

O ESTADO DA ARTE SOBRE INOVAÇÃO EM SERVIÇOS E TOMADA DE DECISÕES

THE STATE OF THE ART ON SERVICE INNOVATION AND DECISIONS MAKING

Recebido: 03/04/2022 | Aceito: 2/08/2022 | Publicado: 01/09/2022

Paulo Cesar Rodrigues Borges¹

 <https://orcid.org/0000-0002-7398-7905>

 <http://lattes.cnpq.br/4275937790613243>

Instituto de Educação Superior de Brasília, IESB, DF, Brasil
E-mail: paulo.borges@iesb.edu.br

Bruno de Alcântara Ramos²

 <https://orcid.org/0000-0002-5272-0275>

 <http://lattes.cnpq.br/9793158023657520>

Instituto de Educação Superior de Brasília, IESB, DF, Brasil
E-mail: bruno.alcantara@iesb.edu.br

Resumo

A pesquisa aqui proposta buscou 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. Foi possível observar que, embora em pequeno volume de dados analisados de acordo com as características da pesquisa e material publicado, há importante produção em evolução sobre o tema, assim como observa-se a riqueza e interdisciplinaridade das áreas pesquisadas, bem como a integração de diversos cenários e contextos que corroboram com o tema pesquisado. Acredita-se que assim como motivados por situações vivenciadas a presentes no contexto dos pesquisadores, outras pesquisas continuem a surgir propagando maior volume e relevância sobre o tema.

Palavras-chave: Estado da arte. Inovação em serviço. Tomada de decisões.

Abstract

The research here about main innovation study research proposals, having as a principle the main innovation study proposal of the state of the art, having as a principle the innovation study proposal, points for possible as well as future agendas of search. It was possible to observe, although in a small volume of research, the analyzed data are in accordance with the characteristics of the published material, there is an evolving production on the subject, as well as the richness and interdisciplinarity of the researched areas, such as integration with different scenarios and contexts that corroborate the researched theme. It is believed that, as motivated by experiences and

¹ Doutor em Ciência da Informação pela UnB; Engenheiro Cartógrafo pelo IME. Professor do Mestrado em Planejamento e Gestão Estratégica das Organizações do IESB. Orcid: 0000-0002-7398-7905. E-mail: paulo.borges@iesb.edu.br.

² Mestre em Gestão Estratégica de Organizações pelo IESB; Especialista em Gestão de Pessoas pela Anhanguera Educacional. Administrador e Professor no Centro Universitário de Desenvolvimento do Centro Oeste – UNIDESC. Orcid: 0000-0002-5272-0275. E-mail: bruno.alcantara@iesb.edu.br.

research presented in the context of the researchers, other research continues to propagate the largest volume and the theme.

Keywords: *State of art. Service innovation. Decisions making.*

Inovação em serviço

A inovação em serviços é considerada um tema inovador e possui aspectos relevantes que podem ser observados a partir de desdobramentos quando estudada conjunta a outros temas como foi o caso desta pesquisa. Suas evidências podem ser observadas desde a abordagem neo-schumpeteriana, destaque de Moreira et al. (2020) quando ressaltam os resultados como impacto nos estudos econômicos.

Por outra ótica observa-se o período pós fordismo com inclinação à evolução dos serviços e declínio das atividades industriais. O desenvolvimento e evolução de ambos os aspectos caminhavam há décadas em concomitante desenvolvimento, onde os serviços tomavam espaço em dissintonia à manufatura e a inovação passava a se solidificar.

Destacam Moreira et. al. (2020) a pluralidade do tema inovação em serviço que, diferente de tornar-se saturado, tem timidamente tomado espaço e se tornado importante para investigações vista a impossibilidade de esgotamento de temas e da frequência de publicações observadas nos últimos anos. Embora tenha sido negligenciada por muito tempo, autores como Djallal e Gallouj (2013), reforçam sua evolução e importância e fazem destaques a outros contextos, como por exemplo o da tecnologia como aliada e o do serviço público, enfatizando que o tema independe de áreas ou possua limitações.

Visto sua importância, inovação e pluralidade, observa-se o tema de inovação em serviço importante e com amplo campo investigativo disponível. Leo e Tello-Gamarra (2017) reforçam tais aspectos e avaliam por meio de agrupamentos, futuras perspectivas de pesquisa que mostram campos a serem explorados sobre o tema.

