Innovation dialogues to accelerate industry application
SEPTEMBER 19th TO 21th, 2018
ARACAJU, SERGIPE, BRAZIL
9th ISTI INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON TECHNOLOGICAL INNOVATION

INOVAÇÃO EM SERVIÇOS: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA

Sirlene Aparecida Takeda Bresciani – sir_takeda@hotmail.com
Programa de Pós-Graduação em Administração – Universidade Federal de Santa Maria
Italo Fernando Minello – minelloif@gmail.com
Programa de Pós-Graduação em Administração – Universidade Federal de Santa Maria
Luis Felipe Dias Lopes – lflopes67@yahoo.com.br
Programa de Pós-Graduação em Administração – Universidade Federal de Santa Maria
Emidio Gressler Teixeira – emidiogt@hotmail.com
Departamento de Ciências Administrativas – Universidade Federal de Santa Maria
Stefani Nikoli Dapper – steffani.dapper@fisma.com.br
Programa de Pós-Graduação em Administração – Universidade Federal de Santa Maria

Resumo- A inovação no ramo de serviços pode ser considerada como estratégia competitiva organizacional, pois esta possibilita o desenvolvimento dos negócios de uma empresa O objetivo desse estudo foi realizar uma revisão sistemática na literatura sobre inovação em serviços. A metodologia utilizada foi de natureza qualitativa, com objetivo descritivo e pesquisa documental, a partir de estudos publicados na *Scientific Electronic Library Online* – SciELO, no Brasil, no período de 2006 a 2017. A partir das análises foram encontrados 16 estudos, os quais foram categorizados em: inovação em serviços na área pública; inovação em tecnologias e serviços de informação; inovação em serviços de saúde e hospitalar; desempenho, dinâmica e avaliação de inovação em serviços e; estudos de estado da arte, abordagens e proposição de modelos teóricos. Dessa forma, os resultados apontaram que ainda há uma busca no sentido de superar a discussão de conceituação de inovação em serviços atrelada a uma única abordagem. Ainda, há uma tendência de estudos de inovação em serviços e sua interligação com outras áreas e principalmente, sobre a necessidade de considerar o ambiente e o processo de aprendizagem. O maior enfoque encontrado refere-se à afirmação de autores, relacionado à necessidade de desenvolver mais estudos em inovação em serviços públicos. Como limitação deste estudo e sugestão para futuras pesquisas, sugere-se ampliar a pesquisa para demais revistas nacionais que não estão classificadas no Qualis-Capes, assim como, buscar outras bases de dados nacionais e internacionais.
Palavras-chave: Gestão, Estado da Arte, Inovação, Inovação em Serviços.

Abstract- The objective of this study was to carry out a systematic review in the literature on service innovation. The methodology used was qualitative, with a descriptive purpose and documental research, based on studies published in the Scientific Electronic Library Online - SCIELO, Brazil, from 2006 to 2017. From the analyzes, 16 studies were found and to help in the understanding were categorized in: innovation in services in the public area; innovation in information technologies and services; innovation in health and hospital services; performance, dynamics and evaluation of innovation in services and; studies of state of the art, approaches and proposition of theoretical models. Thus, the results pointed out that there is still a search in order to overcome the discussion of concept of innovation in services linked to a single approach. Also, there is a tendency of studies of innovation in

services and their interconnection with other areas and especially, about the need to consider the environment and the learning process. The main focus was the authors' statement, related to the need to develop more studies on innovation in public services. As a limitation of this study and suggestion for future research, it is suggested to extend the research to other national journals that are not classified in Qualis-Capes, as well as to search other national and international databases.
Keywords: Management, State of the Art, Innovation, Innovation in Services.

1 INTRODUÇÃO

No Brasil, o setor de serviços apresentou participação relevante na economia, respondendo por 70% do PIB, no ano de 2016 (DATASEBRAE, 2017). Partindo desse apontamento, considera-se importante a discussão sobre os conceitos de inovação em serviços e sua utilização pelas organizações. Com as mudanças no perfil de consumo e os avanços tecnológicos, a inovação tem sido considerada uma importante ferramenta para tornar as empresas competitivas a longo prazo. Dessa forma, tem ocorrido uma constante adaptação das organizações por meio da inovação, que pode ser realizada em relação a produtos, serviços, operações, processos e pessoas (BAREGHEH; ROWLEY; SAMBROOK, 2009).

Silva, Bagno e Salerno (2014, p. 477) pontuam que "a implantação de uma gestão da inovação eficaz passa necessariamente pela adoção de modelos que norteiem a construção de processos organizacionais através dos quais a inovação deve ser conduzida". Ainda, explicam que "modelos com esse propósito têm sido publicados nas últimas décadas e refletem a grande pluralidade de abordagens – consequência da gestão da inovação enquanto área multidisciplinar".

Schumpeter (1988) pontua que as inovações são o centro das possibilidades de desenvolvimento econômico, pois sem elas haveria um estado de equilíbrio, os padrões de produção não seriam alterados, as rotinas, os produtos e os processos seriam lineares, feitos da mesma forma pelo tempo que fosse necessário.

