovação em serviço pode maximizar o resultado dos projetos de arquitetura? O objetivo geral é mapear impactos da inovação em serviços no desempenho dos projetos de arquitetura. O estudo justifica-se por buscar conhecer o impacto da inovação no ambiente da Arquitetura, inserida na importante cadeia produtiva da Indústria da Construção Civil, e com base neste conhecimento favorecer práticas direcionadas a uma melhor gestão de recursos e benefícios para a sociedade, consumidora final destes serviços. A Metodologia utilizada consiste em pesquisa de campo, descritiva, com abordagem qualitativa em uma amostra de empresas do Ceará filiadas ao Programa de Inovação da Indústria da Construção Civil (INOVACON) e à Associação Brasileira dos Escritórios de Arquitetura Regional Ceará (AsBEA-CE). A coleta de dados deu-se através de entrevista com profissionais representantes das empresas filiadas às respectivas instituições e da universidade, contemplando as visões executiva e acadêmica. Constatou-se que as inovações em serviços são complexas e acontecem nos últimos 20 anos em grande escala no âmbito da adoção de softwares, com destaque para a plataforma BIM (Building Information Modeling). Como resultado das inovações no processo de projeto tem-se projetos mais assertivos, criativos e focados nas necessidades dos clientes, execução facilitada, redução de custo e de tempo de execução.

Palavras-chave: Inovação. Setor de Serviço. Projeto de Arquitetura. Arquitetura.