Tomada de decisões

A tomada de decisões, seja ela complexa ou simples, em contexto pessoal ou em complexas decisões organizacionais, faz parte do cotidiano e da vida de um sujeito, qualquer que ele seja. Tal processo, estudado inicialmente por Herbert Simon (1965), estrutura os meios para escolhas e solução de problemas, entretanto, é considerado complexo se levado em consideração que o tomador de decisão basear-se-á em situações vivenciadas, culturais e em opinião própria.

Os autores Scott e Bruce (1995) já destacavam estilos e características específicas do processo decisório, dentre os aspectos trabalhados observam-se características para decisões intuitivas e racionais, o que correlacionadas a inovação em serviços tornam-se elemento consideravelmente complexo e com necessidades de atenção especial, visto que influem diretamente à inovação e evolução de serviços e seus aspectos correlatos.

Vista a relevância dos temas ora abordados e o interesse em estudos que desdobrassem temáticas relacionadas às investigações presentes na dissertação de Ramos (2022), entende-se a importância do desenvolvimento investigativo de uma análise bibliométrica sobre ambos os temas, observando o que se tem publicado

relacionando-os, sendo designada como característica principal o estado da arte sobre inovação em serviço e tomada de decisões.

Método

Para o atendimento aos aspectos investigativos propostos, buscou-se como método recente e inovador as recomendações de Moher et al. (2015), titulado por PRISMA (Principais Itens para Relatar Revisões Sistemáticas e Meta-Análises). O método conta com *checklist* e fluxograma aqui adaptado em tabela para melhor organização e análise do material coletado nas bases de pesquisa. Além do referenciado método, fez-se uso de tabelas, gráficos que elucidam o contexto explorado, o software Endnote® e editor de texto.

Procedimentos

Para maior compreensão e análise de dados, não houve delimitação de acordo com o Qualis Capes, nem tampouco fator de impacto. Nesta mesma feita, mediante primeiros achados nas buscas, entendeu-se não ser necessário delimitação de maiores filtros em relação a recorte temporal, área de publicação ou características dos periódicos.

A escolha das bases de busca contou com características de relevância, pluralidade, conhecimento e seriedade, para a proposta, os termos de busca foram investigados nas bases: *Web of Science*, Scielo, Spell e EBSCOhost.

Levando-se em consideração todos os idiomas de publicação, os indicadores booleanos foram utilizados para melhor delimitação dos termos chave de busca, sendo realizadas as seguintes pesquisas em todas as bases: “Inovação em serviço” OR “*Service Innovation*” OR “*Service Innovation*” AND “Tomada de Decisão” OR “*Making Decisions*”.

Após levantados os dados, os arquivos de referência foram exportados de modo eletrônico para o sistema Endnote®, viabilizando e organizando o mapeamento dos artigos identificados. Em decorrência da delimitação do indicador booleano AND, apenas quatorze artigos foram identificados para seguimento à investigação.

Utilizando recurso próprio do Endnote®, foram identificados cinco artigos em duplicidades, os quais foram excluídos e a seguinte base foi delimitada para continuidade às análises:

Tabela 1 – Lista de artigos analisados

| nº | Título | Ano publicação |
|----|---|----------------|
| 1 | Making the Intangible Tangible: Launch Decisions for Service Innovations | 2018 |
| 2 | Innovations in Practice: Using clinician-rated outcomes to support improved service decision making in a Child and Adolescent Mental Health Service | 2021 |
| 3 | Fuzzy Group Decision-Making for Service Innovations in Quality Function Deployment | 2004 |
| 4 | A Multi-Criteria Decision Making for Innovation Services Attributes: An Empirical Study of Mobile Banking System | 2011 |
| 5 | Systematic support for strategic decision making in the service innovation life cycle | 2014 |
| 6 | Tomada de decisão na inovação em serviços em empresas de Tecnologia da Informação do Estado do Sergipe | 2015 |
| 7 | Cloud e-learning service strategies for improving e-learning innovation performance in a fuzzy environment by using a new hybrid fuzzy multiple attribute decision-making model | 2014 |
| 8 | Evidence use as sociomaterial practice? A qualitative study of decision-making on introducing service innovations in health care | 2015 |
| 9 | High-Technology Service Innovation Success: A Decision-Making Perspective | 2008 |

