

ANTECEDENTES TEÓRICOS DE FRAMEWORKS DE INOVAÇÃO EM SERVIÇOS: Uma revisão sistemática da literatura (2017-2021)

SILVIA SPAGNOL SIMI DOS SANTOS

UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA - UNOESC

GRACIELE TONIAL

UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA - UNOESC

DAVI ALEXANDRE SCHOENARDIE

UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA - UNOESC

Introdução

O objetivo foi analisar a produção científica das publicações sobre inovação em serviços, em especial frameworks para aplicação da inovação. Para tanto, metodologicamente aplicou-se uma revisão sistemática de artigos publicados nos anos de 2017 a 2021, com uso de técnicas bibliométricas. No total, foram encontrados 161 artigos, sendo 58 artigos analisados após análise prévia qualitativa que identificou quais efetivamente tratavam de serviços e de gestão da inovação. Os artigos foram enumerados e quantificados em relação aos principais autores, journals, bases de dados e ano das publicações.

Problema de Pesquisa e Objetivo

O que ora se expõe no pós-pandemia é um cenário de dúvidas e de incertezas de empresários no setor de inovação, com o avanço tecnológico e o estabelecimento de novos relacionamentos. Com isso, novos questionamentos e cenários de incerteza surgem, o que cria um ambiente propício para que modelos pautados em condições de aumentar o desempenho de mercado das empresas possam surgir. Diante do exposto, o problema investigativo se formulou: existe um framework específico para empresas de pequeno porte do setor de serviços? Tal framework está impactando no desempenho desses pequenos negócios?

Fundamentação Teórica

A inovação é uma força vital de vantagem competitiva, sustentabilidade corporativa e desempenho mercadológico (SCHENDEL, HILL, 2007; DRUCKER, 1985). A inovação corrobora com melhor desempenho mercadológico, aumento da reputação, ganho de vantagem competitiva sustentável, melhor desempenho e aprendizagem (GUNDAY et al., 2011; TIDD, BESSANT, PAVITT, 2008; GAVIRA et al., 2007; IBRAHIM, ALI, ZUMRAH, 2019). Para visualizar novas oportunidades de inovação, é necessário sair do lamento e olhar para uma efetiva gestão (SEBRAE, 2020; TIDD, BESSANT, 2015).

Metodologia

Metodologicamente, trata-se de um estudo quali-quantitativo, de objetivo exploratório e com a realização de uma revisão sistemática de artigos publicados nos anos de 2017 a 2021, com uso de técnicas bibliométricas. Os periódicos virtuais utilizados foram Ebsco, Scopus e Web of Science. Os dados foram analisados com o uso do Google Sheet. No total, foram encontrados 161 artigos e selecionados 58 artigos que tratavam da inovação em serviços. Os artigos foram enumerados e quantificados em relação aos principais autores, journals, bases de dados e ano das publicações.

Análise dos Resultados

Os resultados apontam para a necessidade de uma gestão da inovação em empresas de serviços, para que novas ideias possam ser elaboradas de forma eficiente. Os estudos destacam como a inovação está atrelada a diferentes setores de uma empresa, como o relacionamento com clientes, a melhoria de processos, a adoção de tecnologias e o desempenho no mercado. Do mesmo modo, como a gestão da inovação e a co-criação são oportunidades de desenvolvimento econômico, vantagem competitiva e sustentabilidade empresarial.

Conclusão

O estudo destaca a importância da coprodução de conhecimento para potencializar a capacidade inovadora do setor produtivo e, com isso, desenvolver uma inovação sustentável. Embora desafiador o momento pandêmico, com a dificuldade de dados empíricos neste período, a gestão da inovação é apontada como assertiva para impulsionar o crescimento, o emprego e o desempenho mercadológico empresarial, de modo a contribuir para o desenvolvimento regional. Face a isso, o grau de inovação reflete na capacidade e planejamento estratégico.

Referências Bibliográficas

CARVALHO, H. G.; REIS, D. R.; CAVALCANTE, M. B. Gestão da inovação. Curitiba: Aymar, 2011. FINEP. Manual de Oslo: diretrizes para a coleta e interpretação de dados sobre inovação tecnológica. Disponível em: <http://www.finep.gov.br/images/apoio-e-financiamento/manualoslo.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2021. TIDD, J.; BESSANT, K. Gestão da inovação. Porto Alegre: Bookman, 2015. WORLD ECONOMIC FORUM. Global Risks Report 2022. 17th Edition. New York, Oxford University Press, 2022. WORLD ECONOMIC FORUM. Global Competitiveness Report 2020. New York, Oxford University Press, 2020

Palavras Chave

FRAMEWORK, INOVAÇÃO, SERVIÇOS

Agradecimento a órgão de fomento

Este trabalho de Iniciação Científica e Tecnológica foi desenvolvido com fomento da Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina (FAPESC), Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPQ) e Programa de Bolsas Universitárias de Santa Catarina (Uniedu). Agradecemos também aos Programa de Pós-Graduação em Administração, Programa de Pós-Graduação em Direito e Programa de Pós-Graduação em Educação, assim como ao curso de Publicidade e Propaganda da Universidade do Oeste de Santa Catarina (Unoesc).

ANTECEDENTES TEÓRICOS DE FRAMEWORKS DE INOVAÇÃO EM SERVIÇOS: Uma revisão sistemática da literatura (2017-2021)

1 INTRODUÇÃO

A competitividade e o cenário econômico do Brasil têm sido temas de crescente preocupação, como evidenciado pelo *Global Competitiveness Report 2020* do *World Economic Forum* (2020). O relatório revela que o Brasil apresenta um índice de apenas 36.2 em uma escala de 0 a 100 no que diz respeito ao incentivo à pesquisa, inovação e invenção em nível global. Além disso, o país tem perdido posições em diversos rankings do *World Economic Forum*, especialmente em relação à produtividade econômica e competitividade (EXAME, 2022; CARVALHO *et al.*, 2017). Essa realidade de prioridades desequilibradas e perda de competitividade traz consigo riscos adicionais, como a escassez de conhecimento qualificado para atender às demandas sociais, culturais e econômicas.

