

## Atributos teóricos em pesquisas sobre inovação em serviços

### *Theoretical attributes in research on innovation in services*

**Marlon Bruno Matos Paiva\*, Clara Suzana Cardoso Braga, Antonio Carlos Coelho**

#### RESUMO

Este estudo tratou de realizar análise crítico-epistemológica da produção científica brasileira sobre inovação em serviços, baseando-se em características teóricas delineadas em modelo de Bruyne, Herman e Schoutheete (1977). Foi verificada adequação da construção teórica, quanto à sua capacidade de descrever adequadamente o objeto de estudo de forma coerente e sistematizada, possibilitando construção inteligível do fenômeno pesquisado. Registrou-se que os artigos, em sua maioria, são falhos em apresentar construção teórica que fundamente as hipóteses ou que possibilite prever as consequências dos testes. Percebeu-se ainda dificuldades em articular definições e variáveis estudadas, dada a não apreciação da construção dos quadros conceituais. O arcabouço teórico dos artigos apresentou, contudo, na maior parte dos estudos, consistência e homogeneidade de conceitos, apresentando proposições coerentes e articuladas. Anotou-se adequada interação entre o polo teórico e os demais polos de pesquisa consoante o modelo crítico aplicado. Quanto às posturas teóricas, verificou-se tendência ao uso da abordagem integradora. Ainda que a temática inovação de serviços esteja ganhando espaço próprio no campo das ciências sociais aplicadas, é necessária a continuidade nos estudos nesse campo a fim de construir definições próprias e construir instrumentos adequados ao tema.

**PALAVRAS-CHAVES:** Epistemologia; Inovação em Serviços; Atributos Teóricos.

#### ABSTRACT

*This study aimed to perform a critical-epistemological analysis of the Brazilian scientific production on innovation in services, based on theoretical characteristics outlined in Bruyne, Herman and Schoutheete (1977) model. It was verified the adequacy of the theoretical construction, as to its ability to adequately describe the object of study in a coherent and systematized way, making possible an intelligible construction of the researched phenomenon. It was recorded that the articles are mostly flawed in presenting theoretical constructions that support the hypotheses or that make it possible to predict the consequences of the tests. There were also difficulties in articulating definitions and variables studied, given the lack of appreciation of the construction of the conceptual frameworks. However, the theoretical framework of the articles presented, in most studies, consistency and homogeneity of concepts, presenting coherent and articulated propositions. An appropriate interaction between the theoretical pole and the other research poles according to the applied critical model was noted. As for the theoretical positions, there was a tendency to use the integrative approach. Although the thematic service innovation is gaining its own space in the field of applied social sciences, it is necessary the continuity in the studies in this field in order to construct own definitions and to construct instruments adapted to the subject.*

**KEYWORDS:** Epistemology; Innovation in Services; Theoretical Attributes.

Submissão: 14 março 2018  
Aprovação: 18 dezembro 2018

#### **\*Marlon Bruno Matos Paiva**

Doutorando em Administração e Controladoria na Universidade Federal do Ceará (UFC). Administrador na Universidade Federal do Ceará.  
Endereço: Rua Paulino Nogueira, nº 315, 60.531-520, Benfica, Fortaleza/CE, Brasil.  
E-mail: brunomatos@ufc.br

#### **Clara Suzana Cardoso Braga**

Doutoranda em Administração e Controladoria na Universidade Federal do Ceará (UFC).  
E-mail: clarabraga930@hotmail.com

#### **Antonio Carlos Coelho**

Pós-Doutorado em Contabilidade na Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo (FEA-USP). Professor Visitante da UFC/Programa de Pós-Graduação em Administração e Contabilidade (PPAC).  
E-mail: accoelho47@gmail.com

## 1 INTRODUÇÃO

A inovação em serviços é tema transversal em pesquisas na área de Administração, possuindo conceito plural e multifacetado que vem ganhando destaque em virtude do crescente papel dos serviços no desenvolvimento econômico e no direcionamento da produtividade (Mazza et al., 2015).

Segundo Mazza et al. (2015), até o início da década de 1990, os serviços foram excluídos das análises econômicas, sendo considerados periféricos, marginais e improdutivos. Dado o paradigma produtivo atual, que consolidou a economia de serviços, questões associadas à pesquisa da inovação em serviços têm granjeado espaço na agenda científica, sendo necessária a construção de indicadores capazes de diagnosticar tal inovação em sua pluralidade de trajetórias (Siqueira, Moreira, & Amorim, 2015).

A teoria é o ponto de referência para a observação dos fatos. Ela deve ser estabelecida adequadamente, considerando os princípios epistemológicos da economia e da negligenciabilidade, evitando-se o dataísmo (Bunge, 1980). A teoria deve ser elaborada de tal forma a disponibilizar um quadro de formulação e explicitação adequados ao fenômeno estudado, possibilitando a construção do saber científico.

Acrescenta-se ainda, que a dinâmica da teoria como prática metodológica, pode ser descrita como resultado da interação entre os polos de pesquisa: face ao polo epistemológico, a teoria é um conjunto significativo pertinente a uma problemática para a qual ela apresenta uma solução válida; face ao polo morfológico, a teoria é um conjunto pertinente e coerente de proposições que fornece um quadro explicativo acerca do fenômeno; e, face ao polo técnico, a teoria é um conjunto de hipóteses falsificáveis e testáveis (Bruyne, Herman, & Schoutheete, 1977).

Verifica-se a existência da necessidade de alinhamento conceitual e definição precisa das bases teóricas e modelos de análise, principalmente no que tange aos construtos que compõem a temática de inovação em serviços (Mazza et al., 2015). Para estes autores, a literatura acerca do tema está em fase de transição, e a definição de serviços e da própria inovação são conceitos pouco claros e diversos, comprometendo a construção de instrumentos de mensuração adequados.

Rodrigues (2001) afirma que uma sociedade é consciente de si, quando se torna consciente de seu conhecimento e que é necessário que a sociedade tenha conhecimento do que produz em termos de conhecimento, pois as relações de dominação e subordinação estão ancoradas no nível de conhecimento que uma sociedade dispõe.

Registra-se desta forma, a importância de estudar-se a produção do conhecimento científico sobre inovação em serviços, considerando reduzida a produção sobre o tema e falta de alinhamento conceitual acerca da matéria, apesar da importância deste fenômeno social para o desenvolvimento econômico.