Fonte: Desenvolvido pelo autor (2021)

Para melhor identificação em aspectos visuais e de análise, os artigos foram listados de 1 a 9, assim em demonstrações gráficas seus dados principais podem ser ocultos, como por exemplo o nome. A tabela 2, apresentada logo a seguir, foi adaptada com base em sua versão original de Moher et al. (2015) para os critérios propostos nesta investigação, sendo:

Tabela 2 – Adaptação de Moher et al (2015)

| |
|----------------------------|
| Seção/Tópico |
| Título |
| Resumo |
| Métodos |
| Resultados |
| Referências (ABNT ou APA) |
| Ano de Publicação |
| Número de Autores |
| Número de Referencias |
| Referencias Nacionais |
| Referencias Internacionais |
| Região do 1º autor |
| Palavras-Chave |
| Natureza do artigo |
| Teoria |
| Método de pesquisa |

| |
|---------------------------------|
| Amostragem |
| Instrumentos |
| Procedimento de Coleta de Dados |
| Cumprimento do objetivo |
| Limitações do artigo |
| Qualis |

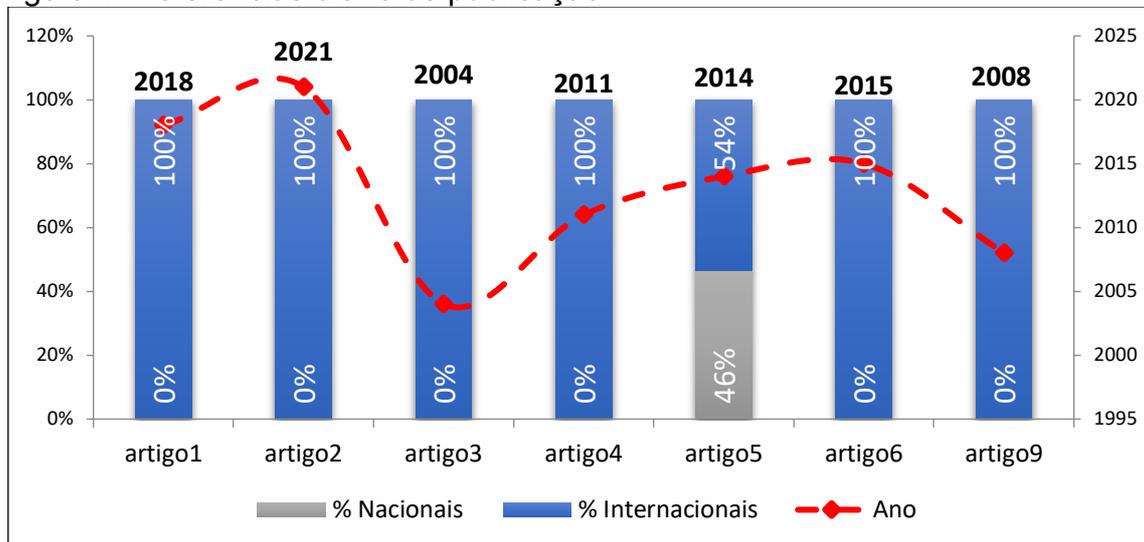
Fonte: Moher e al. (2015) adaptado.

Análises e discussões

há de se observar que uma parte significativa dos artigos, (22%) do volume total, não está disponível para consulta em modo gratuito, para estes casos, especificamente dois artigos, seus dados foram analisados conforme prévias ou dados não completos disponibilizados por seus autores em suas páginas de pesquisa ou demonstrativos para venda, entende-se que tal fato não prejudica de modo geral a análise dos dados aqui obtidos, visto que seus resultados e informações importantes foram acessadas, sendo indisponível apenas a integralidade de seu conteúdo.

