

## A PESQUISA SOBRE INOVAÇÃO EM SERVIÇOS NO BRASIL: ESTÁGIO ATUAL, DESAFIOS E PERSPECTIVAS

Eduardo Raupp de Vargas<sup>1</sup> - PPGA/UnB  
Cariza Teixeira Bohrer<sup>2</sup> – CESNORS/UFSM  
Luciene Braz Ferreira<sup>3</sup> - PPGA/UnB  
Marina Figueiredo Moreira<sup>4</sup> – PPGA/UnB

**Resumo:** Este artigo tem como objetivo apresentar um levantamento sobre o estado da arte da pesquisa sobre inovação em serviços no Brasil, comparando seu estágio atual de desenvolvimento ao da pesquisa internacional. Este esforço permite identificar as contribuições locais já realizadas e avaliá-las em contraponto aos avanços realizados internacionalmente. Além disso, permite encontrar os principais limites da pesquisa brasileira e os desafios que podem orientar a formação de uma agenda de pesquisa para os próximos anos.

**Palavras-chave:** Inovação em Serviços; Serviços; Teoria em Inovação.

## RESEARCH ON INNOVATION IN SERVICES IN BRAZIL: CURRENT STAGE, CHALLENGES AND PROSPECTS

**Abstract:** The purpose of this paper is to show a survey about the recent research on innovation in services in Brazil, comparing with the international developments of research. This effort allows to identify the results and evaluate them critically. Therefore, it is possible to know the limits and challenges that could guide research agenda in the future.

**Keywords:** Innovation in Services; Services; Theory in Innovation.

### Introdução

O avanço do setor de serviços no Brasil tem chamado a atenção de pesquisadores, empresários e formuladores de políticas públicas, pois já responde por mais de dois terços do Produto Interno Bruto. No entanto, há uma lacuna entre a realidade deste setor e o conhecimento gerado sobre ele no Brasil. Sobretudo, quando a questão gira em torno da capacidade do setor de serviços de contribuir para longos períodos de desenvolvimento econômico sustentável que permitam a consolidação brasileira no rol das principais economias do mundo.

---

<sup>1</sup> E.mail: raupp.vargas@gmail.com - Endereço: Universidade de Brasília – Campus Universitário Darcy Ribeiro - Prédio da FAC - Asa Norte - CEP: 70910-900 - Brasília - DF

<sup>2</sup> E.mail: carizatb@gmail.com

<sup>3</sup> E.mail: lue.braz@gmail.com

<sup>4</sup> E.mail: marinamoreira.adm@gmail.com

Neste sentido, o presente estudo parte do pressuposto que a compreensão do efetivo papel do setor neste processo passa pela análise da inovação em serviços, o que implica no entendimento teórico deste fenômeno e na possibilidade de prescrever políticas adequadas para seu desenvolvimento. A constatação é de que a pesquisa brasileira, seja em Economia ou em Gestão, ainda não responde a estes desafios, embora registre um crescente interesse no tema.

Nessa linha, este artigo tem como objetivo apresentar um levantamento sistematizado sobre o estado da arte da pesquisa sobre inovação em serviços no Brasil, comparando seu estágio atual de desenvolvimento ao da pesquisa internacional. Este esforço permitirá identificar as contribuições locais já realizadas e avaliá-las em contraponto aos avanços internacionais. Além disso, permitirá identificar quais os principais limites da pesquisa brasileira e os desafios que podem orientar a formação de uma agenda de pesquisa para os próximos anos.

Assim, além de oferecer um ponto de referência para os pesquisadores na área, o artigo visa colaborar para o desenvolvimento de uma trajetória consistente que possa dar à pesquisa sobre inovação em serviços no Brasil a mesma relevância que o setor de serviços vem galgando na composição da renda e do emprego nacional.

### **Abordagens Teóricas Sobre a Inovação em Serviços**

Até meados da década de 1990, a literatura sobre inovação em serviços se constituía, em realidade, na aplicação de conceitos e métodos de análise da inovação desenvolvidos no bojo da indústria manufatureira. Pode-se afirmar que a relação entre serviços e inovação, no escopo desses conceitos industrialistas, resumia-se ao acompanhamento de processos de difusão das inovações tecnológicas nos serviços como, notadamente, a introdução das novas tecnologias da informação e da comunicação nos serviços (BARRAS, 1986).