Vargas (2007) explica que a capacidade inovadora é um elemento crucial para a avaliação do potencial de um setor da economia. Arbache (2014) explica que a medida que os países desenvolvidos se industrializam, ocorre um aumento da participação de serviços de alta agregação de valor, como pesquisa e desenvolvimento , marketing, design, etc. Assim, a participação de serviços em determinada organização pode aumentar, devido ao próprio fluxo e por uma maior utilização destes, como insumos nos processos produtivos. Para Gallouj e Djellal (2010), a economia de serviços é caracterizada pela alta performance e inovação, principalmente quando consegue prover soluções às demandas dos clientes em conjunto ou não com a inovação tecnológica, e por meio destas atividades gerar riqueza econômica. Ainda, esses autores apontam que esse setor representa mais de 70% da riqueza e do emprego da maioria dos países desenvolvidos.

Sendo assim, o objetivo desse estudo foi realizar uma revisão sistemática na literatura sobre inovação em serviços. Trata-se, portanto, de uma pesquisa documental em artigos publicados na base de dados textual *Scientific Electronic Library Online* – SciELO Brasil, no período de 2006 a 2017. Essa base, além de incluir informações, dá acesso imediato aos artigos, com estudos de fontes primárias, ou seja, com conhecimento original, publicado pela primeira vez pelos autores.

Tranfield, Denyer e Smart (2003) pontuam que estudos de revisão sistemática podem auxiliar em estudos de gestão, contribuindo, principalmente, com a melhoria do rigor metodológico das pesquisas. Dessa forma, a primeira parte deste estudo se refere a esta introdução, enquanto na segunda apresenta-se uma breve revisão teórica. Já, na terceira parte apresenta-se a metodologia de pesquisa. Na quarta, apresentam-se os resultados encontrados e, em seguida, apresentam-se as considerações finais e limitações.

2 INOVAÇÃO EM SERVIÇOS

Resende Junior e Guimarães (2012, p. 294) descrevem a inovação em serviços "como o processo de busca, descoberta, experimentação, desenvolvimento, imitação e adoção de novas características de serviços, processos e técnicas organizacionais em organizações de serviços. Léo e Tello-Gamarra (2017, p. 2) afirmam que "a inovação em serviços consiste em desenvolver ideias novas para melhorar os serviços, gerando vantagem competitiva para as firmas".

No contexto da inovação em serviços tem-se a abordagems tecnicista, a abordagem baseada em serviços e a abordagem integradora. Ressalta-se que autores que discutem a importância de definição do conceito em inovação em serviços têm buscado enfatizar a abordagem integradora por "estabelecer características funcionais que possam ser extensivas a produtos e serviços e, a partir delas, as tipologias das inovações que permitam abrigar indústria e serviços" (VARGAS; ZAWILASK, 2006, p. 146). No entanto, estes autores apontam que a tentativa tem sido fortemente influenciada por pesquisas em inovação no setor industrial, isto é, pela abordagem tecnicista. Dessa forma, Resende Junior e Guimarães (2012) explicam que a abordagem integradora permite identificar os seguintes modelos de inovação: a) inovação radical; b) inovação de melhoria; c) inovação incremental; inovação *ad hoc*; e) inovação por recombinação e; f) inovação por formalização.

Schumpeter (1998) e Tigre (2006) pontuam que a inovação pode ser classificada também quanto a sua intensidade, em incremental ou radical. Nesse sentido, explicam que a inovação incremental contempla produtos e/ou serviços significativamente melhorados, melhorias em *design* ou na qualidade dos produtos, assim como, os aperfeiçoamentos em *layout* e processo. Já a prática de inovação radical significa o rompimento total dos limites da inovação incremental, o que gera um salto da produtividade e dá início a um novo ciclo tecnológico incremental. Desta forma, considera-se que é a criação de algo totalmente novo/disruptivo na qual a descontinuidade é a principal característica. Ainda, a inovação é vista como um processo de mudança (NODARI; OLEA; DORION, 2013).

Vargas e Zawislak (2006) citam que a inovação de serviços é um processo essencialmente de coprodução e que, consequentemente, a intensidade da relação entre o fornecedor e o usuário é uma importante fonte de formação de competências e, dessa forma, surge então, um quinto tipo de inovação de serviços: a inovação *ad hoc* (ou contingencial). Esse tipo de inovação é caracterizado pelo processo interativo, entre a empresa e o cliente, para a criação do serviço e a resolução do problema específico de um cliente, ou seja, o resultado não é reproduzível a outros clientes. Assim, os autores pontuam que essa classificação é questionada por outros autores quando justificam que em processos de inovação de serviços, em maior ou menor grau, há interação usuário-produtor para a criação ou melhoramento do serviço produzido.

Sob o ponto de vista específico da inovação, o setor de serviços possui algumas características comuns a todo processo de inovação, tais como resultados, muitas vezes, intangíveis e altamente dependentes da aprendizagem, da criação de conhecimento e/ou do *know-how* experiencial (TIDD; BESSANT; PAVITT, 1997).