Dentre as bases analisadas, apenas um dos nove artigos foi publicado no Brasil, representando 11% da amostra total, assim sendo, chama-se a atenção para o volume de dados trabalhados em referências bibliográficas internacionais, inclusive no artigo publicado no Brasil, figura 1. Referências e ano de publicação, sua utilização de referência internacionais ultrapassa 50% do total de referências utilizadas.

figura 1. Referências e ano de publicação

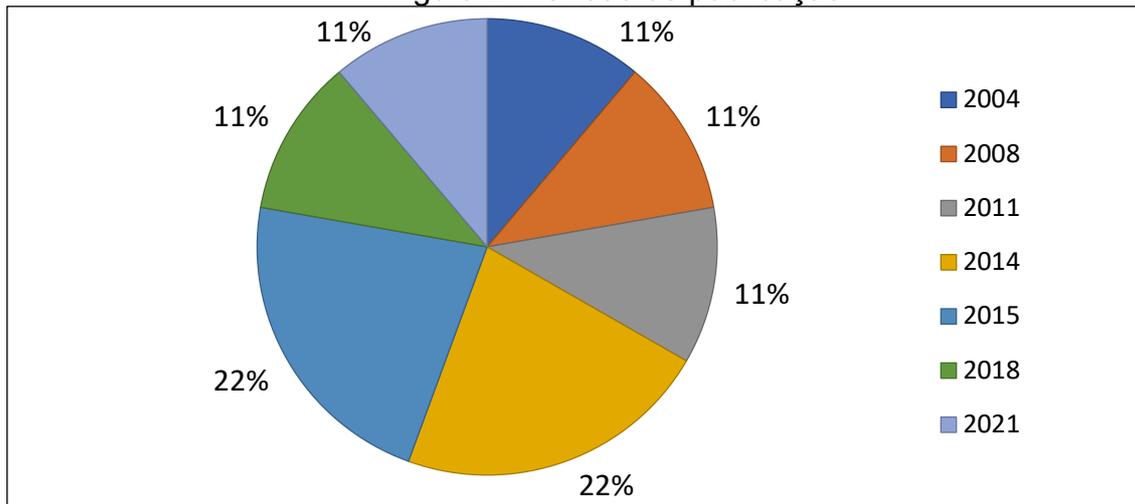


Fonte: Desenvolvido pelo autor (2021)

Ainda sobre as características do material analisado, observa-se o surgimento de publicações sobre a união dos temas desde o ano de 2004, com destaque e volume significativamente maior de publicação nos anos de 2014 e 2015. Tal fato comprova a pluralidade e necessidade de investigações sobre os temas visto sua constante evolução e interesse de frentes de pesquisa. Observa-se ainda que, nos últimos anos

o volume de publicações aumentou, o que corrobora para interpretação de que mais se tem investigado sobre o tema.

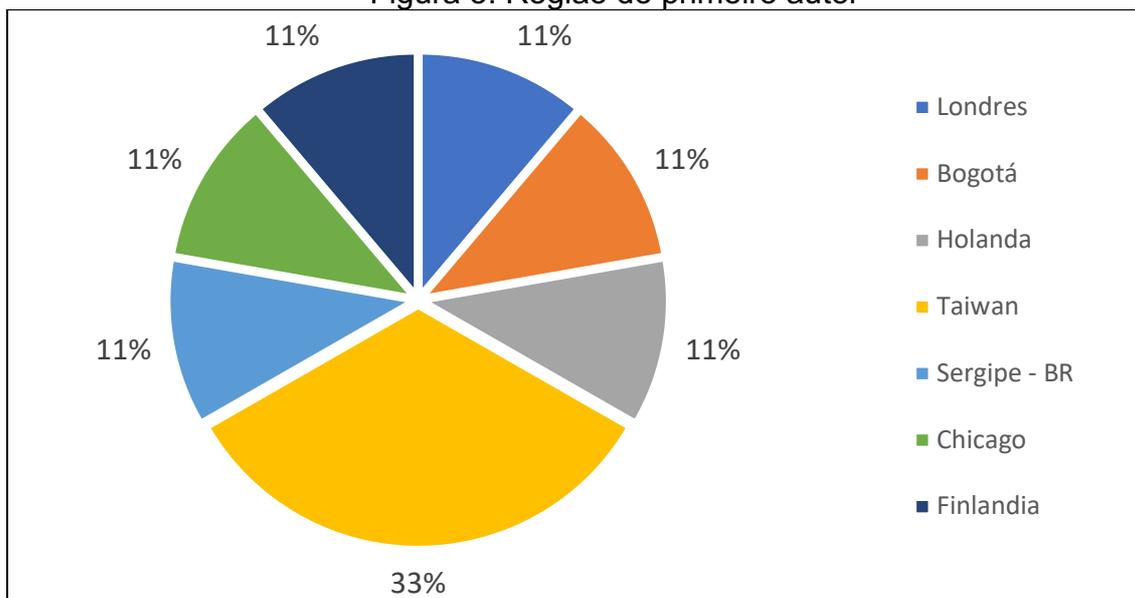
Figura 2. Período de publicação



Fonte: Desenvolvido pelo autor (2021)