Adicionalmente, o *Global Risks Report 2022* do *World Economic Forum* (2022) identifica a prolongada estagnação econômica e a crise de emprego e subsistência como principais riscos econômicos no Brasil. Diante desse contexto, a inovação emerge como uma aliada potencial na transformação desse cenário de risco para o setor produtivo brasileiro. A inovação não apenas impulsiona a competitividade, mas também desempenha um papel vital na sustentabilidade corporativa e no sucesso no mercado, como argumentado por Schendel e Hill (2007) e Drucker (1985). No entanto, os empresários necessitam de ferramentas eficazes para gerenciar e consolidar novas ideias e processos em suas organizações.

Nesse contexto, a inovação desempenha um papel fundamental na consolidação do desempenho de mercado, na melhoria da reputação junto aos clientes e, como resultado, na obtenção de uma vantagem competitiva sustentável (GUNDAY *et al.*, 2011; TIDD, BESSANT, PAVITT, 2008; GAVIRA *et al.*, 2007; IBRAHIM, ALI, ZUMRAH, 2019). No entanto, é imperativo buscar abordagens que auxiliem na implementação de ações inovadoras, a fim de aproveitar as oportunidades que surgem em meio a um cenário caracterizado por constantes incertezas e mudanças (SEBRAE, 2020; TIDD, BESSANT, 2015). Nesse sentido, a gestão da inovação emerge como uma estratégia eficaz para a implementação bem-sucedida da inovação e para o gerenciamento dos resultados a curto, médio e longo prazo, permitindo às organizações reconhecer suas limitações e ajustar suas estratégias de maneira ágil.

Particularmente, a gestão da inovação desempenha um papel crucial na esfera dos serviços. De acordo com o *Manual de Oslo* (2005), a inovação em serviços engloba a melhoria

significativa ou o desenvolvimento de novos serviços, com o objetivo de proporcionar valor aos clientes. Isso leva as empresas a explorarem novos modelos de negócios, tornando-se motores na criação de valor para seus clientes, oferecendo experiências únicas (CARVALHO, REIS, CAVALCANTE, 2011; KANWAL, YOUSAF, 2019). Portanto, para ganhar vantagem na competição de mercado, é fundamental gerenciar e priorizar abordagens que viabilizem esse cenário nas empresas.

O pós-pandemia apresenta um cenário de incertezas e questionamentos para os empresários no setor de inovação, com avanços tecnológicos em constante evolução e o estabelecimento de novas dinâmicas de relacionamento. Essa nova realidade gera oportunidades para o surgimento de modelos destinados a melhorar o desempenho de mercado das empresas. Diante desse contexto, emerge uma questão investigativa: existe um framework específico voltado para empresas de pequeno porte no setor de serviços? E, em caso afirmativo, esse framework está realmente impactando o desempenho desses pequenos negócios?

Este estudo teve como objetivo analisar a produção científica relacionada à inovação em serviços, com um foco especial na identificação de frameworks para sua aplicação. Para alcançar esse objetivo, realizamos uma revisão sistemática de artigos publicados entre os anos de 2017 a 2021, empregando técnicas bibliométricas. Um total de 161 artigos foi identificado inicialmente, e após uma análise qualitativa preliminar, 58 artigos foram selecionados para uma análise mais detalhada. Essa análise permitiu a enumeração e quantificação de dados relevantes, incluindo os principais autores, as principais revistas científicas, as bases de dados de origem e o ano de publicação de cada artigo.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A Organização Mundial da Saúde apontou que o mundo não voltará a ser como era antes da pandemia (ONU, 2020). Por um lado, Santa Catarina cresceu cerca de 63,2% no setor empresarial, sendo que a região oeste catarinense obteve um faturamento de cerca de 1,6 bilhão de reais no comparativo entre 2019 e 2020 (OBSERVATÓRIO ACATE, 2021). Por outro lado, o segmento de serviços sentiu os impactos ocasionados pela COVID-19 na economia, com uma retração de 7,8% no ano de 2020 (IBGE, 2021), mesmo representando, de acordo com dados do The World Bank (2021), 61% do Produto Interno Bruto (PIB) mundial. Surge, nesse sentido, um alerta para que a comunidade científica, o Governo e o setor produtivo busquem soluções capazes de resolver o impasse, de modo a equilibrar o cenário econômico. Isto posto, a empresa prestadora de serviços que quer sobreviver no mercado atual deve olhar a inovação como

fundamental, uma vez que sua atuação se faz uma alternativa estratégica em diversos setores da economia (TA, YANG, 2018).

Face a isso, a inovação é aliada à produtividade e ao crescimento da empresa na medida em que possibilita o desenvolvimento de novos produtos e serviços, assim como a melhoria dos processos. Contudo, as pequenas empresas do setor de serviços, apesar de representarem um saldo importante para a economia nacional, foram impactadas negativamente pela COVID-19. Segundo o relatório Global Competitiveness Report 2020, do World Economic Forum (2020), o Brasil possui um índice de apenas 36.2, em uma escala de 0 a 100, no que concerne ao incentivo à prioridade global em pesquisa, inovação e invenção. Outrossim, o Brasil vem caindo posições em outros rankings do World Economic Forum, principalmente em cenários de produtividade econômica e competitividade (EXAME, 2022; CARVALHO et al., 2017). Esse cenário de prioridade e perda de competitividade cria no país outros riscos, tais como a produção de conhecimento qualificado para atender às demandas sociais, culturais e econômicas.

Não obstante, dados do Global Risks Report 2022, do World Economic Forum (2022) apontam dentre os principais riscos econômicos do Brasil, a prolongada estagnação econômica e a crise de emprego e de subsistência. À vista disso, a inovação ganha força como uma potencial aliada na mudança deste cenário de risco ao setor produtivo brasileiro. A inovação é uma força vital de vantagem competitiva, sustentabilidade corporativa e desempenho mercadológico (SCHENDEL, HILL, 2007; DRUCKER, 1985). No entanto, os empresários precisam de ferramentas que possam gerir e consolidar novas ideias e processos em suas instituições. Nesse diapasão, a inovação corrobora na consolidação de um melhor desempenho no mercado, no aumento da reputação na percepção dos clientes e, como resultado, no ganho de vantagem competitiva sustentável (GUNDAY et al., 2011). Entretanto, surge a necessidade de buscar caminhos que auxiliem na implantação de ações voltadas à inovação, de modo a visualizar oportunidades a, do contrário, permanecer no lamento (SEBRAE, 2020). Para tanto, desponta a gestão da inovação como uma estratégia efetiva na implementação da inovação e no gerenciamento dos seus resultados a curto, médio e longo prazo.