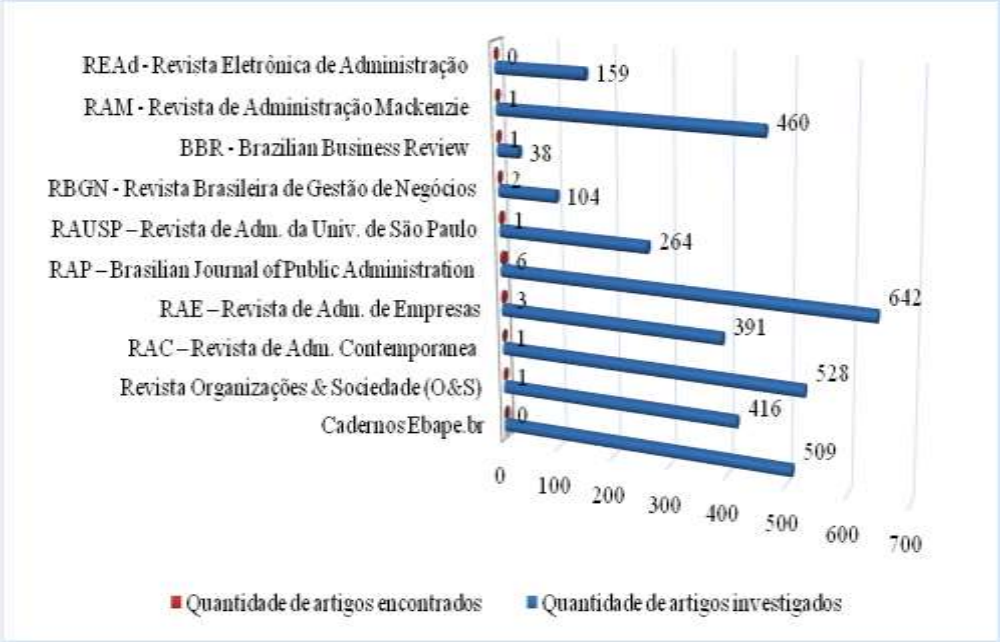
3 METODOLOGIA DE PESQUISA

O percurso metodológico desse estudo foi realizado com pesquisa de natureza qualitativa, objetivo descritivo e o tipo de pesquisa documental. Godoy (1995, p. 21) pontua que "a abordagem qualitativa, enquanto exercício de pesquisa, não se apresenta como uma proposta rigidamente estruturada, ela permite que a imaginação e a criatividade levem os investigadores a propor trabalhos que explorem novos enfoques". Nesse sentido, a autora explica que comumente os pesquisadores buscam diretamente o contato com determinado grupo de pessoas ou determinado fenômeno, esquecendo-se que os documentos constituem uma rica fonte de dados. Para isso, na pesquisa documental pode-se considerar a palavra de uma forma ampla e assim, utilizar na investigação os materiais escritos, as estatísticas e os elementos iconográficos.

Conforme Godoy (1995), para a pesquisa documental é necessário atenção na escolha dos documentos, no acesso e na análise. Seguindo esses delineamentos, a primeira etapa da pesquisa consistiu na busca de revistas científicas com os seguintes critérios: a) periódicos de Administração, Gestão e\ou Organização, na biblioteca eletrônica SciELO - Brasil e, b) ter classificação em extratos A1, A2 e B1 em Administração pelo sistema Qualis da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), classificação do quadriênio 2013 – 2016. A investigação ocorreu em janeiro de 2018. Foram encontradas 10 revistas científicas, sendo selecionadas as edições publicadas durante o período de 2006 a 2017.

Na segunda etapa foram realizadas as buscas sistematicamente a partir do sumário de cada revista, buscando identificar nos títulos dos artigos o termo "inovação em serviços" e\ou "*service innovation*". O total de artigos publicados nas 10 revistas encontradas foi de 3.511, durante o período de 12 anos. Nessa etapa, não foram utilizados *softwares* de busca, sendo que esta ocorreu manualmente.. Assim, após a identificação dos termos no título do artigo, foram encontrados 31 artigos. Para a confirmação, foi realizada a leitura do resumo e da introdução, restando 15 estudos para a avaliação, conforme o Gráfico 1. Ainda, foi realizada uma busca no *Google* com os termos "inovação em serviços SciELO Brasil; s*ervice innovation and* SciELO Brazil". Nessa busca, encontrou-se o estudo de Resende Junior e Guimarães (2012) na RGBN. Este foi incluído para análise, ressaltando que a publicação do periódico na base iniciou-se em 2013.

Gráfico 1
ARTIGOS PUBLICADOS DE INOVAÇÃO DE SERVIÇOS



Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

Coletados os 16 artigos que versam sobre a temática foi possível realizar uma análise, o que proporcionou um panorama geral da produção científica sobre inovação em serviços na SciELO Brasil. Após a tabulação, levantaram-se os temas que emergiram da leitura completa dos artigos, agrupando-os de acordo com a semelhança entre os estudos.

Godoy (1995, p. 23) explica que "selecionados os documentos, o pesquisador deverá se preocupar com a codificação e análise dos dados". Dessa forma, para esta etapa utilizou-se a técnica de análise de conteúdo. Essa técnica refere-se a um composto de técnicas de análise das comunicações a partir de procedimentos sistemáticos e que possuem o objetivo de descrever o conteúdo das mensagens. A intenção da análise de conteúdo é inferir determinados conhecimentos relacionados às condições de produção, resultando em indicadores quantitativos ou não (BARDIN, 2011).

"A utilização da análise de conteúdo prevê três fases fundamentais: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados" (GODOY, 1995, p. 24). Assim, a partir do cumprimento dessas fases, como resultados emergiram 5 (cinco) categorias que são: inovação em serviços na área pública; inovação em tecnologias e serviços de informação; inovação em serviços de saúde e hospitalar; desempenho, dinâmica e avaliação de inovação em serviços e; estudos que apresentem o estado da arte, abordagens e proposição de modelos teóricos.