Ainda apresentando diversidade nos dados analisados, semelhante ao período de publicação, está a região do primeiro autor, como demonstrado na figura 3. Região do primeiro autor, com exceção de Taiwan, com representação significativa de 33% da amostra analisada, os demais artigos demonstram diversidade em seus locais de publicação.

Figura 3. Região do primeiro autor



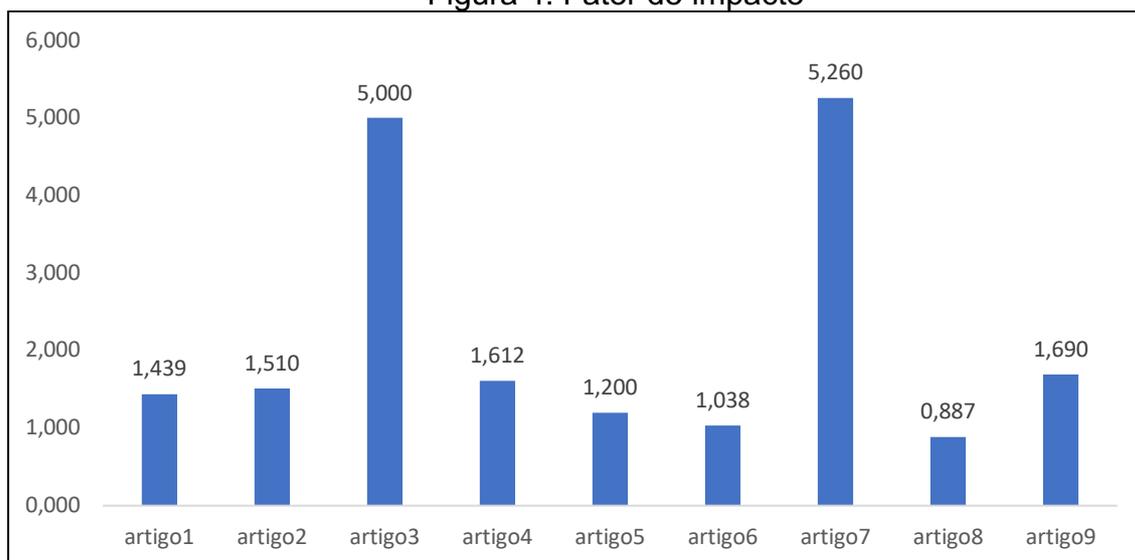
Fonte: Desenvolvido pelo autor (2021)

Embora em sua grande maioria qualitativos, característica de estudos sobre os temas, pode-se observar a existência discreta de investigações quantitativas com objetivos voltados a testagem estatística, correlação e demais cálculos probabilísticos, entretanto apenas 16% do material estudado possui características voltadas à natureza quantitativa. Assim, observa-se como predominante os artigos que fazem uso de entrevistas, pesquisas exploratórias e análise de material como ferramentas principais de análise.

Com poucas limitações, os artigos apresentam objetivos claros, bem como comprovam conclusivamente atenderem suas expectativas propostas de investigação pelos autores. Poucas são as limitações observadas. Acredita-se que em razão da inovação na correlação entre os temas, as limitações mesmo que tímidas apareçam, e em sua maioria expressam limitações básicas sobre a exploração do tema, análises feitas com pequenas amostras ou públicos com características muito semelhantes, o que podem levar a limitações de análise, interpretação de dados ou mesmo vieses do pesquisador. Limitam-se os artigos em casos pontuais e pequenos em decorrência das análises muito particulares com objetivos intrínsecos a negócios ou a questões problemas que surgem em decorrência de situações vivenciadas nas próprias organizações, hospitais ou educação relatados nas pesquisas.