É destacado ainda que, Epistemologia em Ciências Sociais é disciplina recente e está em fase de construção, cujos limites do campo de pesquisa são flutuantes e não há um acordo quanto à natureza dos problemas que se deve abordar no estudo do conhecimento científico na área das Ciências Administrativas (Japiassu, 1992). O autor ressalta ainda que, apesar de tal terminologia etimologicamente parecer antiga, somente apareceu no vocabulário filosófico no século XIX. Reforça que, mesmo a epistemologia fazendo parte dos discursos filosóficos antigos, ela encontraria na filosofia seus princípios e, na ciência, seu objeto, devendo, contemporaneamente, procurar suas funções, seus métodos e seus conteúdos fora da reflexão filosófica.

Assim, a maior dedicação a estudos epistemológicos, visando analisar criticamente a construção do conhecimento científico contribuirá para esclarecer os caminhos das pesquisas sobre dado assunto, no caso, a inovação em serviços.

Bruyne et al. (1977), apresenta o modelo de abordagem epistemológica das Ciências Sociais a partir da definição de polos da prática metodológica: Teórico, Morfológico, Técnico e Epistemológico, destacando ainda que o progresso da pesquisa e da elaboração teórica são elementos paralelos e indissociáveis. Para os autores, a teoria, como modo de construção de conhecimento científico é condição necessária para a ruptura com as explicações pré-científicas do social.

Theóphilo e Iudícibus (2009) em pesquisa que realiza análise crítico-epistemológica da produção científica em contabilidade no Brasil, apresentam o modelo de Bruyne et al. (1977), caracterizando o polo teórico como orientador da definição das hipóteses e da construção dos conceitos, sendo o lugar onde é elaborada a linguagem científica, determinando o movimento de conceituação.

Bruyne et al. (1977, p. 106) destacam que, “se a teoria funciona, é porque, afinal, ela é pertinente a determinada estrutura do real que só pode ser cognoscível como efeito da aplicação da teoria”. A partir desta afirmativa, revela-se a importância da fundamentação e elaboração da referência teórica sobre a qual a produção científica é feita.

Diante da importância do polo teórico na construção do saber científico e sua articulação indissociável aos demais polos epistemológicos, este estudo foca na produção científica acerca da temática inovação em serviços publicada nos eventos científicos EnANPAD e Simpósio de Gestão da Inovação Tecnológica, versões 2015 e 2016 e tem o objetivo de **realizar análise crítico-epistemológica da produção científica sobre inovação em serviços, baseando-se nos atributos teóricos utilizados nas pesquisas.**

Para Bruyne et al. (1977) é no polo teórico onde se propõem regras de interpretação dos fatos, de especificação e de definição das soluções provisoriamente dadas às problemáticas.

Com este artigo, pretende-se disponibilizar estudo de natureza crítico-metodológica, para que pesquisadores possam estar atentos à natureza do conhecimento gerado neste campo de pesquisa administrativa, por meio de reflexão crítica sobre o conhecimento produzido a partir da formulação teórica desenvolvida na produção científica considerada.

Desta forma, é importante destacar que o objeto da análise deste estudo não é de contribuição teórica ao tema objetivado, mas de avaliação epistemológica crítica do uso, adequado ou não, de conceitos e teorias na construção dos objetos de pesquisa sobre inovação em serviços; tais como a análise realizada por Martins (1997), cujo objeto é a própria construção da pesquisa em administração, sob perspectiva epistemológica, bem como a crítica efetivada por Theóphilo e Iudícibus (2009), contemplando análise crítico-epistemológica sobre o processo de pesquisas em contabilidade no Brasil.

Tal análise foi realizada com foco nas seções resumo, introdução e referencial teórico dos artigos sem, claro, prescindir de exame prévio do artigo completo, a partir de coleta documental na produção científica nacional publicada nos eventos XXXIX e XL EnANPAD – Encontro da Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração e XXIX Simpósio de Gestão da Inovação Tecnológica.

## **2 CONHECIMENTO CIENTIFICO E MODELO QUADRIPOlar EM CIÊNCIAS SOCIAIS**

Sagan (2006) afirma que a ciência permite esperar o aperfeiçoamento sucessivo do aprendizado e do entendimento da realidade. Para este cientista, a ciência pode ser concebida como forma de pensar, ou seja, capacidade de compreender a realidade de forma crítica, como tentativa de conhecer o mundo, de controlar as coisas, de ter domínio sobre nós mesmos, e como fonte de espiritualidade, visto que o ato de compreender é um ato de união, de incorporação à natureza, mesmo no sentido cósmico.

A ciência é por ele considerada democrática, tendo em vista que não estabelece questões proibidas ou verdades sagradas, permite o exame cético de todas as ideias e possui mecanismos embutidos de correções de erros.

O conhecimento é validado por uma comunidade científica, ou comunidade epistemológica, por meio da intersubjetividade que, segundo Morin (2005) define as “regras do jogo”, ou seja, o que é e o que não é conhecimento científico a partir dos princípios de objetividade (ciência baseada em fatos científicos), verificabilidade (estabelece que as teorias precisam ser verificáveis, testáveis) e falseabilidade (teoria não pode ser provada para sempre).

Epistemologia pode ser definida como discurso sobre a ciência (significado etimológico), filosofia das ciências e estudo crítico dos princípios, das hipóteses e dos resultados das diversas ciências. E tem como objeto a ciência.

São objetivo, função ou fins, segundo Japiassu (1992) da Epistemologia: a) resolução do problema geral das relações entre ciência e filosofia; b) evidenciação dos meios do conhecimento científico; c) elucidação dos objetos aos quais tais conhecimentos se aplicam; d) fundação da validade desse conhecimento; e) descoberta de um conhecimento positivo; f) execução de conhecimento científico objeto de juízo; g) determinação da origem lógica das ciências, seu valor e alcance de objetivos; h) situar o lugar do conhecimento científico dentro do domínio do saber; i) estabelecer os limites do conhecimento científico e j) buscar a natureza da ciência. Nesta perspectiva tradicional, a ciência seria “apenas” um pretexto para filosofar.

De acordo com Bruyne et al. (1977) epistemologia é o campo de conhecimento científico que chegou a certo grau de objetividade reconhecido em quatro estados: das teorias, da reflexão epistemológica, da metodologia e das técnicas de investigação. Este campo é concebido com a articulação entre os diferentes polos que determinam um espaço no qual a pesquisa se apresenta submetida a determinados fluxos e exigências internas (Bruyne et al., 1977).