Neste tocante, a gestão da inovação traz à tona entradas, saídas, atividades e subprocessos, meios de controle, objetivos, parâmetros e recursos a partir de metodologias e práticas gerenciais (TIDD, BESSANT, PAVITT, 2008). Contudo, desenvolvê-la em condições de alta incerteza e velocidade de mudança, requer comportamentos organizacionais como agilidade, flexibilidade, aprendizagem rápida e ausência de preconceitos sobre a forma como as coisas podem evoluir (TIDD, BESSANT, 2015). Assim, gerir a inovação é conceber,

melhorar, reconhecer e compreender as rotinas empresariais e, por meio disso, facilitar o seu surgimento dentro da organização. Para Gavira et al. (2007), o êxito na geração da inovação não depende fundamentalmente da genialidade dos profissionais que atuam no processo ou de grandes dotações orçamentárias.

Pelo contrário, o desempenho deste processo e o grau de inovação dependem também do modelo e das práticas de gestão adotadas, em busca de melhor desempenho e aprendizagem (GAVIRA et al., 2007; IBRAHIM, ALI, ZUMRAH, 2019). Por isso, o processo de reconhecer as limitações e de adequar as estratégias à realidade das empresas é de grande importância na introdução e gerenciamento da inovação. Particularmente, a gestão é de grande valia na inovação em serviços. Conforme o Manual de Oslo (2005), a inovação em serviços trata da melhoria significativa ou do desenvolvimento de novos serviços, elaborados e implementados com o fito de demonstrar o valor aos clientes. Dessa forma, ela conduz as empresas a desenvolverem novos modelos de negócio, a fim de proporcionar ao cliente uma experiência única que o satisfaz e o faz sentir vontade de buscar o serviço novamente (CARVALHO, REIS, CAVALCANTE, 2011). Por conseguinte, a inovação em serviços torna-se o motor de geração de valor aos clientes (KANWAL, YOUSAF, 2019). Por isso, a fim de vencer a competitividade mercadológica, uma estratégia importante é gerir e priorizar modelos que ofereçam condições de viabilizar esse cenário nas empresas.

Contudo, o que ora se expõe no pós-pandemia é justamente um cenário de dúvidas e de incertezas de empresários no setor de inovação, sobretudo no que diz respeito à forma como isso pode ser gerido dentro de suas organizações. Com os avanços tecnológicos, o ambiente de negócios pós-pandemia é essencialmente centrado no digital. Claro que o presencial não deixa de existir, mas com a pandemia houve um grande avanço tecnológico e o estabelecimento de novos relacionamentos (SEBRAE, 2020). Com isso, novos questionamentos e cenários de incerteza surgem, o que cria um ambiente propício para que modelos pautados em condições de aumentar o desempenho de mercado das empresas possam surgir.

3 METODOLOGIA

Este estudo consistiu em uma revisão sistemática de artigos científicos publicados no período compreendido entre os anos de 2017 a 2021, empregando técnicas bibliométricas. Inicialmente, foram identificados 161 artigos relevantes para o escopo da pesquisa. Posteriormente, uma análise preliminar qualitativa foi conduzida para selecionar os artigos que

tratavam de forma efetiva sobre os temas de serviços e gestão da inovação. Após essa análise, um total de 58 artigos foi incluído na amostra final.

Os artigos selecionados foram então submetidos a uma enumeração e quantificação detalhada, com o objetivo de identificar os principais autores, as principais revistas científicas onde foram publicados, as bases de dados de origem e o ano de publicação de cada artigo.

Vale ressaltar que o presente estudo adotou uma abordagem bibliométrica, que se baseia na análise de dados provenientes de publicações científicas. Essa abordagem visa avaliar o progresso científico alcançado em um determinado período e a interligação de temas de pesquisa. Todos os dados utilizados nesta análise foram obtidos a partir de fontes confiáveis, ou seja, artigos científicos escritos e publicados com rigor metodológico e caráter científico.

Após a coleta e organização dos dados, foi realizada uma análise aprofundada para identificar questões de interesse dos pesquisadores, de acordo com as recomendações de estudos bibliométricos previamente estabelecidas na literatura (McCain, 1990; Gomes, Barnes, & Mahmood, 2015). Essa análise permitiu a obtenção de insights valiosos e a identificação de tendências na pesquisa relacionada aos temas de serviços e gestão da inovação no período estudado.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O objetivo da revisão foi encontrar antecedentes teóricos e modelos de *framework* ou indicadores sobre a inovação em serviços, nos periódicos virtuais Ebsco, Scopus e Web of Science, no recorte temporal de 2017 a 2021. Os dados foram analisados com o uso do *Google Sheet*, sendo que a estratégia de seleção dos materiais atendeu às especificações de cada periódico, conforme é apresentado no quadro 1 a seguir.

Quadro 1 - Estratégias de seleção dos materiais

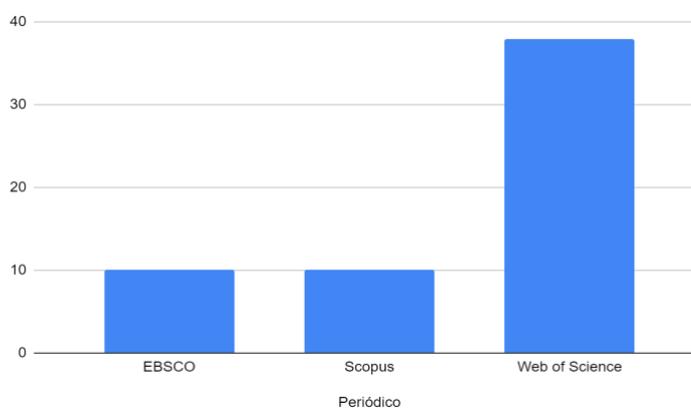
Estratégias do Periódico Ebsco			
Localização dos Elementos da Busca	Booleano	Limitadores	Tipo de Documentos
Título Management Artigos	TI Innovation Management AND Service AND	Data de publicação: 20170101-20211231	Revistas Acadêmicas
Estratégias do Periódico Scopus			
Localização dos Elementos da Busca	Booleano	Limitadores	Tipo de Documentos

Título Management Artigos	TITLE ("Innovation Management" AND "Service") AND (LIMIT-TO (PUB YEAR, 2021) OR LIMIT-TO (PUB YEAR, 2020) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2019) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2018) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2017)	All Open Access	N/A
Estratégias do Periódico Web of Science			
Localização dos Elementos da Busca	Booleano	Limitadores	Tipo de Documentos
Título Management Artigos	Innovation Management (Título) and Service (Resumo) and Framework (Todos os campos)	Data de publicação: 2017-2021	N/A

Fonte: autores.