4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os artigos constituintes do *corpus* de análise foram publicados em 10 periódicos durante os anos de 2006 a 2017. Em relação à quantidade de artigos científicos sobre a temática investigada, a RAP publicou a maior quantidade, sendo 6 artigos. A segunda foi a RAE, tendo publicado 3, enquanto a RBGN, publicou 2 artigos. As demais revistas publicaram apenas 1 ou nenhum artigo durante o período investigado. Ainda, destaca-se que em 2011 e 2012 tem-se a maior quantidade de publicação, enquanto nos demais anos investigados, ocorreu uma homogeneização da quantidade publicada. Também ressalta-se que nos de 2008 e 2009 não houve publicação. Quanto ao idioma, 4 artigos estão publicados em inglês, 2 em inglês e em português e 10 somente em português.

Desses artigos, Vargas (Univ. de Brasília) publicou 1 artigo como único autor e outros 4 com outros autores. Com 2 publicações tem-se os autores Tigre (Univ. Federal do Rio de Janeiro), Ferreira (Univ. Federal de Goiás), Najberg (Univ. Federal de Goiás), e Guimarães (Univ. de Brasília). Destaca-se ainda que os autores Teixeira e Santos são professores da universidade de Porto, em Portugal. Ainda, em um dos artigos do autor Tigre tem-se a cooperação de 2 autores da Argentina e 1 do Chile. Já, a autora Elaluf-Calderwood é de Londres, no Reino Unido. Ressalta-se que o autor Lima identificou-se como membro do Tribunal de Contas da União, já o autor Brose identificou-se como pesquisador independente. Os demais autores são brasileiros, atuam como docentes e pesquisadores em universidades públicas federais do Brasil.

A seguir, tem-se o Quadro 2, que demonstra as temáticas e autores, conforme categorias elaboradas para o agrupamento e na sequência apresenta-se o objetivo, método e resultados discutidos nos estudos.

QUADRO 3
PRINCIPAIS TEMAS ENCONTRADOS NOS ARTIGOS SOBRE INOVAÇÃO EM SERVIÇOS

Tema	Serviços Públicos	Tecnologias e Serviços de Informação	Saúde\hospitais	Desempenho, Dinâmica e Avaliação	Estado da arte\Abordagens
Autores	Sousa et al. (2015); Brose (2014).	Saccol, Manica e Elaluf-Calderwood (2011); Tigre et al. (2011); Pinheiro e Tigre (2015);	Vargas (2007); Nodari, Olea e Dorion (2013); Ferreira et al. (2014); Farias et al. (2011).	Teixeira e Santos (2016); Oliveira e Machado (2017); Figueiredo, Gomes e Farias (2010).	Lima e Vargas (2011); Moreira e Vargas (2012); Resende Júnior e Guimarães (2012); Vargas e Zawislak (2006);

Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

Na categoria de inovação em serviços públicos**,** Brose (2014) inicia apontando a demanda por estudos sobre novos serviços, procedimentos inovadores e modernização da gestão, ressaltando que alem desses objetivos, buscou reforçar a necessidade de estudos sobre a qualidade de governança. Para alcançar os objetivos propostos, fez um estudo de caso, descrevendo a estratégia de desenvolvimento do Acre. O autor não apresenta como desenvolveu a pesquisa e a forma de coleta de dados para análise. Outra observação é que não há considerações finais ou resgate do tema abordado, ou seja, o estudo é um relato e se encerra com reflexões acerca da administração pública do Acre.

Já, Sousa et al. (2015) analisaram 323 experiências de inovação no serviço público federal no Brasil, premiadas nas 16 edições do concurso Inovação na Gestão Pública Federal, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, nos períodos de 1995 a 2012. O estudo foi quali-quantitativo, com quatro categorias de análise elaboradas à partir do Manual de Copenhagen. As categorias são: produto, processo, organizacional e comunicação. Como resultado, apontaram que existe inovação no setor público e que embora a grande incidência das inovações ocorre em nível nacional, uma quantidade significativa ocorre no nível local. Em relação a área inovadora, saúde e educação se destacaram com quase 33% das iniciativas.

Na segunda categoria, tem-se os estudos de inovação em tecnologias e serviços de informação. Nesse sentido, o estudo das autoras Saccol, Manica e Elaluf-Calderwood (2011) avalia os resultados da adoção de Tecnologia de Informação Móveis e sem Fio (TIMS) para a prestação de serviços por organizações públicas. A pesquisa teve abordagem qualitativa e baseia-se em um estudo de caso único, com 17 entrevistas semi-estruturadas e análise de documentos sobre o a implementação de uso de TIMS pelo IBGE, no censo de 2007. O caso estudado revela um conjunto de resultados deste processo, tais como a redução de tempo e de custos no fornecimento de serviços, melhorias na qualidade da informação, qualificação da equipe e aumento da eficiência e agilidade organizacional.

