



**INOVAÇÃO EM SERVIÇOS: UM PANORAMA DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA NA
BASE SCOPUS (1967-2017)**

**INNOVATION IN SERVICES: A PANORAMA OF SCIENTIFIC PRODUCTION ON
SCOPUS BASE (1967-2017)**

Flaviani Souto Bolzan Medeiros

Universidade Federal de Santa Maria, RS, Brasil

flaviani.13@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-7693-6919>

Resumo

O setor de serviços ocupa uma parcela expressiva da economia em boa parte dos países ao redor do mundo e para atender a sua demanda específica as organizações desse setor inovam. Deste modo, considerando a relevância do tema, o objetivo deste artigo é apresentar um panorama da produção científica na área de inovação em serviços nos últimos cinquenta anos considerando para tal análise a base de dados *Scopus*. Do ponto de vista metodológico, o trabalho tem como base um levantamento bibliométrico acerca da produção científica sobre a temática inovação em serviços na referida base, portanto, caracterizando-se como uma pesquisa qualitativa-quantitativa e do tipo descritiva. Os resultados obtidos nas análises revelam que apesar de o primeiro trabalho ter sido publicado em 1974 apenas nos últimos dez anos é que se observa certa regularidade em termos de publicações e tem na grande área do conhecimento Negócios, Gestão e Contabilidade o destaque do período. Concluiu-se que há espaço para a produção de novas pesquisas relacionadas, pois existe uma diversidade de áreas interessadas na temática.

Palavras-chave: Inovação em serviços, Produção científica, Bibliometria, *Scopus*.

Abstract

The services sector occupies an expressive part of the economy in many countries around the world and to meet its specific demand the organizations in this sector innovate. In this way, considering the relevance of the theme, the objective of this article is to present a panorama of

the scientific production in the area of innovation in services in the last fifty years considering for such analysis the Scopus database. From the methodological point of view, the work is based on a bibliometrics survey about the scientific production on the thematic innovation in services in the referred base, therefore, characterizing itself as a qualitative-quantitative research and of the descriptive type. The results obtained in the analyzes reveal that although the first work was published in 1974 only in the last ten years, it is observed a certain regularity in terms of publications and has in the great area of knowledge Business, Management and Accounting the highlight of the period. It was concluded that there is room for the production of new related research, since there is a diversity of areas interested in the subject.

Keywords: *Innovation in services, Scientific production, Bibliometrics, Scopus.*

1. Introdução

A competitividade está inserida no ambiente de negócios de toda e qualquer empresa – independentemente do porte ou ramo de atuação – dessa forma, cabe às organizações buscarem meios de se destacar no mercado. A questão é que as empresas modernas são moldadas por elementos do seu ambiente, e, apesar de nem todas serem afetadas pelos mesmos fatores, não é possível ignorá-los, onde a complexidade é que deve definir a estrutura da organização para que ela consiga enfrentar as constantes mudanças (Silva, 2013).

Chér (2014) alerta que é necessário criar e se recriar a todo o momento, pois os ciclos de vida dos produtos e serviços estão cada vez mais curtos e as tecnologias acessíveis a um número maior de empresas, sendo assim, para se manter no negócio é preciso transformá-lo algumas vezes. Para isso, uma das formas encontradas é através da inovação. Rocha e Palma (2012) entendem que a capacidade de inovar se tornou um fator chave para um bom desempenho organizacional, sendo uma espécie de fonte para se obter vantagem competitiva. Segarra-Oña, Peiró-Signes e Mondéjar-Jiménez (2016) corroboram que tanto a inovação, a sustentabilidade, como o conhecimento, são conceitos em circulação na atualidade para as organizações obterem vantagem competitiva.

No caso da inovação e da capacitação tecnológica, estas passaram a ter um papel importante tanto para o desenvolvimento como para a sobrevivência das empresas, sendo assim, um fator decisivo para o sucesso (Alvim, 1998; Senhoras, Takeuchi, & Takeuchi, 2007; Neves, 2010; Santos, Araújo, & Christo, 2014). Coutinho e Martins (2005) afirmam que a capacidade de produzir deixou de ser um elemento essencial para a competitividade, onde esse elemento passou a ser a capacidade de inovar, por isso, a tecnologia vem sendo considerada um dos

principais fatores para trazer uma vantagem competitiva. Do mesmo modo, Ošenieks e Babauska (2014) reforçam que a tecnologia é uma fonte que ajuda a criar novas combinações.

O setor de serviços, por sua vez, é muito importante na economia mundial, pois além de ser um facilitador das transações econômicas ainda atua como uma espécie de agente integrador de inúmeras atividades da economia (Cardoso & Almeida, 2013). Shin-Horng, Pei-Chang e Chih-Kai (2014) entendem que nesse setor, dada à atual estrutura econômica e o aumento do conhecimento, a inovação em serviços tornou-se um tema de pesquisa com crescente popularidade e importância. Todavia, Zeithaml, Bitner e Gremler (2014) apontam que apesar da sua dominância na economia mundial, tanto empresas em nível global como governos reconhecem que existe relativamente pouca dedicação à pesquisa e à inovação em serviços, mas a expectativa é que, à medida que forem percebendo a sua devida importância, iniciativas maiores aconteçam nesse sentido.

Posto isto, o objetivo deste artigo é apresentar um panorama da produção científica na área de inovação em serviços nos últimos cinquenta anos considerando para tal análise a base de dados *Scopus*. O motivo para o desenvolvimento dessa análise é justificado pela relevância do setor de serviços e pela carência de estudos na área, considerando ainda que as pesquisas sobre inovação levaram a conclusões importantes sobre vários aspectos a respeito, que vão desde o desenvolvimento de novas tecnologias até a adoção de novos produtos pelos clientes (Vargo, Wieland, & Akaka, 2015).

Adicionalmente, a atividade científica reveste-se da maior importância no rol das tarefas acadêmicas, sendo uma forma pela qual a comunidade científica apresenta os resultados, bem como a pertinência e a relevância dos estudos realizados (Costa, Lopes, Fernández-Llimós, Amante, & Lopes, 2012). Deste modo, segundo Chueke e Amatucci (2015), os trabalhos bibliométricos podem colaborar na sistematização das pesquisas feitas numa determinada área do conhecimento e apontar problemas a serem analisados em investigações futuras.

Com a intenção de organizar a apresentação dos resultados este artigo está desmembrado em cinco seções principais: logo após está seção de caráter introdutória, na seção dois apresenta-se a fundamentação teórica que embasou o estudo. Em seguida, na seção três faz-se uma descrição do método adotado visando o alcance do objetivo proposto. Na sequência, a seção quatro contempla a análise e discussão dos resultados e, por fim, na seção cinco finaliza-se com a exposição das considerações finais acompanhada de sugestões para trabalhos futuros.

2. Fundamentação teórica

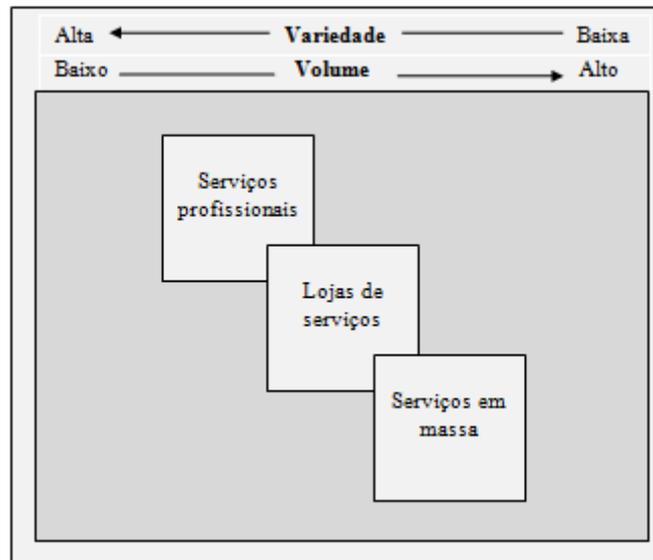
Esta seção discutirá, de forma breve, a conceituação de serviços e suas categorias. Em seguida, irá tratar da inovação, logo após, será abordado o processo de inovação. Por fim, o tópico encerra-se com a questão da inovação em serviços.

