

LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO SOBRE O DESIGN DE SERVIÇOS COM APLICAÇÕES EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS (UNIVERSIDADES)

BIBLIOGRAPHIC SURVEY ON SERVICE DESIGN WITH APPLICATIONS IN PUBLIC ORGANIZATIONS (UNIVERSITIES)

Caroline Maia do Carmo Vianna Dantas¹
Thiago Borges Renault²

RESUMO

O Design de Serviços analisa holisticamente a organização, buscando essencialmente a perspectiva dos usuários dos serviços e, dessarte, organizar a estrutura da organização, principalmente no atendimento, para prover um serviço com maior aderência as necessidades. Este levantamento bibliográfico observa o panorama corrente das publicações *Open Access* na pesquisa acadêmica nacional e internacional acerca do Design de Serviços, isoladamente e quando associado às organizações públicas. Este tema é útil para organizações públicas que atuam com escopo em serviço técnico, como universidades públicas que provém ensino, pesquisa e extensão. O objetivo deste estudo é contextualizar o leitor sobre este panorama. Foi conduzido levantamento sistemático de artigos sob 4 termos de pesquisa (duas em português e duas em inglês) e coletados os dados em 3 bases de dados bibliográficas: Scopus, Science Direct e Web of Science. Os resultados concluem que o assunto está em ascensão, e sugere que pesquisa nacional tem espaço para explorá-lo com contribuição efetiva à comunidade acadêmica.

PALAVRAS-CHAVES: Design de Serviços; Organizações Públicas; Setor público

ABSTRACT

Service Design holistically analyzes the organization, essentially seeking the perspective of the users and thus reorganizing the structure of the organization, especially in service, to provide a service with greater adherence to their needs. This research observes the current panorama on Open Access papers from national and international academic research on Service Design, isolated and when associated with public organizations. This theme is useful for public organizations working in technical service scope, such as public universities that provide teaching, research, and extension. Therefore, this study aims to contextualize the reader about the panorama about service design. The study conducted a systematic survey of articles under 4 search strings (two in Portuguese and two in English) and collecting data from 3 databases: Scopus, Science Direct and Web of Science. The results conclude that the subject is on the rise, and suggests that national research has room to explore it with an effective contribution to the academic community.

KEYWORDS: Service Design; Public Organizations; Public Sector.

¹ Diretora da Divisão Gráfica da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) - Graduada em Gestão Pública pela Fundação Getulio Vargas (FGV) e pós-graduada com MBA de Gestão de Projetos pela Universidade Candido Mendes (UCAM).

Mestranda em Gestão e Estratégia pela UFRR

² Professor do Departamento de Ciências Administrativas (DCAd) da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ). Professor do Programa de Pós-graduação em Gestão e Estratégia, do Programa de Pós-Graduação em Economia Regional e do consórcio CEDERJ de ensino à distância. Vice coordenador do Centro de Estudos Avançados da UFRRJ. Mestrado e doutorado em engenharia de produção. Pós doutorado no Research Policy Institute da Universidade de Lund na Suécia, pesquisador visitante na Universidade de Havana em Cuba.

1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste levantamento bibliográfico é compreender o panorama atual da pesquisa acadêmica acerca do design de serviços. Esta apuração se dá através de 6 questões de pesquisa elaboradas para posicionar o status corrente do tema em publicações *Open Access*, observando-o tanto isoladamente nas publicações, quanto quando associado às organizações públicas, buscando captar o nível de maturidade do tema em pesquisas nacionais e internacionais.

Universidades são autarquias que prestam à sociedade serviço técnico de escopo específico: ensino, pesquisa e extensão. Gerir universidades públicas no final da década de 2010 agravou-se em dificuldades, dado o contingenciamento progressivo dos recursos financeiros ocorridos ao longo da segunda metade desta década.

O design de serviços, portanto, apresenta-se como ferramenta de inovação na gestão de serviços por investigar organizações e projetar serviços com experiências construídas com maior aderência às necessidades reais dos usuários e proporcional baixo investimento financeiro para executá-lo. Ou seja, é útil e pertinente às organizações públicas que prestam serviços.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Costuma-se atribuir o design à produção estética, entretanto, sua finalidade é construir soluções funcionais que também, podem trabalhar esteticamente, sendo essencialmente um método para pensar, desenhar e executar soluções.

O design de serviços observa holisticamente a organização, observando seu modelo de atuação e como seus usuários a utilizam e a percebem. Logo, ela investiga sua atuação e prescreve artefatos que solucionariam seus déficits, em busca do aumento da eficiência na elaboração e entrega dos serviços. Dessa forma, ele estrategicamente alinha as percepções dos usuários às capacidades da organização, provocando e propondo inovações (MORITZ, 2005).

Os modelos de inovação na geração de novos produtos ou serviços diferenciam-se de acordo com o fluxo de características geradas, podendo estas serem inéditas ou modificadoras de características existentes (GALLOUJ, 1998). Os processos de inovação agregam valor a medida que permitem desenvolver diferenciais que podem estimular a produtividade. Logo, a inovação ocorre conforme modifica características nos produtos ofertados ou nos serviços prestados (VARGAS, 2002).

O design de serviços, assim como a abordagem de inovação baseada em serviços, foca na relação com seus usuários, ou seja, na perspectiva do usuário do serviço. (GALLOUJ, 1998). Com base nesta percepção, inova na execução (*front office*) ou na elaboração do serviço (*back office*) (HAUKNES, 1998). O usuário era considerado como parte do processo, um *stakeholder*, mas não a figura central (ALMEIDA, 2018), porém quando seus pontos de vista são considerados possibilitam a geração de soluções inovadoras (ROCHESKA et al, 2014; ALMEIDA, 2018). Sendo, portanto, fontes de inovação (SCHUURMAN, DE MAREZ, 2009).

Em organizações públicas, como universidades públicas, a inovação agrega valor quando radicalmente ou incrementalmente modifica sua atuação para entregar um atendimento melhor, mais econômico ou eficiente, como possível através do design de serviços.

3. METODOLOGIA

Este artigo mapeou o panorama da pesquisa acadêmica acerca do design de serviços no Brasil e em publicações internacionais até 2019, observando-as tanto em sua forma geral, quanto em atuação focada em organizações públicas.

Com base em Monteiro (2019), para evidenciar aos pesquisadores a compreensão do panorama amplo em curso sobre o tema de pesquisa Este levantamento bibliográfico buscou o *status* do tema, no qual, o critério de busca foi a verificação dos meios de publicações, o período das mesmas, o volume pesquisado entre outros.

Portanto, a diligência deste levantamento bibliográfico busca o nível de maturidade do tema, revelando às organizações, gestores e pesquisadores se este está em ascensão, estabelecido ou em declínio. Além disso, a realização deste levantamento bibliográfico utilizou três bases de dados sob seis questões de pesquisa, utilizando critérios de inclusão e exclusão.

3.1 QUESTÕES DE PESQUISA (*RESEARCH QUESTIONS*):

Tabela 1

Nº	QUESTÕES DE PESQUISA	OBJETIVO
Q1	Qual o período de publicação dos estudos?	Mapear o período em cujo o tema começou a ser percebido e sua posterior evolução.
Q2	Em quais meios foram feitas as publicações?	Mapear os periódicos em cujo o tema está circulando, evidenciando, inclusive, os meios de publicação que reiteradamente tem publicado sobre o tema.
Q3	Qual a quantidade de publicações em português sobre Design de Serviços?	Mapear como a pesquisa brasileira integrou-se ao tema de Design de Serviços.
Q4	Qual a quantidade de publicações em português sobre Design de Serviços com foco do tema em organizações públicas?	Mapear como a pesquisa brasileira integrou-se ao tema de Design de Serviços especificamente em organizações públicas.
Q5	Qual a quantidade de publicações em inglês sobre Design de Serviços (Service Design)?	Mapear como a pesquisa internacional explorou o tema de Design de Serviços (Service Design).
Q6	Qual a quantidade de publicações em inglês sobre Design de Serviços (Service Design) com foco do tema em organizações públicas?	Mapear como a pesquisa internacional explorou o tema de Design de Serviços (Service Design) especificamente em organizações públicas.

Os autores 2019

3.2 TERMOS DE BUSCA (*SEARCH STRING*):

As questões de pesquisa Q3, Q4, Q5 e Q6 foram trabalhadas sob os termos de busca e se encontram demonstrados na tabela 2 como segue.

Tabela 2

QUESTÃO DE PESQUISA	TERMO DE BUSCA
Q3	("design de serviço" or "design de serviços")
Q4	("design de serviço" or "design de serviços) and ("setor público" or "organização pública" or "organizações públicas" or "administração pública")
Q5	"service design"
Q6	("service design") and ("public organization" or "public management" or "public organization" or "public sector" or "state sector")

Os autores 2019

3.3 BASES DE DADOS (*SCOURSES*)

3.3.1 Questão de Pesquisa Q3

A questão de pesquisa Q3 mapeia como a pesquisa nacional integrou-se ao tema de Design de Serviços. Na base de dados *Scopus* foram testadas variações de filtros para o termo de busca, seguindo lógica indutiva, que foi iniciada de forma restritiva, contudo progressivamente expandiu-se para obter mais resultados. Considerando que a Q3 busca na pesquisa nacional, foi necessário refinar o último o termo de busca para eliminar falsos-

positivos. Na base *Science Direct*, o termo de busca Q3 encontrou 1 resultado já na pesquisa ampla. Já as bases de dados *Web of Science* não apresentaram resultados para o termo de busca, conforme tabela 3 a seguir.