Estes quatro polos – epistemológico, teórico, morfológico e técnico – asseguram a cientificidade das práticas de pesquisa, proporcionando o desenvolvimento do campo epistêmico. Como suporte desta pesquisa, foi utilizado o polo teórico. De acordo com Bruyne et al. (1977), a teoria é imanente a toda observação pertinente, tratando-se de uma condição necessária para a ruptura com as explicações pré-científicas do social. Assim sendo, para os autores, o progresso da pesquisa e o da elaboração teórica não são apenas paralelos, mas indissociáveis. Os mesmos autores (p. 27) propõem uma metodologia geral “capaz de estabelecer pontes entre as diversas disciplinas, pois os métodos são instrumentos suficientemente gerais para serem comuns a todas as ciências ou a uma parte suficientemente importantes dentre elas”. O método de investigação quadripolar, concebido pelos autores constitui-se como o método mais adequado e recomendável no campo das ciências humanas e sociais (Silva & Ribeiro, 2009).

## 2.1 Pólo teórico

O polo teórico na elaboração de instrumentos de medida, enfoca a questão da teoria que deve fundamentar qualquer empreendimento científico, no caso, a explicitação da teoria sobre o construto ou objeto para o qual se quer desenvolver um instrumento de medida, bem como a operacionalização do construto em itens (Pasquali, 1998).

A teoria é entendida como um conjunto de instrumentos de análise da realidade construídos de forma abstrata que dão à luz diversos modelos ou corpos de proposições formalizados. Um modelo consiste em uma forma heurística elaborada a fim de oferecer uma interpretação particular da teoria (Lenoir, 2006). Dessa forma, o autor mostra que os diferentes modelos, diferenciados entre si por sua construção formal, devem apoiar-se em bases teóricas (leis gerais, regras normativas) semelhantes e que possuem relações conceituais fundamentais.

Esse polo explicita a teoria do traço latente, bem como os tipos, categorias de comportamentos que constituem uma representação adequada do mesmo traço. Os procedimentos teóricos devem ser elaborados para cada instrumento, dependendo, portanto, da literatura existente sobre o construto que o instrumento pretende medir (Pasquali, 1998).

A noção de modelo pode ser tomada frequentemente como um sinônimo de teoria, em função das abordagens epistemológicas tradicionais, sendo visto como um referencial ideal a atingir, traduzindo uma idealização da realidade conotada por diferentes valores morais, culturais, políticos, econômicos, etc. (Lenoir, 2006).

Machado, Matos, Sena e Baptista (2016) asseveram que há uma necessidade constante de construção e reconstrução no escopo teórico no exercício da pesquisa, dado que a teorização prévia ou isolada pode se mostrar insuficiente para a fundamentação e caracterização dos fenômenos sociais.

A inexistência de teorias sólidas sobre um construto não deve ser desculpa para fugir de toda a especulação teórica sobre ele. É obrigação levantar, pelo menos, toda a evidência empírica sobre o construto, procurar sistematizá-la e, assim, chegar a uma mini teoria sobre ele, que o possa guiar na elaboração de um instrumento de medida para o tal construto (Pasquali, 1998).

É relevante destacar a importância da construção teórica no processo científico, evitando produzir um conhecimento não questionado, por meio da tendência de utilizar informações a que se está habituado a utilizar com mais frequência, sem questioná-los.

Deve-se evitar ainda o obstáculo epistemológico, caracterizado pela cultura de repetição. Deve-se, ao contrário, construir uma cultura de produção científica em estado de mobilização permanente, em substituição ao saber fechado e estático. Por meio de uma construção teórica visando um conhecimento dinâmico e aberto, o pesquisador pode afastar-se dos obstáculos epistemológicos levantados por Bachelard (1996).

No polo teórico manifesta-se a racionalidade predominante do sujeito que conhece (se relaciona e se adequa com) o objeto, bem como a respectiva postulação de leis, formulação de conceitos operatórios, hipóteses e teorias (plano da descoberta) e subsequente verificação ou refutação do "contexto teórico" elaborado (plano da prova). Este polo respalda a componente técnica e instrumental e dá sentido à explanação de resultados que consubstancia o polo morfológico (Ribeiro, 2011).

O processo de teorização conduz a hipóteses de trabalho, possíveis soluções teóricas propostas aos problemas científicos apresentados (Johnson & Onwuegbuzie, 2004; Lenoir, 2006). De acordo com Silva e Ribeiro (2009), o polo teórico contribui diretamente para formular hipóteses e consolidar teorias, pois sem ele, a resolução científica de qualquer problema fica bloqueada ou gravemente distorcida.

Theóphilo e Iudícibus (2009, p. 2), quanto ao polo teórico, destacam que:

O polo teórico orienta a definição das hipóteses e construção dos conceitos. É o lugar da elaboração das linguagens científicas, determina o movimento da conceituação. Compreende aspectos como abordagens teóricas, posturas teóricas, programas de desenvolvimento científico etc.

Quanto à função da teoria Bruyne et al. (1977) afirmam que ela é concebida como parte integrante do processo metodológico da pesquisa científica, sendo o "instrumento mais poderoso da ruptura epistemológica" em face ao senso comum, pois permite a construção de um corpo sistemático e autônomo de enunciados e linguagem a fim de capturar o que chamamos de mundo, visto que são pontos de referência para observação dos fatos.

Para entendimento da *conexão entre teoria e objeto de pesquisa* afirmam que a teoria possibilita ao pesquisador compreender a realidade posta, visto que tem ainda a função de formulação do objeto de investigação.

Contudo o pesquisador deve evitar o que Bunge (1980) nomeia como dataísmo, ou seja, uma simples acumulação de informações/dados, visto que a teoria somente funciona se for pertinente a determinada estrutura do real que, somente são compreendidas como efeito da aplicação da teoria.

Reforçam ainda que a teoria não possibilita esta construção do que entende-se de real, mas permite ao pesquisador a elaboração de sua pergunta de pesquisa.

No que se refere à *articulação da teoria e formulação de hipótese*, Bruyne et al. (1977) destacam que a teoria tem a função também de formar a base das hipóteses, pois é por meio da construção teórica que é possível um melhor entendimento do objeto ou fenômeno pesquisado. E, deste melhor entendimento do objeto ou fenômeno pesquisado, proporcionado pela teorização, é possível predição por derivação das consequências testáveis de um corpo de hipóteses (Bruyne et al. 1977).

A teoria possibilita ainda realizar as ligações entre o contexto da prova, ou seja, o contexto no qual levantamos a questão de que se aceitamos ou rejeitamos as hipóteses derivadas das teorias com o contexto da descoberta, aquele no qual perguntamos como construímos nossas hipóteses e teorias (Bruyne et al., 1977).

A formulação do *Semântica e Sintaxe Teórica* é ordenada em termos de proposições de "corpos sistemáticos de hipóteses" (Bruyne et al., 1977, p.110).