2.1 Conceituação de serviços e suas categorias

Os serviços podem ser conceituados sob duas perspectivas: a organizacional, como a proposição do negócio – e a do cliente – como a percepção do serviço prestado pela empresa (Clark & Johnston, 2011). Mas, para Meirelles (2006), a questão essencial é entender que serviço é algo diferente de um bem ou produto, por ser um ato em processo, e não o que resultou desse ato; por isso, não se pode produzir um serviço, mas sim, se prestar um serviço.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014, p. 4) consideram o serviço “[...] uma experiência precíval, intangível, desenvolvida para um consumidor que desempenha o papel de coprodutor”. Nesse sentido, Büttgen, Schumann e Ates (2012) concordam que os serviços se caracterizam por esse envolvimento mútuo, bem como envolve a contribuição tanto dos prestadores de serviços como dos clientes. Gil (2008) reforça que os conceitos mais recentes sobre serviços dão conta sobre uma das suas características, a intangibilidade, como também, trazem essa questão da interação do cliente com o prestador do serviço.

O serviço é uma atividade econômica concedida por uma parte a outra que cria valor e gera benefícios (Lovelock & Wirtz, 2007). Sob esse enfoque, Moreira (2015) acrescenta que um serviço é prestado e a sua prestação provoca uma ação ainda que os meios físicos possam se fazer presentes, a fim de facilitar ou justificar o referido serviço. Na Figura 1 os autores Slack, Chambers e Johnston (2009) apresentam três categorias de serviços relacionando-as com o volume e a variedade.



Fonte: Adaptado Slack *et al.* (2009).

Figura 1 - Tipos de processos de serviços

Percebe-se, na Figura 1, que os serviços podem ser serviços profissionais, loja de serviços e serviços em massa. A respeito dos serviços profissionais, os autores Slack, Chambers, Johnston e Betts (2013), como também, Brandon-Jones, Lewis, Verma e Walsman (2016) explicam que referem-se aos processos de alta variedade, com baixo volume e geralmente com altos níveis de personalização e envolvimento do cliente. Enquanto que loja de serviços está numa região intermediária entre os extremos (serviços profissionais e em massa), envolvendo uma combinação de atividades em “linha de frente” e “retaguarda”, com foco em pessoas e equipamentos, orientados para o produto/processo (Fusco, Sacomano, Barbosa, & Azzolini Júnior, 2003).

Já serviços em massa, por sua vez, se caracterizam pelo atendimento de muitos usuários por dia, com baixo envolvimento dos colaboradores com o cliente, bem como baixa personalização e uso de equipamentos e tecnologia (Siqueira, 2009). Além desses três tipos de serviços, Corrêa e Corrêa (2010) acrescentam os serviços de massa customizados que, em termos de volume estão próximos aos serviços em massa, mas, por usar tecnologias mais avançadas gera no usuário uma sensação de serviço personalizado. E, ainda, os serviços profissionais de massa, próxima à região de serviços profissionais que, apesar da personalização, busca atender um volume maior de usuários em suas unidades por dia (Corrêa & Corrêa, 2010).

2.2 Inovação

Vicentine (2009) explica que a palavra inovar tem sua origem no latim e quer dizer tornar novo, renovar, enquanto, inovação, por sua vez, traduz-se pelo ato de inovar. Pradella (2013) acrescenta que na literatura a ideia de inovação está sempre relacionada a mudanças, combinações novas de fatores que interrompem um ciclo anterior, nesse sentido, tais mudanças podem ser no produto e/ou no serviço que a empresa oferece.

Em termos de conceito, de forma complementar, a inovação pode também ser entendida sob diferentes pontos de vista: (a) a estratégia relacionada à obtenção de vantagens competitivas sustentáveis; (b) aos padrões que significam o grau de novidade; (c) ao processo para saber como as empresas inovam; e (d) aos tipos de inovação, ou seja, em produtos e serviços, no marketing, na estratégia, inovação organizacional e/ou gerencial etc. (Lopes & Barbosa, 2008).

Castaño, Méndez e Galindo (2016) consideram a inovação um dos elementos mais importantes no ambiente de negócios. Ela permite encontrar alternativas seja na resolução de problemas seja na melhor solução de questões que incomodem os indivíduos (Salim & Silva, 2010). O paradoxo sobre a inovação é que todos os empresários têm conhecimento que ela é essencial tanto para a sustentabilidade como para o crescimento do negócio no mercado, entretanto, poucos sabem como fazer dela um instrumento para a competitividade (Scherer & Carlomagno, 2016.).

Para Mas-Verdú, Ortiz-Miranda e García-Álvarez-Coque (2016), a questão é que o potencial de inovação das empresas não depende só de recursos internos, mas também da capacidade de cada organização para combinar suas capacidades internas com os recursos disponíveis no seu ambiente. Mas, o fato é que, em estudo bibliográfico realizado por Becker e Dal Bosco (2011), ficou constatado que muitos dos autores concordam que um ato bem sucedido de inovação resulta em uma vantagem competitiva para a organização e, conseqüentemente, isso trará um melhor desempenho.

Dessa forma, para ser competitivo em qualquer mercado é necessário inovar (Zogbi, 2008). Sendo assim, no setor de serviços isso não é diferente. Hidalgo e D'alvano (2014) destacam que os serviços tornaram-se cada vez mais importantes para a sociedade e, com os clientes exigindo melhores propostas, o processo de inovação acaba sendo essencial para proporcionar uma resposta rápida ao mercado com soluções de serviços novos ou melhorados.

O setor de serviços possui diferentes características e abrange um conjunto muito amplo e heterogêneo de atividades (Branski & Lima Junior, 2010; Kuresk & Delgado, 2010). Além disso, conforme Vargas (2009), pelo papel desempenhado tem despertado interesse sob os mais

variados aspectos como no caso da sua importância para manutenção e ampliação dos níveis de emprego, e também, na renda (na composição do valor agregado).

Bastos, Perobelli e Souza (2008) salientam que tanto em economias desenvolvidas como em economias em desenvolvimento o setor representa grande importância para o desenvolvimento econômico e para a geração de empregos. Inclusive, “o crescimento projetado da economia e da geração de empregos no século XXI é esperado por ser dominado pelo setor de serviços” (Petraglia, 2013, p. 18). No contexto socioeconômico do Brasil, o setor de serviços afeta diretamente a economia nacional (Silva Junior, 2007). Cardoso e Perobelli (2013) comentam que esse setor ganhou uma nova dinâmica com a reestruturação produtiva do país.

A expansão do setor de serviços pode ser assim dividida em três etapas, não separadas no tempo. A primeira sendo aquela onde o setor estava intrinsecamente ligado ao setor industrial, resultando-se absorvedor de mão-de-obra excedente do processo de industrialização e urbanização. Com a reestruturação da produção industrial, novos serviços foram requisitados, e a segunda etapa veio com o advento de novos serviços intermediários e finais. A terceira etapa ocorreu nos setores mais maduros, o que se observa é a reestruturação do próprio setor que vem utilizando-se, de forma crescente, de alta tecnologia e de contratos de trabalho flexíveis para aumentar sua lucratividade (Cardoso & Perobelli, 2013, p. 2-3).

