



## Resenha do artigo intitulado “o estado da arte sobre inovação em serviços e tomada de decisões”<sup>1</sup>

Review of the article titled 'the state of the art on innovation in services and decision making'

Italo Gabriel Ribeiro Xavier<sup>2</sup>

 <https://orcid.org/0000-0001-6713-1441>

 <http://lattes.cnpq.br/1815783137220640>

UniProcessus – Centro Universitário Processus, DF, Brasil

E-mail: italo.igribeiro29@gmail.com

### Resumo

Esta é uma resenha do artigo intitulado “O estado da arte sobre a inovação em serviços e tomada de decisões”. Este artigo é de autoria de: Paulo Cesar Rodrigues Borges; Bruno de Alcântara Ramos. O artigo aqui resenhado foi publicado no periódico “Revista Processus de Políticas Públicas e Desenvolvimento Social”, Ano 4, Vol. IV, n.08, jul.-dez., 2022’.

**Palavras-chave:** Estado da Arte. Inovação em Serviços. Tomada de Decisões. Artigo. Checklist.

### Abstract

*This is a review of the article entitled “The State of the Art on Service Innovation and Decision Making”. This article is authored by: Paulo Cesar Rodrigues Borges; Bruno de Alcântara Ramos. The article reviewed here was published in the journal “Revista Processus de Políticas Públicas e Desenvolvimento Social, Ano 4, Vol. IV, n.08, Jul.-Dec., 2022”.*

**Keywords:** State of art. Innovation in Services. Decision Making. Article. Checklist.

### Resenha

Esta é uma resenha do artigo intitulado “O estado da arte sobre a inovação em serviços e tomada de decisões”. Este artigo é de autoria de: Paulo César Rodrigues Borges; Bruno de Alcântara Ramos. O artigo aqui resenhado foi publicado no periódico “Revista Processus de Políticas Públicas e Desenvolvimento Social”, Ano 4, Vol. IV, n.08, jul.-dez., 2022.

Os autores deste artigo são: Paulo César Rodrigues Borges e Bruno de Alcântara Ramos, conheçamos um pouco acerca do currículo de cada um deles. Muito do que compõe a formação ou a experiência de um autor contribui para a reflexão temática dos temas aos quais se propõe a escrever. Conheçamos, então, um pouco sobre cada um dos autores.

O primeiro autor deste artigo é Paulo César Rodrigues Borges, possui dupla nacionalidade (brasileira e portuguesa), graduado como Oficial de Intendência do

<sup>1</sup> Resenha de aproveitamento da disciplina TC (Trabalho de Curso), do curso *Bacharelado em Direito*, do Centro Universitário Processus – UniProcessus, sob a orientação dos professores *Jonas Rodrigo Gonçalves* e *Danilo da Costa*. A revisão linguística foi realizada por *Érida Cassiano Nascimento*.

<sup>2</sup> Graduando em Direito pelo Centro Universitário Processus – UniProcessus.

Exército Brasileiro (AMAN/1979), curso equivalente ao bacharelado em Administração pela Resolução Normativa nr 547/CFA, de 31/10/2018. Graduado em Engenharia Cartográfica pelo Instituto Militar de Engenharia (IME/1987), mestrado em Sistemas e Computação pelo Instituto Militar de Engenharia (IME/1993), doutorado em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília (UnB/2003) e doutorado em Aplicações, Planejamento e Estudos Militares pela Escola de Comando e Estado-Maior do Exército (ECEME/1997). Já foi coordenador de Pós-Graduação em Geoprocessamento e *Business Intelligence* do Centro Universitário Euroamericano (Unieuro). Neste Centro, foi professor de mestrado *stricto sensu* em Administração e em Ciências Políticas.

Na graduação deste centro, foi professor dos cursos de Direito, Sistemas de Informação, Administração e Relações Internacionais. É ainda professor de graduação dos cursos de Engenharia de Computação, Administração, Relações Internacionais e Gestão Pública do Centro Universitário e Instituto de Educação Superior de Brasília (IESB), em vínculo integral. Também é professor do Curso de Administração Pública, Ciências Contábeis e Gestão Financeira do Centro Universitário UniProcessus, em que é membro do Colegiado e do NDE do Curso de Ciências Contábeis. Foi professor dos cursos de Direito, Engenharia de Produção, Engenharia Civil, Administração e de Sistemas de Informação do Instituto de Ensino Superior Cenecista (INESC-Unaí, MG).