O sistema teórico comporta o aspecto conceitual que se refere ao fenômeno (nível semântico) e o aspecto relacionado à articulação dos conceitos (nível sintático), que são considerados por Bruyne et al., (1977, p. 110) "indissociáveis", uma vez que devem ser apresentados conceitos pertinentes ao

entendimento do objeto ou fenômeno de pesquisa de uma forma articulada e lógica, permitindo dotar de sentido determinada teoria e que se desenvolva por meio da articulação de conceitos em hipóteses coerentes e testáveis.

Então, no Sistema Teórico destacam-se dois aspectos fundamentais: a) o aspecto de explicitação, ou aspecto semântico, que comporta os conceitos que serão articulados na construção teórica para explicação da realidade, manifestando a dependência de uma teoria a uma problemática e, b) o aspecto de formulação, seja, aspecto sintático, que se constitui da concatenação, coligação de todas as proposições num corpo articulado e não contraditório (Bruyne et al., 1977, p.110).

Neste entendimento, o quadro de formulação (aspecto de formulação) deve ser coerente tanto que que é excluído pelo pesquisador, como pelo que é incluído, evitando dar a experimentação incoerência por apresentar conceitos fundamentais contraditórios e não concatenadas entre si (Bruyne et al., 1977, p.110). Estes autores destacam ainda que a dinâmica da teoria como prática metodológica, pode ser descrita como resultado da *Interação entre polos de pesquisa*, visto que: a) face ao polo epistemológico a teoria é relevante à problemática da pesquisa, pois apresenta uma solução válida para esta; b) face ao polo morfológico, ao fornecer um quadro explicativo compreensivo, por meio de um conjunto coerente de proposições e c) face ao polo técnico, visto que a teoria é um conjunto de hipóteses falsificáveis e testáveis.

A racionalidade predominante da relação entre sujeito e objeto manifesta-se no polo teórico, que trata da postulação de leis, formulação de conceitos operatórios, hipóteses e teorias, apontando ainda, subsequente verificação ou refutação do contexto teórico elaborado. Dessa forma, o polo teórico respalda os componentes utilizados na explanação de resultados, consubstanciando o polo morfológico (Silva & Ribeiro, 2009).

### 3 PROPOSTA DE ESTUDO

Bruyne et al. (1977) destacam a contribuição da epistemologia no processo de pesquisa, em suas duas funções: a) a epistemologia como intraciência, representada pelo polo epistemológico que é intrínseco à pesquisa científica e b) a epistemologia como metaciência, entendida como uma reflexão sobre os princípios, fundamentos e validade das ciências. Esta reflexão, ou “vigilância reflexiva” tem foco interno sobre seus procedimentos e resultados, que deve ser realizado pelos próprios cientistas é considerado pelos autores a única forma de se respeitar o caráter constantemente aberto das ciências.

Este trabalho, por meio da função da epistemologia como metaciência, focou em realizar reflexão sobre os princípios, fundamentos e validade da produção científica da temática de inovação em serviços, considerando o sistema teórico utilizado pelos pesquisadores na busca da construção do objeto do real, da construção da problemática, hipóteses (contexto da prova e contexto da descoberta), quadro explicativo com suas operações referenciais sobre os objetos de investigação.

Para tal, seguiram-se as recomendações de Bardin (2011), para realização de análise de conteúdo, pois a sutileza do método busca atender os objetivos de superação da incerteza e enriquecimento da leitura, pela descoberta de conteúdos e de estruturas que confirmam o propósito das mensagens assim como pelo esclarecimento de elementos dos quais não se possuía compreensão. A autora afirma que, a análise de conteúdo apela para instrumentos de investigação laboriosa de documentos, dizendo não “à ilusão da transparência dos fatos sociais”, tentando afastar os perigos da compreensão espontânea, corroborando desde Durkheim a Bordieu e Bachelard (Bardin, 2011).

De acordo com Bardin (2011), a análise de conteúdo deve ser organizada em torno de três polos cronológicos: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados, inferência e interpretação. Segundo suas recomendações, a pré-análise atendeu a três missões:

- Escolha dos documentos a serem submetidos à análise: produção científica acerca da temática inovação em serviços desde que a mesma passou a ser tema de interesse nos eventos nacionais;
- Formulação do objetivo: realizar análise crítica do objeto de estudo baseando-se no polo teórico da epistemologia científica;

- Elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação final: por meio do quadro de análise.

Para delineamento do objeto de estudo do presente artigo, foram analisados todos os artigos publicados acerca da temática Inovação em serviços nos eventos da ANPAD: EnANPAD e Simpósio de Gestão da Inovação Tecnológica a partir de 2015, quanto à temática, foi incluída como temática prioritária dos mesmos.

Os dois eventos abordados são organizados pela Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD), organização esta que desenvolve trabalho na promoção do ensino, da pesquisa e na produção de conhecimento dentro do campo das ciências administrativas, contábeis e afins. Fundada em 1976, é considerada o principal órgão de interação entre programas associados, grupos de pesquisa e a comunidade internacional (Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração [ANPAD], 2016).

A ANPAD possui divisões acadêmicas que reúnem vários temas de interesse científico a fim de incitar as mais diversas discussões acerca de temas pertinentes ao campo de estudo suportado pela associação. O tema de interesse Inovação em Serviços contempla estudos relacionados às organizações públicas, privadas, mistas ou do terceiro setor, sendo abordadas inovações em serviços de educação, saúde, transportes, segurança, entretenimento, financeiros, entre outros. Também são discutidos modelos, processos e instrumentos de gestão de inovação em serviços, competências e capacidades na inovação em serviços e expansão e diversificação de tecnologias emergentes no mercado de serviços.

O evento EnANPAD encontra-se, no ano de 2016, em sua 40ª edição, sendo o segundo ano em que aborda a temática Inovação em serviços dentro da área de Gestão de Ciência, Tecnologia e Inovação. O Simpósio de Gestão da Inovação Tecnológica realizou, no mesmo ano, seu 29º encontro, sendo a primeira vez que aborda especificamente tal temática.

Compõe a base de dados 24 artigos, sendo 11 publicados na edição de 2015 do EnANPAD, quando o assunto passou a integrar como tema de interesse do evento e 8 artigos publicados nos anais do evento em 2016. Os demais 5 artigos foram publicados nos anais do Simpósio de Gestão da Inovação Tecnológica.

Considerando a totalidade dos artigos, foram excluídos da análise 7 deles, pelas seguintes justificativas: a) 1 artigo não disponível na base de dados; b) 1 artigo que não trata do tema inovação em serviços; c) 1 artigo de caráter bibliométrico; d) 4 artigos caracterizados como ensaio teórico ou levantamento bibliográfico. Desta forma, compõem objeto desta pesquisa 17 artigos.