Tigre et al. (2011) realizarem uma pesquisa financiada pela *International Development Research Councilof Canada* (IDRC) sobre economia do conhecimento na América Latina. Para o primeiro objetivo do estudo, levantaram três questões chaves relativas à atratividade de diferentes cidades na Argentina e Brasil, para empresas de *software* e seus impactos no desenvolvimento local. Já, o segundo objetivo foi propor uma nova taxonomia com o objetivo de agrupar clusters de acordo com o segmento dominante dos negócios, origem do capital e escopo de operações. No terceiro momento, ofereceram uma ferramenta analítica exploratória para analisar *clusters* de *software* e sua dinâmica com o território. Como resultados apontam que os *clusters* dependem dos seguintes elementos: disponibilidade de recursos humanos especializados; presença de universidades e centros de pesquisas; políticas públicas adequadas; rede de efeitos e mercado local. Finalizaram o estudo apontando que, as perspectivas para o desenvolvimento local dependem da forma como os arranjos produtivos locais - APLs são institucionalizados e geridos.

Já, Pinheiro e Tigre (2015), analisaram o papel das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no Brasil e o processo de inovação em empresas de serviços. Ressaltaram às tecnologias utilizadas, os canais habilitados pelas ferramentas digitais, os processos de aprendizado para inovação e as mudanças organizacionais necessárias para o uso de ferramentas avançadas. O método utilizado foi de análise de conteúdo qualitativo, consistindo na adaptação de taxonomias existentes para os propósitos específicos da pesquisa. Também foi realizada uma pesquisa de campo com o auxílio do *software* Atlas.ti. Os resultados apontaram que as inovações habilitadas por TICs não constituem eventos isolados e pontuais, uma vez que alteram processos, formas de relacionamento com parceiros e clientes, e requerem uma maior integração de funções organizacionais. Importantes diferenças foram observadas em função do porte da empresa, da internacionalização das operações, da capacitação técnica e do grau de acesso a ferramentas proprietárias.

Na terceira categoria trata-se de estudos de inovação em serviços de saúde. Dessa forma, Vargas (2007), inicia apontando que o debate sobre inovação em serviços, majoritariamente, defende que quando ocorrem as inovações, essas são decorrências geradas a partir da indústria, ou seja, o processo de inovação seria exógeno e totalmente dependente da indústria. Nesse sentido, explica que segundo essa interpretação as inovações em serviços ao depender do processo produtivo industrial, seriam específicas e não poderiam ser replicáveis, reduzindo o impacto socioeconômico. Fez um estudo de caso em 8 hospitais de Porto Alegre - RS, avaliando a relação entre as inovações introduzidas nesses hospitais e a estratégia previamente definida. Os resultados apontam que o processo de inovação nos casos estudados é endógeno e que as diferenças verificadas na trajetória de cada organização estão associadas às estratégias adotadas segundo as estruturas de governança específicas em que cada uma está inserida, e não com o impacto das inovações advindas da indústria.

O estudo de Farias et al. (2011), descreve a percepção de profissionais de saúde a respeito da adoção do prontuário eletrônico do paciente - PEP na gestão de hospitais e o impacto dessa tecnologia no

trabalho. Juntos, construíram um instrumento de pesquisa com a finalidade de validação teórica e de conteúdo. A coleta de dados ocorreu em 2009 e 2010 em dois hospitais universitários, no Brasil e na Espanha. Foram realizadas análises estatísticas descritivas e inferênciais. Os resultados encontrados foram: a) esta tecnologia é percebida como um mecanismo que contribui com a gestão e a assistência hospitalar mediante mecanismos de controle; b) os respondentes com maior domínio de informática concordam mais do que aqueles com menor domínio a respeito do impacto desse prontuário no respectivo desempenho; c) há diferenças estatisticamente significativas nas médias de percepção do papel desse prontuário no desempenho quando considerado o tempo de serviço e o hospital (ou o país) onde o participante da pesquisa trabalha. Concluíram que o prontuário eletrônico contribui não somente na ótica do gestor, mas também na ótica do usuário, para o controle do trabalho, de custos e de informação da gestão e assistência hospitalar.

Ainda, sobre inovação em serviço de saúde, Nodari, Olea e Dorion (2013) fizeram um estudo com o objetivo de identificar uma aproximação de elementos que qualificam um serviço de saúde orientado para a atenção primária, por meio do PCATool – Brasil (Manual do Instrumento de Avaliação da Atenção Primária da Saúde), e a tipologia de inovações evidenciadas. A pesquisa foi realizada em duas fases, uma qualitativa e a uma quantitativa. Na qualitativa, após coleta de dados em entrevistas e documentos da secretaria de saúde do município, utilizaram o Manual de Oslo (2005) para identificar a quantidade de inovações. Já, na fase quantitativa, utilizaram o PCATool – Brasil, com 77 questões que possibilitaram a identificação e quantificação dos atributos essenciais e derivados que orientam e classificam a atenção primaria. Ambos os instrumentos, foram validados por especialistas da Secretaria Municipal de Saúde de Caxias do Sul e posteriormente aplicados em 15 Unidades de Saúde Básica. Constataram que, quanto maior o escore do PCATool no desenvolvimento da qualidade dos serviços prestados à população, decorrente dos atributos essenciais e derivados, maior o número de inovações encontradas.