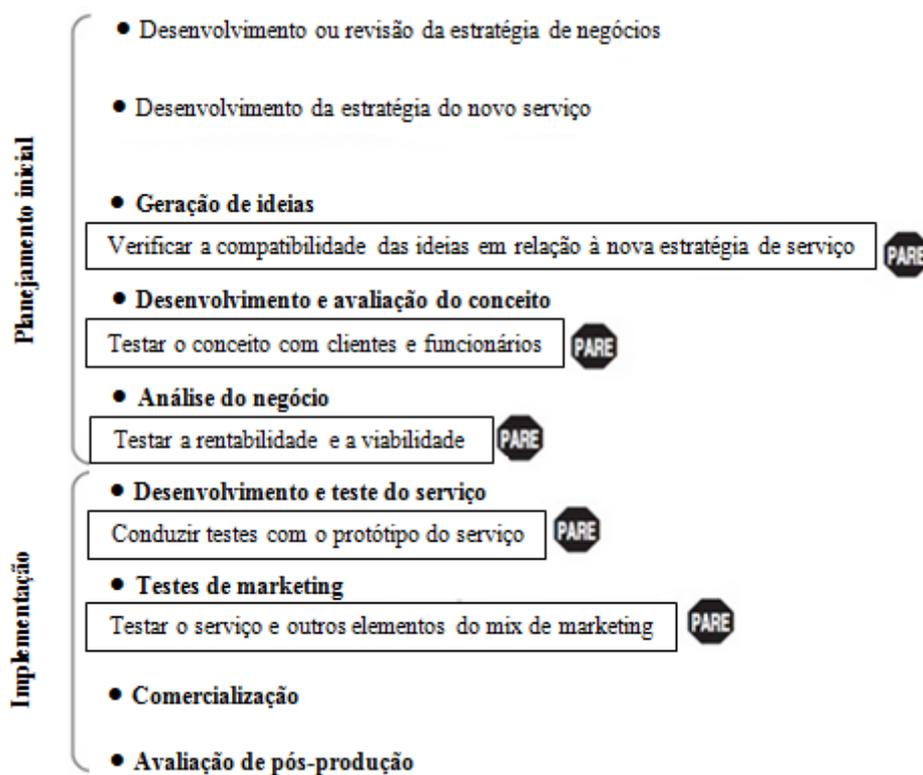
Portanto, de um lado, o mundo está mudando de forma muito rápida – imerso em um nível de competição global – e com a inovação passando a ser a palavra de ordem do século XXI (Carvalho, 2009). Por outro lado, apesar do setor de serviços ter grande relevância para a economia, ainda assim, precisa responder às demandas em termos inovativos para ter competitividade. Mattos e Guimarães (2013) deixam claro que as inovações não somente rompem a forma de fazer, mas também, proporcionam retornos bem melhores.

2.3 O processo de inovação

A palavra inovação está relacionada ao ato de inovar, de fazer algo novo (Fuck & Vilha, 2012). No entanto, na concepção de Ferreira, Rocha e Carvalhais (2015), a inovação vai além desse entendimento mais geral, isso porque é necessário que ocorra um processo de geração, aceitação e implementação de novas ideias – seja de novos produtos e/ou novos serviços – no ambiente de negócios. Logo, de nada valem novas ideias se ninguém colocar elas em prática, dessa forma, quando elas são implementadas, então nesse caso, temos inovação (Bruce & Birchall, 2011).

Sob esse enfoque, Zeithaml *et al.* (2014) relatam que muitas empresas notam que os clientes não estão à procura de um produto ou serviço independente, mas sim, buscam soluções

inovadoras para os seus problemas, e nesse sentido, na Figura 2 os autores exibem os princípios e as etapas básicas do desenvolvimento de um novo serviço.



Fonte: Adaptado Zeithaml *et al.* (2014).

Figura 2 - O processo de inovação e o desenvolvimento de serviços

Observa-se, na Figura 2, que o processo de inovação é dividido em duas etapas: (a) o planejamento inicial, que estipula os conceitos de serviços a serem desenvolvidos e (b) a implementação onde na retaguarda se executa o conceito do serviço (Zeithaml *et al.*, 2014). Como na maioria das vezes o serviço requer a participação conjunta do prestador e do cliente, tal especificidade indica que a inovação em serviços exige uma abordagem específica diferente da adotada para a inovação na produção em geral (Resende Junior & Guimarães, 2012). Além disso, cabe frisar que, segundo Liboni, Martins e Martinelli (2008), os ciclos de inovação alteram toda a concepção do ciclo de vida de uma empresa, por isso, existe a necessidade de que os conceitos associados aos ciclos de inovação estejam relacionados com os ciclos empresariais.

A inovação e seu ciclo podem, historicamente, ser divididos em três etapas: invenção, presente desde o início da humanidade; imitação ou difusão, comum nos mercados cuja economia foi alicerçada pela produção e terceirização de produtos de consumo e inovação, estratégia para sustentabilidade econômica das organizações no século XXI, emergente após globalização da economia e alternativa para acompanhar a velocidade

de demanda por novos produtos, característica da dinâmica contemporânea (Santos, Fazon, & Meroe, 2011, p. 2).

Haddad (2010) acrescenta que o ciclo recomeça quando, no processo de difusão, organizações saem do mercado restando apenas as sobreviventes. Deste modo, ao término do processo, não havendo invenção, a instabilidade do mercado é estabilizada pelas ações das empresas em relação às inovações. Aliando a inovação com os serviços, considerando a importância e representatividade desse setor, diferentes autores vêm abordando a questão da inovação em serviços, conforme segue na próxima seção.

2.4 Inovação em serviços

Quando se trata de inovação em serviços, ela pode ser definida de várias formas. Por vezes, diz respeito à inovação e às melhorias de ofertas do serviço; em outras, visam o aumento da produtividade e eficiência organizacional se relacionando com os processos internos, e há casos em que se referem às melhorias na experiência do cliente ou com mudanças no papel que ele representa (Zeithaml *et al.*, 2014). A partir de uma revisão teórica realizada, Lübeck, Wittmann, Júnior Ladeira e Vianna (2012) sintetizaram em quatro categorias as inovações em serviços, conforme exposto no Quadro 2 a seguir.

Categorias de inovação em serviços	
F1: Forças que influenciam a inovação	Têm por objetivo a observação de cenários nos quais as inovações se desenvolvem e de que forma ocorrem;
F2: Elementos da inovação	Descreve as características primordiais para a atribuição do adjetivo inovação a um determinado fenômeno ou prática organizacional;
F3: Intensidade da inovação	Descreve a relevância da inovação em relação a sua capacidade transformadora;
F4: Elementos da inovação em serviços	Reúne as características mais relevantes atribuídas a inovações no setor da economia estudado.

Fonte: Lübeck *et al.* (2012, p. 818).

Quadro 2 - Descrição das quatro categorias de inovação em serviços

Pela análise de Lübeck *et al.* (2012), as quatro categorias de inovação em serviços contemplam as forças que influenciam, a intensidade, os elementos da inovação (características primordiais), e ainda, os elementos da inovação em serviços (características mais relevantes do setor analisado). Outros autores como Hertog (2000) e Klement (2007) também discutem em seus trabalhos a inovação em serviços. No caso de Hertog (2000), ele propôs um modelo dimensional – que pode ser visualizado na Figura 3 – a fim de mapear a inovação em serviços e discutir um meio prático de desenvolver novos serviços ou políticas de inovação em serviços.

De acordo com a Figura 4, no modelo proposto por Klement (2007), essas alterações nas características finais dos serviços decorrem de um ponto de vista mais voltado para o intermediário entre o cliente e o prestador desse serviço final. Nesse sentido, Bernardes e Andreassi (2007) acrescentam que a inovação pode ser definida como toda mudança que altera um ou mais vetores de características – técnicas, do serviço ou de competências – assim, a inovação é encarada como um processo e não como um resultado.

Além disso, geralmente, quando se trata de inovações em serviços elas se caracterizam mais do tipo incremental do que radical (com ajustes em processos), conseqüentemente, isso envolve um tempo menor de desenvolvimento considerando que não é necessário uma pesquisa ou conhecimento científico para tal ajuste (Klement & Yu, 2008). Mas seja como for, Zulkepli, Hasnan e Mohtar (2015) julgam que a inovação em serviços é algo benéfico tanto para os prestadores de serviços como para os clientes.