Os artigos em sua essência possuem fator de impacto notavelmente relevante, mesmo descartando-se filtros relacionados a tal fator. Observa-se apenas a conversão do artigo de número 5, identificado com Qualis B2, o qual segundo a qualificação de produção intelectual (2017) pode ser convertido no valor de referência, aqui utilizado para melhor apresentação visual e gráfica.

Figura 4. Fator de impacto



Fonte: Desenvolvido pelo autor (2021)

A relevância notada junto ao fator de impacto mostra que as obras, além de demonstrarem investigações sobre o tema, são usualmente consultadas e citadas. Embora a importância não dependa exclusivamente da relevância, há colaboração para que o tema se torne potencialmente público e conhecido no meio científico e

acadêmico, sendo resultado de tal pensamento a constante evolução e aprimoramento na inovação em serviço e suas áreas correlatas.

Conclusão

Mediante dados observados conclui-se que há notória evolução na produção de conteúdo científico voltado ao termo “inovação em serviços” e seu tema correlato aqui proposto “tomada de decisão”. Os termos foram explorados com características definidas e objetivas, não retornando, portanto, volume demasiado de material encontrado em pesquisas abrangentes ou genéricas. Acredita-se que em outro contexto de pesquisa, os temas possam ser avaliados de forma menos delimitada, retornando análises voltadas a conteúdo e não aos termos chave de busca, permitindo, portanto, explorações mais abrangentes.

Em estudos bibliométricos investigativos como este, é comum a análise de centenas de periódicos o que torna mais robusta a conclusão a respeito do tema e seus desdobramentos, porém, não se pode delimitar um resultado positivo apenas por seu volume, e assim como evidente nesta investigação, pode-se observar relevância e expectativa de disseminação pelo conteúdo das publicações observadas.

Além de contribuições significativas sobre o que se analisa nesta obra, pode-se presumir que há largos campos para continuidade de pesquisas voltadas aos temas em questão, assim como outros de áreas correlatas. O envolvimento de temáticas distintas correlacionadas à inovação em serviço, permitem a contínua exploração a estudos que além de seminais continuem sendo explorados.

Além dos satisfatórios resultados encontrados, destaca-se a integração entre áreas que contribui para a evolução dos estudos. Como fruto da pesquisa em questão, pode-se observar publicações na área médica, organizacional, estratégica, educacional, pública, tecnológica e empreendedora, tal fato mediante integração interdisciplinar demonstra que resultados podem ser notórios e importantes para as mais diversas áreas de pesquisa independente de sua base ou origem.

Como agenda futura de pesquisa, observam-se as limitações descritas pelos próprios autores ou aquelas que, mesmo não declaradas demonstram lacunas. Parte dos estudos como anteriormente elencados são inclinados a resolução de problemas ou investigações específicas, tal fato limita o campo investigativo, bem como a possibilidade da diversidade dos dados analisados, portanto, entende-se que pesquisas semelhantes ou mesmo a reprodução das obras aqui abarcadas podem ser reproduzidas com foco e públicos mais abrangentes ou diversificados, retornando resultados ainda mais ricos e que contribuam com o tema.

De modo geral consideram-se importantes os achados e em constante crescimento, o que corrobora para os estudos relacionados ao estado da arte, bem como a evolução das pesquisas sobre inovação em serviço, aqui por sua vez relacionadas ao processo de tomada de decisões.

Os resultados restam satisfatórios onde evidencia-se a existência de publicações que relacionam ambos os temas, bem como seu conteúdo que pode ser considerado como importante à ciência. Embora em volume de publicações não expressivo, acredita-se na disseminação da temática e contínua necessidade de tratativas de problemas organizacionais o que leve a outras investigações e publicações dentro deste cenário.

Referências

CROSBY, L.A; JOHNSON, S.L. (2004). Making the intangible.Tangible. 13. 12-13. Classificação da Produção Intelectual. Fundação CAPES. Ministério da Educação. Disponível em: <http://www.capes.gov.br/avaliacao/instrumentos-de-apoio/classificacao-da-producao-intelectual>. Acesso em: 24 jul. 2021.

DJELLAL, Faridah; GALLOUJ, Faïz; MILES, Ian. Two decades of research on innovation in services: which place for public services?. **Structural Change And Economic Dynamics**, [S.L.], v. 27, p. 98-117, dez. 2013. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.strueco.2013.06.005>.