Os eventos foram selecionados, considerando ainda a possibilidade de contribuição aos autores, quanto à revisão epistemológica, no desenvolvimento dos aspectos da construção do conhecimento científico, visando a perspectiva de posteriores publicações definitivas em periódicos.

Tendo o objetivo de obtenção do estágio de desenvolvimento da produção científica acerca de inovação em serviços, a partir de uma análise epistemológica, mais especificamente focada no polo teórico, este artigo propõe o seguinte objetivo: realizar análise crítica da produção científica sobre inovação em serviços, baseando-se no polo teórico da epistemologia de pesquisa.

Finalizada a etapa de pré-análise seguiu-se para a exploração do material através de procedimentos aplicados manualmente, através da codificação e enumeração dos dados. Ainda seguindo as recomendações de Bardin (2011), a análise de conteúdo utilizada nesta pesquisa utilizou a técnica de análise de respostas a questões abertas. Tratou-se de examinar as respostas a um inquérito elaborado pelos autores a fim de analisar criticamente a produção científica sobre inovação em serviços, baseando-se no polo teórico da epistemologia de pesquisa.

A partir da leitura dos textos pôde-se relacionar os artigos em diferentes categorias, tais como o quadro de referência em que a pesquisa se enquadra e a categorização da inovação na perspectiva de Gallouj e Toivenen (2011), assim como analisar a presença ou ausência de construtos necessários para alicerçar a teoria utilizada nas pesquisas ao quatro teórico epistemológico. Para isso, foi elaborado quadro de análise (Bardin, 2011, p.72) a fim de facilitar a apreciação dos dados.

Os trabalhos foram analisados na íntegra, com ênfase nas seções: resumo, introdução e referencial teórico. Para entendimento da coerência com que foram tratados os atributos teóricos de pesquisa foi delineado referencial com quatro categorias para enquadramento dos artigos, a partir do quadro conceitual sobre características do polo teórico, na forma proposta por Bruyne et al. (1977), derivado de seu modelo de estudo epistemológico quadripolar, conforme indicado no Figura 1.

Suporte teórico	Questionamentos condutores
<b>Conexão entre teoria e objeto de pesquisa</b>	
“A teoria não formula apenas o que sabemos, mas (...) nos dá a pergunta que procuramos” (p.102)	A teoria fundamenta a pergunta de pesquisa?
“As teorias são pontos de referência para observação dos fatos” (p.102)	A teoria é referência para análise dos fatos/fenômenos analisados?
“Rejeição ao Dataísmo (acúmulo de conhecimentos esparsos em quadros teóricos fracamente sistematizados)” (p. 104)	As teorias são coerentes e apresentadas de forma sistematizada, buscando atendimento ao princípio epistemológico de economia e negligencialismo?
“Se a teoria funciona, é porque, afinal, ela é pertinente a determinada estrutura do real que só podem ser cognoscíveis como efeito da aplicação da teoria” “Teoria como formulação do objeto pesquisado”	A teoria proporciona um melhor entendimento do objeto/fenômeno pesquisado?
<b>Articulação teoria e formulação de hipótese</b>	
“O corpo de hipóteses forma a base da teoria” (p. 102)	A teoria é elaborada a fim de proporcionar fundamentação/alinhamento as hipóteses apresentadas?
“A teoria deve realizar ligações entre os contextos da prova e da descoberta” Contexto de prova- “é aquele no qual levantamos a questão de se aceitamos ou rejeitamos as hipóteses e as teorias” Contexto da Descoberta – “é aquele no qual perguntamos como construímos nossas hipóteses e nossas teorias” (p. 107-109)	Identifica-se relação /ligações entre os contextos de prova e da descoberta?
“O objetivo da teorização é “de predição por derivação das consequências testáveis de um corpo de hipóteses” (p. 109)	A teoria permite predizer as consequências dos testes?
<b>Semântica e sintaxe teórica</b>	
“Aspecto Semântico (explicitação) - aspecto significativo dos sistemas teóricos comporta conceitos“ (p.110)	Há consistência semântica e homogeneidade nos conceitos apresentados?
“Explicação conceitual manifesta a depender de toda teoria para com sua problemática” (p.110)	O aspecto semântico da teoria é completo quanto às variáveis apresentadas na problemática?
“A explicitação conceitual manifesta de algum modo a unidade material da teoria permitindo operações referenciais sobre seus objetos de investigação” (p. 113)	A teoria possibilita operações referenciais sobre os objetos/fenômenos investigados?
Aspecto Sintático (formulação) - “concatenação, coligação de todas as proposições teóricas um corpo articulado e não contraditório” (p. 111)	As teorias apresentadas apresentam proposições concatenadas, coerentes e articuladas, sem apresentação de contraditório?
<b>Interação entre polos de pesquisa</b>	
“Face ao polo epistemológico, a teoria é um conjunto pertinente a uma problemática da qual ele apresenta uma solução válida” (p. 114)	A teoria é pertinente em relação a problemática? A teoria consegue apresentar uma solução válida a problemática de pesquisa apresentada?
“Face ao polo morfológico a teoria é um conjunto coerente de proposições que fornece um quadro explicativo compreensivo” (p. 114)	A teoria é bem-sucedida quanto a apresentação de um quadro explicativo compreensivo?
“Face ao polo técnico, a teoria é um conjunto de hipóteses falsificáveis, testável” (p. 114)	A teoria proporciona à pesquisa conjunto de hipóteses falsificáveis, testáveis?

**Figura 1** - Referencial de categorias do Polo Teórico  
Fonte: Elaborado pelos autores com base em Bruyne et al. 1977.



A terceira etapa, que trata da interpretação dos resultados obtidos permitiu atender o objetivo da pesquisa de analisar criticamente o polo teórico da produção científica acerca da temática inovação em serviços.

Para análise dos dados foi utilizada planilha eletrônica Microsoft Excel de forma que as perguntas a serem analisadas foram dispostas em colunas e os artigos analisados em linha e os resultados da análise obtidos através de filtros. Esse procedimento visa possibilitar uma análise individual dos artigos e assim como o cruzamento de dados.

Ainda na análise do polo teórico, foi realizada uma avaliação da postura teórica dos autores. A categoria postura teórica, compreende a postura dos pesquisadores, a partir dos estudos em inovação em serviços proposta por Gallouj e Toivonen (2011) que apresenta a partir da análise da literatura a existência de três abordagens teóricas sobre inovação de serviços: tecnicista, baseada em serviços e integradora.