Sem desmerecer esses estudos, mas com a determinação de erigir um novo marco teórico, esforços têm sido despendidos nos últimos anos para constituir uma teoria da inovação em serviços ou identificar pontos comuns para o desenvolvimento

de um enfoque que englobe bens e serviços e, ao mesmo tempo, não deixe de lado suas especificidades (GALLOUJ, 1994; GADREY; GALLOUJ; WEINSTEIN, 1995; GADREY; GALLOUJ, 1998; GALLOUJ, 2002).

Esta seção baseia-se em Gallouj (1994; 2002; 2007) e Gallouj e Savona (2009) para apresentar um panorama da literatura internacional sobre inovação em serviços. Para tanto, evidencia-se as três principais direções que os trabalhos sobre inovação em serviços têm seguido. Primeiro, será exibida uma linha de contribuição que toma como base a origem tecnológica das inovações. Em seguida, uma linha oposta, que reage ao que denomina tecnicismo, procurando enfatizar as características singulares que o processo de inovação apresenta em atividades de serviços. Uma terceira vertente trabalha na direção de integrar essas perspectivas e, por conseguinte, desenvolver uma teoria da inovação que esteja apta a considerar os aspectos comuns aos bens e aos serviços, sem descuidar de suas especificidades.

Ao longo deste trabalho, será possível perceber que menos do que concepções teóricas colocadas à prova, essas abordagens se estabelecem a partir do seu maior ou menor grau de compatibilidade com o *mainstream* da teoria da inovação, não chegando a conceber uma teoria da inovação em serviços ou mesmo uma nova teoria da inovação. Neste contexto, o diferencial parece ser o desenvolvimento, no âmbito da abordagem integradora, de uma tipologia dos modos de inovação a partir da mobilização de características do produto do serviço, como proposto por Gallouj e Weinstein (1997) e retomado por Gallouj (2002).

O crescente papel dos serviços no conjunto da atividade econômica restou por um longo período à margem das preocupações dos teóricos da inovação. Essa tendência vem sendo contraposta recentemente, ainda que se possa identificar diferentes questões de pesquisa e distintos níveis de análise no conjunto de trabalhos sobre inovação em serviços. Buscando agrupar essas contribuições e, tendo como critério os determinantes da inovação considerados, Gallouj (1994; 2002, 2007) e Gallouj e Savona (2009) sustentam que há três abordagens teóricas sobre a inovação em serviços: tecnicista, baseada em serviços e integradora.

## Abordagens Tecnicistas

A origem dessa abordagem está na genuína tentativa de desenvolvimento de uma teoria da inovação em serviços. Seu principal marco teórico são os trabalhos de Richard Barras (1986; 1990). Barras (1986) demonstrou sua preocupação com a desatenção ao processo de difusão tecnológica, principalmente no que diz respeito ao perfil dos adotantes. Para o autor, isto é de fundamental importância para a compreensão de novos ciclos de crescimento, especialmente daqueles que vinham caracterizando o desenvolvimento capitalista no final do século XX. Pois ele destaca, como se pode observar a seguir, o papel importante do setor de serviços nesse processo:

Existe um consenso difundido de que esta nova revolução será baseada nas emergentes tecnologias da informação; o que tem sido muito menos reconhecido é que os setores chave na adoção destas tecnologias nesta revolução são proporcionalmente mais as indústrias de serviços do que os setores manufatureiros, os quais dominaram as revoluções tecnológicas precedentes. (BARRAS, 1986, p.161, tradução nossa).

O modelo desenvolvido por Barras tornou-se conhecido como “ciclo reverso do produto”. O seu foco está na análise das mudanças provocadas pelo processo de informatização em vários serviços como, por exemplo, a adoção de caixas eletrônicos no caso dos serviços bancários. Assim, ele sustenta que a inovação em serviços percorreria um ciclo diverso do esperado na introdução de inovações tecnológicas. Em outras palavras, o inverso ao que se poderia esperar de um processo de destruição criadora, nos termos definidos por Schumpeter (1985).

No primeiro momento, em vez de causar um impacto radical e lucros extraordinários, no sentido schumpeteriano, a introdução de uma nova tecnologia levaria tão somente a pequenos incrementos na eficiência da prestação de serviços já existentes. Essa seria, portanto, uma fase inicial de inovações incrementais destinadas à melhoria da eficiência. No segundo estágio do ciclo, Barras aponta que as inovações seriam ainda incrementais, mas em função dos ganhos de eficiência inicialmente obtidos, já permitiriam a introdução de melhorias na qualidade do

serviço. No estágio final, quando o processo de difusão tecnológica estaria em sua fase mais avançada, a tecnologia introduzida permitiria tanto a constituição de serviços totalmente novos como a recombinação de atividades existentes, resultando numa reconfiguração dos serviços. Novos ou melhorados, os serviços inovadores seriam o resultado da adoção de novas tecnologias.