À vista disso, foram localizados a partir da presente estratégia um total de 161 produções científicas, já excluídos os artigos repetidos, sendo 33 da base de dados Ebsco (21,1%), 13 da Scopus (8,1%) e 114 da Web of Science (70,8%). Deste montante, após a realização de uma leitura inicial no título, resumo e palavras-chave, assim como uma leitura flutuante no corpo dos estudos, foram selecionados 58 artigos que tratavam da inovação em serviços, sendo 10 artigos da Ebsco (17,2%), 10 artigos da Scopus (17,2%) e 38 artigos da Web of Science (65,5%), que são representados na figura 1 abaixo.

Figura 1 - corpus analítico por base de dados



Fonte: autores.

Consecutivamente, foi realizada uma análise qualitativa com a leitura ampliada dos artigos, sendo selecionados para a amostra final 33 artigos que apontam frameworks ou indicadores de inovação em serviços, sendo 4 estudos da Ebsco (12,1%), 6 estudos da Scopus (18,2%) e 23 estudos da Web of Science (69,7%). Os artigos selecionados são dispostos no quadro 2 a seguir.

Quadro 2 - Artigos Selecionados

Nº	Título	Ano	Objetivo
1	An Innovation Management Framework to Enhance Triz Diffusion in SMES	2020	Apresentar um framework de Gestão da Inovação que eles desenvolveram para coordenar e apoiar os processos de inovação de seus clientes, principalmente PMEs.
2	Integrated Framework of Growth Management for Identification of Service Innovation Levels and Priorities	2018	Identificar os níveis e prioridades das estratégias de gestão do crescimento sustentável com medições detalhadas para a inovação de serviços industriais.
3	An innovation management assessment framework	2020	Propor uma abordagem integrada para avaliar as práticas de gestão da inovação usando uma estrutura de avaliação da gestão da inovação, com a aplicação da gestão da inovação quadro de avaliação ao nível da incubação e da empresa.
4	Urban Social-ecological Innovation: Implications for Adaptive Natural Resource Management	2018	Propor uma estrutura para analisar a inovação socioecológica urbana (USEI) no contexto de governança ambiental urbana.
5	Opportunities and challenges in the new innovation landscape: Implications for innovation auditing and innovation management	2019	Identificar novas práticas de inovação, oportunidades e desafios que surgem para as empresas de manufatura ao longo dessas tendências.
6	Effect of knowledge management on service innovation in academic libraries	2017	Investigar o efeito do KM no serviço de inovação em bibliotecas acadêmicas.
7	Managed care and innovation in healthcare management: a Brazilian experience	2020	Analisar como operadoras de planos de saúde e hospitais brasileiros aplicam Managed Care (MC) e critérios relacionados à inovação na gestão de operações de saúde.
8	The role of leaders in generating management innovation	2017	Fornecer uma visão empírica sobre o nível de inovação de gestão em organizações de serviço australianas, conceitualizando a inovação em gestão usando um sistema integrativo de inovação em gestão que abrange quatro dimensões, novas práticas gerenciais, processos, estruturas e técnicas.
9	Knowledge management, customer relationship management and innovation capabilities	2021	Apresentar uma estrutura unificada de gestão de conhecimento, Customer Relationship Management (CRM) e capacidades de inovação.
10	Openness of technology adoption, top management support and service innovation: a social innovation	2019	Desenvolver uma proposta teórica de framework que delinea as relações entre a abertura da adoção de tecnologia, o suporte da alta administração e a

	perspective		inovação de serviço no âmbito social da inovação.
11	Service Innovation Management Models: Planned, Iterative and Emergent Innovations	2017	Analisar se os modelos de referência para gestão da inovação, que influenciaram novos produtos e serviços de atividades de desenvolvimento, são adequadas e adotadas pelo serviço de empresas do setor de tecnologia da informação (TI) no Brasil.
12	Nexus of Comprehensive Green Innovation, Environmental Management System-14001-2015 and Firm Performance	2019	Descobrir o papel e o efeito do ISO14001-2015 sobre inovação geral e inovação verde abrangente.
13	Pharmaceutical supply chains and management innovation?	2021	Avaliar a implementação de programas inovadores no domínio a jusante da cadeia de abastecimento farmacêutico (PSC), com o objetivo de informar a melhoria da prestação de serviços.
14	The impact of knowledge management capabilities on innovation in entrepreneurial companies in Jordan	2021	Identificar e esclarecer as variáveis importantes no conhecimento de capacidades de gestão que afetam a inovação de produtos/serviços em empreendimentos na Jordânia.
15	Management accounting innovations for rationalizing the cost of services: The reassessment of cash and accrual accounting	2019	Analisar criticamente a inovação a partir de três perspectivas: o uso atribuído à informação de custos no quadro legal; a opinião de acadêmicos especialistas; e a percepção dos profissionais sobre a utilidade das informações produzidas com o novo sistema.
16	The impact of organizational learning culture, workforce diversity and knowledge management on innovation and organization performance: A structural equation modeling approach	2021	Analisar a relação entre uma cultura de aprendizagem organizacional, diversidade da força de trabalho e gestão do conhecimento com inovação e desempenho organizacional.
17	A Management Innovation Approach to Project Planning	2019	Desenvolver um modelo de planejamento de desenvolvimento de projeto que integra inovação em gestão ferramentas relacionadas ao campo do planejamento de projetos como uma nova abordagem testada por uma consultoria firme em várias aplicações.
18	An Approach for Customer-Centered Smart Service Innovation Based on Customer Data Management	2018	Desenvolver uma abordagem centrada no cliente para compreensão de serviços inteligentes, utilizando a lógica dominante do cliente como visão teórica.
19	Digital Transformation and Innovation Management: A Synthesis of Existing Research and an Agenda for Future Studies	2021	Desenvolver uma abordagem para abrir a caixa preta da interação entre transformação digital e gestão da inovação, fornecendo uma estrutura que identifica três níveis de análise (macro, meso e micro) ao longo dos quais pesquisas existentes e futuras sobre o tema podem ser organizadas.
20	Service Innovation Management Practices and Pricing Practices for Performance in Malaysian Telecom	2017	Testar o papel das práticas de preços como uma variável interveniente na relação entre as práticas de gestão de inovação de serviço e o desempenho das empresas em uma economia emergente.
21	How management innovations are	2017	Abordar como as inovações de gestão são