3. Método

Michel (2015) explica que o método refere-se a um conjunto de procedimentos sistemáticos usados com o propósito de se obter um resultado pretendido, deste modo, um norteador do processo, o caminho escolhido para se obter uma resposta, uma solução. Sendo assim, o presente artigo consistiu em um levantamento bibliométrico acerca da produção científica sobre a temática inovação em serviços na base de dados *Scopus* caracterizando-se como uma pesquisa qualitativa-quantitativa do tipo descritiva.

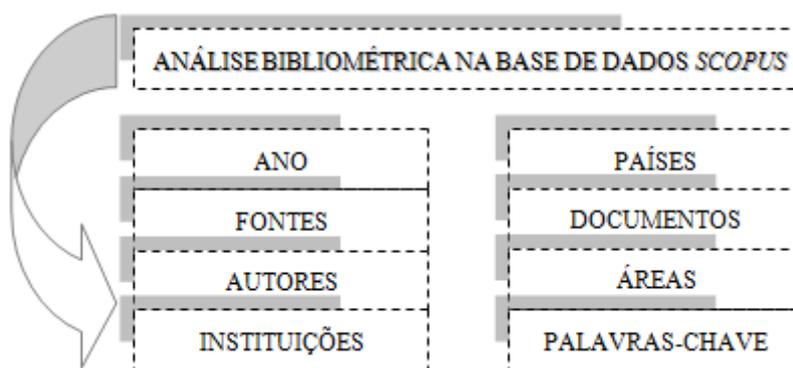
Posto isto, é pertinente destacar que a bibliometria faz uso de métodos quantitativos visando uma avaliação objetiva da produção científica (Araújo, 2006), sendo um método flexível para analisar tanto a tipologia como a quantidade e a qualidade das fontes de informações citadas nos estudos cujo produto da sua análise são os indicadores científicos dessa produção (Silva, Hayashi, & Hayashi, 2011). A bibliometria é uma técnica que contribui para o desenvolvimento da ciência (Medeiros & Vitoriano, 2015) e surgiu no início do século XX como uma forma de responder a necessidade de estudos e avaliações tanto da produção como da comunicação científica (Marcelo & Hayashi, 2013).

Quanto à pesquisa de caráter qualitativa, Gonsalves (2011) enfatiza que esta se preocupa em compreender e em interpretar o fenômeno objeto de análise, já a quantitativa, por sua vez, privilegia o recolhimento de dados quantitativos, lida com números e utiliza algum modo de análise estatística para explicar esses dados (Honorato, 2004; Pizzinatto & Farah, 2012; Bauer & Gaskell, 2017). A respeito da descritiva, Rampazo e Nonaka (2011) explicam que seu objetivo é descrever os fenômenos e comportamentos analisados ou uma determinada situação.

Andrade (2010) complementa que o fenômeno estudado não é manipulado pelo pesquisador, pois o mesmo é observado, registrado, analisado, classificado e interpretado sem qualquer tipo de interferência.

No que tange a *Scopus*, plataforma escolhida para a coleta, trata-se de uma base de dados bibliográfica multidisciplinar desenvolvida pela editora Elsevier e lançada em 2004 (José, Leitão Filho, & Menezes, 2009; Oliveira & Gracio, 2011), é considerada de grande importância e possui artigos em várias áreas do conhecimento (Puccini, Giffoni, Silva, & Utgawa, 2015). De acordo com Brito e Costa (2016), conta com cerca de 20 mil periódicos e 60 milhões de registros disponíveis para a consulta. Complementarmente, Mesquita *et al.* (2006) esclarecem que, de forma simultânea, a *Scopus* busca o conteúdo dos trabalhos indexados em sua própria plataforma, como também, na *web* – por meio de um buscador específico da Elsevier voltado para páginas com conteúdo científico – e ainda, em bases de patentes sobre o assunto procurado.

Ademais, os padrões da organização das informações se fazem necessário em pesquisas que adotem como técnica a bibliometria para que, além dos registros que tenham características semelhantes consigam ser coletados em fontes primárias e secundárias, também possam obter a confiabilidade na investigação dos dados (Café & Bräscher, 2008). Portanto, para o desenvolvimento deste estudo, os trabalhos selecionados foram analisados levando em conta os dados bibliométricos apresentados na Figura 5.



Fonte: Elaborado pela autora

Figura 5 - Estrutura geral da pesquisa

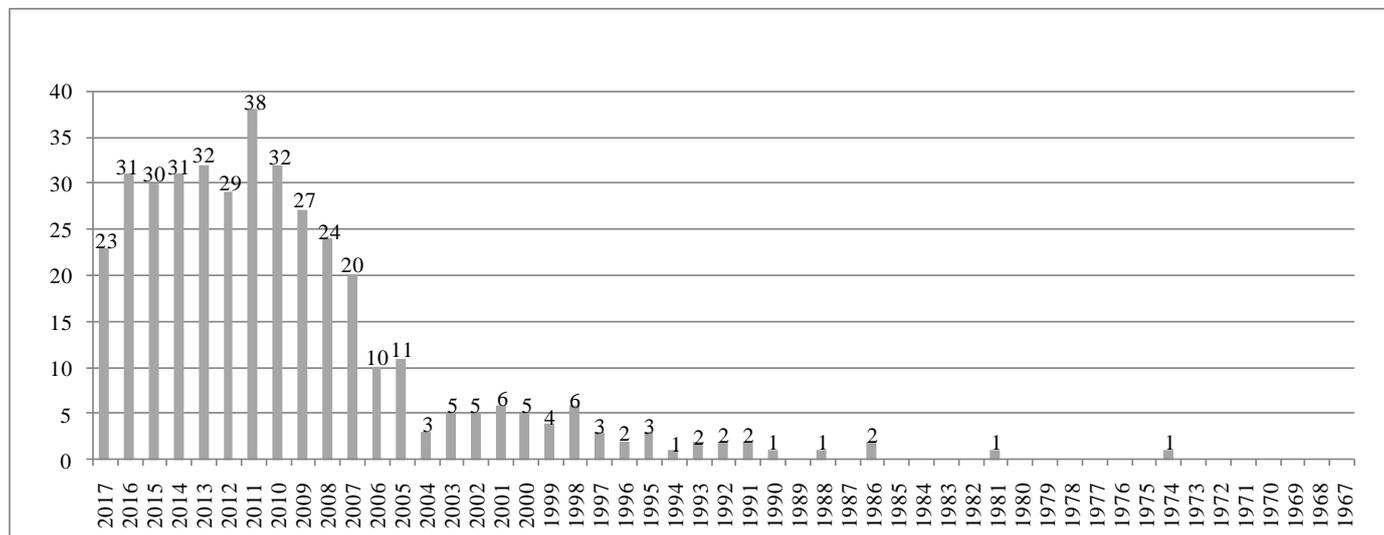
Em relação aos procedimentos adotados para a coleta dos registros no *website* da referida base foi realizado um levantamento das publicações compreendendo o período de 1967 a 2017 (cinquenta anos) numa busca no título, resumo e palavras-chave. O termo utilizado para tal foi *innovation in services* – em inglês por se tratar de uma plataforma internacional e entre aspas para que fossem localizadas as palavras adjacentes e nesta ordem, assim, obtendo uma

precisão na pesquisa. Logo, isso resultou em 401 arquivos encontrados. Cabe frisar que, considerando o propósito deste estudo, ou seja, de apresentar um panorama dos trabalhos vinculados nessa temática nos últimos cinquenta anos na *Scopus*, não houve filtragem acerca das áreas investigadas, tampouco, uma delimitação de pesquisas que contemplassem apenas artigos científicos.