O modelo de Barras mostrou-se fiel a sua preocupação inicial com o mecanismo de transmissão das inovações tecnológicas em relação aos setores assimiladores. Entretanto, como aponta Gallouj (1994), não permitiu a consolidação de uma teoria da inovação em serviços. Seu modelo mantém a primazia industrial como determinante dos processos de inovação e restringe, por conseguinte, a análise das inovações em serviços aos impactos das novas tecnologias, sobretudo das novas tecnologias da informação e da comunicação (NTIC).

Assim, o “ciclo reverso” revela-se um modelo bastante útil para o estudo da difusão de inovações tecnológicas no setor de serviços, mas não contempla a geração de inovações tecnológicas endogenamente e, de forma alguma, a geração de inovações não tecnológicas (GALLOUJ, 1998). Contudo, Barras possui o mérito de ter sido o primeiro a explicitamente buscar a construção de uma teoria da inovação em serviços (GALLOUJ, 1997). Sua abordagem produziu um “ciclo reverso” também na literatura sobre inovação em serviços. A partir dos seus estudos, muitos outros se seguiram, sobretudo em reação ao seu caráter tecnicista. De toda sorte, a adoção e a difusão das NTICs são, ainda hoje, um dos temas mais frequentes nas análises do setor de serviços (GALLOUJ; GALLOUJ, 1996; de BANDT; GADREY, 1994).

Uma importante vertente dos estudos neo-schumpeterianos, que mobiliza o conceito de trajetória tecnológica, os chamados estudos taxonômicos, conferiram aos serviços o mesmo tratamento subordinado em relação à indústria. As duas principais taxonomias neo-schumpeterianas resultam dos trabalhos de Keith Pavitt (1984) e de Marcela Miozzo e Luc Soete (2001). A tônica dos estudos é colocar o setor de serviços, em termos gerais, como tecnologicamente dependente da indústria.

O fato é que os serviços, nos últimos anos, tornaram-se responsáveis pela indução e até mesmo pela coprodução de muitas inovações tecnológicas, especialmente dentre os serviços que operam com base em operações logísticas que envolvem bens, como o transporte de cargas, e alicerçados no processamento de informações codificadas, como a telefonia móvel. Vale ressaltar também os serviços complexos, como os hospitalares, nos quais a supremacia de uma determinada lógica funcional está menos evidente. Essas constatações têm levado mesmo à proposição de modelos de inovação que privilegiam o papel dos serviços como promotores de inovações no setor industrial (GALLOUJ, 2002b).

Portanto, a principal limitação das taxonomias neo-schumpeterianas reside no seu determinismo setorial e institucional. Isto é, as empresas de um determinado setor, imersas em um dado contexto institucional, seguirão a mesma trajetória de inovação. A aplicação desse ponto de vista levou ao enquadramento do setor de serviços como um todo em uma trajetória “supplier-dominated”, na análise de Pavitt (1984). Ou seja, as trajetórias de inovação no setor de serviços seriam ditadas, inevitavelmente, pela adoção das inovações geradas na indústria (o supplier).

### **Abordagem Baseada em Serviços**

A reação ao enfoque tecnicistados pioneiros estudos de Barras sobre a inovação em serviços deu origem a uma nova linha de trabalhos. Se a tecnologia, oriunda da indústria, é o principal determinante das inovações no modelo do “ciclo reverso do produto” (BARRAS, 1986), a abordagem baseada em serviços reúne trabalhos que buscam identificar as fontes de inovações nas singularidades do processo produtivo em serviços, procurando centrar sua análise no que pode ser definido como trajetórias intangíveis dos serviços. Estas, podem ser relacionadas, por sua vez, com modalidades específicas de inovações nos serviços (GALLOUJ, 1994).

A ideia central nesse enfoque é que a relação usuário-produtor, ou seja, a relação de serviço tal qual definida por Gadrey (1994a), mesmo apresentando variações em seu grau de intensidade de acordo com o ramo dos serviços

considerado, oferece oportunidades para a inovação na elaboração do serviço que superam qualquer inovação tecnológica que venha a ser adotada (HAUKNES, 1998).

Em outras palavras, no caráter relacional da prestação, fonte de sua incerteza e irreversibilidade relativamente maiores do que na produção de bens (GADREY, 2001), residiriam as principais oportunidades de inovação.