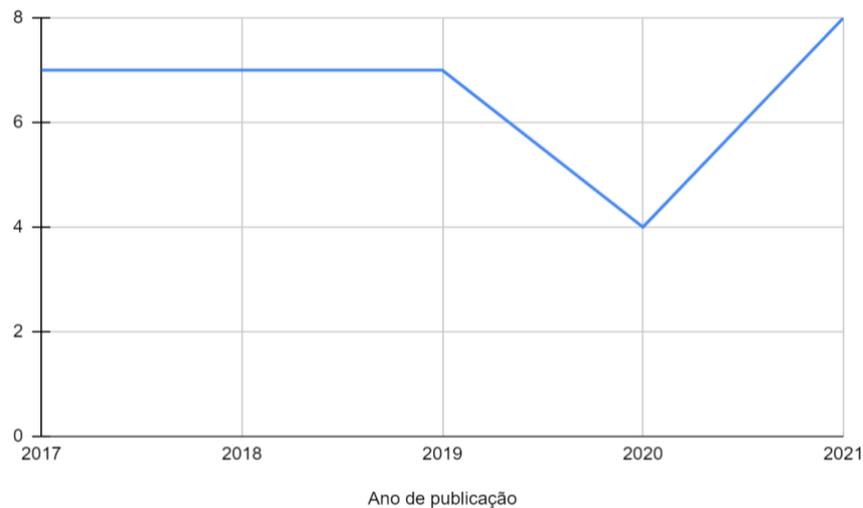
	successfully implemented? An organizational routines' perspective		implementadas profundamente na maioria das organizações de nível micro.
22	Social commerce Open Innovation in healthcare management: an exploration from a novel technology transfer approach	2018	Examinar o contexto político relevante e o portfólio emergente de inovações dentro da AgorIP para explorar o surgimento da inovação no comércio social em Gestão de saúde.
23	An Empirical Examination of Knowledge Management Processes and Market Orientation, Innovation Capability, and Organisational Performance: Insights from Jordan	2017	Formular uma estrutura conceitual abrangente que engloba KMP, MO, capacidade de inovação e desempenho organizacional.
24	Environmental sustainability, innovation capacity, and supply chain management practices nexus: A mixed methods research approach	2021	Investigar as potenciais relações entre as práticas ambientais, sustentabilidade mental, capacidade de inovação, e relações das partes interessadas das organizações empresariais no contexto do SSCM.
25	From employee-experienced high-involvement work system to innovation: an emergence-based human resource management framework	2018	Experimentar o trabalho de alto envolvimento e o impacto/promoção de inovação ao nível organizacional.
26	Building knowledge stock and facilitating knowledge flow through human resource management practices toward firm innovation	2018	Identificar teoricamente práticas de gestão de recursos humanos pertinentes à gestão do conhecimento e o efeito na inovação da interação dessas práticas (de gestão do conhecimento).
27	The role of leaders in generating management innovation	2018	Fornecer uma visão empírica sobre o nível de inovação de gestão em organizações de serviço australianas, conceitualizando a inovação em gestão usando um sistema integrativo que abrange quatro dimensões, novas práticas gerenciais, processos, estruturas e técnicas.
28	Design and management of innovation laboratories: Toward a performance assessment too	2019	Representar um método de avaliação dos resultados dos laboratórios de inovação para determinar a capacidade dos laboratórios.
29	Digital innovation management for entrepreneurial ecosystems: services and functionalities as drivers of innovation management software adoption	2021	Analisar fatores que influenciam a adoção de softwares para apoiar os métodos e atividades de gestão da inovação.
30	Innovation management and co-creation in KIBs: An approach to the ICT services sector	2020	Analisar o processo de cocriação em empresas do setor de tecnologia da informação e comunicação.
31	Dynamics of service innovation management and co-creation in firms in the digital economy sector	2019	Analisar o processo de gestão da inovação no setor de TIC, especialmente as atividades de cocriação.
32	Dwelling into Service Innovation Management Practices: A Comparison Between Telecommunication Industry in Malaysia and Bangladesh	2017	Comparar as práticas de gestão da inovação em serviços entre a Malásia e a indústria de telecomunicações de Bangladesh.
33	Service innovation management in a	2021	Contribuir para a literatura de gestão de inovação de

	modern economy: Insights on the interplay between firms' innovative culture and project-level success factors		serviço, analisando como diferentes fatores de sucesso de um novo serviço (NS) se inter-relacionam e contribuem para a performance do NS.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: autores.

Diante do quadro 2 em epígrafe, com a leitura e fichamento dos artigos selecionados foi possível perceber alguns dados de relevância para os próximos passos da investigação. Dos 33 artigos extraídos para a análise, percebe-se que 13 possuem abordagem qualitativa (39,4%), 16 quantitativa (48,5%) e 4 mistas (12,1%). Ademais, quanto ao ano de publicação, foram identificados 8 artigos publicados no ano de 2021 (23,5%), 4 artigos no ano de 2020 (11,8%), 7 artigos no ano de 2019 (20,6%), 7 artigos no ano de 2018 (20,6%) e 7 artigos no ano de 2017 (23,5%), como consta no gráfico da figura 2 abaixo.

Figura 2 - quantidade por ano de publicação



Fonte: autores.

Assim, é perceptível uma inconstância dentre as produções, com queda investigativa durante o ano de 2020, marcado pela ascensão da COVID-19, seguido de um aumento significativo no ano de 2021 com o marco da vacinação. Não obstante, os estudos de 2021 apontam para um entendimento sobre como a inovação pode interagir com outras áreas da empresa (MIGDADI, 2021; PAPALEXI et al., 2021; SUIFAN, MASA'DEH, OBEIDAT, 2021). Algumas áreas mencionadas são o relacionamento com os clientes, o aprimoramento de processos, a adoção de tecnologias e o desempenho mercadológico (KHAN et al., 2021; APPIO, FRATTINI, PETRUZZELLI, NEIROTTI, 2021; BHUTTAA et al., 2021; ENDRES, HUESIG, PESCH, 2021). Além disso, há menção à performance e aos fatores de sucesso que

a gestão da inovação em serviços pode proporcionar (SANTOS-VIJANDE, LOPEZ-SÁNCHEZ, PASCUAL-FERNÁNDEZ, RUDD, 2021).