Dentro da percepção dos autores (Gallouj & Toivonen, 2011), os primeiros estudos sobre inovação em serviços adotaram uma abordagem tecnicista, o que reduz a inovação em serviços para a introdução de sistemas técnicos e concentra-se em ciclos tecnológicos e trajetórias tecnológicas. Como reação a tendência de percepção da inovação sob um ponto de vista puramente tecnológico, surgiu uma abordagem orientada a serviços ou diferenciação, que destaca que a inovação em serviços muitas vezes segue outras trajetórias e não apenas a inovação por meio da tecnologia. A terceira abordagem, que está cada vez mais ganhando terreno, é a síntese ou abordagem integrativa, que busca um quadro comum para a análise da inovação em bens e serviços, sem negar, no entanto, a existência de algumas diferenças entre eles.

Buscou-se ainda identificar quais as principais referências utilizadas nos artigos analisados, visando identificar os autores que são utilizados prioritariamente como referência para a construção dos objetos pesquisados.

#### 4 ANÁLISE DO TRATAMENTO TEÓRICO EM INOVAÇÃO EM SERVIÇOS

Na Tabela 1 listam-se os achados da análise, em que se verificou a adequação da construção teórica da produção examinada quanto à sua capacidade de atender aos atributos que explicam o objeto ou fenômeno pesquisado em função da estrutura conceitual escolhida pelos pesquisadores.

**Tabela 1** – Achados da análise

Suporte teórico	Questionamentos condutores	Atendimento ao Construto	
		Sim	Não
<b>Painel A - Conexão entre teoria e objeto de pesquisa</b>			
“A teoria não formula apenas o que sabemos, mas (...) nos dá a pergunta que procuramos”	A teoria fundamenta a pergunta de pesquisa?	11 (65%)	6 (35%)
“As teorias são pontos de referência para observação dos fatos”	A teoria é referência para análise dos fatos/fenômenos analisados?	11 (65%)	6 (35%)
Rejeição ao Dataísmo (expressão criada por Bunge)	As teorias são coerentes e apresentadas de forma sistematizada, buscando atendimento ao princípio epistemológico de economia e negligencialismo?	10 (59%)	7 (41%)
“Se a teoria funciona, é porque, afinal, ela é pertinente a determinada estrutura do real que só podem ser cognoscíveis como efeito da aplicação da teoria” “Teoria como formulação do objeto pesquisado”	A teoria proporciona um melhor entendimento do objeto/fenômeno pesquisado?	9 (53%)	8 (47%)
<b>Painel B - Articulação teoria e formulação de hipótese</b>			
“O corpo de hipóteses forma a base da teoria”	A teoria é elaborada a fim de proporcionar fundamentação/alinhamento as hipóteses apresentadas?	4 (24%)	13 (76%)
“A teoria deve realizar ligações entre os contextos da prova e da descoberta”	Identifica-se relação /ligações entre os contextos de prova e da descoberta?	5 (29%)	12 (71%)

“O objetivo da teorização é “de predição por derivação das consequências testáveis de um corpo de hipóteses”	A teoria permite prever as consequências dos testes?	5 (29%)	12 (71%)
<b>Painel C - Semântica e sintaxe teórica</b>			
“Aspecto Semântico (explicitação) - aspecto significativo dos sistemas teóricos comporta conceitos“	Há consistência semântica e homogeneidade nos conceitos apresentados?	16 (94%)	1 (6%)
“Explicação conceitual manifesta a depender de toda teoria para com sua problemática”	O aspecto semântico da teoria é completo quanto às variáveis apresentadas na problemática?	9 (53%)	8 (47%)
“A explicitação conceitual manifesta de algum modo a unidade material da teoria permitindo operações referenciais sobre seus objetos de investigação”	A teoria possibilita operações referenciais sobre os objetos/fenômenos investigados?	9 (53%)	8 (47%)
“Concatenação, coligação de todas as proposições teóricas um corpo articulado e não contraditório”	As teorias apresentadas apresentam proposições concatenadas, coerentes e articuladas, sem apresentação de contraditório?	15 (88%)	2 (12%)
<b>Painel D - Interação entre polos de pesquisa</b>			
“Face ao polo epistemológico, a teoria é um conjunto pertinente a uma problemática da qual ele apresenta uma solução válida”	A teoria é pertinente em relação a problemática?	16 (94%)	1 (6%)
“Face ao polo morfológico a teoria é um conjunto coerente de proposições que fornece um quadro explicativo compreensivo”	A teoria é bem-sucedida quanto a apresentação de um quadro explicativo compreensivo?	8 (47%)	9 (53%)
“Face ao polo técnico, a teoria é um conjunto de hipóteses falsificáveis, testável”	A teoria proporciona à pesquisa conjunto de hipóteses falsificáveis, testáveis?	5 (29%)	12 (71%)

Fonte: Dados da Pesquisa.

Quanto ao painel A, onde se trata da *conexão entre teoria e objeto de pesquisa*, englobando a formulação teórica de construção do que se entende como real; a formulação do objeto de investigação; e a elaboração da pergunta de pesquisa, nota-se que em 65% dos artigos a teoria foi construída de forma a possibilitar a fundamentação da pergunta de pesquisa e ser ponto de referência para análise da realidade.

Ainda, possibilitou evidenciar que em 59% dos artigos analisados a teorização é coerente e apresentada de forma sistematizada, atendendo ao princípio epistemológico de economia e negligencialismo, evitando uso de informações desnecessárias à construção do objeto de pesquisa e da análise da realidade.

Por outro lado, não se detectou que a construção teórica tenha sido construída de forma a possibilitar melhor compreensão do objeto de pesquisa; situando-se apenas como referência para sua análise, visto que 47% dos artigos não foram bem-sucedidos na construção teórica a fim de possibilitar o entendimento da realidade pesquisada, segundo a análise pretendida.

No que se refere à articulação entre teoria e formulação de hipótese, painel B, verificou-se que a construção teórica apresentada em cerca de 75% dos artigos não obteve sucesso em proporcionar ligação entre o contexto da prova e o contexto da descoberta e em possibilitar que o pesquisador obtivesse previsão do resultado dos testes.

Quanto à semântica (aspecto conceitual que se refere ao fenômeno) e à sintaxe (articulação dos conceitos relativos ao fenômeno) das teorias aplicadas, abordadas no painel C, constatou-se que em 47% dos artigos analisados não foram bem-sucedidos em possibilitar operações referenciais quanto à problemática, visto que um ou outro construto não foi atendido, evidenciando-se também que nem todas as variáveis utilizadas pelo pesquisador foram discutidas no referencial teórico.

Contudo, 94% dos artigos mostraram-se com consistência e homogeneidade de conceitos para construção do objeto de pesquisa; em 88% dos artigos a teoria apresentou proposições concatenadas, coerentes e articuladas, sem exposição de contraditório, evidenciando sintaxe adequada.