Gradativamente, a abordagem baseada em serviços se afastou da tipologia schumpeteriana (SCHUMPETER, 1985) para classificar as inovações pela absoluta dificuldade (teórica e prática), de que produto e processo pudessem ser diferenciados nas atividades de serviços (GALLOUJ, 1997; 2002). Além da ênfase nos serviços puros, a proposição de uma modalidade especial de inovação pode ser considerada a principal contribuição dessa abordagem.

Conforme salienta Hauknes (1998), a intensidade da relação usuário/produtor em serviços permite considerar o usuário (ou cliente) como uma importante fonte de informação e aprendizagem, gerando novas competências na empresa. Ele afirma que a inovação em serviços poderia ser considerada a partir de “um processo de generalização de capacidades obtidas nas relações específicas com o cliente” (HAUKNES, 1998, p. 30).

Sundbo e Gallouj (2000) afirmam, no mesmo rumo, que o processo de inovação em serviços é essencialmente um processo interativo, no qual o prestador de serviços mantém ligações internas e externas reunidas na própria prestação que conduzem à inovação. Nesse processo, surgiria um novo tipo de inovação, denominada inovação *ad hoc*, (como resultado de um processo de coprodução de soluções com o usuário).

Em geral, esse tipo de inovação seria frequente em serviços intensivos em conhecimento (BILDERBEEK *et al*, 1998), podendo ser vislumbrado, por exemplo, nas soluções implementadas por consultores organizacionais, por escritórios de advocacia, por engenheiros e arquitetos, enfim, por atividades que requerem um nível de conhecimento especializado e que se defrontam, na maioria das vezes, com problemas específicos, ainda que a situação de serviço e o método de abordagem possam ser similares de uma prestação a outra.

## Abordagem Integradora

Esse enfoque se propõe a reconciliar bens e serviços, integrando-os definitivamente em um mesmo marco analítico da inovação. Mesmo ressaltando as especificidades dos serviços, a abordagem integradora considera que a inovação envolve características genéricas que se sobressaem de acordo com a intensidade da relação usuário-produtor verificada no ramo específico em análise. Como decorrência, estabelecem-se características funcionais que possam ser extensivas a bens e serviços e a partir delas, tipologias das inovações que permitam abrigar indústria e serviços. Nessa direção, a contribuição de maior destaque parte da abordagem lancasteriana das características de bens e serviços (GALLOUJ, 2002), segundo a qual cada produto (bem ou serviço) poderia ser interpretado como um sistema resultante da combinação de tecnologias mobilizadas (materiais ou imateriais), das competências necessárias para sua produção (competências do produtor) e para seu uso (competências do cliente).

[...] se a representação do produto (bem ou serviço) descrita acima é aceita, inovação pode ser definida como qualquer mudança afetando um ou mais termos de um ou mais vetores das características (de qualquer tipo – técnica, de serviço ou de competência). (GALLOUJ; WEINSTEIN, 1997, p. 547).

A partir dessa interpretação, Gallouj e Weinstein (1997) e Gallouj (2002) propõem uma série de tipos e modelos de inovação, diferenciados em função de sua intervenção nas características ou nas competências citadas, sintetizados a seguir:

- *Inovação Radical*: envolve a criação de produtos totalmente novos, com características absolutamente diferentes dos produtos anteriores e que requeiram competências totalmente distintas, tanto do produtor quanto do cliente
- *Inovação de Melhoria*: resulta da alteração de alguma característica do produto, supostamente para melhor, sem alterar o sistema como um todo.
- *Inovação Incremental*: resulta da substituição ou da adição de uma determinada característica técnica ou competência necessária para a



produção ou o uso do produto. Pode ser representada por uma nova competência que reduz os custos de produção ou uma nova técnica com o mesmo efeito. Gallouj e Weinstein (1997) reconhecem que há dificuldade de diferenciar inovações incrementais de inovações de melhoria, o que procuram solucionar afirmando que “a transição do modo de melhoria para o modo incremental pode ser interpretada, portanto, como uma construção social” (GALLOUJ; WEINSTEIN, 1997, p. 548). A inovação incremental envolveria novas características por adição ou substituição, enquanto a de melhoria resultaria apenas em uma nova especificação de uma característica preexistente.