Ainda no que tange à gestão da inovação, o assunto emerge nos artigos do corpus de análise como uma forma de prover desenvolvimento econômico e sustentabilidade às empresas (CARRARA, MORANDI, CAMPAGIORNI, TANDOI, 2020; ZHANG et al., 2018). Outrossim, os estudos apontam para a gestão do conhecimento como oportunidade para o aumento da capacidade de inovação de empresas prestadoras de serviços, tanto à população quanto às empresas, aliada a co-criação entre os órgãos (HIDALGO, HERRERA, 2020; GONZÁLEZ, NUCHERA, 2019).

Em exemplificação, o artigo *The impact of knowledge management capabilities on innovation in entrepreneurial companies in Jordan* (2021), de Qandah, Suifan, Masa'deh e Obeidat, apresenta importantes insights ao interesse da gestão da inovação. Ao investigar 176 empresas do setor de Tecnologia da Informação (TI) de Taiwan, com base na lista *The largest corporations in Taiwan*, o estudo apresenta um panorama da forma como os modelos de gestão e reposicionamento do serviço são utilizados para a adoção de tecnologias inovadoras no setor (QANDAH, SUIFAN, MASA'DEH, OBEIDAT, 2021). Isso corrobora com a proposição de um framework que possibilite um ambiente propício à adoção deste tipo de posicionamento no meio organizacional.

Já o artigo *How management innovations are successfully implemented? An organizational routines perspective* (2017), de Lin, Chen e Su, com base em um estudo de caso de uma empresa de logística da China, *Arima World Group Company Limited* (HOAU), apresenta evidências importantes sobre como a rotina organizacional proporciona inovação. Em específico, o estudo aborda a inovação gerencial no setor de serviços, como importante aliada na vantagem competitiva sustentável (LIN, CHEN, SU, 2017). Com isso, a inovação pode ser considerada como um campo de grande relevância para a rotina organizacional das empresas.

Por conseguinte, os estudos *Innovation management and co-creation in KIBs: An approach to the ICT services sector* (2020) e *Dynamics of service innovation management and co-creation in firms in the digital economy sector* (2019) apresentam um importante tema que emerge nesta discussão: a co-criação. Por um lado, Hidalgo e Herrera (2020) consideram que o alto nível de competitividade só é possível quando diferentes atores, como clientes, parceiros e fornecedores, estão envolvidos. Por outro lado, Gonzáles e Nuchera (2019) consideram que diferentes atores também agregam valor ao processo de inovação, de forma a assegurar qualidade e atender às necessidades dos consumidores, sobretudo em pequenas e médias empresas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo primordial foi analisar a produção científica relacionada à inovação em serviços, com um foco especial na investigação de *frameworks* para sua aplicação em pequenos negócios. A revisão da literatura realizada levou a conclusões significativas que merecem ser destacadas.

Primeiramente, os achados da literatura reforçam a importância da coprodução de conhecimento como um elemento crucial no processo de desenvolvimento da capacidade inovadora no setor produtivo. A gestão da inovação se revela como um fator determinante para impulsionar a competitividade das organizações. No entanto, é importante reconhecer que o cenário desafiador da pandemia global teve um impacto substancial na produção de conhecimento empírico no campo da inovação em serviços.

A pandemia limitou as oportunidades de empresas e pesquisadores explorarem soluções para superar as dificuldades do momento, afetando diretamente a capacidade de inovação. Nesse contexto, esta pesquisa de iniciação tecnológica e inovação desempenha um papel significativo ao proporcionar à comunidade científica e, potencialmente, ao setor produtivo, uma visão mais ampla da inovação em serviços. Esta não deve ser vista apenas como uma extensão do desenvolvimento tecnológico, mas como um caminho para alcançar vantagem competitiva.

Assim, este estudo também contribui para sensibilizar a sociedade sobre a importância da inovação em serviços como um motor para o crescimento econômico, a geração de empregos e o desempenho de mercado das empresas. Esta percepção pode, por sua vez, promover o desenvolvimento regional e nacional.

Para futuras investigações, sugerimos um enfoque mais específico em empresas de pequeno e médio porte, uma vez que há uma escassez notável de pesquisas nesse segmento. Além disso, encoraja-se estudos e desenvolvimento de *frameworks* voltados para empresas já estabelecidas, uma vez que a literatura atualmente se concentra principalmente em modelos destinados a *startups* e novas empresas. Essa ampliação do escopo de pesquisa pode enriquecer ainda mais nosso entendimento da inovação em serviços e suas implicações para diversos tipos de organizações.

6 REFERÊNCIAS

Allahar, H. 2019. A Management Innovation Approach to Project Planning. **Technology Innovation Management Review**, 9(6): 4-13. Disponível em: <<https://http://dx.doi.org/10.22215/timreview/1245>>. Acesso em: 09 dez. 2021.

Appio, F. P., Frattini, F., Petruzzelli, A. M., & Neirotti, P. (2021). Digital Transformation and Innovation Management: A Synthesis of Existing Research and an Agenda for Future Studies. **Journal of Product Innovation Management**, 38(1), 4–20. Disponível em: <<https://10.1111/jpim.12562>>. Acesso em: 27 fev. 2022.

Bhutta, M. K. S., Muzaffar, A., Egilmez, G., Huq, F., Malik, M. N., & Warraich, M. A. (2021). Environmental sustainability, innovation capacity, and supply chain management practices nexus: A mixed methods research approach. **Sustainable Production and Consumption**, 28, 1508–1521. Disponível em: <<https://10.1016/j.spc.2021.08.015>>. Acesso em: 30 nov. 2021.

CARRARA, Paolo et al. AN INNOVATION MANAGEMENT FRAMEWORK TO ENHANCE TRIZ DIFFUSION IN SMES. **ACTA TECHNICA NAPOCENSIS** - Series: APPLIED MATHEMATICS, MECHANICS, and ENGINEERING, [S.l.], v. 64, n. 3, sep. 2021. ISSN 2393–2988. Disponível em: <<https://atna-mam.utcluj.ro/index.php/Acta/article/view/1617>>. Acesso em: 02 jun. 2022.