No painel D foi possível analisar a interação do polo teórico em relação aos demais polos de pesquisa. No que se refere à interação do polo teórico com o polo epistemológico, ou seja, se a

teoria é pertinente com a problemática, 94% apresentaram construção teórica relevante para o entendimento da problemática proposta.

A interação os polos teórico e morfológico, 53% dos artigos não foram bem-sucedidos em mostrar como a teoria tenha sido coerente com proposições que fornecessem quadro explicativo compreensivo, do ponto de vista da abordagem metodológica.

E quanto à interação entre polos teórico e técnico, verificou-se que em 71% da amostra, o referencial teórico mostrou-se incapaz de justificar o conjunto de hipóteses falsificáveis e testáveis em torno de resultados esperados.

Adicionalmente ao modelo condutor da pesquisa, percebeu-se balanceamento entre os quadros de referência utilizados para orientar as pesquisas, com maior convergência ao quadro positivista. Assim o fazer científico, em pesquisas de inovação em serviços, nos eventos e período pesquisado, é feita marcadamente através da observação empírica e das leis gerais relacionadas ao fenômeno; a partir deste confronto, as pesquisas tendem a generalizar e formular leis positivas a partir da constância e regularidade dos fenômenos.

Salienta-se que foram encontrados vários estudos que buscam estabelecer o estado da arte e a criação de conceitos próprios para a temática, a fim de separá-la do conceito de inovação industrial.

Pode-se comentar, ainda, quanto às posturas teóricas adotadas nas pesquisas amostradas, que se verificou tendência ao uso de abordagem integradora, envolvendo características genéricas, onde a ênfase recai sobre peculiaridades do produto ou serviço prestado e de acordo com a intensidade da relação usuário-produtor verificada no objeto e população analisados. Este modelo constitui-se de conjuntos vetoriais de competências e de características técnicas tangíveis e intangíveis, além das próprias características do serviço (Gallouj & Weinstein, 1997).

Embora a relativa superação temporal entre as abordagens demonstre que as pesquisas tendem a se posicionar no contexto integrador, percebeu-se que as abordagens tecnicista e orientada a serviços ainda são dominantes em alguns setores. É possível que isso seja ocasionado pela tradição histórica do setor, assim como por sua aproximação ou distanciamento da esfera industrial.

Pesquisas em contexto hospitalar tendem à adoção da abordagem tecnicista, expondo que a implantação de uma inovação na área médica parte de modificações tecnológicas gradualmente estendidas a outros departamentos ou áreas funcionais, muitas vezes derivando de sua interação com a indústria.

Por outro lado, parte dos estudos relativos ao serviço público adotam a abordagem baseada em serviços, onde é apresentada a inovação como uma forma de expressão moldada pelo contexto sociocultural e socioeconômico, independente da inovação tecnológica existente.

As obras mais utilizadas na construção dos quadros teóricos dos artigos foram:

- Manual de Oslo (2005), referência com 16 citações entre os artigos analisados, ou seja, referida em 2/3 das pesquisas;
- Schumpeter (1982), citado em 09 dos 24 trabalhos analisados. Obra seminal de cunho econômico, cujo foco é a evidenciação da importância da inovação para a atividade econômica das nações;
- Gallouj e Weinstein (1997), também citado em 09 dos artigos estudados; destaque-se que Faiz Gallouj é o autor mais citado em obras individuais ou em coautoria.

Verifica-se a importância destas obras para a construção do quadro teórico dos artigos cujas temáticas focam em inovação em serviços, sendo referencial importante tanto para a construção das estruturas conceituais como para a construção do objeto de pesquisa na área sob estudo. Assim, se constata que as obras arroladas se sobressaem como as maiores responsáveis pela base teórica sobre inovação em serviços, considerando os artigos e os eventos do escopo da pesquisa.

Quanto às referências relacionadas a obras sobre metodologia científica, foram citadas com maior frequência:

- Bardin (2011), com 5 citações;
- Hair, Anderson, Tatham e Black (2009), com 4 citações;
- Flick (2009), Field (2009) e Yin (2005), com 3 citações cada.

Ao analisar a seção Referências, visando identificar os autores e publicações principais utilizadas na construção do suporte/referencial teórico dos artigos, verificou-se que alguns artigos não apresentaram nenhuma citação de obras sobre metodologia. Ainda analisando as referências bibliográficas apresentadas nos artigos, registra-se que não foi citada nenhuma obra que subsidiasse o autor acerca da “construção do conhecimento científico” (epistemologia) em nenhum dos trabalhos.

## 5 CONCLUSÕES

Este estudo tratou de realizar análise crítica da produção científica sobre inovação em serviços, baseando-se no polo teórico do modelo proposto por Bruyne et al. (1977), o qual propõe estudo do fazer científico, um estudo epistemológico em ciências sociais, a partir de quatro focos: epistemológico, teórico, morfológico e técnico, visa assegurar cientificidade nas práticas de pesquisa.

Examinou-se a adequação da construção teórica, quanto à sua capacidade de descrever adequadamente o objeto ou fenômeno pesquisado e quanto à forma em que tal construção se transforma em hipóteses testáveis e falsificáveis; também se interpreta a semântica e a sintaxe com as quais especificam tais interações, continuando-se com a análise entre o polo teórico e os demais atributos do modelo, os quais devem se harmonizar de forma coerente e sistematizada.

Evidenciou-se que o modelo de análise identificou três aspectos respeitados na quase unanimidade dos artigos, quais sejam, proposições articuladas do corpo teórico; consistência semântica nos conceitos apresentados; e pertinência entre os atributos teóricos e epistemológicos (conceitos explicando a problemática).

Isto pode ser explicado pelo tema homogêneo olhado na análise (inovação em serviços), o qual não permite desvios entre o objeto observado e o objeto construído, mesmo por que o assunto é recente na pesquisa sobre inovação.

Os demais requisitos avaliados, na forma disposta no quadro 1, não foram observados pela maioria dos artigos, podendo se interpretar que a articulação epistemológica, intrínseca ao processo científico não tem suporte entre os pesquisadores do tema na amostra considerada; tal evidência leva à inferência de que o tratamento epistemológico não se completa entre tais pesquisadores.

Considera-se que seja consequência de que os autores atenham forte esforço em definições de inovação em serviços e contextualização de sua importância e detenham-se pouco na construção teórica das variáveis que serão utilizadas no tratamento e análise dos dados.

A não valorização da construção dos quadros conceituais, evidenciando o que a literatura expõe sobre elas, quanto a definições e articulações com as demais variáveis estudadas, impossibilita a elaboração de hipóteses válidas e testáveis, assim como ligações entre os contextos da prova e da descoberta.

