

## COCRIAÇÃO DE VALOR NA INDÚSTRIA DE SOFTWARE: O CASO DA SENSUM SISTEMAS

Rodrigo Girardi<sup>1</sup>  
girardirodrigo@hotmail.com  
André Moraes dos Santos<sup>2</sup>  
amsantos@univali.br

### RESUMO

Sabe-se que as empresas estão atuando em um mercado muito competitivo, e com os efeitos da globalização o consumidor tem informações atualizadas sobre produtos e serviços no momento que precisar, sabe-se também que para a empresa conseguir satisfazer o seu cliente não basta entregar um produto que julga ser bom ou de qualidade, ela precisa encantar este cliente. O presente trabalho tem como tema a cocriação de valor, onde o fornecedor traz o consumidor para fazer parte do processo de criação do produto ou serviço levando em conta a experiência que o consumidor tem deste produto, interagindo com o cliente em diversas etapas do processo de criação e oferta do produto no mercado. Embasado nas experiências do cliente a empresa pode encaminhar ao mercado um produto ou serviço que agrega mais valor para o cliente e para o fornecedor, tendo então a cocriação de valor. O trabalho de conclusão de estágio foi realizado na Sensum Sistemas, empresa que atua no seguimento de *software*. Foi identificado o problema referente a emissões de nf-e ao qual o acadêmico resolveu aplicar à cocriação de valor criando um processo interacional entre fornecedor e cliente para identificar possíveis soluções para a solução do problema, verificar a viabilidade técnica e econômica para aplica-las na empresa visando aumentar a percepção de valor para o cliente.

Palavras-chave: Cocriação. Valor. Cliente. Fornecedor. Satisfação.

1 Graduando no Curso de Administração da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Itajaí.

2 Professor Doutor do Curso de Administração da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Itajaí.