Blöcher, K., & Alt, R. (2018). An Approach for Customer-Centered Smart Service Innovation Based on Customer Data Management. **Lecture Notes in Business Information Processing**, 45–58. Disponível em: <https://10.1007/978-3-030-00713-3_4>. Acesso em: 26 fev. 2022.

CARVALHO, H. G.; REIS, D. R.; CAVALCANTE, M. B. **Gestão da inovação**. Curitiba: Aymar, 2011.

CARVALHO, R. B., TADEU, H. F. B., BURCHARTH, A. L. L. A., OLIVEIRA, C. A. A. Panorama da Inovação no Brasil: Análise baseada na perspectiva da competitividade global. **Revista Gestão e Tecnologia**, Pedro Leopoldo, v. 17, n. 4, p. 129-151, 2017.

Davies, G. H., Roderick, S., & Huxtable-Thomas, L. (2018). Social commerce Open Innovation in healthcare management: an exploration from a novel technology transfer approach. **Journal of Strategic Marketing**, 1–12. Disponível em: <<https://doi.org/10.1080/0965254X.2018.1448882>>. Acesso em: 30 nov. 2021.

Dennis, M., & James, P. (2018). Urban Social-ecological Innovation: Implications for Adaptive Natural Resource Management. **Ecological Economics**, 150, 153–164. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2018.04.005>>. Acesso em: 28 nov. 2021.

DRUCKER, P. **Innovation and Entrepreneurship: Practise and Principles**. Heinemann, London, 1985.

EXAME. **Brasil cai duas posições e é 59º em ranking de competitividade global**. Disponível em: <https://exame.com/economia/brasil-ranking-competitividade-2022/>. Acesso em: 13 ago. 2022.

Endres, H., Huesig, S., & Pesch, R. (2021). Digital innovation management for entrepreneurial ecosystems: services and functionalities as drivers of innovation management software adoption. **Review of Managerial Science**. Disponível em: <<https://doi.org/10.1007/s11846-021-00441-4>>. Acesso em: 26 fev. 2022.

FINEP. **Manual de Oslo**: diretrizes para a coleta e interpretação de dados sobre inovação tecnológica. Disponível em: <http://www.finep.gov.br/images/apoio-e-financiamento/manualoslo.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2021.

Frishammar, J., Richtnér, A., Brattström, A., Magnusson, M., & Björk, J. (2018). Opportunities and challenges in the new innovation landscape: Implications for innovation auditing and innovation management. **European Management Journal**. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.emj.2018.05.002>>. Acesso em: 03 mar. 2022.

GAVIRA, M. D.; GAVIRA, M. D.; FERRO, A. F.; FERRO, A. F.; SIMM, S.; QUADROS, R. Q. Gestão da inovação tecnológica: uma análise da aplicação do funil de inovação em uma organização de bens de consumo. **RAM - Revista de administração Mackenzie**, 2007.

GUNDAY, G.; ULUSOY, G.; KILI, K.; ALPKAN, L. Effects of innovation types on firm performance. **International Journal of Production Economics**, 2011.

Herrera González, Rafael Luis, & Hidalgo Nuchera, Antonio. (2019). Dynamics of service innovation management and co-creation in firms in the digital economy sector. **Contaduría y administración**, 64. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1802>>. Acesso em: 06 fev. 2022.

Hidalgo, A., & Herrera, R. (2020). Innovation management and co-creation in KIBs: An approach to the ICT services sector. **Technological Forecasting and Social Change**, 161, 120278. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120278>>. Acesso em: 05 fev. 2022.

Hsu, H.-Y., Liu, F.-H., Tsou, H.-T., & Chen, L.-J. (2018). Openness of technology adoption, top management support and service innovation: a social innovation perspective. **Journal of Business & Industrial Marketing**. Disponível em: <<https://doi.org/10.1108/JBIM-03-2017-0068>>. Acesso em: 10 dez. 2021.

IBGE. Serviços registram estabilidade em dezembro e acumulam queda de 7,8% em 2020.

Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/30060-servicos-registram-estabilidade-em-dezembro-e-acumulam-queda-de-7-8-em-2020>. Acesso em: 11 nov. 2021.

IBRAHIM, Ishaq; ALI, Kalsom; ZUMRAH, Abdul Rahim. An Empirical Study: The Mediating Role Of Job Satisfaction On The Relationship Between Belongingness And Employee Retention In Malaysian Manufacturing Industry. **International Journal on Emerging Technologies**, 2019.

Islam, M. A., Agarwal, N. K., & Ikeda, M. (2017). Effect of knowledge management on service innovation in academic libraries. **IFLA Journal**, 43(3), 266–281. Disponível em: <<https://doi.org/10.1177/0340035217710538>>. Acesso em: 03 mar. 2022.

KANWAL, R.; YOUSAF, S. Impact of Service Innovation on Customer Satisfaction: An Evidence from Pakistani Banking Industry. **Emerging Economy Studies**, 2019.

Khan, P. A., & Johl, S. K. (2019). Nexus of Comprehensive Green Innovation, Environmental Management System-14001-2015 and Firm Performance. **Cogent Business & Management**. Disponível em: <<https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1691833>>. Acesso em: 08 dez. 2021.

Khan, M. S., Saengon, P., Charoenpoom, S., Soonthornpipit, H., & Chongcharoen, D. (2021). The impact of organizational learning culture, workforce diversity and knowledge management on innovation and organization performance: A structural equation modeling approach. **Human Systems Management**, 40(1), 103–115. Disponível em: <<https://10.3233/hsm-200984>>. Acesso em: 20 nov. 2021.

Kitsuta, C. M., & Quadros, R. (2017). Service Innovation Management Models: Planned, Iterative and Emergent Innovations. **2017 Portland International Conference on Management of Engineering and Technology (PICMET)**. Disponível em: <<https://10.23919/PICMET.2017.8125480>>. Acesso em: 09 dez. 2021.