A adequada teorização possibilita ao pesquisador apresentar suas hipóteses, ou resultados prováveis de sua pesquisa, numa ligação entre o contexto da prova e o contexto da descoberta.

Percebeu-se ainda dificuldade em articular definições e variáveis estudadas, dada a não valorização da construção dos quadros conceituais. No entanto, o sistema teórico dos artigos apresenta consistência e homogeneidade de conceitos, apresentando proposições coerentes e articuladas.

De forma geral, os artigos analisados apresentam adequada interação entre o polo teórico e os demais polos de pesquisa, principalmente no que tange aos polos epistemológico e metodológico, dado que a congruência entre eles assegura a cientificidade das práticas de pesquisa, proporcionando o desenvolvimento do campo epistêmico.

Ainda que a temática inovação de serviços esteja ganhando espaço próprio no campo das ciências sociais aplicadas, é necessária a continuidade nos estudos nesse campo a fim de construir

definições próprias e construir instrumentos adequados ao tema que alinhem as posturas teóricas aos métodos e técnicas de pesquisa, assim como às problemáticas tratadas.

Ressalta-se que a pesquisa está limitada a bases de acesso mais comuns a pesquisadores brasileiros, sendo reduzido o número de artigos analisados. Isso se deve à própria restrição do objeto de pesquisa e seu campo de estudo.

Outras pesquisas, que busquem analisar os demais polos epistemológicos, ou ainda que utilizem bases de dados diversas das utilizadas nesta pesquisa, abrangendo eventos e periódicos internacionais podem corroborar com o estudo realizado, trazendo mais validade e aprofundamento no campo epistemológico abrangendo a temática inovação em serviços.

## REFERÊNCIAS

- Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração. (2016). *Sobre a ANPAD*. Recuperado de <http://www.anpad.org.br/~anpad/sobre.php>
- Bachelard, G. (1996). *A formação do espírito científico: Contribuição para uma psicanálise do conhecimento* (Trad. E. dos S. Abreu, 5ª reimpr.) Rio de Janeiro: Contraponto.
- Bardin, L. (2011) *Análise de conteúdo*. Edições 70: São Paulo. 279p.
- Bruyne, P., Herman, J., & Schoutheete M. (1977). *Dinâmica da Pesquisa em Ciências Sociais*. Rio de Janeiro: Livraria Francisco Alves. 252p.
- Bunge, M. (1980). *Epistemologia: Curso de atualização*. São Paulo: T. A. Queiroz/EDUSP.
- Field, A. (2009). *Descobrendo a estatística usando SPSS* (2a ed.) Porto Alegre: Artmed.
- Flick, U. (2009). *Qualidade na pesquisa qualitativa*. Porto Alegre: Bookman.
- Gallouj F., & Toivonen, M. (2011). Elaborating the characteristics-based approach to service innovation: Making the service process visible. *Journal of Innovation Economics & Management*, 2011/2(8), 33-58.
- Gallouj, F., & Weinstein, O. (1997) Innovation in Services. *Research Policy*, 26, 537-556.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2009). *Análise multivariada de dados* (6a ed.). Porto Alegre: Bookman.
- Japiassu, H. (1992) *Introdução ao pensamento epistemológico* (6ª ed.). Livraria F. Alves Editora.
- Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. T. (2004). Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come. *Educational Researcher*, 33(7), 14-26.
- Lenoir, Y. (2006). Pesquisar e formar: Repensar o lugar e a função da prática de ensino. *Educação & Sociedade*, 27(97), 1299-1325, set./dez., CEDES: Campinas.
- Machado, D. Q., Matos, F. R. N., Sena, A. M. C., & Baptista, M. M. (2016). O Modelo Metodológico Quadripolar de Bruyne, Herman e Schoutheete e as Pesquisas Qualitativas de Fenômenos Sociais. *Investigação Qualitativa em Ciências Sociais*. In 5º Congresso Ibero-Americano em Investigação Qualitativa. *Anais...* Porto, 5º CIAIQ.

- Manual de Oslo. (2005). *Proposta de diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação tecnológica* (3ª ed., Trad. FINEP – Financiadora de Estudos e Projetos). OECD/OCDE/Eurostat.
- Martins, G. de A. (1997). Abordagens metodológicas em pesquisas na área de Administração. *Revista de Administração*, São Paulo, 32(3), 5-12, julho/setembro.
- Mazza, C. L. S., Silva, A. I., Fº, Teixeira, J. A. Rego, M. C. B. Rodrigues, M. A. Machado, J. B. B., Jr. (2015) Estado da Arte de Inovação em Serviços: Uma abordagem empírica. In XXXIX Encontro da Associação Nacional de Pesquisa em Administração. *Anais...* Belo Horizonte. XXXIV EnANPAD.
- Morin, E. (2005). *Ciência com consciência* (8ª ed., M. D. Alexandre, & Maria A. S. D., Trad. Ed. revista e modificada pelo autor). Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Pasquali, L. (1998) Princípios de elaboração de escalas psicológicas. *Revista Psiq. Clínica*, 25(5), Edição Especial, 206-213.
- Ribeiro, F. A. (2011). Arquivística como Disciplina Aplicada no Campo da Ciência da Informação. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, João Pessoa, 1(1), 59-73, jan. /jun.
- Rodrigues, L., Jr. (2001). Sociologia do Conhecimento: Aspectos clássicos e contemporâneos. In M. A. Baumgarten. *Era do conhecimento: Matrix ou Ágora?* Brasília: Editora da Universidade de Brasília.
- Sagan, C. (2006). *O mundo assombrado pelos demônios: A ciência vista como uma vela no escuro*. Editora Companhia das Letras.
- Schumpeter, J. A. (1982) *A Teoria do desenvolvimento econômico: Uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico* (3ª ed.). São Paulo: Abril Cultural.
- Silva, A. M., & Ribeiro, F. (2009). Perspectivar a avaliação como operação metodológica no âmbito da ciência da informação. In IX International Society for Knowledge Organization Congress. *Anais...* Valencia, IX ISKO-Spain.
- Siqueira, A. C. F., Moreira, M. F., & Amorim, W. A. C. (2015). Indicadores para a Inovação em Serviços: A construção de um Estado da Arte. In XXXIX Encontro da Associação Nacional de Pesquisa em Administração. *Anais...* Belo Horizonte. XXXIV EnANPAD.
- Theóphilo, C. R., & Iudícibus, S. (2009). Uma análise crítico-epistemológica da produção científica em contabilidade no Brasil. *Contabilidade, Gestão e Governança*, 8(2).
- Yin, R. K. (2005). *Estudo de caso: Planejamento e métodos* (3ª ed.). Porto Alegre, RS: Bookman.