Tabela 3

	CARACTERÍSTICAS	TERMO DE BUSCA	RESULTADOS
SCOPUS	1º A primeira busca utilizou o termo de busca restrita à somente ao título.	TITLE("design de serviço" or "design de serviços)	0
	2º A segunda busca restringiu-se à pesquisa do título, <i>abstract</i> e palavras-chaves	(TITLE-ABS-KEY ("design de serviço") OR TITLE-ABS-KEY ("design de serviços"))	0
	3º Já a terceira em busca de resultados, expandiu-se para pesquisa em todos os campos (<i>all fields</i>).	(ALL ("design de serviço") OR ALL ("design de serviços"))	16
	4º Notou-se que a pesquisa traduziu os termos para inglês na 3ª busca. Por isso, no campo "Country/territory" restringiu-se à "Brazil" para não obter dados falsos-positivos, utilizando-se "limit to".	(ALL ("design de serviço") OR ALL ("design de serviços")) AND (LIMIT-TO (AFFILCOUNTRY , "Brazil"))	12
SCIENCE DIRECT	1º A primeira busca almejou resultados específicos dos termos nos títulos das publicações	Research articles ("design de serviço" or "design de serviços")	0
	2º A segunda busca ampliou e incluiu a busca dos termos nos resumos e palavras chaves.	Title, abstract or author-specified keywords ("design de serviço" or "design de serviços")	0
	3º A terceira busca ampliou a pesquisa para busca genérica no campo "find articles with these terms" e "research articles".	All fields ("design de serviço" or "design de serviços")	1
WE B O F 1	Na pesquisa avançada foi utilizado o filtro em "all languages", na pesquisa expandida para "all document types".	("design de serviço" or "design de serviços")	0

Os autores (2019)

3.3.2 Questão de Pesquisa Q4

A questão de pesquisa Q4 observa a pesquisa nacional sobre o design de serviços quando associado às organizações públicas. Para compor o termo de busca elencou-se para o setor público diferentes expressões que o designe em títulos científicos: ("design de serviço" or "design de serviços) and ("setor público" or "organização pública" or "organizações públicas" or "administração pública"). Foram utilizados as mesmas bases de dados de Q3.

A pesquisa na base de dados *Scopus*, assim como feito em Q3, iniciou-se restritiva e progressivamente foi expandida. Contudo, as buscas retornam infrutíferas. Da mesma forma, as bases de dados *Science Direct* e *Web of Science* não retornaram resultados, conforme tabela 4 a seguir.

Tabela 4

	CARACTERÍSTICAS	TERMO DE BUSCA	RESULTADOS
SCOUPUS	1º A primeira busca utilizou o termo de busca restrito somente ao título.	TITLE(("design de servico" or "design de servicos) and ("setor publico" or "organização pública" or "organizações públicas" or "administração pública"))	0
	2º A primeira busca utilizou o termo de busca restrito somente ao título.	(TITLE-ABS-KEY ("design de serviço") OR TITLE-ABS-KEY ("design de servicos") AND TITLE-ABS-KEY ("setor público") OR TITLE-ABS-KEY ("organização pública") OR TITLE-ABS-KEY (" organização pública") OR TITLE-ABS-KEY ("administração pública"))	0
	3º A segunda busca restringiu-se à pesquisa do título, <i>abstract</i> e palavras-chaves	(ALL ("design de serviço") OR ALL ("design de serviço") AND ALL ("setor público") OR ALL ("organização pública") OR ALL ("organização pública") OR ALL ("administração pública"))	0
	4º Já a terceira em busca de resultados, expandiu para pesquisa em todos os campos (<i>all fields</i>).	Research articles (“design de serviço” or “design de serviços”) and (“setor público” or “organização pública” or “organizações públicas” or “administração pública”)	0
SCIENCE DIRECT	1º A primeira busca almejou resultados específicos dos termos nos títulos das publicações	Title, abstract or author-specified keywords (“design de serviço” or “design de serviços”) and (“setor público” or “organização pública” or “organizações públicas” or “administração pública”)	0
	2º A segunda busca ampliou e incluiu a busca dos termos nos resumos e palavras chaves.	All fields (“design de serviço” or “design de serviços”) and (“setor público” or “organização pública” or “organizações públicas” or “administração pública”)	0
	3º A terceira busca ampliou a pesquisa para busca genérica no campo “ <i>find articles with these terms</i> ” e “ <i>research articles</i> ”.	("design de serviço" or "design de serviços") and ("setor público" or "organização pública" or "organizações públicas" or "administração pública")	0
WEB OF SCIENCE	1º Na pesquisa avançada foi utilizada o filtro “ <i>all languages</i> ”, com a pesquisa expandida para “ <i>all document types</i> ”.	TITLE(("design de servico" or "design de servicos) and ("setor publico" or "organizacao publica" or "organizacoes publicas" or "administracao publica"))	0

Os autores (2019)

3.3.3 Questão de Pesquisa Q5

A questão de pesquisa Q5 observou a pesquisa internacional sobre design de serviços.

Na base *Scopus* reproduziu-se a mesma lógica realizada em Q3 e Q4. Entretanto, diferentemente das experiências anteriores, esta retornou com alto número de registros. Destaca-se que esta base de dados limitou a visibilidade aos 2.000 primeiros resultados, que considera os 2.000 mais relevantes.

As bases de dados *Science Direct* e *Web of Science* também retornaram resultados em todas as buscas, diferentemente da Q3 e Q4. Considerando que as primeiras buscas apresentam resultados mais focados, estes foram utilizados na seleção final de artigos.

Tabela 5

	CARACTERÍSTICAS	TERMO DE BUSCA	RESULTADOS
SCOPUS	1º Reproduzindo o método de pesquisa de Q3 e Q4, pesquisou-se restringindo-se somente ao título.	TITLE ("service design")	1.034
	2º A segunda busca expandiu para título, <i>abstract</i> e palavras-chaves.	TITLE-ABS-KEY ("service design")	5.925. *
	3º Para efeito de comparação com Q3 e Q4 reproduziu-se a expansão para “ <i>all fields</i> ”.	ALL ("service design")	14.421 *
* limitou a visibilidade aos 2.000 primeiros (que considera os 2.000 mais relevantes).			
SCIENCE DIRECT	1º A primeira busca almejou resultados específicos dos termos nos títulos das publicações	Research articles ("service design")	555
	2º A segunda busca ampliou e incluiu a busca dos termos nos resumos e palavras chaves.	Title, abstract or author-specified keywords ("service design")	637
	3º A terceira busca ampliou a pesquisa da <i>string</i> para busca genérica no campo “ <i>find articles with these terms</i> ” e “ <i>research articles</i> ”.	All fields ("service design")	6700
WEB OF SCIENCE	1º Na pesquisa básica foi utilizada a <i>string</i> em “título”.	("service design")	517
	2º Na pesquisa básica foi utilizada a <i>string</i> em “tópico” que pesquisa “título, resumo, as palavras-chave do autor e o <i>Keywords Plus</i> ” das publicações.	("service design")	2106
	3º Na pesquisa básica foi utilizada a <i>string</i> em “todos os campos”.	("service design")	2124

Os autores (2019)

3.3.4 Questão de Pesquisa Q6

A questão de pesquisa Q6 analisa a pesquisa internacional sobre o design de serviços quando associado ao setor público. Portanto, para compor o termo de busca elencou-se para o setor público diferentes expressões que possivelmente o designe em inglês nos títulos, como: “*public organization*”, “*public management*”, “*public organization*”, “*public sector*” ou “*state sector*”.

Na base *Scopus* seguiu-se a mesma lógica de Q5. Enquanto, no *Science Direct* não houveram resultados registrados, no *Web of Science* retornaram resultados em todas as buscas. Considerando que o primeiro resultado foi mais focado, este foi utilizado na seleção final, conforme demonstrado na tabela 6 que se encontra na sequência.