- Labrador, M., & Olmo, J. (2019). Management accounting innovations for rationalizing the cost of services: The reassessment of cash and accrual accounting. **Public Money & Management**, 1–8. Disponível em: <<https://doi.org/10.1080/09540962.2019.1583910>>. Acesso em: 20 nov. 2021.
- Li, Y., Wang, M., van Jaarsveld, D., Lee, G. K., & Ma, D. G. (2017). From Employee-Experienced High-Involvement Work System to Innovation: An Emergence-Based Human Resource Management Framework. **Academy of Management Journal**. Disponível em: <<https://10.5465/amj.2015.1101>>. Acesso em: 25 fev. 2022.
- Lin, H., Chen, M., & Su, J. (2017). How management innovations are successfully implemented? An organizational routines' perspective. **Journal of Organizational Change Management**, 30(4), 456–486. Disponível em: <<https://doi.org/10.1108/JOCM-07-2016-0124>>. Acesso em: 25 fev. 2022.
- Lobo, S., & Samaranyake, P. (2020). An innovation management assessment framework. **Benchmarking: An International Journal**, 27(5), 1633–1656. Disponível em: <<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BIJ-02-2019-0085/full/html>>. Acesso em: 01 dez. 2021.
- Marciano, M. A., Vaccaro, G. L. R., Carmo, A. J. R. R. S., Nunes, F. de L., & Nodari, C. H. (2020). Managed care and innovation in healthcare management: a Brazilian experience. **International Journal of Healthcare Management**, 1–8. Disponível em: <<https://doi.org/10.1080/20479700.2020.1788333>>. Acesso em: 04 abr. 2022.
- Migdadi, M. M. (2020). Knowledge management, customer relationship management and innovation capabilities. **Journal of Business & Industrial Marketing**, ahead-of-print(ahead-of-print). Disponível em: <<https://doi.org/10.1108/JBIM-12-2019-0504>>. Acesso em: 05 jun. 2022.
- Migdadi, M. M., Zaid, M. K. A., Yousif, M., Almestarihi, R., & Al-Hyari, K. (2017). An Empirical Examination of Knowledge Management Processes and Market Orientation, Innovation Capability, and Organisational Performance: Insights from Jordan. **Journal of Information & Knowledge Management**, 16(01), 1750002. Disponível em: <<https://10.1142/s0219649217500022>>. Acesso em: 30 nov. 2021.
- OBSERVATÓRIO ACATE. **Tech Report 2021: Panorama do Setor de Tecnologia Catarinense 2021**. Florianópolis, 2021.
- ONU. **Covid-19: OMS diz que existe “longo caminho a percorrer” e complacência é o maior perigo**. Disponível em: <https://news.un.org/pt/story/2020/04/1711302>. Acesso em: 22 abr. 2022.
- Osorio, F., Dupont, L., Camargo, M., Palominos, P., Peña, J. I., & Alfaro, M. (2019). Design and management of innovation laboratories: Toward a performance assessment tool. **Creativity and Innovation Management**. Disponível em: <<https://doi.org/10.1111/caim.12301>>. Acesso em: 04 fev. 2022.
- Papalex, M., Bamford, D., Nikitas, A., Breen, L. and Tipi, N. (2022), "Pharmaceutical supply chains and management innovation?". **Supply Chain Management**. Disponível em: <<https://doi.org/10.1108/SCM-12-2019-0456>>. Acesso em: 06 dez. 2021.
- Qandah, R., Suifan, T. S., Masa'deh, R., & Obeidat, B. Y. (2020). The impact of knowledge management capabilities on innovation in entrepreneurial companies in Jordan. **International Journal of Organizational Analysis**, 29(4), 989–1014. Disponível em: <<https://doi.org/10.1108/IJOA-06-2020-2246>>. Acesso em: 10 nov. 2021.

Santos-Vijande, M. L., López-Sánchez, J. Á., Pascual-Fernández, P., & Rudd, J. M. (2021). Service innovation management in a modern economy: Insights on the interplay between firms' innovative culture and project-level success factors. **Technological Forecasting and Social Change**, 165, 120562. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120562>>. Acesso em: 05 fev. 2022.

SCHENDEL, D.; HILL, M.A. Comments from editors: introduction to volume 1. **Strategic Entrepreneurship Journal**, Vol. 1., 2007.

SEBRAE. **Inovação**: Elemento propulsor de dinamismo e competitividade. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/artigos/inovacao-elemento-propulsor-de-dinamismo-e-competitividade.c012dd52aa611510VgnVCM2000004d00210aRCRD>. Acesso em: 10 out. 2021.

Su, S., & Baird, K. (2017). The role of leaders in generating management innovation. **The International Journal of Human Resource Management**, 1–22. Disponível em: <<https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1282533>>. Acesso em: 05 abr. 2022.

Sung, S. Y., & Choi, J. N. (2018). Building knowledge stock and facilitating knowledge flow through human resource management practices toward firm innovation. **Human Resource Management**. Disponível em: <<https://10.1002/hrm.21915>>. Acesso em: 26 fev. 2022.

TAGHIZADEH, Seyedeh Khadijeh; JAYARAMAN, K.; RAHMAN, Syed Abidur; QUAZI, Ali (2017). Service Innovation Management Practices and Pricing Practices for Performance in Malaysian Telecom. **Asian Academy of Management Journal**, Vol. 22, No. 2, 129–155. Disponível em: <<https://doi.org/10.21315/aamj2017.22.2.5>>. Acesso em: 25 fev. 2022.

Taghizadeh, S. K., Rahman, S. A., Halim, H. A., & Ahmad, N. H. (2017). Dwelling into Service Innovation Management Practices: A Comparison Between Telecommunication Industry in Malaysia and Bangladesh. **Global Business Review**, 18(1), 87–98. Disponível em: <<https://doi.org/10.1177/0972150916666880>>. Acesso em: 06 fev. 2022.

TIDD, J.; BESSANT, K. **Gestão da inovação**. Porto Alegre: Bookman, 2015.

TIDD, J.; BESSANT, K.; PAVITT, K. **Gestão da Inovação**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

WORLD ECONOMIC FORUM. **Global Risks Report 2022**. 17th Edition. New York, Oxford University Press, 2022.

WORLD ECONOMIC FORUM. **Global Competitiveness Report 2020**. New York, Oxford University Press, 2020.

ZHANG, J.; XIE, H.; LI, H.; et al. Integrated Framework of Growth Management for Identification of Service Innovation Levels and Priorities. **Sustainability**, v. 10, n. 9, p. 3319, 2018. MDPI AG. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.3390/su10093319>>. Acesso em: 03 dez. 2021.