FUGGLE, Peter; CLERIDOU, Kalia. Innovations in Practice: using clinician :rated outcomes to support improved service decision making in a child and adolescent mental health service. **Child And Adolescent Mental Health**, [S.L.], v. 23, n. 1, p. 57-60, 10 dez. 2016. Wiley. <http://dx.doi.org/10.1111/camh.12199>.

LÉO, Ricardo Machado; TELLO-GAMARRA, Jorge. Inovação em serviços: estado da arte e perspectivas futuras. **Suma de Negocios**, [S.L.], v. 8, n. 17, p. 1-10, jan. 2017. Fundacion Universitaria Konrad Lorenz. <http://dx.doi.org/10.1016/j.sumneg.2017.01.002>.

LIN, Ling-Zhong; HUANG, Liang-Chih; YEH, Huery-Ren. Fuzzy Group Decision-Making for Service Innovations in Quality Function Deployment. **Group Decision And Negotiation**, [S.L.], v. 21, n. 4, p. 495-517, 7 jan. 2011. Springer Science and Business Media LLC. <http://dx.doi.org/10.1007/s10726-010-9223-5>.

LIN, Wan-Rung; WANG, Yi-Hsien; SHIH, Kuang-Hsun. A Multi-Criteria Decision Making for Innovation Services Attributes: an empirical study of mobile banking system. **Journal Of Testing And Evaluation**, [S.L.], v. 43, n. 4, p. 20130220, 9 out. 2014. ASTM International. <http://dx.doi.org/10.1520/jte20130220>.

MOHER, D.; Liberati, A.; TETZLAFF, J.; Altman, D. G. The PRISMA Group. **Principais itens para relatar revisões sistemáticas e meta-análises: a recomendação PRISMA**. Trad. Taís Freire Galvão e Thais de Souza Andrade Pansani; Retro-trad. David Harrad. Epidemiol. Serv. Saúde, 335 Brasília, 24(2): abr-jun 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ress/v24n2/2237-9622-ress-24-02-00335.pdf>>. Acesso em 26 jul. 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>.

PAASI, Jaakko et al. Suporte sistemático para a tomada de decisões estratégicas no ciclo de vida da inovação em serviços. In: **Simpósio VTT sobre Ciência, Tecnologia e Negócios de Serviços**. Espoo, Finlândia: Centro de Pesquisa Técnica VTT da Finlândia, 2008. p. 113.

RAMOS, Bruno de Alcantara. **A influência dos indicadores de desempenho de recursos humanos na tomada de decisão de gestores em organizações privadas do Distrito Federal e Entorno**. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Estratégica de Organizações). Centro Universitário IESB, Brasília, 2022.

SANTOS, M. R.; SILVA, D. E. P. Tomada de decisão na inovação em serviços em empresas de Tecnologia da Informação do Estado do Sergipe. **Revista ADM.MADE**, v. 18, n. 1, p. 56-78, 2014.

SIMON, Hebert Alexander. The logic of rational decision. The British Society for the Philosophy of Science. v.16, 1965, p.169-186.

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.

SU, Chiu Hung; TZENG, Gwo-Hshung; HU, Shu-Kung. Cloud e-learning service strategies for improving e-learning innovation performance in a fuzzy environment by using a new hybrid fuzzy multiple attribute decision-making model. **Interactive Learning Environments**, [S.L.], v. 24, n. 8, p. 1812-1835, jul. 2015. Informa UK Limited. <http://dx.doi.org/10.1080/10494820.2015.1057742>.

TURNER, Simon; DOLIMA, Danielle; SHERINGHAM, Jessica; SWART, Nick; HUDSON, Emma; MORRIS, Stephen; FULOP, Naomi J.. Evidence use as sociomaterial practice? A qualitative study of decision-making on introducing service innovations in health care. **Public Management Review**, [S.L.], v. 24, n. 7, p. 1075-1099, 30 mar. 2021. Informa UK Limited. <http://dx.doi.org/10.1080/14719037.2021.1883098>.

VAN RIEL, Allard C. R.; LEMMINK, Jos; OUWERSLOOT, Hans. High-Technology Service Innovation Success: a decision-making perspective. **Journal Of Product Innovation Management**, [S.L.], v. 21, n. 5, p. 348-359, set. 2004. Wiley. <http://dx.doi.org/10.1111/j.0737-6782.2004.00087.x>.