- *Inovação Ad Hoc*: pode ser definida como “a construção interativa (social) de uma solução para um problema particular apresentado por um determinado cliente” (GALLOUJ; WEINSTEIN, 1997, p. 549). Esta construção interativa redundante, nesse caso, na alteração das características do serviço prestado, a partir de uma solução peculiar que envolva elementos de qualquer um dos vetores mencionados. São elementos fundamentais dessa definição: o caráter de coprodução das inovações, ou seja, a importância da interface entre provedor e usuário do serviço; e a possibilidade apenas parcial de reprodução das soluções encontradas. *Inovação de Recombinação*: está relacionada com a criação de novos produtos a partir de diferentes combinações de características ou produtos existentes em novos usos. Esse tipo de inovação está fortemente relacionado com o conceito de inovações arquitetônicas de Henderson e Clark (1990).
- *Inovação de Formalização*: esse tipo de inovação está relacionado com a visibilidade das formas anteriormente descritas. Assim, refere-se ao processo de nomear um determinado serviço e organizar sua sequência, tanto quando essa sequência envolve características físicas ou de serviços como competências. Esse tipo de inovação antecede as inovações por recombinação, uma vez que as características precisam ser identificáveis para serem recombinadas e também as inovações *ad hoc*, pois é por meio da formalização que pode se dar a prescrição de um método ou o

desenvolvimento de um software. Isto é, uma determinada solução teria sua reprodução viabilizada, mesmo que parcialmente.

Com esta nova tipologia da inovação, a abordagem integradora oferece um novo caminho para envolver todas as situações que permeiam o processo de inovação, seja na produção de bens ou na de serviços. Sua abrangência conferiria a esse enfoque a possibilidade de inaugurar análises que integrem o setor de serviços e o manufatureiro, ampliando o poder de análise dos estudos de um ou de outro setor.

## **Método**

Para realizar o levantamento da literatura foram adotados os seguintes procedimentos. Inicialmente, foram selecionadas as revistas brasileiras das áreas de Administração e Economia melhor classificadas pelo sistema Qualis/CAPES no estrato B3 ou superior, segundo a classificação de 2010. Este primeiro recorte nos conduziu a um universo de pesquisa de 228 revistas. Um novo recorte foi então realizado com base na análise da linha editorial de cada revista segundo informações disponíveis no site das mesmas. Procurou-se observar se estas revistas contemplavam trabalhos relacionados ao setor de serviços, a inovação ou a ambos, independentemente do ramo dos serviços analisado. Considerando que muitas inovações na manufatura podem envolver novos serviços, as revistas que apresentaram inovação em sua linha editorial foram mantidas sob análise, ainda que seu foco não fosse inovação em serviços. Esta análise levou, finalmente, a um conjunto de 123 revistas nas quais se deu o processo de identificação dos artigos.

Nas revistas selecionadas, efetuou-se a busca dos artigos utilizando as seguintes palavras-chave: inovação; serviços; inovação em serviços; novos serviços; desenvolvimento de novos serviços. O período compreendido foi do ano 2000 até abril de 2010. Estes critérios levaram a seleção de 131 artigos. Em seguida, procedeu-se a leitura dos artigos a fim de verificar se a seleção realizada por meio

das palavras-chave havia de fato levado à identificação de artigos que abordassem a temática de interesse: a inovação em serviços.

Após este procedimento, vários artigos foram descartados, pois abordavam aspectos teórico-conceituais em relação à classificação de serviços, apresentavam relatos de melhorias em procedimentos ou sintetizavam referenciais relacionados a temas próprios do setor de serviços, porém não abordavam inovação em serviços. Chegou-se, assim, ao número final de 54 artigos analisados.

Em cada artigo analisado buscou-se identificar as seguintes informações:

- Título do artigo;
- Autores;
- Instituição dos autores;
- Formação dos autores;
- Questão de pesquisa ou problemática enfrentada pelo artigo;
- Objetivo(s) do artigo;
- Ramo de serviço analisado (no caso de trabalhos empíricos);
- Método de pesquisa empregado;
- Principais resultados.

Uma vez identificados estes elementos, a análise dos artigos foi realizada com base nas seguintes categorias:

- **Abordagens teóricas:** nesta categoria agrupam-se os artigos segundo as abordagens teóricas identificadas por Gallouj (1994; 2002; 2007) e Gallouj e Savona (2009), bem como se procura identificar a existência de alguma especificidade em abordagens teóricas mobilizadas nas publicações brasileiras.
- **Ramos de serviço analisados:** procura identificar os ramos de serviços investigados nos artigos
- **Estratégias de pesquisa empregadas:** nesta categoria são analisadas as estratégias de pesquisa empregadas, procurando identificar se os trabalhos utilizam estratégias qualitativas, quantitativas ou mistas, nos termos definidos por Creswell (2007). Complementarmente, foram observados quais os principais métodos e técnicas mobilizados em cada artigo.