Tem experiência na área de geociências e geotecnologias (Geoprocessamento) e já representou o Ministério da Defesa em vários órgãos do Governo para assessoria no país ou no exterior (Espanha e Canadá). Ainda nessas áreas e em Ciência da Informação, desenvolve projetos, orienta pesquisas ou leciona nos seguintes campos profissionais ou do saber: Sistemas de Informação, Sistemas Especialistas, Sistemas de Informações Geográficas, Inteligência Artificial, Cenários Prospectivos (Planejamento Estratégico) e simulação de sistemas dinâmicos. Foi avaliador do MEC (SINAES). Na área de pós-graduação *lato sensu*, foi professor do MBA de Governança em TI da Faculdades Integradas Promove (Brasília), na disciplina de *Business Intelligence* (Maio/Junho 2014).

Fora da área de ensino e pesquisa, em 2012, foi contratado como engenheiro de sistemas do Centro de Estudos e Sistemas Avançados do Recife (CESAR), no projeto BBF (Brigada Braço Forte), para produzir soluções de Comando e Controle (C2) para os eventos desportivos da Copa das Confederações de 2013, Copa do Mundo de 2014 e Olimpíadas de 2016. Foi consultor de empresas da área de gestão de projetos de TI junto à FINEP e outros órgãos governamentais (ou não governamentais) de apoio e fomento à pesquisa e projetos. Professor de Introdução à Atividade Empreendedora no Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico (CDT) da UnB, na disciplina de Plano de Negócios (abril/2015).

Foi incluído como pesquisador sênior no Grupo de Pesquisa REGIIMENTO, Arquitetura da Informação, Linguística Computacional e Multimodalidade, Mídias e Interatividade, do Diretório dos Grupos de Pesquisa no Brasil do CnPQ (Plataforma Lattes), em 10/12/2014. Desde o segundo semestre de 2017 é professor do Curso de Mestrado Profissional em Gestão Estratégica das Organizações do IESB, nas disciplinas de Estratégias Competitivas, Inovação, Gestão de Riscos e Gestão do Conhecimento e Aprendizado Organizacional, orientando cinco dissertações de mestrado, na linha de pesquisa de Estratégia, Inovação e Empreendedorismo, assim como é professor nos cursos de Administração e de Engenharia da Computação neste mesmo Centro Universitário.

No curso de Administração, leciona Inteligência Competitiva, Contabilidade Gerencial, Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais e outras. No segundo curso, leciona Inteligência Artificial e Interface Homem-Computador. Sua identidade ORCID está disponível em: <https://orcid.org/0000-0002-7398-7905>, e seu currículo *Lattes*: <http://lattes.cnpq.br/4275937790613243>.

O segundo autor deste artigo é Bruno de Alcântara Ramos: especialista em Gestão de Pessoas pela Faculdade Anhanguera (2016), graduado em Administração pelo Centro Universitário de Desenvolvimento do Centro Oeste (2014). Atualmente é Analista de Recursos Humanos na FLORA PRODUTOS DE HIGIENE E LIMPEZA e Professor Universitário no Centro Universitário de Desenvolvimento do Centro Oeste – UNIDESC. Tem experiência na área de Administração, com ênfase em Administração de Recursos Humanos. Sua identidade ORCID <https://orcid.org/0000-0002-5272-0275>, e seu currículo *Lattes*: <http://lattes.cnpq.br/9793158023657520>.

Este artigo é dividido nos seguintes capítulos: resumo, palavras-chave, *abstract*, *keywords*, introdução, desenvolvimento, conclusão, referências.

Buscou-se em conceituadas bases de pesquisa investigar a respeito de estudos voltados ao estado da arte do tema inovação em serviço e tomada de decisão, tendo por ideia a análise do que tem sido publicado, suas principais características, pontos para possíveis debates, bem como agendas futuras de pesquisa. Foi possível observar que, ainda que em curto volume de dados analisados de acordo com as características da pesquisa e material publicado, existe importante produção em crescimento sobre o tema, assim como contempla-se a riqueza e interdisciplinaridade das áreas pesquisadas, como também a inclusão de diversos cenários e contextos que afirmam o tema pesquisado. Pode-se acreditar que assim como motivados por situações vivenciadas a presentes no momento dos pesquisadores, outras pesquisas continuem a surgir promovendo maior volume e relevância sobre o tema.