No estudo de Ferreira et al. (2014) o objetivo foi descrever e analisar o perfil das experiências que ganharam o Prêmio Inovação na Administração Pública Federal, entre 1995 e 2011. O estudo foi do tipo qualitativo-descritivo e levantou 19 casos na área de saúde, coletados no site da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP). Os casos foram analisados de acordo com as dimensões: identificação dos casos, objetivos, tipo, abrangência e resultados do trabalho. Os resultados apontam inovações incrementais, com predominância do tipo de inovação de processo e serviços, com foco na busca de eficiência operacional, e tiveram abrangência nacional.

Já, na quarta categoria, têm-se os estudos de desempenho, dinâmica e avaliação de inovação em serviços. Nesse sentido, o objetivo do estudo das autoras portuguesas, Teixeira e Santos (2016), foi analisar os determinantes da inovação em Portugal para as empresas de serviços e KIBS – *Knowledge Intensive Business Services*, em comparação com empresas da indústria de transformação. Para alcançar o objetivo, utilizaram um banco de dados com 4.128 empresas – 1.489 de serviços (614 das quais KIBS) e 2.639 de transformação – localizadas em Portugal, analisaram econometricamente os determinantes de inovação que são chave nas empresas de serviços e KIBS vis-à-vis as empresas de transformação. Os resultados apontam que: 1) Os trabalhadores que possuem o 1º ciclo do ensino superior têm um impacto positivo e significativo na inovação das empresas de serviços, ao passo que os doutorados são prejudiciais para o desempenho inovador das empresas; 2) as empresas do setor dos serviços em geral, e as dos KIBS em particular, que efetivamente investem em atividade de P&D externa e interna são mais inovadoras; 3) fontes científicas externas de informação para inovação são críticas (e muito mais do que na indústria transformadora) para o desempenho inovador das empresas de serviços, especialmente dos KIBS; 4) da mesma forma para a indústria transformadora, a participação em atividades de inovação em cooperação com parceiros estrangeiros emerge como um fator-chave para o desempenho inovador das empresas de serviços.

Oliveira e Machado (2017) pontuam que o objetivo de seu estudo, foi analisar a dinâmica da inovação em serviços no atendimento aos consumidores da massa populacional localizada na base da pirâmide (BoP). Para isso, elaboraram um *framework* composto por dimensões de inovações, capacidades e infraestrutura, aplicado em uma empresa do setor de varejo que atua na região Nordeste do Brasil. Os resultados evidenciaram a aderência do *framework* proposto à dinâmica das inovações

empreendidas pela empresa pesquisada. Teoricamente, o *framework* contribui para explicar a interação entre dimensões, capacidades e elementos da infraestrutura do mercado. Sob o ponto de vista da prática, ele explica como ocorrem as inovações em serviços e como adequá-las ao mercado da BoP.

O estudo de Figueiredo, Gomes e Farias (2010) apresenta um relatório preliminar do projeto de pesquisa, cujo objetivo foi realizar um exame abrangente de processos de inovação que possam ser aplicados ou relacionados a atividades de serviços e apresentar recomendações que contribuam para aumentar o nível de competitividade do setor de turismo. O modelo analítico desenvolvido examina a relação entre acumulação de capacidade inovadora e processos de aprendizagem subjacentes durante o período 1990-2008 em empresas hoteleiras de classe turística localizadas na cidade do Rio de Janeiro. Concluem que as habilidades de gerenciamento, gerenciamento de projetos, cultura de aprendizagem organizacional e apoio governamental são fundamentais para o desenvolvimento de uma capacidade de acumulação tecnológica.

Por fim, na quinta categoria trata-se de estudos de estado da arte, abordagens e modelos em inovação de serviços. Assim, Vargas e Zawislak (2006) fizeram um estudo com objetivo de investigar as bases teóricas para a aplicação da abordagem dos sistemas de inovação sobre o processo de inovação em serviços e, em especial a consideração de uma dimensão espacial, local ou regional a ser considerada em futuras investigações empíricas. O método foi de revisão bibliográfica da literatura das principais abordagens sobre a inovação em serviços e a abordagem dos sistemas de inovação. As considerações finais apontam na direção da pertinência do enfoque sob o paradigma da economia do aprendizado, que está relacionada com o conceito de sistema setorial de inovação.

O objetivo do estudo de Lima e Vargas (2011) foi situar a discussão atual sobre inovação no setor público em revistas internacionais, em confronto com a teoria da inovação em serviços, visando identificar oportunidades de pesquisa. Utilizaram a base *Science Direct* para recuperar e revisar artigos publicados no período de 2006 a 2010. Como resultado recuperaram 7 (sete) artigos de revistas com Qualis A1. Para analise, utilizaram seis categorias que serviram para revelar as abordagens utilizadas pelos autores. Concluíram que os estudos de inovação no setor público tem interação restrita com a literatura de inovação em serviços. Ainda, apontam que os artigos revelam visão da inovação como mudança imposta de cima para baixo e não como processo interativo e intrínseco à atividade pública. Como oportunidades de pesquisa apontam que são necessárias pesquisas mais detalhadas no nível organizacional e no nível micro, que reconheçam as especificidades do setor público.