## **Análise e Discussão dos Resultados**

Nesta seção apresenta-se o resultado da análise dos artigos selecionados com base nas categorias definidas anteriormente. Foram incorporados em nesta análise todos os artigos que de alguma forma demonstraram investigar inovações em serviços. Assim, mesmo quando os autores não associavam seu estudo à perspectiva da inovação em serviços, mas pode-se observar que o artigo analisava uma inovação em serviços ou fatores que poderiam agregar valor a novos serviços, estes foram retidos para análise.

Cabe salientar que de todos 54 artigos considerados na análise, apenas 12 ou 22,2% do total, apontaram explicitamente em sua pergunta de pesquisa e/ou nos objetivos o interesse em estudar inovações em serviços e sua vinculação teórica com alguma das abordagens teóricas identificadas anteriormente.

### **Abordagens Teóricas**

A análise dos artigos em termos de abordagens teóricas aponta o predomínio da abordagem integradora. Do total de artigos analisados, 64,8% foram enquadrados nesta perspectiva, ao passo que 20,4% foram associados à abordagem baseada em serviços e 14,8% à abordagem tecnicista. Na quase totalidade dos casos, esta "filiação" a uma abordagem que privilegia os determinantes tecnológicos da inovação, a relação de serviço ou a integração destas perspectivas, não está explicitada nos artigos. A classificação, portanto, é resultante da análise da descrição dos casos de inovação relatados nos artigos, o que permitiu avaliar os determinantes de tais inovações.

Assim, mesmo em casos em que o autor destacou a introdução de um dispositivo técnico ou tecnológico, se foi possível perceber inovações também nas tecnologias imateriais mobilizadas para o serviço (GALLOUJ, 2002), o artigo foi enquadrado na abordagem integradora. Cabe salientar que no âmbito da abordagem integradora, somente um artigo mobiliza a abordagem baseada em características

nos termos propostos por Gallouj (2002), ainda que a tipologia proposta por este autor e revisitada anteriormente não tenha sido mobilizada.

Gallouj e Savona (2009) fazem uma analogia com a ideia de ciclo de vida do produto para interpretar a evolução da literatura internacional sobre inovação em serviços. Eles afirmam que na primeira fase de estudos há um predomínio da abordagem tecnicista, seguida por uma fase de avanço dos estudos baseados em serviços, chegando, finalmente, a uma convergência em direção a uma abordagem integradora na fase de maturidade destes estudos.

No Brasil, a abordagem integradora parece predominar já desde o início. O estado da arte da pesquisa brasileira sobre inovação em serviços poderia estar demonstrando um comportamento similar a um ciclo reverso do produto? Aparentemente não. Embora mais jovem e menos volumosa, sobretudo quando considerados os artigos em que a preocupação em investigar a inovação em serviços está explícita, a pesquisa brasileira parece alinhada a fase em que o "ciclo" da pesquisa internacional se localiza.

### **Ramos de Serviço Analisados**

A análise dos ramos de serviço pesquisados tem como objetivo identificar o escopo da pesquisa brasileira sobre inovação em serviços. Ou seja, se a diversidade do setor é representada na pesquisa ou se há uma concentração em um ou mais ramos de serviço. A investigação realizada nas revistas classificadas pelo sistema Qualis/CAPES na área de Administração e Economia apontou o predomínio de pesquisas nos serviços de saúde. Do total de 54 trabalhos selecionados, 26 ou 48%, tem como objeto de pesquisa as inovações em serviços de saúde.

Este número expressivo pode em parte ser atribuído à quantidade de revistas da área de saúde que são avaliadas no estrato médio e superior das áreas de Administração e Economia.

Entretanto, como os artigos identificados não se restringem às revistas que tem origem na área de saúde, este percentual aponta, de fato, o interesse que estas atividades têm provocado. A Tabela 1 apresenta a frequência de artigos em cada

ramo de serviços identificados, bem como seu enquadramento nas abordagens teóricas.

Tabela 1: Ramos de Serviços Analisados e Abordagem Teórica Adotada.

Ramo	Frequência	Percentual	Abordagens teóricas		
			Tecnicista	Baseada em serviços	Integradora
Saúde	26	48,1	5	5	16
Telecomunicações	6	11,1	1	0	5
KIBS*	4	7,4	0	0	4
Tecnologia da informação	4	7,4	0	1	3
Turismo	2	3,7	0	1	1
Educação	2	3,7	1	1	0
Outros	10	16,7	1	3	6
Totais	54	100	8	11	35
			14,8	20,4	64,8

\*KIBS: *Knowledge-Intensive Business Services*.  
Fonte: Os Autores (2013)

Como demonstra a tabela, os serviços de telecomunicações constituem o segundo ramo com maior número de artigos (11% do total), seguido dos KIBS, serviços de tecnologia da informação (inclusive desenvolvimento de *software*), serviços de turismo e educação. Outros nove ramos de serviços foram citados em um artigo pelo menos, ao passo que um artigo aborda a questão da inovação em serviços em nível teórico, sem um objeto de investigação definido. Os dados demonstram ainda, que os serviços de saúde são majoritários em todas as abordagens teóricas e que a abordagem integradora só não foi mobilizada nos estudos realizados nos serviços de educação.