O tema deste artigo é “O estado da arte sobre a inovação em serviços e tomada de decisões”. Foi discutido o seguinte problema: “As investigações específicas limitam o campo investigativo, como a possibilidade da diversidade dos dados analisados. Com isso, os problemas surgem em decorrência de situações vivenciadas nas próprias organizações, hospitais e na educação”. O artigo partiu da seguinte hipótese: “Mesmo com poucos dados analisados, se tem grande evolução sobre o tema”.

O objetivo geral foi: “Buscar em renomadas bases de pesquisa investigar a respeito de estudos voltados ao estado da arte do tema inovação em serviço e tomada de decisão, tendo por premissa a análise do que tem sido publicado, suas principais características, pontos para possíveis discussões, bem como agendas futuras de pesquisa”. O objetivo específico foi: “Embora em pequeno volume de dados analisados de acordo com as características da pesquisa e material publicado, existe importante produção em evolução sobre o tema, assim como se observa a riqueza e interdisciplinaridade das áreas pesquisadas”.

A temática da pesquisa contou com a seguinte justificativa: “No contexto profissional, se entendeu que diferente de se tornar um tema entediado, tem se tornado bastante importante e com amplo campo investigativo nos últimos anos. Para a ciência, os resultados restam eficientes onde se evidencia a existência de publicações que relacionam ambos os temas, bem como seu conteúdo que pode ser considerado como importante à ciência. Para a sociedade, a tomada de decisões, difíceis ou simples, em condição pessoal ou em complexas decisões organizacionais, faz parte do normal de qualquer pessoa”.

A metodologia utilizada para a construção da pesquisa utilizada no artigo analisado foi por meio de *checklist* e fluxograma adaptado em tabela para melhor organização e análise do material recolhido nas bases de pesquisa.

Os autores reforçam de maneira assertiva que a inovação em serviços é considerada um tema inovador e possui aspectos importantes que podem ser observados a partir de desdobramentos quando estudada simultânea a outros assuntos, como foi o caso desta pesquisa. De forma interessante, pode-se observar por outra ótica o período pós-fordismo com inclinação ao crescimento dos serviços e declínio das atividades industriais. Discorrem sobre sua importância, inovação e pluralidade, com isso observa-se o assunto de inovação em serviço importante e com amplo campo investigativo disponível. Ressaltam a numerosidade da temática de inovação em serviço que, ao contrário de tornar-se saturado, tem timidamente tomado espaço e se tornado importante para investigações (MOREIRA *et. al.*, 2020).

Objetivamente a tomada de decisões, seja ela complexa ou simples, em contexto pessoal ou em complexas decisões organizacionais, faz parte do habitual da vida de um indivíduo, qualquer que ele seja. Os autores compreendem a importância do desenvolvimento investigativo de uma análise bibliométrica sobre ambos os assuntos. Já se destacavam modos e características específicas do processo decisório (SCOTT; BRUCE, 1995).

De forma acertada, o método conta com *checklist* e fluxograma adaptado em tabela para melhor organização e análise do material recolhido nas bases de pesquisa.

Paulo e Bruno relatam que para maior compreensão e análise de dados, não aconteceu restrição de acordo com o Qualis Capes, nem tampouco fator de impacto. De forma correta a escolha das bases de busca contou com características de importância, pluralidade, conhecimento e seriedade. Afirmam adequadamente, e se leva em consideração todas as expressões de publicação, dessa forma os indicadores booleanos foram utilizados para melhor definição dos termos chave de busca. Após levantados os dados, os arquivos em menção foram observados de modo eletrônico para o sistema Endnote®, facilitando e organizando o mapeamento dos artigos reconhecidos. Dessa maneira, os autores utilizaram recursos próprios do Endnote®, e foram reconhecidos cinco artigos em dualidades.