Contudo, alguns registros foram desconsiderados: material oriundo de errata (01 arquivo); texto que remetia a pesquisa aceita para publicação, porém, ainda não formalmente publicada, conseqüentemente, não continha maiores informações (02 arquivos); e conferência de revisão (05 arquivos) – documento semelhante a uma resenha – que fornece uma resposta crítica numa espécie de resumo com os objetivos, público interessado, limitações e pontos fortes de determinado evento em questão. Desta maneira, para fins de análise, permaneceram ao todo 393 arquivos.

4. Análise e discussão dos resultados

A distribuição dos 393 arquivos encontrados na base de dados *Scopus* referentes à produção científica sobre inovação em serviços entre os anos de 1967 a 2017 pode ser visualizada no Gráfico 1.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Gráfico 1 – Total de trabalhos publicado por ano (1967-2017)

Pelo Gráfico 1 pode-se verificar que o primeiro trabalho foi publicado em 1974 e até o ano de 2004 (um período de trinta anos) não houve muita representatividade em termos de produção científica envolvendo a temática. No referido período observa-se que se sobressaem os anos de 1998 e 2001, cada um possui 06 registros. Depois, entre 2007 a 2017 (os últimos dez

anos), ocorre certa regularidade na publicação de trabalhos – com uma média de 28 por ano – no comparativo entre as duas fases pode-se dizer que isso demonstra que há uma tendência de crescimento gradativo das pesquisas nos próximos anos.

Dentro desse raciocínio, cabe destacar a observação feita por Ferreira, Tete, Silva Filho e Sousa (2015), ou seja, ressaltando que no meio acadêmico a inovação tem sido objeto de estudo no contexto da indústria de bens tangíveis a partir de uma realidade empírica – e no setor de serviços é um contexto bem diferente – fundada no pressuposto de que as empresas de serviços também inovam, para compreender esse processo, a área vem desenvolvendo modelos próprios sem o viés de teorias de inovação concebida sobre uma base empírica industrial.

Portanto, é um campo de investigação que ainda vem sendo explorado à medida que as necessidades e as demandas dos clientes vão mudando ao longo do tempo como a própria evolução da sociedade em si. Ademais, 2011 foi o ano que apresentou o ápice de ocorrências (38) representando, aproximadamente, 10% do total publicado. Quanto às fontes de publicação, as principais seguem listadas na Tabela 1.

Fontes*	Total
Service Industries Journal	16
Research Policy	14
ACM International Conference Proceeding Series	5
International Journal of Services, Technology and Management	5
Science And Public Policy	5
Service Business	5
Industrial Marketing Management	4
Industry And Innovation	4
International Journal of Operations and Production Management	4
Journal of Business Research	4
Journal of Service Management	4
Structural Change and Economic Dynamics	4
Creativity and Innovation Management	3
Espacios	3
International Journal of Innovation and Learning	3

*Mostra dos 15 primeiros resultados

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Tabela 1 - Trabalhos publicados por fonte (1967-2017)

Das fontes expostas na Tabela 1 o destaque pertence a duas revistas científicas: *Service Industries Journal* e o *Research Policy*, que possuem ao todo 16 e 14 trabalhos publicados nos últimos cinquenta anos, respectivamente. Criado em 1981, o *Service Industries Journal* foi o primeiro periódico acadêmico dedicado ao setor de serviços e a gestão de serviços, assim, tem como foco e escopo a questão da gestão dos serviços auxiliando no sentido de melhorar o conhecimento tanto acerca do setor como das empresas prestadoras de serviços e o gerenciamento efetivo de tais organizações.

O *Research Policy*, por sua vez, é uma revista multidisciplinar que tem como objetivo publicar estudos voltados para a análise, a compreensão e a busca de respostas aos desafios econômicos, políticos, organizacionais e/ou ambientais, além de outros decorrentes da inovação, tecnologia, pesquisa e desenvolvimento. Desta maneira, isso inclui várias atividades relacionadas desde a criação (que ocorre por meio da pesquisa), à difusão e até a aquisição de conhecimento (como nos casos de aprendizagem organizacional), e ainda, sua exploração na forma de produtos, processos ou serviços novos ou melhorados. Depois, aprofundando-se na análise, é possível verificar na Tabela 2 os trabalhos publicados por autor e a sua devida afiliação.

Autores*	Afiliação	Total
GALLOUJ, Faiz	Université des Sciences et Technologies de Lille (França)	16
SUNDBO, Jon	Roskilde University (Dinamarca)	9
AGARWAL, Renu	University of Technology Sydney (Austrália)	7
DJELLAL, Faridah	Université des Sciences et Technologies de Lille (França)	6
MILES, Ian Douglas	Manchester Business School (Reino Unido)	6
SAVONA, Maria	University of Sussex (Reino Unido)	6
SELEN, Willem J.	University of the Sunshine Coast (Austrália)	6
ARDUINI, Davide	Università degli Studi di Urbino Carlo Bo (Itália)	5
EVANGELISTA, Rinaldo	Università degli Studi di Camerino (Itália)	5
ZANFEI, Antonello	Centro Ricerche Ducati (Itália)	5
DENNI, Mario	Consiglio Nazionale delle Ricerche (Itália)	4
RUBALCABA, Luis B.	The World Bank Group (Estados Unidos)	4
GIUNGATO, Gerolamo	Istituto Nazionale Di Statistica (Itália)	3
NARDELLI, Giulia	Danmarks Tekniske Universitet (Dinamarca)	3
SIRILLI, Giorgio	Consiglio Nazionale delle Ricerche (Itália)	3

*Mostra dos 15 primeiros resultados

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Tabela 2 - Trabalhos publicados por autor (1967-2017)

Dentre os 393 trabalhos aqui considerados como objeto de estudo, o pesquisador que se sobressaiu foi Faiz Gallouj (com 16 pesquisas no período). Gallouj é Professor de Economia no *Centre Lillois d'Etudes et de Recherches Sociologiques et Economiques* (CLERSÉ) da *Université des Sciences et Technologies de Lille*, localizada na França. Com relação aos trabalhos publicados por instituição, as mesmas estão relacionadas na Tabela 3 com sua respectiva localização.

Instituições*	Localização (cidade/país)	Total
Universite des Sciences et Technologies de Lille	Villeneuve-d'Ascq/França	22
University of Manchester	Manchester/Reino Unido	10
Roskilde University	Roskilde/Dinamarca	10
University of Technology Sydney	Sydney/Austrália	8
Monash University	Melbourne/Austrália	7
University of Sussex	Falmer/Reino Unido	6
Consiglio Nazionale delle Ricerche	Roma/Itália	6
Universidade de Alcalá	Alcalá de Henares/Espanha	6
VTT Technical Research Centre of Finland	Espoo/Finlândia	6
Università degli Studi di Urbino Carlo Bo	Urbino/Itália	5
United Arab Emirates University	Al Ain/Emirados Árabes Unidos	4
Donghua University	Xangai/China	4
Flinders University	Adelaide/Austrália	4
Manchester Business School	Manchester/Reino Unido	4
Universidad Complutense de Madrid	Madri/Espanha	4

*Mostra dos 15 primeiros resultados

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Tabela 3 - Trabalhos publicados por instituição (1967-2017)

Sendo assim, o destaque da Tabela 3 compete a três instituições de ensino superior: a *Universite des Sciences et Technologies de Lille* (22 trabalhos), situada na localidade de Villeneuve-d'Ascq na França; a *University of Manchester* (10 trabalhos) com sede em Manchester, no Reino Unido, é uma universidade pública e está entre as mais prestigiadas do mundo; e (c) *Roskilde University* (10 trabalhos) que fica no município de Roskilde, na Dinamarca. A Tabela 4 apresenta os países que se destacam em termos de publicações na temática inovação em serviços.