O objetivo do estudo dos autores Moreira e Vargas (2012) foi contribuir com a compreensão do processo de indução de inovações por clientes governamentais em atividades de serviços. O estudo foi descritivo, de natureza qualitativa e corte transversal. A investigação foi realizada a partir de 10 (dez) casos de inovações desenvolvidas por empresas prestadoras de serviços de *software* no Distrito Federal a clientes públicos. As análises revelaram que as inovações surgiram como resposta a um requisito (ou conjunto de requisitos), estabelecido por um cliente público. Também, confirmaram a premissa de indução trazida pelo modelo teórico adotado. Quanto às características, foram identificadas inovações radicais, incrementais e de melhoria. Os ganhos obtidos pelas empresas com as inovações confirmaram a sua condição inovadora. Concluíram que a proposta de entendimento construída mostrou-se compatível com a dinâmica observada para a indução de inovações nos casos selecionados.

Buscando contribuir com a área de Administração e com a literatura de inovação em serviços, Resende Junior e Guimarães (2012) realizaram um estudo com o objetivo de propor uma agenda de pesquisa para inovação em serviços, com base em uma discussão articulada de resultados de pesquisas que compõem o estado da arte sobre a temática. Para isso, foi realizada uma busca nas seguintes bases de dados: SAGE, *Journal on Line*, JSTOR. *Springer Link, Emerad and Oxford Journals*, PROQUEST, ABI*Inform Global e SciELO*. Dessas bases, recuperaram 73 artigos. As principais lacunas identificadas nos textos referem-se às dificuldades de mensuração da inovação em serviços, além da baixa quantidade de pesquisas no setor público. Ao final, os autores apresentam uma agenda de pesquisa, que inclui o desenvolvimento de escala de orientação para inovação em serviços e a identificação de fatores determinantes de inovação em serviços públicos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi conhecer, a partir da revisão sistemática, a produção bibliográfica sobre inovação em serviços. Como resultado da revisão e da análise, foi possível o agrupamento dos 16 artigos constituintes no corpus da pesquisa, nos seguintes temas e quantidades: inovação em serviços na área pública (2 artigos); inovação em tecnologias e serviços de informação (3 artigos); inovação em serviços de saúde e hospitalar (4 artigos); desempenho, dinâmica e avaliação de inovação em serviços (3 artigos) e; estudos que apresentem o estado da arte, abordagens e proposição de modelos (4 artigos).

Como resultado da discussão de abordagens de inovação em serviço, percebeu-se que a maioria dos autores buscam abordagens com foco específico em serviços, no entanto, há ainda, alguns que referem-se à necessidade de discutir abordagens que possam ser utilizadas pela industria manufatureira e pelo setor de serviços. Ressaltando a afirmação de Resende Junior e Guimarães (2012), o próprio tema inovação tem conceito plural e multifacetado, o que implica em evidenciar a dificuldade de compreender e abordar a manifestação dos elementos de inovação em serviços.

Os estudos apontam que ainda há uma busca no sentido de superar a discussão de conceituação de inovação atrelada a uma única abordagem. No entanto, observa-se que há uma tendência de estudos da inovação em serviços e sua interligação com outras áreas. Consecutivamente, o processo de aprendizagem foi considerado importante, ou seja, em linhas gerais e apresentado a partir de revisões de outros estudos, os autores apontam que compreender como ocorre o conhecimento tácito e explícito torna-se fundamental para as empresas que buscam inovar.

Conclui-se que mesmo diante do aumento da atenção recebida pela inovação em serviços nos últimos anos, os estudos analisados apontam possibilidades de pesquisas futuras e ainda, chamam a atenção afirmando que mais pesquisas são necessárias para obter uma melhor compreensão da natureza, dos determinantes e dos efeitos dos processos de inovação em serviços, levando em conta sua heterogeneidade e sua taxonomia. O maior enfoque encontrado está relacionado à necessidade de desenvolver mais estudos em inovação em serviços públicos, confirmado a partir dos artigos encontrados na RAP. Como limitação deste estudo e sugestão para futuras pesquisas, sugere-se ampliar a pesquisa utilizando outras bases de dados, incluindo às internacionais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARBACHE, J. S. Serviços e competitividade industrial no Brasil. CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA – CNI (Org.). CNI, 2014.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, LDA, 2006.

BAREGHEH, A., ROWLEY, J.,& SAMBROOK, S. Towards a multidisciplinary definition of innovation. **Management Decision**, v. 47, n. 8, p. 1323-1339, 2009.

BROSE, Markus Erwin; Inovação na gestão pública subnacional: reflexões sobre a estratégia de desenvolvimento do Acre. **Rev. Adm. Pública**, v. 48, n. 2, p. 277-294, 2014.

CAPES. Acervo. Disponível em: http://www.periodicos.capes.gov.br. Acesso em 23 jan. 2018.

DATASEBRAE. PIB de Comércio e Serviços. Disponível em: http://datasebrae.com.br/pib-de-comercio-e-servicos/. Acesso em: 21/01/2018.

GALLOUJ, F; DJELLAL, F. Introduction: filling the innovation gap in the service economy - a multidisciplinary perspective. *In*: GALLOUJ, F.; DJELLAL, F. (Org.). **The Handbook of Innovation and Services: a multi-disciplinary perspective**. Cheltenham/UK: Edward Elgar Publishing, 2010.

GUIMARÃES, T. A.; RESENDE JUNIOR, P. C. Inovação em Serviços: o Estado da Arte e uma Proposta de Agenda de Pesquisa. XXVI Simpósio de Gestão da Inovação Tecnológica. **ANPAD**, Vitória\ES, 28 a 30 de novembro de 2010.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais**. Revista de Administração de Empresas.** São Paulo, v. 5, n. 3, p. 20-29, 1995.