Tabela 6

	CARACTERÍSTICAS	TERMO DE BUSCA	RESULTADOS
SCOPUS	1º Reproduzindo o método de pesquisa de Q3, Q4 e Q5, pesquisou-se o termo de busca restrito ao título.	TITLE (("service design") AND ("public organization" OR "public management" OR "public organization" OR "public sector" OR "state sector"))	3
	2º A segunda busca expandiu para título, abstract e palavras-chaves.	TITLE-ABS-KEY (("service design") AND ("public organization" OR "public management" OR "public organization" OR "public sector" OR "state sector"))	103
	3º Para efeito de comparação com Q3, Q4 e Q5 reproduziu-se a expansão para “all fields”.	ALL (("service design") AND ("public organization" OR "public management" OR "public organization" OR "public sector" OR "state sector"))	970
SCIENCE DIRECT	1º A primeira busca almejou resultados específicos dos termos nos títulos das publicações	Research articles (“service design”) and (“public organization” or “public management” or “public organization” or “public sector” or “state sector”)	0
	2º A segunda busca ampliou e incluiu a busca dos termos nos resumos e palavras chaves.	Title, abstract or author-specified keywords (“service design”) and (“public organization” or “public management” or “public organization” or “public sector” or “state sector”)	0
	3º A terceira busca ampliou a pesquisa para busca genérica no campo “find articles with these terms” e “research articles”.	All fields (“service design”) and (“public organization” or “public management” or “public organization” or “public sector” or “state sector”)	0
WEB OF SCIENCE	1º Na pesquisa básica foi utilizado o termo de busca no “título”.	(“service design”) and (“public organization” or “public management” or “public organization” or “public sector” or “state sector”)	3
	2º Na pesquisa básica foi utilizado o termo de busca no tópico que pesquisa “título, resumo, as palavras-chave do autor e o “keywords Plus” das publicações.	(“service design”) and (“public organization” or “public management” or “public organization” or “public sector” or “state sector”)	30
	3º Na pesquisa básica foi utilizada em “todos os campos”.	(“service design”) and (“public organization” or “public management” or “public organization” or “public sector” or “state sector”)	33

Os autores (2019)

4. ANÁLISE DOS DADOS

A primeira etapa da análise de dados deu-se pela compilação dos resultados de todas as bases de dados bibliográficos para cada termo de busca pesquisado, respectivamente: Q3, Q4, Q5 e Q5. Já na segunda etapa foram suprimidas as duplicatas apresentadas entre as bases de dados e constatados os artigos de controle. Estes, já conhecidos pelos autores, e elencados como referenciais para o correto procedimento da pesquisa. As etapas seguintes de filtragem dos

dados para análise deram-se pela aplicação dos critérios de exclusão e inclusão de publicações, conforme a seguir.

4.1 CRITÉRIO DE EXCLUSÃO

4.1.1 Exc 1 – *Open Access*:

Dado que este estudo trabalha com 4 termos de busca, adotou-se que o primeiro critério de exclusão seria realizado ainda nas próprias bases de dados, extraindo somente as publicações *open access*. A tabela a seguir reproduz a quantidade de artigos antes e após aplicar o critério de exclusão.

4.1.2 Exc 2 – Eliminação de duplicatas

Após EXC 1 foram criteriosamente suprimidas os artigos em duplicatas.

Tabela 7

	BASE	ANTES DE EXC 1	APÓS EXC 1	QUERY DE EXCLUSÃO (EXC 1)
Q3	SCOPUS	12	1	(ALL ("design de serviço") OR ALL ("design de serviços")) AND (LIMIT-TO (AFFILCOUNTRY , "Brazil")) AND (LIMIT-TO (ACESSTYPE(OA)))
	SCIENCE DIRECT	1	1	All fields ("design de serviço" or "design de serviços") + open access
	WEB OF SCIENCE	0	0	-
Q4	SCOPUS	0	0	-
	SCIENCE DIRECT	0	0	-
	WEB OF SCIENCE	0	0	-
Q5	SCOPUS	1034	78	TITLE ("service design") AND (LIMIT-TO (ACESSTYPE(OA)))
	SCIENCE DIRECT	555	94	Research articles ("service design") + open access
	WEB OF SCIENCE	517	59	TÍTULO: (("service design")) Refinado por: Acesso Aberto: (Acesso totalmente aberto)
Q6	SCOPUS	3	3	TITLE (("service design") AND ("public organization" OR "public management" OR "public organization" OR "public sector" OR "state sector")) AND (LIMIT-TO (ACESSTYPE(OTHER)))
	SCIENCE DIRECT	0	0	-
	WEB OF SCIENCE	3	0	TÍTULO: (("service design") AND ("public organization" OR "public management" OR "public organization" OR "public sector" OR "state sector")) Refinado por: Acesso Aberto: (Acesso totalmente aberto)

Os autores 2019

4.2 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO

4.1.2 Inc 1 – Idioma:

Este estudo analisa e compara o panorama nacional brasileiro e internacional sobre publicações sobre design de serviço e *service design*.

Estudos internacionais em idiomas diferentes do inglês foram descartados, dado que o inglês é o idioma predominante para publicações internacionais de maior renome em ciências sociais aplicadas à gestão e administração.

4.1.2 Inc 2 – Período de ascensão do Design De Serviços

Este estudo cobre o período de ascensão do *service design* na pesquisa internacional e do design de serviços no Brasil. Dessa forma, foram selecionadas as publicações a partir de 2005, período a partir do qual a metodologia design emerge como facilitador na construção de soluções projetadas para problemas complexos, aplicando-os às cadeias de serviços.

5. RESULTADOS

Os dados coletados e organizados anteriormente revelam tendências e conduzem a determinadas premissas e conclusões, que serão tratadas a seguir.

A conduta de tratamento e análise destes dados compilou em planilhas e gráficos as informações obtidas para comparar, através de análise gráfica, como o design de serviço está posicionado na pesquisa nacional e internacional, singularmente e quando associado às organizações públicas.

Os resultados deste levantamento, após a aplicação dos critérios de exclusão e inclusão, estão planilhados, respectivamente:

- Apêndice A: Produto final para a Questão de Pesquisa Q3.
- Apêndice B: Produto final para a Questão de Pesquisa Q4.
- Apêndice C: Produto final para a Questão de Pesquisa Q5.
- Apêndice D: Produto final para a Questão de Pesquisa Q6.

5.1 QUESTÃO DE PESQUISA Q1: QUAL O PERÍODO DE PUBLICAÇÃO DOS ESTUDOS?

As Tabela 8 e Figura 1 evidenciam a ascensão e evolução da pesquisa sobre o design de serviço desde 2005. A pesquisa internacional, vista em Q5 e Q6, destaca progressivo crescimento a partir de 2009 e expansão a partir de 2013. Em comparação com a pesquisa brasileira, observada em Q3 e Q4, esta revela-se ainda incipiente, com menos estudos no mesmo

período, conduzindo à conclusão de que há espaço para pesquisadores nacionais explorarem o tema em suas pesquisas e organizações.

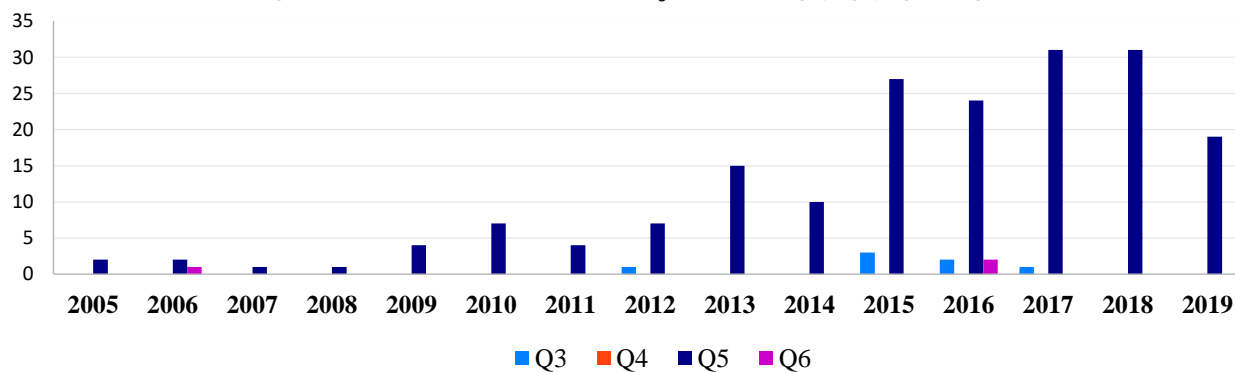
Tabela 8
Q1 – QUANTIDADE DE PUBLICAÇÕES DE Q3, Q4, Q5 E Q6

ANO	Q3	Q4	Q5	Q6	TOTAL:
2005	0	0	2	0	2
2006	0	0	2	1	3
2007	0	0	1	0	1
2008	0	0	1	0	1
2009	0	0	4	0	4
2010	0	0	7	0	7
2011	0	0	4	0	4
2012	1	0	7	0	8
2013	0	0	15	0	15
2014	0	0	10	0	10
2015	3	0	27	0	30
2016	2	0	24	2	28
2017	1	0	31	0	32
2018	0	0	31	0	31
(até julho) 2019	0	0	19	0	19
TOTAL:	7	0	185	3	195