### **Estratégias de Pesquisa Empregadas**

No que diz respeito às estratégias de pesquisa, procurou-se identificar se os artigos usaram uma estratégia de pesquisa qualitativa, quantitativa ou a combinação destas no que se denomina de estratégia mista (CRESWELL, 2007).

A estratégia mista, ou seja, a combinação de métodos e técnicas qualitativas e quantitativas, não esteve presente em nenhum dos artigos estudados. Constata-se que 79,6% ou 43 dos 54 artigos analisados, empregam uma estratégia de pesquisa qualitativa. No bojo desta estratégia, o estudo de caso foi a abordagem predominante, utilizada em 32 artigos ou 79,6% do total. Estes dados parecem confirmar a dificuldade ainda existente do emprego de estratégias quantitativas para o estudo da inovação em serviços, dificuldade esta já constatada na literatura internacional por Djellal e Gallouj (2000).

Nos artigos analisados, somente 11 ou 20,4% do total, optaram por uma estratégia quantitativa. Destaca-se neste conjunto a utilização de dados secundários publicados em pesquisas oficiais, como a Pesquisa Anual de Serviços e a Pesquisa de Inovação Tecnológica, ambas sob responsabilidade do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

### **Considerações Finais**

Este artigo teve como objetivo analisar o estado da arte da produção científica brasileira sobre inovação em serviços na área de Administração e Economia, considerando as publicações realizadas entre 2000 e abril de 2010, comparando seu estágio atual de desenvolvimento ao da pesquisa internacional. Para tanto, foram selecionados artigos publicados em periódicos avaliados nos estratos médio e superior do sistema Qualis/CAPES - avaliação oficial do Ministério da Educação brasileiro.

Com base em um conjunto de palavras-chave definidas, chegou-se a 131 artigos publicados. A leitura destes artigos fez com que vários fossem descartados por não abordarem processos de inovação em serviços. Restaram, assim, 54 artigos para análise. A análise destes artigos levou em conta três categorias: as abordagens teóricas mobilizadas, os ramos de serviço investigados e as estratégias de pesquisa adotadas. Pode-se constatar que a pesquisa brasileira sobre inovação em serviços, nas áreas de Administração e Economia ainda é bastante restrita em volume e ramos de serviço contemplados.

Nessa linha, constatou-se que apenas 12 artigos informam explicitamente sua preocupação temática com a inovação em serviços, ao passo que nos demais a inovação em serviços pode ser identificada na descrição da pesquisa efetuada. Quanto aos ramos de serviços analisados, o viés em direção aos serviços de saúde é claro. Chama a atenção que ramos de serviços com destaque na evolução do emprego e da renda no Brasil, como serviços de telecomunicação, de tecnologia da informação e serviços intensivos em conhecimento, apareçam discretamente na pesquisa. Outros serviços que pesam fortemente na composição dos serviços brasileiros, como os serviços de transportes e os chamados serviços prestados às famílias, não são nem mesmo investigados nestes artigos.

No que diz respeito às abordagens teóricas, o predomínio da abordagem integradora parece demonstrar um alinhamento entre a pesquisa brasileira e os rumos da pesquisa internacional sobre inovação em serviços. Porém, também neste aspecto há um grande espaço para avanços, sobretudo na mobilização da abordagem baseada em características (GALLOUJ, 2002) e no desenvolvimento de modelos e tipologias locais capazes de ampliar o poder analítico destes estudos.

Por fim, estes resultados analisados de forma global parecem apontar que a pesquisa brasileira procura alinhar-se aos rumos da pesquisa internacional, mas que ainda precisa ampliar seu escopo, aumentando a diversidade de ramos de serviços investigados, o volume de publicações e o desenvolvimento de modelos analíticos novos ou adaptados à realidade do setor de serviços no Brasil.

## Referências

BARRAS, R. Interactive innovation in financial and business services: the vanguard of the service revolution. **Research Policy**, v. 19, p. 215-237, 1990.

\_\_\_\_\_. Towards a theory of innovation in services. **Research Policy**. v. 15, p. 161-173, 1986.