Posição*	Países	Total
1º	Reino Unido	62
2º	Estados Unidos	55
3º	Espanha	33
4º	Austrália	26
5º	França	26
6º	Itália	25
7º	China	22
8º	Alemanha	18
9º	Brasil	16
10º	Dinamarca	15
11º	Finlândia	14
12º	Canadá	12
13º	Holanda	12
14º	Suécia	10
15º	Índia	9

*Mostra dos 15 primeiros resultados

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Tabela 4 - Trabalhos publicados por país (1967-2017)

A Tabela 4 permitiu identificar que no rol de países o Reino Unido lidera o *ranking* (62), seguido pelos Estados Unidos na segunda posição (55) e em terceiro aparece a Espanha (33). O Brasil ocupa o 9º lugar com apenas 16 trabalhos publicados no período. Isso demonstra a

carência de estudos sobre essa temática no país. Sobre o tipo de documento no qual os trabalhos sobre inovação em serviços vem sendo divulgados nos últimos cinquenta anos, a Tabela 5 mostra os resultados encontrados na *Scopus*.

Documentos	Total
Artigo	236
<i>Paper</i> em anais de evento	79
Capítulo de livro	32
Resenha	31
Livro	8
Material editorial	7
Total	393

Fonte: Dados da pesquisa (2018).
Tabela 5 - Tipo de documento (1967-2017)

A Tabela 5 revela que a forma de divulgação mais adotada pelos pesquisadores foi via artigos (236), ou seja, na modalidade de trabalhos publicados em revistas científicas. Isso representou um percentual de 60% do total publicado entre os anos de 1967 a 2017. Na sequência, a Tabela 6 lista as áreas de interesse em destaque em termos de pesquisa quando se trata de inovação em serviços.

Grande área*	Total**
<i>Business, Management and Accounting</i> (Negócios, Gestão e Contabilidade)	200
<i>Social Sciences</i> (Ciências Sociais)	75
<i>Engineering</i> (Engenharia)	71
<i>Computer Science</i> (Ciência da Computação)	68
<i>Economics, Econometrics and Finance</i> (Economia, Econometria e Finanças)	62
<i>Decision Sciences</i> (Ciências da Decisão)	49
<i>Medicine</i> (Medicina)	47
<i>Environmental Science</i> (Ciências Ambientais)	15
<i>Mathematics</i> (Matemática)	9
<i>Nursing</i> (Enfermagem)	9
<i>Psychology</i> (Psicologia)	9
<i>Health Professions</i> (Profissões de Saúde)	5
<i>Arts and Humanities</i> (Artes e Humanidades)	4
<i>Multidisciplinary</i> (Multidisciplinar)	4
<i>Agricultural and Biological Sciences</i> (Ciências Biológicas e Agrícolas)	2

* Mostra dos 15 primeiros resultados

** Os trabalhos foram classificados em mais de uma área pela *Scopus*, por isso, o Σ exposto é superior ao total analisado.

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Tabela 6 - Trabalhos publicados por área (1967-2017)

Constata-se na Tabela 6 que a grande área do conhecimento que veio a publicar o maior número de trabalhos foi Negócios, Gestão e Contabilidade (200), atingindo 50,89% do total. Logo após, com uma expressividade menor, porém, próximas em termos de quantidade publicada despontaram as grandes áreas de Ciências Sociais (75) e Engenharia (71), representando assim, 19,08% e 18,06%, respectivamente. Por fim, para concluir esta análise,

contexto atual está a inovação, que deve fazer parte do planejamento estratégico de toda e qualquer empresa que deseja se manter ativa e alcançando o sucesso no seu ramo de atuação.

No caso do setor de serviços, devido a sua crescente importância para a economia de todos os países de um modo geral, a discussão em torno da inovação nesse ambiente vem despertando o interesse de profissionais e acadêmicos. Sob esse contexto, Foresti (1990) afirma que embora os estudos bibliométricos por si só não sejam capazes de obter conclusões definitivas são, sem dúvida, um mecanismo de grande valor para identificar tendências e conseguir indicadores.

Sendo assim, o presente artigo desenvolvido objetivando apresentar um panorama da produção científica na área de inovação em serviços nos últimos cinquenta anos na base de dados *Scopus* almeja contribuir com essa temática ainda carente de trabalhos no Brasil. Deste modo, a Tabela 7 resume apontando, de forma quantitativa, os principais resultados obtidos nos 393 registros disponíveis na referida base.

Publicação	Destaque	Total
Ano	2011	38 publicações
Fonte	Service Industries Journal	16 publicações
Autor	Faïz Gallouj	16 publicações
Instituição	Universite des Sciences et Technologies de Lille	22 publicações
País	Reino Unido	62 publicações
Documento	Artigo	236 publicações
Área	Negócios, Gestão e Contabilidade	200 publicações
Palavra-chave	Management (Gestão)	66 publicações

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Tabela 7 - Resumo dos resultados (1967-2017)

Apesar de o primeiro trabalho ter sido publicado no ano de 1974 somente nos últimos dez anos – entre 2007 a 2017 – é que se observa certa regularidade em termos de publicações cujo destaque cabe em 2011 com 38 trabalhos. Quanto à fonte, se sobressaiu o *Service Industries Journal* (16), o primeiro periódico acadêmico dedicado ao setor e a gestão de serviços, ademais, o autor em evidência no período é o Professor de Economia Faïz Gallouj (16), que pertence a *Université des Sciences et Technologies de Lille* localizada na França, instituição esta que possui o maior número de trabalhos à ela vinculados (22).

Em relação ao país, o Reino Unido lidera o *ranking* (62), além disso, constatou-se que a forma de divulgação mais adotada pelos pesquisadores foi na modalidade de artigos científicos (236), e ainda, que a grande área do conhecimento que veio a publicar o maior número de trabalhos foi Negócios, Gestão e Contabilidade (200). Já pela técnica da nuvem de palavras – a partir das palavras-chave listadas nos 393 registros – os assuntos relacionados à gestão estão entre os temas principais estudados (sendo relacionado em 66 publicações).

Portanto, concluiu-se que há espaço para a produção de novas pesquisas relacionadas, pois existe uma diversidade de áreas interessadas na temática e poucos trabalhos vêm sendo publicados ao longo do tempo. Entretanto, no que tange à *Scopus*, mesmo ela sendo considerada uma base de dados de grande importância e com inúmeros registros disponíveis para a consulta, esta é uma limitação que deve ser ressaltada.

Deste modo, como sugestão para pesquisas futuras, indica-se a realização de estudo semelhante em periódicos nacionais e internacionais onde, entre outros objetivos, vise uma compreensão da sua dinâmica de atividades como o setor de serviços se comporta e vem se desenvolvendo num ambiente tão competitivo de mercado.

Como também, averiguar como as novas tecnologias estão sendo incorporadas e/ou desenvolvidas, do mesmo modo, que tipo de inovação estão sendo implementadas e como a gestão vem tratando questões desafiadoras na busca de respostas em contextos tão específicos. Logo, são indagações que inquietam os pesquisadores e através de um novo levantamento será possível identificar como os estudos estão sendo direcionados na área.

Referências

ALVIM, P. C. R. de C. O papel da informação no processo de capacitação tecnológica das micro e pequenas empresas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 1, p. 28-35, jan./abr. 1998.

ANDRADE, M. M. de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 160 p.

ARAÚJO, C. A. Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 12, n. 1, p. 11-32, jan./jun. 2006.

BASTOS, S. Q. de A.; PEROBELLI, F. S.; SOUZA, K. B. de. O dinamismo do setor de serviços e sua interação com o setor industrial: uma análise para a região sudeste no período pós Plano Real. In: ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS CENTROS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ECONOMIA, 36., Salvador, 2008. **Anais...** Salvador: ANPEC, 2008.

BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**: um manual prático. Rio de Janeiro: Editora Vozes, 2017. 520 p.