Os autores 2019

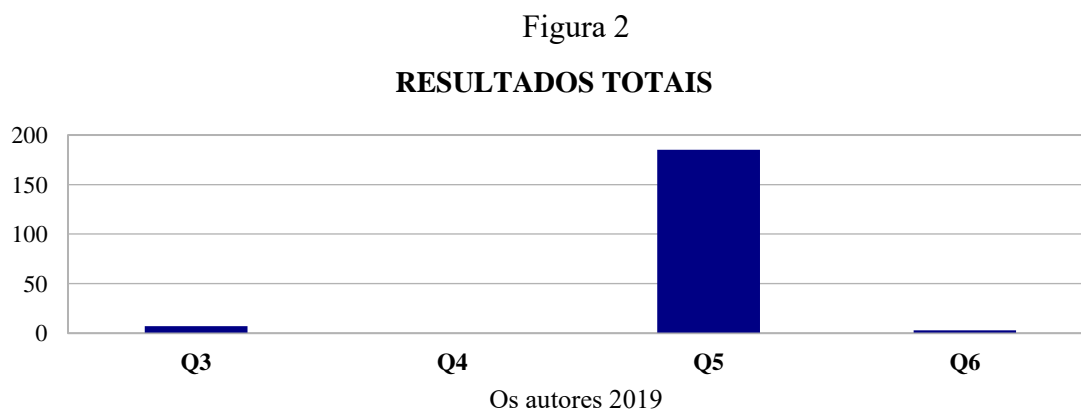
Figura 1

QUANTIDADE DE PUBLICAÇÕES DE Q3, Q4, Q5 E Q6



Os autores 2019

Analisando as quantidades totais de publicações nas Tabelas 8 e na Figura 2 percebe-se o nível de maturidade da pesquisa internacional, apresentando volume muito maior de publicações, que a pesquisa brasileira. Esta ainda publica menos sobre o assunto, evidenciando a lacuna de exploração do tema nas pesquisas nacionais.



A Tabela 9 e a Figura 2 evidenciam a discrepância citada. Enquanto Q3 e Q4, que tratam sobre o tema a nível Brasil, apresentam baixos resultados; Q5 e Q6, que demonstram a pesquisa internacional, retornam volume superior de publicações: aproximadamente 2000 % maior.

Tabela 9

Termos de Busca	2005 a 2019
Q3 + Q4: Pesquisa Nacional	7
Q5 + Q6: Pesquisa Internacional	188

Os autores 2019

Da mesma forma, a Tabela 10 e a Figura 2 revelam a lacuna apresentada na pesquisa sobre design de serviços em organizações públicas, tanto no âmbito da pesquisa nacional, quanto internacional. O que indica que o tema aplicado às organizações públicas ainda pode ser amplamente explorado em relação as publicações existentes.

Tabela 10

Termos de Busca	2005 a 2019
Q3 + Q5: Design de Serviços	192
Q4 + Q6: Design de Serviços aplicado à Organizações Públicas	3

Os autores 2019

5.2 QUESTÃO DE PESQUISA Q2: EM QUAIS MEIOS FORAM FEITAS AS PUBLICAÇÕES?

Para responder Q2 verificaram-se as publicações que reiteradamente apresentaram tendência ao serem exibidas nas pesquisas das *strings* Q3, Q4, Q5 e Q6 entre 2005 e julho de 2019 (época da confecção deste levantamento bibliográfico). A seguir são exibidas as publicações que foram registradas duas ou mais vezes nos registros das três bases de dados.

5.2.1 Publicações de Q3:

Para Q3, embora o volume de publicações apresentadas pelas bases de dados tenha sido baixo, houve recorrência, conforme registrado a seguir.

Tabela 11

Publicação	Quantidade
DAPesquisa	2
Strategic Design Research Journal	3

Os autores 2019

5.2.2 Publicações de Q4:

Para Q4, houve somente 1 registro *open access*, logo não apresentou recorrência.

5.2.3 Publicações de Q5:

O termo de busca Q5 apresentou o maior volume de publicações, dessarte apresentou maior variedade e volume, conforme a Tabela 12 apresenta.

Tabela 12

Publicação	Quantidade
Design Journal	9
Procedia CIRP	30
Archives of Design Research	4
MATEC Web of Conferences	3
Procedia Manufacturing	8
IFIP Advances in Information and Communication Technology	6
Procedia – Social and Behavioral Sciences	7

Os autores 2019

5.2.4 Publicações de Q6:

O termo de busca Q6 não apresentou predominância nos locais de publicação. Por isso Q2 não apresentou tratamento para os dados obtidos nessa *string*.

5.3 QUESTÃO DE PESQUISA Q3: QUAL A QUANTIDADE DE PUBLICAÇÕES EM PORTUGUÊS SOBRE DESIGN DE SERVIÇOS?

Conforme expõem a Tabela 13 e a Figura 2, a Questão de Pesquisa Q3, após realizada pesquisa nas três bases de dados e aplicados os critérios de exclusão e inclusão, foram obtidas 7 publicações.

5.4 Questão de pesquisa q4: qual a quantidade de publicações em português sobre design de serviços com foco do tema em organizações públicas?

Também conforme expostos nas Tabela 13 e a Figura 2, a Questão de Pesquisa Q4, seguindo o mesmo procedimento resultou em 1 publicação.

5.5 Questão de pesquisa q5: qual a quantidade de publicações em inglês sobre design de serviços (service design)?

Também conforme expostos nas Tabela 13 e a Figura 2, a Questão de Pesquisa Q5, seguindo o mesmo procedimento resultou em 185 publicações.

5.6 Questão de pesquisa q6: qual a quantidade de publicações em inglês sobre design de serviços (service design) com foco do tema em organizações públicas?

Também conforme expostos nas Tabela 13 e a Figura 2, a Questão de Pesquisa Q6, seguindo o mesmo procedimento resultou em 3 publicações.

Tabela 13

	QUESTÃO DE PESQUISA	QUANTIDADE DE PUBLICAÇÕES
Q3	Qual a quantidade de publicações em português sobre Design de Serviços?	7
Q4	Qual a quantidade de publicações em português sobre Design de Serviços com foco do tema em organizações públicas?	1
Q5	Qual a quantidade de publicações em inglês sobre Design de Serviços (Service Design)?	185
Q6	Qual a quantidade de publicações em inglês sobre Design de Serviços (Service Design) com foco do tema em organizações públicas?	3

Os autores 2019

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisados e tratados os dados obtidos inferem-se as possíveis conclusões:

1. Trata-se de tema ainda em fase de ascensão.
2. A pesquisa nacional ainda não produz sobre o tema no mesmo volume que a pesquisa internacional. Portanto, é oportunidade para pesquisadores brasileiros.
3. Mesmo internacionalmente os pesquisadores ainda não abordam em quantidade o Design de Serviços (Service Design) em organizações públicas.

Este estudo conclui e sugere que pesquisadores brasileiros ampliem o olhar sobre este tema de pesquisa. Sugerindo fazê-lo em organizações públicas dada a lacuna ainda apresentada e o efeito positivo que este pode trazer ao setor de serviços públicos, especialmente em fundações e autarquias que atendam à sociedade através do provimento de serviços técnicos específicos, como universidades, uma vez que o Design de Serviços pode otimizar a estrutura e prover um melhor atendimento de forma mais efetiva, atribuindo valor a cadeia dos processos executados.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Milene Félix de et al. **Dinâmica das interações na inovação em serviços centrada no usuário à luz da estratégia como prática**. 171 f. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2018.

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

HAUKNES, Johan. **Services in innovation-innovation in services**. 1998. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/de4f/c213eb6b5150fc53e958a353cd8725172c3d.pdf>. Acesso em: 02 de junho de 2020.

MORITZ, Stefan. **Service design. Practical access to an evolving field. Köln International School of Design**, 2005. Disponível em: <https://serve4impact.blog/2005/12/31/stefan-moritzs-2005-thesis-practical-access-to-service-design/>. Acesso em: 02 de junho de 2020.

MONTEIRO, D. Diferença entre mapeamento Sistemático e Revisão Sistemática da Literatura. 2019. Disponível em: <http://monteiro.inf.br/site/index.php/blog/31-diferenca-entre-mapeamento-sistemático-e-revisao-sistemática-da-literatura>. Acessado em: 09/10/2019

ROCHESKA, Slavica et al. User-Driven Innovation: Towards a New Innovation Paradigm. **Economic Review: Journal of Economics and Business**, v. 12, n. 1, p. 31-41, 2014.

SCHUURMAN, Dimitri; DE MAREZ, Lieven. **User-centered innovation: towards a conceptual integration of lead users and Living Labs**. In: Proceedings of COST298-conference The Good, The Bad and The Challenging. 2009. p. 13-15. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/276089123/ENoLL-Research-Day-Conference-Proceedings-2015>. Acesso em: 02 de junho de 2020.

VARGAS, E. R. **Estratégia e inovação em serviços**. 26º Encontro Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração, 2002.