BILDERBEEK, R.; DEN HERTOOG, P.; MARKLUND, G.; MILES, I. Services in



innovation: knowledge-business services (KIBS) as co-producers of innovation. **Step Synthesis Paper**, n. 3. p. 1-59, 1998.

CRESWELL, John. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DJELLAL, F.; GALLOUJ, F. Le “casse-tête” de la mesure de l’innovation dans les services: enquête sur les enquêtes. **Revue d’économie industrielle**, n. 93, 2000.

GADREY, J. Emprego, produtividade e avaliação do desempenho dos serviços. In: SALERNO, M. S. (Org.). **Relação de Serviço**: produção e avaliação. São Paulo: Editora Senac, 2001. p. 23-65.

\_\_\_\_\_. Les relations de service dans le secteur marchand. In: DE BANDT, J.; GADREY, J. (Dir.). **Relations de service, marchés de services**. Paris: CNRS Editions, 1994a. p. 23-42.

DE BANDT, J.; GADREY, J. (Dir.). **Relations de service, marchés de services**. Paris: CNRS Editions, 1994.

GADREY, J.; GALLOUJ, F. The provider-customer interface in business and professional services. **The Service Industries Journal**. v. 18, n. 2, p. 1-15, 1998.

GADREY, J.; GALLOUJ, F.; WEINSTEIN, O. New modes of innovation: how services benefit industry. **International Journal of Service Management**. v. 6, n. 3, p. 4-16, 1995.

GALLOUJ, F. Economia da inovação: um balanço dos debates recentes. In: BERNARDES, R.; ANDREASSI, T. (Org.). **Inovação em Serviços Intensivos em Conhecimento**. São Paulo: Editora Saraiva, 2007. p. 3-27.

\_\_\_\_\_. **Innovation in the service economy: the new wealth of nations.**

Cheltenham: Edward Elgar, 2002a.

\_\_\_\_\_. L'innovation interactionnelle: un modèle neoschumpeterien. In : DJELLAL, F.; GALLOUJ, F. (Eds.). **Nouvelle économie des services et innovation.**

Dunkerque: Innoval, 2002b.

\_\_\_\_\_. Innovating in reverse: services and the reverse product cycle. **European Journal of Innovation Management.** v. 1, n. 3, p. 123-138, 1998.

\_\_\_\_\_. Towards a neo-Schumpeterian theory of innovation in services? **Science and Public Policy.** v. 24, n. 6, p. 405-420, 1997.

\_\_\_\_\_. **Innovation dans les services.** Paris: L'Harmattan, 1994.

GALLOUJ, F; DJELLAL, F. Introduction: filling the innovation gap in the service economy - a multidisciplinary perspective. In: GALLOUJ, F; DJELLAL, F. **The Handbook of Innovation in Services: a Multi-disciplinary Perspective.** Edward Elgar: UK/USA, 2010. p. 1-23.

GALLOUJ, F.; GALLOUJ, C. **L'innovation dans les services.** Paris: Economica, 1996.

GALLOUJ, F.; SAVONA, M. Innovation in services: a review of the debate and a research agenda. **Journal of Evolutionary Economics.** n. 19, p.149-172, 2009.

\_\_\_\_\_. Towards a theory of innovation in services: a state of the art. In: GALLOUJ, F.; DJELLAL, F. **The Handbook of Innovation in Services: a Multi-disciplinary Perspective.** Edward Elgar: UK/USA, 2010. p. 27-48.

GALLOUJ, F; WEINSTEIN, O. Innovation in services. **Research Policy.** v. 26,

p. 537-556, 2010.

HAUKNES, J. **Services in innovation – Innovation in services**. Step report. n. 13, 1998.

HENDERSON, R. M.; CLARK, K. B. Architectural innovation: the reconfiguration of existing product technologies and the failure of established firms. **Administrative Science Quarterly**. v. 35, p. 9-30, 1990.

MIOZZO, M.; SOETE, L. Internationalization of services: a technological perspective. **Technological Forecasting and Social Change**. v. 67, p. 159–185, 2001.

PAVITT, K. Sectoral patterns of technical change: towards a taxonomy and theory. **Research Policy**. v. 13, p. 343-373, 1984.

SCHUMPETER, J. **A Teoria do Desenvolvimento Econômico**. São Paulo: Nova Cultural, 1985.

SUNDBO, J.; GALLOUJ, F. Innovation as a loosely coupled system in services. **International Journal of Services Technology and Management**. v. 1, n. 1, p. 15-36, 2000.

Artigo recebido em 11/03/2013. Aprovado em 30/04/2013.