FARIAS, J. S.; GUIMARAES, T.A.; VARGAS, E. R.; ALBUQUERQUE, P. H. M. Adoção de prontuário eletrônico do paciente em hospitais universitários de Brasil e Espanha: a percepção de profissionais de saúde. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 45, n. 5, p. 1303-1326, 2011.

FERREIRA, V. R. S.; NAJBERG, E.; FERREIRA, C. B.; BARBOSA, N. B.; BORGES, C. Inovação em serviços de saúde no Brasil: análise dos casos premiados no Concurso de Inovação na Administração Pública Federal. **Rev. Adm. Pública**, v. 48, n. 5, p. 1207-1227, 2014.

FIGUEIREDO, P. N.; GOMES, S.; FARIAS R. Innovative technological capability in firms of the tourism sector: a study of the hotels in the city of Rio de Janeiro during the 1990-2008 periods. **Rev. Adm. Pública,** v. 44, n. 5,:1139-1170, 2010.

LÉO, R. M.; TELLO-GAMARRA, J. Inovação em serviços: estado da arte e perspectivas futuras. **Suma de negócios**, v.8, n. 17, p.1-10, 2017.

LIMA, D. H.; VARGAS, E. R. Estudos internacionais sobre inovação no setor público: como a teoria da inovação em serviços pode contribuir? **Rev. Adm. Pública**, v. 46, n. 2, p. 385-401, 2012.

MOREIRA, M. F.; VARGAS, E. R. Compras para a inovação: casos de inovações induzidas por clientes públicos. **RAM, Rev. Adm. Mackenzie**, v. 13, n. 5, p. 232-257, 2012.

NODARI, C. H.; OLEA, P. M.; DORION, E. C. H. Relação entre inovação e qualidade da orientação do serviço de saúde para atenção primária. **Rev. Adm. Pública**, v. 47, n. 5, p. 1243-264, 2013.

OLIVEIRA, G. M.; MACHADO, A. G. C. Dinâmica da Inovação em Serviços para Consumidores na Base da Pirâmide. **BBR, Braz. Bus. Rev.**, v. 14, n. 6, p. 609-623, 2017.

PINHEIRO, Alessandro de Orlando Maia; TIGRE, Paulo Bastos. Proposta de investigação sobre o uso de software no suporte à inovação em serviços. **Rev. Adm. Empres.**, v. 55, n. 5, p. 578-592, 2015.

RESENDE JUNIOR, P. C.; GUIMARÃES, T. A. Inovação em Serviços: o estado da arte e uma proposta de agenda de pesquisa. **R. Bras. Gest. Neg**., v. 24, n. 44, p. 293-313, 2012.

SACCOL, A. I. C. Z.; MANICA, A.; ELALUF-CALDERWOOD, S. Innovation and adoption of mobile technology in public organizations: the IBGE case.**Rev. Adm. Empres.**, v. 51, n. 1, p. 72-83, 2011.

SCHUMPETER, J. A. **A teoria do desenvolvimento econômico**. São Paulo: Nova Cultural, 1988.

SILVA, D. O.; BAGNO, R. B.; SALERNO, M. S. Modelos para a gestão de inovação: revisão e análise da literatura. ***Production***, v. 24, n. 2, p. 477-490, 2014.

SOUSA, M. M.; FERREIRA, V. R. S.; NAJBERG, E; MEDEIROS, J. J. Portraying innovation in the public service of Brazil: Frameworks, systematization and characterization. **R. Adm. Emp.**,v.50, n.4, p.460-476, 2015.

TEIXEIRA, A. A. C.; SANTOS, L. C. B. Desempenho de inovação nas empresas de serviços e KIBS vis à vis indústria transformadora: a relevância da capacidade de absorção e da abertura. **Rev. Bras. Gest. Neg.**, v. 18, n. 59, p. 43-66, 2016.

TIDD, J.; BESSANT, J.; PAVITT, K. **Managing for Innovation:** Integrating technological, market and organisational change. West Sussex: John Wiley & Sons, 1997.

TIGRE, P. B. **Gestão da inovação:** a economia da tecnologia do Brasil. Rio de Janeiro/RJ: Elsevier, 2006.

TIGRE, P. B.; LA ROVERE, L. R.; TEIXEIRA, F. L.; LÓPES, A.; RAMOS, D.; BERCOVICH, N. Knowledge cities: a taxonomy for analyzing software and information service clusters. **Rev. Adm. Empres.**, v. 51, n. 1, p. 15-26, 2011.

TRANFIELD, D.; DENYER, D.; SMART, P. Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. **British Journalof Management**, London, v. 14, n. 3, p. 207-222, 2003.

VARGAS, E. R.; ZAWISLAK, P. A.Inovação em Serviços no Paradigma da Economia do Aprendizado: a Pertinência de uma Dimensão Espacial na Abordagem dos Sistemas de Inovação. **Rev. Adm. Contemp.**,v. 10, n. 1, p. 139-159, 2006.

VARGAS, E. R. Relação entre estratégia e inovação em serviços: análise de casos no setor hospitalar. **Revista O&S,** v.14, n.40, p. 17-27, 2007.