Apêndice A: Produto final para a Questão de Pesquisa Q3

Ano	Autores	Título	Publicação	Exc 1: open access	Ici 1: Port / Ing	Ici 2: 2005 a 2019
2017	Denise regina struecker and micheline gaia hoffmann	Participação social nos serviços públicos: caracterização do estado da arte por meio da bibliometria e da revisão sistemática	Rege - revista de gestão	A	A	A
2016	Tartas, danieli et al.	Uma análise bibliográfica e histórica entre serviços e design de serviços.	Dapesquisa	A	A	A
2016	Ramos, mayara et al.	Design de serviços e experiência do usuário (ux): uma análise do relacionamento das áreas.	Dapesquisa,	A	A	A
2015	Pereira, a.g., Vergara, l.g.l., Merino, e.a.d., Wagner, a.	Solutions in radiology services management: a literature review [soluções no serviço de radiologia no âmbito da gestão: uma revisão da literatura]	Radiologia brasileira	A	A	A
2015	Hinnig, renata et al.	Oportunidades de contribuição do design de serviços para a melhoria da produtividade e inovação.	Strategic design research journal	A	A	A
2015	Szpiz, helga; soares monat, andré; patrocínio, gabriel.	Design de serviços no setor público: o design no instituto brasileiro de geografia e estatística (ibge).	Strategic design research journal,	A	A	A
2012	Franqueira, teresa; gomes, gonçalo; costa, rui.	Project action for age 2: design process in service design.	Strategic design research journal	A	A	A

Legenda: A: Atende ao critério – N: Não atende ao critério

Apêndice B: Produto final para a Questão de Pesquisa Q4

Ano	Autores	Título	Publicação	Exc 1: open access	Ici 1: Port / Ing	Ici 2: 2005 a 2019
Não Foram obtidos resultados para esse Termo de Busca						

Apêndice C: Produto final para a Questão de Pesquisa Q5

Ano	Autores	Título	Publicação	Exc 1: open access	Ici 1: Port / Ing	Ici 2: 2005 a 2019	Artigo de Controle
-----	---------	--------	------------	--------------------	-------------------	--------------------	--------------------

LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO SOBRE O DESIGN DE SERVIÇOS COM APLICAÇÕES EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS (UNIVERSIDADES)

2019	Rybakov I.m., makarova n.l., zakhvataeva a.o., basov a.n., rukavishnikova d.v.	Policy service design of elements and rural distribution mains of 10 kv on the results of technical position diagnosis	Iop conference series: materials science and engineering	A	A	A
2019	Pamedytyte r., akoglu c.	Value creation through service design in a healthcare environment	Design journal	A	A	A
2019	Wu j., zhang l., qian z.c., li r.	Applying storytelling method into the flow of user experience design to innovate with serendipity. a case study on aids detection service design among college students	Design journal	A	A	A
2019	Pekkala j., peltonen s., lammi m.	Service orientation based tool for assessing and improving service design and development practices in manufacturing industry	Design journal	A	A	A
2019	Lim c., kim k.-h., kim m.-j., kim k.-j.	Multi-factor service design: identification and consideration of multiple factors of the service in its design process	Service business	A	A	A
2019	Holgado m.	A systems engineering approach to performance-based maintenance services design	Processes	A	A	A
2019	Choi d.-k., jung j.-h., kim j.-i., gohar m., koh s.-j.	IoT-based resource control for in-vehicle infotainment services: design and experimentation	Sensors (switzerland)	A	A	A
2019	Trischler j., dietrich t., rundle-thiele s.	Co-design: from expert- to user-driven ideas in public service design	Public management review	A	A	A
2019	Carlén n., forsman a., svensson j., sandberg j.	IoT enabled process innovation: exploring sensor-based digital service design through an information requirements framework	Ifip advances in information and communication technology	A	A	A
2019	Eines t.f., angelo e., vatne s.	Discourse analysis of health providers' experiences using service design	Nursing open	A	A	A
2019	Petruciani m., marangi l., agosta m., stevanella m.	A platform for product-service design and manufacturing intelligence	Springerbriefs in applied sciences and technology	A	A	A
2019	Vink, josina and edvardsson, bo and wetter-edman, katarina and tronvoll,	Reshaping mental models - enabling innovation through service design,	Journal of service management,	A	A	A
2019	Lee, younjoon and jung, jeyon and kwak, seunghoon,	Investigation into how each stakeholder plays a role at different levels of granularity to realise a long-term service design	Design journal,	A	A	A
2019	Raphael wasserbaur and tomohiko sakao and mattias lindahl	System analysis including aspects of governmental policies, business models and product/service design	Procedia cirp	A	A	A
2019	Konrad exner and elisa smolka and till blüther and rainer stark	A method to design smart services based on information categorization of industrial use cases	Procedia cirp	A	A	A
2019	Bruce wallace and flora pagan and bemade (bernie) pauly	The implementation of overdose prevention sites as a novel and nimble response during an illegal drug overdose public health emergency	International journal of drug policy	A	A	A
2019	Pai zheng and zuoxu wang and chun-hsien chen	Industrial smart product-service systems solution design via hybrid concerns	Procedia cirp	A	A	A
2019	Blake f. dear and bareena johnson and ashwin singh and benjamin wilkes and tamara bricic and richa gupta and michael p. jones and steve bailey and joanne dudenev and milena gandy and rhiannon fogliati and nickolai titov	Examining an internet-delivered intervention for anxiety and depression when delivered as a part of routine care for university students: a phase iv trial	Journal of affective disorders	A	A	A
2019	Jens poeppelbuss and carolin durst	Smart service canvas – a tool for analyzing and designing smart product-service systems	Procedia cirp	A	A	A
2018	Yu e.	Linking new service development and service design: an interdisciplinary service research framework	Archives of design research	A	A	A A
2018	Hakim i.m., narprawandawi k., zagloel t.y.m.	Service design improvement in ragunan zoo using triz methodology	Matec web of conferences	A	A	A
2018	Han n., han s.h., chu h., kim j., rheu k.y., yoon j.-h., je n.k., rhie s.j., ji e., lee e., kim y.s., oh j.m.	Service design oriented multidisciplinary collaborative team care service model development for resolving drug related problems	Plos one	A	A	A

LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO SOBRE O DESIGN DE SERVIÇOS COM APLICAÇÕES EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS (UNIVERSIDADES)

2018	Adam a., fraga e.s., brett d.j.l.	A modelling study for the integration of a pemfc micro-chp in domestic building services design	Applied energy	A	A	A
2018	Won j.	Pspb (persuasive service design strategies based on the theory of planned behavior) methodology for user behavior modification	Archives of design research	A	A	A
2018	Kim t.	Identifying stakeholders and interactions in the dementia café in seongju through empathic service design approaches	Journal of open innovation: technology, market, and complexity	A	A	A
2018	Liu s., zaffwan idris m.	Constructing a framework of user experience for museum based on gamification and service design	Matec web of conferences	A	A	A
2018	Qiang w., hai-chao z., li w.	Research on industrial design laboratory with service design concept	Matec web of conferences	A	A	A
2018	Sun b., wei m., yang c., xu z., wang h.	Personalised and coordinated demand-responsive feeder transit service design: a genetic algorithms approach	Future internet	A	A	A
2018	Jūnsoo m., lambe f., osborne m.	Beyond buying: the application of service design methodology to understand adoption of clean coAstoves in kenya and zambia	Energy research and social science	A	A	A A
2018	Subotic-kerry m., king c., o'moore k., achilles m., o'dea b.	General practitioners' attitudes toward a web-based mental health service for adolescents: implications for service design	Journal of medical internet research	A	A	A
2018	Kurtmollaiev s., fjuk a., pedersen p.e., clatworthy s., kvale k.	Organizational transformation through service design: the institutional logics perspective	Journal of service research	A	A	A A
2018	Baek s., kim s.	Participatory public service design by gov.3.0 design group	Sustainability (switzerland)	A	A	A A
2018	Jang k.-s., chung k.-h., kim y.-h.	A literature review on medical service design in korea	Journal of korean academy of nursing administration	A	A	A
2018	Agudelo-ibáñez d.r., Muñoz-tobar m.c., rojas-ramírez y.a., cubillos-vásquez s.m.	Verification of standard menu compliance without disposing the sample in school feeding services: design and validation of a methodology [verificación del cumplimiento de la minuta patrón sin eliminación de la muestra en servicios de alimentación escolar: diseño y validación de una metodología]	Revista de salud publica	A	A	A
2018	YasuAa m., akasaka f., kimura a., ihara m.	Living labs as a methodology for service design - an analysis based on cases and discussions from a systems approach viewpoint	Proceedings of international design conference, design	A	A	A
2018	Imran s., van husen c., haeberle d.	A service design framework for the initial phase of service development	Procedia cirp	A	A	A A
2018	Freitag m., westner p., schiller c., nunez m.j., gigante f., berbegal s.	Agile product-service design with vr-technology: a use case in the furniture industry	Procedia cirp	A	A	A
2018	Domínguez-amarillo s., fernandez-aguera j., fernandez-aguera p.	Teaching innovation and the use of social networks in architecture: learning building services design for smart and energy efficient	Archnet-ijar	A	A	A
2018	Shaw, james and agarwal, payal and desveaux, laura and palma, daniel shaw, james and agarwal,	Beyond "implementation": digital health innovation and service design,	Npj digital medicine,	A	A	A
2018	Svirakova, eva,	Close the loop! System dynamics modelling in service design,	Systems	A	A	A
2018	Boeri, andrea and gaspari, jacopo and gianfrate, valentina and longo, danilo,	Service design for smart energy management: simulation tools and energy maps,	Techne-journal of technology for architecture and environment,	A	A	A
2018	Touloum, karim and idoughi, djilali and seffah, ahmed,	Adding ux in the service design loop: the case of crisis management services,	Interaction design and architectures,	A	A	A
2018	Alison prendiville	Amplifying relationships through place and locality in the design of local government digital services	She ji: the journal of design, economics, and innovation	A	A	A
2018	Mike freitag and phil westner and christian schiller and maria jose nunez and fernando	Agile product-service design with vr-technology: a use case in the furniture industry	Procedia cirp	A	A	A

LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO SOBRE O DESIGN DE SERVIÇOS COM APLICAÇÕES EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS (UNIVERSIDADES)

2018	Alexandros adam and eric s. fraga and dan j.l. brett	A modelling study for the integration of a pemfc micro-chp in domestic building services design	Applied energy	A	A	A
2018	Andrés cabrera-leon and miguel ángel cantero-braojos	Impacto del dolor crónico discapacitante: resultados de un estudio poblacional transversal con entrevista cara a cara	Atención primaria	A	N	A
2018	Chiehyeon lim and kwang-jae kim	Experience design board: a tool for visualizing and designing experience-centric service delivery processes	Journal of retailing and consumer services	A	A	A
2018	Tatsunori hara	Integrating usage information into quality function deployment for further pss development	Procedia cirp	A	A	A
2018	Katarina wetter-edman and josina vink and johan blomkvist	Staging aesthetic disruption through design methods for service innovation	Design studies	A	A	A
2018	Saed imran and christian van husen and deiter haeberle	A service design framework for the initial phase of service development	Procedia cirp	A	A	A
2017	Borangiu t., polese f.	Introduction to the special issue on exploring service science for data-driven service design and innovation	Service science	A	A	A
2017	Van der bijl-brouwer m.	Designing for social infrastructures in complex service systems: a human-centered and social systems perspective on service design	She ji	A	A	A
2017	De souza s., galloway j., simpson c., chura r., dobson j., gullick n.j., steer s., lempp h.	Patient involvement in rheumatology outpatient service design and delivery: a case study	Health expectations	A	A	A
2017	Kim k., ko y.-j., jung h.	Development of a safety training board game for elementary school children using service design methods	Archives of design research	A	A	A
2017	Joe t., chang h.	A study on user-oriented and intelligent service design in sustainable computing: a case of shipbuilding industry safety	Sustainability (switzerland)	A	A	A
2017	German e.	Libguides for instruction: a service design point of view from an academic library	Reference and user services quarterly	A	A	A
2017	Yu e.	A reflection on and suggestion of service design processes: from activity-centered descriptions toward outcome-oriented	Archives of design research	A	A	A
2017	Everall k., logan j.	A mixed methods approach to iterative service design of an in-person reference service point	Evidence based library and information practice	A	A	A
2017	Muramatsu k., kimita k., ishii t., nemoto y., tanaka e., watanuki k., matsui t., shimomura y.	Ontological descriptions of receiver states for sharing knowledge in learning service design	Journal of advanced mechanical design, systems	A	A	A
2017	Imran s., haeberle d., van husen c.	Governance: a new perspective to service design process	Procedia cirp	A	A	A A
2017	Prendeville s., bocken n.	Sustainable business models through service design	Procedia manufacturing	A	A	A A
2017	Ali, hena and grimaldi, silvia and biagioli, monica,	Service design pedagogy and effective student engagement: generative tools and methods,	Design journal,	A	A	A
2017	Sbordone, maria antonietta and morelli, nicola,	Service design as the ground for alternative social and economic scenarios,	Design journal,	A	A	A
2017	Lempp, h.,	Building patient partnership in health care service design and delivery,	Annals of the rheumatic diseases,	A	A	A
2017	Morelli, nicola and de gotzen, amalia,	Service design education.,	Design journal,	A	A	A
2017	Debrah, ralitsa d. and de la harpe, retha and m'riithaa,	Design probes and toolkits for healthcare: identifying information needs in african communities service design,	Design journal,	A	A	A
2017	Dunford, helen,	Getting started in service design: a how-to-do-it manual for librarians,	Journal of the australian library and information association,	A	A	A
2017	Eskelinen, tuomo and rajahonka, mervi and villman, kajja and santti, ulla,	Improving internal communication management in smes: two case studies in service design,	Technology innovation management review,	A	A	A

LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO SOBRE O DESIGN DE SERVIÇOS COM APLICAÇÕES EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS (UNIVERSIDADES)

2017	Martinkenaite, ieva and breunig, karl joachim and fjuk, annita,	Capable design or designing capabilities? An exploration of service design as an emerging organizational capability,	Journal of management and innovation,	A	A	A
2013	Lloyd, alwyn r. n.	Involving young people in service design	Journal of family planning and reproductive health care	A	A	A
2017	Dong-ping song and dong li and paul drake	Multi-objective optimization for a liner shipping service from different perspectives	Transportation research procedia	A	A	A
2017	Kazuki kaneko and yusuke kishita and yasushi umeda	In pursuit of personalization design	Procedia cirp	A	A	A
2017	Francisco lópez-ramos and esteve codina and ángel marín and armando guamaschelli	Integrated approach to network design and frequency setting problem in railway rapid transit systems	Computers & operations research	A	A	A
2017	Amal elgammal and mike papazoglou and bend krämer and carmen constantinescu	Design for customization: a new paradigm for product-service system development	Procedia cirp	A	A	A
2017	Azadeh hajimohammadi and juliana cavalcante and lilia	Ontology for the pss lifecycle management	Procedia cirp	A	A	A
2017	Samantha lee and flavie waters and kathy briffa and robyn e	Limited interface between physiotherapy primary care and people with severe mental illness: a qualitative study	Journal of physiotherapy	A	A	A
2017	Mieke van der bijl-brouwer	Designing for social infrastructures in complex service systems: a human-centered and social systems perspective on service design	She ji: the journal of design, economics, and innovation	A	A	A
2017	Suman bhattacharya and david wainwright and jason whalley	Internet of things (iot) enabled assistive care services: designing for value and trust	Procedia computer science	A	A	A
2017	D.m. greenwood and k.y. lim and c. patsios and p.f. lyons and y.s. lim and p.c. taylor	Frequency response services designed for energy storage	Applied energy	A	A	A
2017	Sharon predeville and nancy	Sustainable business models through service design	Procedia manufacturing	A	A	A
2017	Ichiro nagasaka and nariaki nishino	Formal criteria for the classification of service based on the value-creation model	Procedia cirp	A	A	A
2016	Van amstel f.m.c., garde j.a.	The transformative potential of game spatiality in service design	Simulation and gaming	A	A	A
2016	Jacob r., wong m.l., hayhurst c., watson p., morrison c.	Designing services for frequent attenders to the emergency department: a characterisation to inform service design	Clinical medicine, journal royal college of london	A	A	A
2016	Angeloudis p., greco l., bell m.g.h.	Strategic maritime container service design in oligopolistic markets	Transportation research part b: methodological	A	A	A
2016	Wu m., chen x.	Library service design based on the needs of chemistry research data management and sharing survey	Proceedings of the association for information science and technology	A	A	A
2016	West s., di nardo s.	Creating product-service system opportunities for small and medium size firms using service design tools	Procedia cirp	A	A	A
2016	Teso g., walters a.	Assessing manufacturing to implement service design	Procedia cirp	A	A	A A
2016	Pitt, martin and monks, thomas and crowe, sonya	Systems modelling and simulation in health service design, delivery and decision making,	Bmj quality & safety,	A	A	A
2016	Preist, chris and schien, dan and blevis, eli,	Understanding and mitigating the effects of device and cloud service design decisions on the environmental footprint of digital infrastructure,	BoAtitle = 34th annual chi conference on human factors in computing systems, chi	A	A	A
2016	M. colledani and l. silipo and a. yemane and g. lanza and j. bürgin and j. hochdörffer and k. georgoulas	Technology-based product-services for supporting frugal innovation	Procedia cirp	A	A	A

LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO SOBRE O DESIGN DE SERVIÇOS COM APLICAÇÕES EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS (UNIVERSIDADES)