De maneira responsável os autores ainda destacam que uma parte significativa dos artigos, (22%) do volume total, não está disponível para consulta em maneira gratuita, se entende que tal fato não afeta de modo geral a análise dos dados aqui alcançados, visto que seus resultados e informações importantes foram obtidas. Por meio das bases analisadas, apenas um dos nove artigos foi publicado no Brasil, representando 11% da amostra total. O artigo ainda destaca o surgimento de publicações sobre a união dos temas desde o ano de 2004, com ênfase e volume significativamente maior de publicação nos anos de 2014 e 2015. Objetivamente a obra mostra a importância mesmo que embora em sua maior parte qualitativos, característica de estudos sobre os temas, observa-se a existência discreta de investigações quantitativas com objetivos voltados à avaliação estatística, correlação e demais cálculos probabilísticos. De maneira correta, mesmo com poucas reduções, os artigos apresentam objetivos claros, bem como comprovam precisamente atenderem suas expectativas propostas de investigação pelos autores. Os artigos em sua essência apresentam fator de impacto consideravelmente pertinente, mesmo descartando-se filtros relacionados a tal fator. A importância notada junto ao fator de impacto mostra que as obras, além de demonstrarem investigações sobre o tema, são geralmente consultadas e citadas.

Os autores demonstram eficazmente que, mediante dados observados, entende-se que há notória evolução na produção de conteúdo científico dirigido ao termo “inovação em serviços” e seu tema similar aqui proposto “tomada de decisão”. Os autores em estudos bibliométricos investigativos como este, é normal a análise de centenas de periódicos o que torna mais desenvolvido a conclusão a respeito do tema e seus segmentos. Eles destacam também que além de contribuições significativas sobre o que se analisa nesta obra, pode-se acreditar que há largos campos para continuidade de pesquisas voltadas aos temas em pauta, assim como outros de áreas paralelas. Compreende-se este artigo de forma bastante relevante que além dos efetivos resultados encontrados, destaca-se a integração entre áreas que contribui para o crescimento dos estudos.

Ao afirmarem como agenda futura de pesquisa, observam-se as limitações expostas pelos próprios autores ou aquelas que, mesmo não declaradas, demonstram brechas. De maneira sensata eles consideram-se significativos os achados e em constante crescimento, o que favorece para os estudos conectados ao estado da arte. Por fim, o artigo mostra a importância dos resultados adequados nos quais se evidencia a existência de publicações que relacionam ambos os temas, bem como seu conteúdo que pode ser considerado como valioso à ciência.

## Referências

BORGES, Paulo César Rodrigues; RAMOS, Bruno de Alcântara. O estado da arte sobre inovação em serviços e tomada de decisões. **Revista Processus de Políticas Públicas e Desenvolvimento Social**, Ano 4, Vol. IV, n.08, jul.-dez., 2022.

DOI: 10.5281/zenodo.7042011. Disponível em:

<<http://periodicos.processus.com.br/index.php/ppds/article/view/790>>. Acesso: 10 out. 2022.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. Como elaborar uma resenha de um artigo acadêmico ou científico. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**. Vol. 3, n. 7, p. 95–107, 2020.

DOI: 10.5281/zenodo.3969652. Disponível em:

<<http://revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/41>>. Acesso em: 3 ago. 2021.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. Modelo de resenha de um artigo acadêmico ou científico. **Revista Processus Multidisciplinar**. Vol. 1, n. 2, p. 04-07, ago. 2020.

Disponível em: <<http://periodicos.processus.com.br/index.php/multi/article/view/225>>. Acesso em: 03 ago. 2021.

MOREIRA, Marina Figueiredo; KUK, George; GUIMARAES, Tomas de Aquino; ALBUQUERQUE, Pedro Henrique Melo. The genealogy of service innovation: the research field tells its own story. **The Service Industries Journal**, [S.L.], v. 40, n. 15-16, p. 1064-1086, 9 mar. 2020. Informa UK Limited.

<http://dx.doi.org/10.1080/02642069.2020.1732355>. Acesso em 28 de out. 2022.

SCOTT, S. G.; BRUCE, R. A. Decision-making style: The development and assessment of a new measure. **Educational and Psychological Measurement**, v. 55, p.818–831, 1995. Disponível em:

<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0013164495055005017>. Acesso em 28 de out. 2022.