BECKER, M. M.; DAL BOSCO, M. R. A importância do investimento em inovações e da dimensão da estrutura produtiva das empresas para o seu desempenho: uma análise da indústria de transformação brasileira. In: ASSOCIAÇÃO DE PESQUISADORES EM ECONOMIA CATARINENSE, 5., Florianópolis, 2011. **Anais...** Florianópolis: APEC, 2011.

BERNARDES, R.; ANDREASSI, T. (Orgs.). **Inovação em serviços intensivos em conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2007. 502 p.

BRANDON-JONES, A.; LEWIS, M.; VERMA, R.; WALSMAN, M. C. Examining the characteristics and managerial challenges of professional services: An empirical study of management consultancy in the travel, tourism, and hospitality sector. **Journal of Operations Management**, v. 42-43, p. 9-24, March 2016.

BRANSKI, R. M.; LIMA JUNIOR, O. F. Logística no setor de serviços: estudo de casos com empresas de utilidade pública. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 30., São Carlos, 2010. **Anais...** São Carlos: ENEGEP, 2010.

BRITO, K. S.; COSTA, S. Um estudo da produção científica sobre ensino superior e sustentabilidade. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 12., Rio de Janeiro, 2016. **Anais...** CNEG: Rio de Janeiro, 2016.

BRUCE, A.; BIRCHALL, D. **Via expressa para o sucesso em inovação**. Porto Alegre: Bookman, 2011. 236 p.

BÜTTGEN, M.; SCHUMANN, J. H.; ATES, Z. Service locus of control and customer coproduction: the role of prior service experience and organizational socialization. **Journal of Service Research**, v. 15, p. 166-181, May 2012.

CAFÉ, L. M. A.; BRÄSCHER, M. Organização da informação e bibliometria. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. esp., p. 54-75, 2008.

CARDOSO, V. L.; ALMEIDA, E. Evolução e dinâmica espacial do setor de serviços e sua relação com o setor industrial. **Revista de História Econômica & Economia Regional Aplicada**, Juiz de Fora, v. 8, n. 15, jul./dez. 2013.

CARDOSO, V. L.; PEROBELLI, F. S. A intensidade de serviços na economia brasileira: uma abordagem de insumo-produto. In: ENCONTRO NACIONAL DE ECONOMIA, 41., Foz do Iguaçu, 2013. **Anais...** Foz do Iguaçu: 2013.

CARVALHO, M. M. de. **Inovação: estratégias e comunidades de conhecimento**. São Paulo: Atlas, 2009. 161 p.

CASTAÑO, M. S.; MÉNDEZ, M. T.; GALINDO, M. A. Innovation, internationalization and business-growth expectations among entrepreneurs in the services sector. **Journal of Business Research**, v. 69, n. 5, p. 1690-1695, May 2016.

CHÉR, R. **Empreendedorismo na veia: um aprendizado constante**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014. 242 p.

CHUEKE, G. V.; AMATUCCI, M. O que é bibliometria? Uma introdução ao Fórum. **Revista Eletrônica de Negócios Internacionais**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 1-5, maio/ago. 2015.

CLARK, G.; JOHNSTON, R. **Administração de operações de serviço**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 561 p.

CORRÊA, C. A.; CORRÊA, H. L. **Administração de produção e operações: manufatura e serviços - uma abordagem estratégica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 694 p.

COSTA, M. T.; LOPES, S.; FERNÁNDEZ-LLIMÓS, F.; AMANTE, M. J.; LOPES, P. F. A bibliometria e a avaliação da produção científica: indicadores e ferramentas. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 12., Lisboa. **Anais...** Lisboa: ACTAS, 2012.

COUTINHO, P.; MARTINS, J. V. B. A recente evolução das competências para inovar de uma empresa do setor petroquímico brasileiro: resultados positivos e limitações. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 3, n. spe, p. 01-24, 2005.

FERREIRA, R. de A.; ROCHA, E. M. P. da; CARVALHAIS, J. N. Inovações em organizações públicas: estudo dos fatores que influenciam um ambiente inovador no estado de Minas Gerais. **Revista de Administração e Inovação**, São Paulo, v. 12, n. 3, p. 07-27, jul./set. 2015.

FERREIRA, V. da R. S.; TETE, M. F.; SILVA FILHO, A. I. da; SOUSA, M. de M. Inovação no setor público federal no Brasil na perspectiva da inovação em serviços. **Revista de Administração e Inovação**, São Paulo, v. 12, n. 4, p. 99-118, out./dez. 2015.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços**: operações, estratégia e tecnologia de informação. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2014. 560 p.

FORESTI, N. A. B. Contribuição das revistas brasileiras de biblioteconomia e ciência da informação enquanto fonte de referência para a pesquisa. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 19, n. 1, p. 53-71, jan./jun. 1990.

FUCK, M. P.; VILHA, A. M. Inovação tecnológica: da definição à ação. **Revista Contemporâneos**, Santo André, n. 9, p. 1-21, 2012.

FUSCO, J. P. A.; SACOMANO, J. B.; BARBOSA, F. A.; AZZOLINI JÚNIOR, W. **Administração de operações**: da formulação estratégica ao controle operacional. São Paulo: Arte & Ciência, 2003. 292 p.

GIL, C. Variáveis de decisão de marketing em serviços de demanda não desejada: dois casos no setor de seguros. 2008. 157 f. **Dissertação** (Mestrado em Administração) – Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.

GONSALVES, E. P. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica**. 5. ed. Campinas: Alínea, 2011. 104 p.

HADDAD, E. W. Inovação tecnológica em Schumpeter e na ótica neo-schumpeteriana. 2010. 75 f. **Trabalho de Conclusão** (Graduação em Economia) – Faculdade de Ciências Econômicas – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

HERTOG, P. D. Knowledge-intensive business services as co-producers of innovation. **International Journal of Innovation Management**, v. 4, n. 4, p. 491-528, 2000.

HIDALGO, A.; D'ALVANO, L. Service innovation: inward and outward related activities and cooperation mode. **Journal of Business Research**, v. 67, n. 5, p. 698-703, May 2014.

HONORATO, G. **Conhecendo o marketing**. Barueri: Manole, 2004. 348 p.

JOSÉ, F. F.; LEITÃO FILHO, F. S. S.; MENEZES, I. B. S. (Orgs.). **Gestão do conhecimento médico**: guia de recursos digitais para atualização profissional. Porto Alegre: Artmed, 2009. 468 p.

KLEMENT, C. F. F. Inovação em serviços: estudo de casos em uma organização da indústria hoteleira brasileira. 2007. 141 f. **Tese** (Doutorado em Administração) – Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

KLEMENT, C. F. F.; YU, A. S. O. Influências da tecnologia para a inovação em serviços. **Revista de Administração da UFSM**, Santa Maria, v. I, n. 1, p. 101-115, jan./abr. 2008.

KURESK, R.; DELGADO, P. R. A importância do setor de serviços no estado do Paraná. **Revista Paranaense de Desenvolvimento**, Curitiba, n. 118, p. 139-158, jan./jun. 2010.

LIBONI, L. B.; MARTINS, T. M.; MARTINELLI, D. P. O enfoque sistêmico e a dinâmica da inovação no desenvolvimento do ciclo de vida das organizações: um estudo de caso. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE SISTEMAS, 4., Franca, 2008. **Anais...** Franca, 2008.

LOPES, D. P. T.; BARBOSA, A. C. Q. Inovação: conceitos, metodologias e aplicabilidade - articulando um construto a formulação de políticas públicas - uma reflexão sobre a lei de inovação de Minas Gerais. In: Seminário sobre a Economia Mineira, 13., 2008, Diamantina. **Anais...** Diamantina, 2008.

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J. **Marketing de serviços**: pessoas, tecnologia e resultados. 5. ed. São Paulo: Pearson, 2007. 432 p.

LÜBECK, R. M.; WITTMANN, M. L.; JÚNIOR LADEIRA, W.; VIANNA, N. P. Categorias de inovação em serviços. **Revista Gestão e Planejamento**, Salvador, v. 12, n. 3, p. 813-830, set./dez. 2012.