2016	Mohd najib mohd sallah and mohd zin kandar	Benchmarking for energy efficiency on school buildings design: a review	Procedia - social and behavioral sciences	A	A	A
2016	Shigeru hosono and eriko numata and yoshiki shimomura	Servitization methodology in ict service system design	Procedia cirp	A	A	A
2016	Ross c. mclean and iain j.d. mecallum and steve dixon and paul o'loughlin	A 15-year retrospective analysis of the epidemiology and outcomes for elderly emergency general surgical admissions in the north east of england: a case for multidisciplinary geriatric	International journal of surgery	A	A	A
2016	Alice rondini and giuditta pezzotta and fabiana pirola and	How to design and evaluate early pss concepts: the product service concept tree	Procedia cirp	A	A	A
2016	Taruna devi ramnarain and mahdevi tiagarassa pillay	Designing sustainable banking services: the case of mauritian banks	Procedia - social and behavioral sciences	A	A	A
2016	Davide russo and valentino birolini and rossano ceresoli	Fit: a triz based failure identification tool for product-service systems	Procedia cirp	A	A	A
2016	Matti taurainen and pasi martinen and bhargav dave	The effects of bim and lean construction on design management practices	Procedia engineering	A	A	A
2016	Adrian pugna and sabina potra and romeo negrea and şerban miclea and marian mocan	A refined quality attribute classification model for new product and service strategic design	Procedia computer science	A	A	A
2016	Panagiotis angeloudis and luciano greco and michael g.h.	Strategic maritime container service design in oligopolistic markets	Transportation research part b: methodological	A	A	A
2016	Elizabeth s. anderson	Evaluating interprofessional education: an important step to improving practice and influencing policy	Journal of taibah university medical sciences	A	A	A
2016	Beate breinner and vera hummel	A seamless convergence of the digital and physical factory aiming in personalized product emergence process (ppep) for smart products within logistics learning factory at uuniversity	Procedia cirp	A	A	A
2016	Lesley barclay and jude komelsen and jo longman and sarah robin and sue kruske and sue kildea and jennifer pilcher	Reconceptualising risk: perceptions of risk in rural and remote maternity service planning	Midwifery	A	A	A
2016	Hery andriankaja and xavier boucher and khaled medini and hervé vaillant	A framework to design integrated product-service systems based on the extended functional analysis approach	Procedia cirp	A	A	A
2016	Shaun west and silvio di nardo	Creating product-service system opportunities for small and medium size firms using service design tools	Procedia cirp	A	A	A
2016	Sandy j.j. gould and anna l. cox and duncan p. brumby	Short links and tiny keyboards: a systematic exploration of design trade-offs in link shortening services	International journal of human-computer studies	A	A	A
2015	Simons l.p.a., foerster f., bruck p.a., motiwalla l., jonker c.m.	Microlearning mapp raises health competence: hybrid service design	Health and technology	A	A	A
2015	Versendaal j., merigó j.m.	Service business track at inbam, barcelona, 2014 "service design and technology"	Service business	A	A	A
2015	Lo, kathy pui ying,	Service design ph.d. education as a springboard for social innovations: facilitators and challenges,	Design and culture,	A	A	A
2015	Glimmerveen, ludo,	Pursuing community ownership in local service design and delivery challenging the boundaries of long-term care?,	International journal of integrated care	A	A	A
2015	Jasek, roman and kralik, lukas and svejda, jaromir and kolcavova, alena,	Differences between itil (r) v2 and itil (r) v3 with respect to service strategy and service design,	proceedings of the international conference of numerical analysis	A	A	A
2015	Corre, l. and dandin, p. and l'hoite, d. and besson, f.,	The viaduc project: innovation in climate adaptation through service design,	Advances in science and research,	A	A	A
2015	Elhag, arafat abdulgader mohammed and mohamad	A systematic composite service design modeling method using graph-based theory,	Plos one,	A	A	A
2015	Wang, sheng-ming and huang, cheih-ju,	Service design for developing multimodal human-computer interaction for smart tvs,	International journal of advanced computer science and applications,	A	A	A
2015	Ilisulu, t. inanc,	A new dimension in design: service design,	Turkish online journal of design art and communication,	A	A	A

LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO SOBRE O DESIGN DE SERVIÇOS COM APLICAÇÕES EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS (UNIVERSIDADES)

2017	Imran, saed and haerberle, dieter and van husen, christian,	Governance: a new perspective to service design process,	9th crip industrial product/service-systems (ipss) conference: circular	A	A	A
2017	Sun, qian and park, hyunyim,	The map as an object of service design,	Design journal,	A	A	A
2015	Markland, adele and wood, julia,	Testing the application of a research and design process to support development of care service design for frail populations in north west england,	International journal of integrated care,	A	A	A
2015	Izukura, s. and hosono, s. and sakaki, h. and numata	Bridging non-functional requirements and it service design,	des	A	A	A
2015	Chie-hyeon lim and min-jun kim and jun-yeon heo and kwang-jae kim	A conceptual framework for designing informatics-based services in manufacturing industries	Procedia crip	A	A	A
2015	Antonio marano and massimo di nicolantonio	Ergonomic design in ehealthcare: a study case of ehealth technology system	Procedia manufacturing	A	A	A
2015	M.s. reed and l.c. stringer and a.j. dougill and j.s. perkins and j.r. athopheng	Reorienting land degradation towards sustainable land management: linking sustainable livelihoods with ecosystem services in rangeland systems	Journal of environmental management	A	A	A
2015	Stefan wellsandt and karl hribemik and klaus-dieter thoben	Sources and characteristics of information about product use	Procedia crip	A	A	A
2015	Filipa costa and sharon prendeville and katharine beverley	Sustainable product-service systems for an office furniture manufacturer: how insights from a pilot study can inform pss design	Procedia crip	A	A	A
2015	Raquel abaure and pilar garcía-delgado and m. dolores maurand	Diseño y pilotaje de un proceso estructurado para el servicio de dispensación de medicamentos	Atención primaria	A	N	A
2015	Pengxiang jia and yuan lu and barbara wajda	Designing for technology acceptance in an ageing society through multi-stakeholder collaboration	Procedia manufacturing	A	A	A
2015	Eleonora gargiulo and roberta giannantonio and elena guercio	Dynamic ride sharing service: are users ready to adopt it?	Procedia manufacturing	A	A	A
2015	Cansu dagbagli and amilton amuda and kátia araujo	Research focused on the user: proposal for a new sustainable food service system	Procedia manufacturing	A	A	A
2015	Pavla hrabackova and jana hruskova	Inclusive learning environment at the university of west bohemia, czech republic	Procedia - social and behavioral sciences	A	A	A
2015	Jorge ricardo freund and mario vidal	Establishing guidelines for producing audiovisual recording for ergonomic assessments	Procedia manufacturing	A	A	A
2015	Kiyan vadoudi and nadege troussier	Territory based industrial product-service system design	Procedia crip	A	A	A
2015	Kim, yong se et al.	Product-service business concept design: real-world case of a small furniture manufacturing firm	Procedia crip	A	A	A
2015	Chen-fu yang and chih-shiang wu and yu-hao huang	Beyond the innovation: an exploratory study of designing web-based self-services	Procedia manufacturing	A	A	A
2014	Shimomura y., nemoto y., akasaka f., kimita k.	A method for negotiating various customer requirements for public service design	Axioms	A	A	A
2014	Ramirez-velarde r.v., roderus m., barba-jimenez c.	A parallel implementation of singular value decomposition for video-on-demand services design using analysis	Procedia computer science	A	A	A
2014	Kirsten smillie and natasha van borek and joshua abaki and neora pick and evelyn j. maan	A qualitative study investigating the use of a mobile phone short message service designed to improve hiv adherence and retention in care in canada (weltel bc1)	Journal of the association of nurses in aids care	A	A	A
2014	Roberto nuño-solinis and koldo piñera elomriaga and carolina rodríguez pereira and amaia garcía martínez and mikel ayala gabilondo	La multimorbilidad vista desde la perspectiva de los profesionales de atención primaria	Atención primaria	A	N	A
2014	Daniel meuris and michael herzog and beate bender and tim sadek	It support in the fuzzy front end of industrial product service design	Procedia crip	A	A	A

LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO SOBRE O DESIGN DE SERVIÇOS COM APLICAÇÕES EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS (UNIVERSIDADES)

