

1 Introdução

A presente tese, desenvolvida como requisito para a obtenção pelo pesquisador do título de Doutor em Administração de Empresas, foi motivada pela detecção da necessidade de que fosse ampliada a compreensão das experiências de interação dos participantes dos encontros de serviços com a iluminação dos cenários construídos pelas organizações.

Dito de outra forma, a partir da constatação de que o fenômeno de serviços pode ser contemplado como um espetáculo mercadológico, no qual o encontro entre o público e a companhia tem lugar em um palco que comporta um sistema de iluminação cênica, percebe-se que os consumidores e servidores têm com a iluminação uma experiência interativa. Tal experiência, todavia, ainda encontra-se distante de ser satisfatoriamente compreendida pelos teóricos e mais longe ainda de ser adequadamente gerenciada pelos praticantes.

Neste sentido, a inquietação motivadora do trabalho – conduzido como estudo fenomenológico – levou à investigação exploratória de possíveis respostas para o seguinte problema: Como se poderia compreender a essência das significações atribuídas à experiência interativa sócio-técnica com o recurso da iluminação nos cenários físicos dos espetáculos mercadológicos de serviços ?

O relatório que apresenta os principais resultados obtidos com a realização da pesquisa foi estruturado em onze capítulos, além desta Introdução. No Capítulo 2, a desordem que instigou a pesquisa é discutida de modo mais detido. Debate-se o problema e apresentam-se as diretrizes do método fenomenológico-hermenêutico, pelas quais se buscou conduzir o trabalho. Mostram-se os objetivos da tese, defende-se a não-formulação de hipóteses para a pesquisa, delimita-se o escopo do trabalho e discorre-se acerca de sua relevância.

O Capítulo 3, primeiro dos quatro capítulos que compõem o quadro teórico referencial, foi dedicado a uma apropriação histórica e conceptual do fenômeno luminoso. Buscou-se entender de que maneira a luz foi compreendida, apropriada

e controlada ao longo dos séculos. Com o auxílio das disciplinas da Biologia, da Medicina, da Óptica Física e da Física Quântica, foram acessadas as principais construções teóricas acerca da luz. Ao se chegar à conclusão de que o próprio conceito de luz está imbuído de subjetividade, recorreu-se às Belas Artes e à Arte Cênica para que se pudesse trazer novas contribuições eventualmente capazes de refinar a percepção científica do fenômeno em estudo.

O segundo capítulo da revisão bibliográfica retoma para o âmbito da disciplina de Marketing a discussão iniciada na sessão anterior. Classifica-se a iluminação de um ambiente de serviço como parte das palpabilidades, das tangibilidades ou das evidências físicas oferecidas pela empresa a seu público. Resgata-se a perspectiva teatral em serviços, evidenciando-se a luz como importante elemento no espetáculo proporcionado pela companhia. Ao final do Capítulo 4, debate-se a ampliação do mais clássico modelo para compreensão das funções dos cenários de serviços.

No Capítulo 5, argumenta-se que a iluminação dos cenários de serviços pode ser vista sob uma perspectiva estratégica, e apontam-se algumas alternativas para que se persiga esta orientação. Neste terceiro capítulo da revisão bibliográfica, agregam-se também algumas considerações nascidas do estudo e da prática de arquitetos, decoradores, *designers*, projetistas de interiores, enfim, profissionais cujas contribuições menos formais muitas vezes são deixadas de fora do discurso acadêmico, ocasionando perdas significativas para o conhecimento.

O referencial teórico tem seu fechamento no Capítulo 6, em que se apresenta o modelo que deu suporte à etapa aplicada da pesquisa. A meta do capítulo estava relacionada à ampliação da compreensão dos mecanismos psicológicos que regem os comportamentos dos consumidores durante as experiências de serviços. Para que se pudesse cumprir esta diretriz, selecionou-se um *framework* gerado no âmbito da Psicologia Ambiental e posteriormente revisto por teóricos de Marketing. Com o modelo de Mehrabian-Russel, esperava-se contar com um alicerce teórico para melhor examinar as interações dos clientes com os cenários físicos das empresas escolhidas para o estudo de campo.

No Capítulo 7, detalham-se os passos correspondentes aos procedimentos metodológicos por meio dos quais a pesquisa foi realizada. Tecem-se algumas considerações epistemológicas acerca do método fenomenológico-hermenêutico. Definem-se os critérios para a seleção dos depoentes e informantes. Em seguida,

mostram-se os métodos pelos quais se procedeu à coleta e ao tratamento de dados. Por fim, discutem-se limitações e dificuldades encontradas durante o desenvolvimento do trabalho.

O Capítulo 8 principia a descrição do trabalho empírico. Nele, mostra-se a dinâmica adotada para a condução do trabalho no campo. Apresenta-se a equipe que durante cinco meses visitou mais de trezentas lojas, para selecionar nove empresas, nas quais foram realizadas observações e entrevistas com 79 clientes, 9 gerentes e 18 atendentes ou vendedores. Em seguida, listam-se os dispositivos pelos quais eram iniciadas as entrevistas semi-estruturadas com os sujeitos. O capítulo termina com a apresentação detalhada de cada uma das nove lojas de serviços selecionadas, detalhando-se a descrição de seus ambientes físicos e de seus recursos lumínicos.

Os resultados obtidos no campo foram representados no Capítulo 9, no qual foram reproduzidos os trechos mais significativos dos depoimentos dos 106 sujeitos, assim como alguns registros de observação gerados pela equipe de coleta de dados. De acordo com os preceitos da análise interparticipante, à medida que são mostradas as falas de consumidores, gerentes e vendedores, desfiam-se os comentários correspondentes ao tratamento hermenêutico. Desse modo, nascem as primeiras proposições redigidas para que se possa cumprir o objetivo de melhor compreender as experiências dos participantes da experiência com a luz.

O Capítulo 10 traz o diálogo do pesquisador com os cinco árbitros convocados para criticar as proposições obtidas no capítulo anterior. Os informantes-chave – uma filósofa, um psicólogo, um engenheiro elétrico, um oftalmologista e um arquiteto – avaliaram, analisaram e refinaram as proposições iniciais, provocando a revisão dos resultados anteriormente obtidos, permitindo então que fossem redigidas as proposições finais da tese, a partir das quais se chega à compreensão do fenômeno.

O décimo-primeiro e último capítulo foi dedicado às conclusões do trabalho e à apresentação de sugestões para uma futura agenda de pesquisas. Na primeira parte do Capítulo 11, retomam-se as considerações registradas em cada um dos capítulos anteriores para discutir o referencial teórico, o método e o trabalho no campo à luz dos resultados obtidos. Na segunda parte, sugerem-se ações e diretrizes para a continuidade da pesquisa iniciada com a tese que ora se passa a contemplar.