MARCELO, J. F.; HAYASHI, M. C. P. I. Estudo bibliométrico sobre a produção científica no campo da sociologia da ciência. **Informação & Informação**, Londrina, v. 18, n. 3, p. 138-153, set./dez. 2013.

MAS-VERDÚ, F.; ORTIZ-MIRANDA, D.; GARCÍA-ÁLVAREZ-COQUE, J. M. Examining organizational innovations in different regional settings. **Journal of Business Research**, v. 69, n. 11, p. 5324-5329, November 2016.

MATTOS, J. R. L. de; GUIMARÃES, L. dos S. **Gestão da tecnologia e inovação**: uma abordagem prática. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2013. 433 p.

MEDEIROS, J. M. G. de; VITORIANO, M. A. V. A evolução da bibliometria e sua interdisciplinaridade na produção científica brasileira. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 13, n. 3, p. 491-503, set./dez. 2015.

MEIRELLES, D. S. O conceito de serviço. **Revista de Economia Política**, São Paulo, v. 26, n. 1, p. 119-136, jan./mar. 2006.

MENDES, F. R. P.; ZANGÃO, M. O. B.; GEMITO, M. L. G. P.; SERRA, I. da C. C. Representações sociais dos estudantes de enfermagem sobre assistência hospitalar e atenção primária. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 69, n. 2, p. 343-350, mar./abr. 2016.

MESQUITA, R.; BRAMBILLA, S.; LAIPELT, R. do C.; MAIA, M. de F.; VANZ, S.; CAREGNATO, S. E. Elaboração e aplicação de instrumentos para avaliação da base de dados Scopus. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 2, p. 187-205, mai./ago. 2006.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2015. 304 p.

MOREIRA, D. A. **Administração da produção e operações**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2015. 640 p.

NEVES, H. J. M. das. Inovação nos serviços: o impacto das relações com clientes e fornecedores na inovação nos serviços. 2010. 201 f. **Dissertação** (Mestrado em MBA/Gestão) – Instituto Superior de Economia e Gestão – Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, 2010.

OLIVEIRA, E. F. T. de; GRACIO, M. C. C. Indicadores bibliométricos em ciência da informação: análise dos pesquisadores mais produtivos no tema estudos métricos na base Scopus. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 4, out./dez. 2011.

OŠENIEKS, J.; BABAUSKA, S. The relevance of innovation management as prerequisite for durable existence of small and medium enterprises. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, v. 110 p. 82-92, January 2014.

PACKER, A. L.; COP, N.; LUCCISANO, A.; RAMALHO, A.; SPINAK, E. (Orgs.). **SciELO – 15 anos de acesso aberto: um estudo analítico sobre acesso aberto e comunicação científica**. Paris: UNESCO, 2014. 188 p.

PETRAGLIA, J. Tecnologia e inovação na logística do etanol. 2013. 247 f. **Tese** (Doutorado em Administração) – Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.

PIZZINATTO, N. K.; FARAH, O. E. (Orgs.). **Pesquisa pura e aplicada para marketing: processos e aplicações**. São Paulo: Atlas, 2012. 250 p.

PRADELLA, S. Gestão da inovação tecnológica: um enfoque dos processos de inovação no desenvolvimento regional. In: **WORKSHOP EM SISTEMAS E PROCESSOS INDUSTRIAIS, 2.**, Santa Cruz do Sul, 2013. **Anais...** WSPI: Santa Cruz do Sul, 2013.

PUCCINI, L. R. S.; GIFFONI, M. G. P.; SILVA, L. F. da; UTAGAWA, C. Y. Comparativo entre as bases de dados PubMed, SciELO e Google Acadêmico com o foco na temática Educação Médica. **Cadernos UniFOA**, Volta Redonda, n. 28, p. 75-82, ago. 2015.

RAMPAZO, A. V.; NONAKA, H. **Pesquisa em negócios**. São Paulo: Pearson Addison Wesley, 2011. 174 p.

RESENDE JUNIOR, P. C.; GUIMARÃES, T. de A. Inovação em serviços: o estado da arte e uma proposta de agenda de pesquisa. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, São Paulo, v. 14, n. 44, p. 293-313, jul./set. 2012.

ROCHA, A. F.; PALMA, M. A. M. Gestão da inovação e capacidade competitiva: uma análise não paramétrica no setor cerâmico de Campos dos Goytacazes, RJ. **Cerâmica**, São Paulo, v. 58, n. 346, p. 244-252, abr./jun. 2012.

SALIM, C. S.; SILVA, N. C. **Introdução ao empreendedorismo**: despertando a atitude empreendedora. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. 272 p.

SANTOS, A. B. A. dos; FAZION, C. B.; MEROE, G. P. S. de. Inovação: um estudo sobre a evolução do conceito de Schumpeter. **Caderno de Administração**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 1-16, 2011.

SANTOS, J. S.; ARAÚJO, R. M. de; CHRISTO, R. de S. C. Análise da inovação em processos: um estudo sobre as panificadoras de pequeno porte. **Revista Geintec**, São Cristóvão, v. 4, n. 3, p.1150-1168, 2014.

SCHERER, F. O.; CARLOMAGNO, M. S. **Gestão da inovação na prática**: como aplicar conceitos e ferramentas para alavancar a inovação. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2016. 205 p.

SEGARRA-OÑA, M.; PEIRÓ-SIGNES, Á.; MONDÉJAR-JIMÉNEZ, J. Twisting the twist: how manufacturing & knowledge-intensive firms excel over manufacturing & operational and all service sectors in their eco-innovative orientation. **Journal of Cleaner Production**, v. 138, p. 19-27, December 2016.

SENHORAS, E. M.; TAKEUCHI, K. P.; TAKEUCHI, K. P. Gestão da inovação no desenvolvimento de novos produtos. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 4., Resende, 2007. **Anais...** SEGET: Resende, 2007.

SHIN-HORNG, C.; PEI-CHANG, W.; CHIH-KAI, Y. Business concepts of systemic service innovations in e-Healthcare. **Technovation**, v. 34, n. 9, p. 513-524, September 2014.

SILVA JUNIOR, A. F. O setor de serviços e sua importância na economia brasileira. In: CONGRESSO VIRTUAL BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO, 4., Congresso Online, 2007. **Anais...** Congresso Online: CONVIBRA, 2007.

SILVA, M. R. da.; HAYASHI, C. R. M.; HAYASHI, M. C. P. I. Análise bibliométrica e cientométrica: desafios para especialistas que atuam no campo. **Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 2, n. 1, p. 110-129, jan./jun. 2011.

SILVA, R. O. da. **Teorias da administração**. 2. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013. 523 p.

SIQUEIRA, J. P. L. de. **Gestão de produção e operações**. Curitiba: IESDE, 2009. 124 p.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da produção**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009. 728 p.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, S.; BETTS, A. **Gerenciamento de operações e de processos**: princípios e prática de impacto estratégico. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2013. 568 p.

VARGAS, E. R. de. Serviços, inovação e desenvolvimento local. **Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación**, Sergipe, v. XI, n. 1, p. 1-26, ene./abr. 2009.

VARGO, S. L.; WIELAND, H.; AKAKA, M. A. Innovation through institutionalization: a service ecosystems perspective. **Industrial Marketing Management**, v. 44, p. 63-72, January 2015.

VICENTINE, C. M. Inovação e administração estratégica para os novos cenários competitivos do século XXI. **Revista Brasileira de Estratégia**, Curitiba, v. 2, n. 3, p. 225-232, set./dez. 2009.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2014. 664 p.

ZOGBI, E. **Competitividade através da gestão da inovação**. São Paulo: Atlas, 2008. 118 p.

ZULKEPLI, Z. H.; HASNAN, N.; MOHTAR, S. Communication and service innovation in Small and Medium Enterprises (SMEs). **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, v. 211, p. 437-441, November 2015.