2014	Li-hsun peng and huang-yao lin	A new bunun aborigines' educational aspect of cultural identity design in taiwan	Procedia - social and behavioral sciences	A	A	A
2014	Thomas koslowski and katharina telenga	The digital service file (dsa) – the rag integration and information platform for spatial data	Journal of sustainable mining	A	A	A
2014	Zohair chentouf	Managing oam&p requirement conflicts	Journal of king saud university - computer and information sciences	A	A	A
2014	Zhi-hai zhang and hai jiang	A robust counterpart approach to the bi-objective emergency medical service design problem	Applied mathematical modelling	A	A	A
2014	Raul v. ramirez-velarde and martin roderus and carlos barba-jimenez and raul perez-cazares	A parallel implementation of singular value decomposition for video-on-demand services design using principal component analysis	Procedia computer science	A	A	A
2013	Bugeaud f., pietyra p., liger v.	From service design to innovation through services: emergence of a methodological and systemic framework	Ifip advances in information and communication technology	A	A	A
2013	Fernandez-orviz a., biggs s.	Adapting service design tools for the media industries	Ifip advances in information and communication technology	A	A	A
2013	Alloush i., kemarec y., rouvrais s.	A transversal alignment between measurements and enterprise architecture for early verification of telecom service design	Lecture notes in computer science (including subseries lecture notes in artificial intelligence and lecture notes in bioinformatics)	A	A	A
2013	ThAala p., baalbaki h., brennan a., pandor a., stevens j.w., gomersall t., wang j., bakhai a., al-mohammad a., cleland j., cowie m.r., wong r.	Telemonitoring after discharge from hospital with heart failure: cost-effectiveness modelling of alternative service designs	Bmj open	A	A	A
2013	Morrison c., dearden a.	Beyond tAenistic participation: using representational artefacts to enable meaningful public participation in health service design	Health policy	A	A	A
2013	Parks s.	Involving young people in service design	Journal of family planning and reproductive health care	A	A	A
2013	Sandberg f., westerlund b., widmark e., andersson s.	The struggles of co-creation - the highs and lows of involving stakeholders into the service design process	Ifip advances in information and communication technology	A	A	A
2013	Van amstel, frederick m. c. and garde, julia a.,	Beyond tAenistic participation: using representational artefacts to enable meaningful public participation in health service design,	Health policy,	A	A	A
2013	Modesta immaculada gil and shalom isaac benrimoj and fernando martínez-martínez and manuel cardero and miguel ángel gastelumutia	Priorización de facilitadores para la implantación del seguimiento farmacoterapéutico en las farmacias comunitarias españolas mediante la aplicación de análisis factorial exploratorio	Atención primaria	A	N	A
2013	Simon bowen and helena sustar and daniel wolstenholme and andy dearden	Engaging teenagers productively in service design	International journal of child-computer interaction	A	A	A A
2013	Umberto crisalli and antonio comi and luca rosati	A methodology for the assessment of rail-road freight transport policies	Procedia - social and behavioral sciences	A	A	A
2013	Cecily morrison and andy dearden	Beyond tAenistic participation: using representational artefacts to enable meaningful public participation in health service design	Health policy	A	A	A
2013	Francesco filippi and gaetano fusco and umberto nanni	User empowerment and advanced public transport solutions	Procedia - social and behavioral sciences	A	A	A
2013	Ceren altuntaş and Aan tuna	Greening logistics centers: the evolution of industrial buying criteria towards green	The asian journal of shipping and logistics	A	A	A

LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO SOBRE O DESIGN DE SERVIÇOS COM APLICAÇÕES EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS (UNIVERSIDADES)

2013	Pedro marques and pedro f. cunha and fernando valente and ana leitão	A methodology for product-service systems development	Procedia cisp	A	A	A
2012	Mu m., ishrael j., knowles w., rouncefield m., race n., stuart m., wright g.	P2p-based iptv services: design, deployment, and qoe measurement	Ieee transactions on multimedia	A	A	A
2012	Krestyaninova m., tammisto y.	Services design in a collaborative network for multidisciplinary research projects	Ifip advances in information and communication technology	A	A	A
2012	Ellis l.a., collin p., davenport t.a., hurley p.j., burns j.m., hickie i.b.	Young men, mental health, and technology: implications for service design and delivery in the digital age	Journal of medical internet research	A	A	A
2012	Markus hartono	Incorporating service quality tools into kansei engineering in services: a case study of Indonesian tourists	Procedia economics and finance	A	A	A
2012	Joana duarte and arminda guerra	User-centered healthcare design	Procedia computer science	A	A	A
2012	Alessandro luè and alberto colomi and roberto nocerino and valerio paruscio	Green move: an innovative electric vehicle-sharing system	Procedia - social and behavioral sciences	A	A	A
2012	Joan llosada gistau and imma vallverdú duch and mónica miró opinell and carolina pijem serra and àlex guarga rojas	Acceso y uso de los servicios sanitarios por parte de los pacientes inmigrantes: la voz de los profesionales	Atención primaria	A	N	A
2011	Wilkinson m.d., vandervalk b., mccarthy l.	The semantic automated discovery and integration (sadi) web service design-pattern, api and reference implementation	Journal of biomedical semantics	A	A	A A
2011	Park h., chon y., lee j., choi i.-j., yoon k.-h.	Service design attributes affecting diabetic patient preferences of telemedicine in south korea	Telemedicine and e-health	A	A	A A
2011	Akasaka f., nèmoto y., kimita k., shimomura y.	Service design knowledge management based on input-output function representation	Seimitsu kogaku kaishi/journal of the japan society for precision engineering	A	A	A
2011	Liyuan xu and liping chen and tianen chen and yunbing gao	Soa-based precision irrigation decision support system	Mathematical and computer modelling	A	A	A
2010	Truong h.-l., dustdar s., maurino a., comerio m.	Context, quality and relevance: dependencies and impacts on restful web services design	Lecture notes in computer science (including subseries lecture notes in artificial intelligence and lecture notes in bioinformatics)	A	A	A
2010	Akasaka f., kimita k., shimomura y.	Development of a tool to analyze customer values for b2b service design	Nihon kikai gakkai ronbunshu, c hen/transactions of the japan society of mechanical engineers, part c	A	A	A
2010	Alix t., vallespir b.	A framework for product-service design for manufacturing firms	Ifip advances in information and communication technology	A	A	A
2010	Rajj, katarina,	Caring tv as a client-driven service design,	International journal of qualitative methods,	A	N	A
2010	Wallin, sirkku and horelli, liisa,	The methodology of user-sensitive service design within urban planning,	Environment and planning b-planning & design,	A	A	A
2010	Alfredo lara gaillard and vanessa menegatti anastácio and vânia belintani piatto and josé victor maniglia and fernando drimel molina	A seven-year experience with patients with juvenile nasopharyngeal angiofibroma	Brazilian journal of otorhinolaryngology	A	A	A
2010	Francisco ganga contreras and iván toro reinoso and horacio sanhueza burgos	Latercerización de funciones en la división el teniente de codedco chilel	Estudios gerenciales	A	N	A

LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO SOBRE O DESIGN DE SERVIÇOS COM APLICAÇÕES EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS (UNIVERSIDADES)

2009	U. sadat and p.d. hayes and p.j. kullar and c. cousins and k. varty and j.r. boyle	An emergency evar service reduces mortality in ruptured abdominal aortic aneurysms	European journal of vascular and endovascular surgery	A	A	A	
2009	Csk cheung and wf bower and scb kwA and ca van hasselt	Contributors to surgical in-patient satisfaction—development and reliability of a targeted instrument	Asian journal of surgery	A	A	A	
2009	Varadarajan s., fennessy l., mc h.	Product and service design for patient centered diabetes care	Australasian medical journal	A	A	A	
2009	Uchihiro n., kobayashi h., nakane r.	Service design and evaluation methodology for product service systems	Seimitsu kogaku kaishi/journal of the japan society for precision engineering	A	A	A	
2008	Schelp j., winter r.	Application design and enterprise service design -similarities and differences [entwurf von anwendungssystemen und entwurf von enterprise services - ähnlichkeiten und unterschiede]	Wirtschaftsinformatik	A	A	A	A
2008	Zhao erfeng and wang yachao and jiang yufeng and zhang lei and yu hong	Multi-dimensional database design and implementation of dam safety monitoring system	Water science and engineering	A	A	A	
2007	Moulaert v.r.m.p., verbunt j.a., van heugten c.m., bakx w.g.m., gorgels a.p.m., bekkers s.c.a.m., de krom m.c.ft.m., wade d.t.	Activity and life after survival of a cardiac arrest (alasca) and the effectiveness of an early intervention service: design of a randomised controlled trial	Bmc cardiovascular disorders	A	A	A	
2006	Cinzia cappiello and marco comuzzi and enrico mussi and barbara pemici	Context management for adaptive information systems	Electronic notes in theoretical computer science	A	A	A	
2006	José luis monterro monterroso and luis ángel pérula de torres and maria jesús larrea barroso	Mareo y su relación con la ansiedad y la depresión en un servicio de urgencias de atención primaria	Atención primaria	A	N	A	
2005	El-haik b., roy d.m.	Service design for six sigma: a road map for excellence	Service design for six sigma: a road map for excellence	A	A	A	
2005	M.t. cerdán carbonero and r. sanz lópez and c. martínez ramos	Mejora de la comunicación entre niveles asistenciales: derivación directa de pacientes a una consulta de alta resolución de cirugía mayor ambulatoria	Atención primaria	A	N	A	

Legenda: A: Atende ao critério – N: Não atende ao critério

Apêndice D: Produto final para a Questão de Pesquisa Q6

Ano	Autores	Título	Publicação	Exc 1	Ici 1	Ici 2
2016	Bækkelie, m.k.e.	Service design implementation for innovation in the public sector	Proceedings of norddesign, norddesign 2016	A	A	A
2016	Sirendi, r., Taveter, k.	Bringing service design thinking into the public sector to create proactive and user-friendly public services	Lecture notes in computer science (including subseries lecture notes in artificial intelligence and lecture notes in bioinformatics)	A	A	A
2006	Karwan, k.r.,	Integrating service design principles and information technology to improve delivery and productivity in public sector operations: the case of the south carolina dmv	Journal of operations management	A	A	A

Legenda: A: Atende ao critério – N: Não atende ao critério