

ABORDAGEM SISTÊMICA DA GESTÃO DE DESIGN COM FOCO NO DESIGN DE SERVIÇOS: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

**Diego Borges da Silva¹, Elisa Conceição da Silva Rosa², Larissa Fontoura Berlato³,
Luiz Fernando Gonçalves de Figueiredo⁴, Gilson Braviano⁵**

Resumo. O objetivo deste estudo foi examinar os padrões de publicação de literatura acadêmica a partir da relação da abordagem sistêmica e da gestão de design com foco no design de serviço. A metodologia consistiu em artigos científicos indexados em duas bases de dados: Scopus e Web of Science. Os termos de pesquisa primárias vieram do tema deste estudo e se juntaram aos termos de pesquisa no nível secundário, usando o operador booleano: *AND*. As palavras-chave de nível secundário foram originadas a partir da revisão da literatura e do processo de pesquisa. Essa abordagem, sobre o viés do design de serviços, ainda é algo recente na parte acadêmica. Os resultados foram armazenados em um gerenciador bibliográfico com base em artigos publicados sobre o tema. Ao final, foram recuperados 169 artigos e, por fim, se chegou a um portfólio bibliográfico de 10 estudos, confirmando que o design de serviço é um tema que demanda ser estudado em maior abrangência e aprofundamento.

Palavras-chave: Gestão de Design; Design de Serviço; Abordagem Sistêmica; Revisão Bibliográfica.

Abstract. *The aim of this study was to examine the academic literature publishing standards from the relationship of the systemic approach and design management focused on service design. The methodology consisted of scientific articles indexed in two databases: Scopus and Web of Science. The terms of primary research came from the subject of this study and joined the search terms at the secondary level, using the Boolean operator: AND. The secondary keywords were originated from the literature review and research process. This approach on the service design is still something new in the academic part. The results were stored in a bibliographic manager based on articles published on the topic. At the end, 169 articles were retrieved and finally it came to a bibliographic portfolio of 10 studies confirming that the service design is a subject that demands to be studied in greater and depth scope.*

Keyword: *Design Management; Service Design; Systemic Approach; Literature Review.*

¹ Programa de Pós-Graduação em Design – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Florianópolis – SC – Brasil. E-mail: bordiego@gmail.com

² Programa de Pós-Graduação em Design – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Florianópolis – SC – Brasil. E-mail: ecsrosa@gmail.com

³ Programa de Pós-Graduação em Design – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Florianópolis – SC – Brasil. E-mail: lari.berlato@gmail.com

⁴ Programa de Pós-Graduação em Design – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Florianópolis – SC – Brasil. E-mail: lffigueiredo2009@gmail.com

⁵ Programa de Pós-Graduação em Design – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Florianópolis – SC – Brasil. E-mail: gilson@cce.ufsc.br

1 INTRODUÇÃO

A produção acadêmica é influenciada por diversos fenômenos sociais e naturais. Por isso, tem-se a análise bibliométrica como recurso metodológico para compreender tais fenômenos, já que é uma ferramenta usada para avaliar a produção científica (Dresch, 2013). Esse método de pesquisa estuda perspectivas diferentes. A partir da análise de um tema de pesquisa, é possível identificar uma grande quantidade de dados científicos. No entanto, essa análise leva a novas pesquisas, devido às lacunas e oportunidades para a possibilidade de novas construções teóricas.

Ainda, segundo Dresch (2013), essa metodologia apresenta uma dinâmica de publicação, assim como os campos emergentes e seu desenvolvimento ao longo do tempo. Como consequência, esses campos podem ser definidos por meio de métodos sistemáticos e auxiliados por softwares específicos.

Por isso, este estudo sugeriu como hipótese de pesquisa, de que forma a Gestão de Design, por meio de uma abordagem sistêmica, pode contribuir com o Design de Serviço? Portanto, considera-se que a gestão de design, por meio de uma abordagem sistêmica, pode potencializar o design de serviço.

A partir de uma revisão de literatura, este estudo buscou verificar a produção acadêmica dos eixos de pesquisa de abordagem sistêmica, gestão de design e design de serviço. Assim, o estudo considerou artigos científicos nas bases Scopus e Web of Science, para a expansão dos conhecimentos de design de serviço. Bem como fundamentos para a criação de novos conhecimentos com objetivo de apresentar o cenário do campo de pesquisa acadêmica dos eixos teóricos supracitados, e, com os objetivos específicos de selecionar um portfólio bibliográfico relevante sobre o tema em questão; realizar uma análise de conteúdo dos artigos deste portfólio; identificar os termos recorrentes alinhados com este estudo.

Para que a pesquisa gerasse resultados confiáveis, durante o seu desenvolvimento, houve uma aproximação com a Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina (USFC), para conhecimento de ferramentas, incluindo capacitações ministradas pelos bibliotecários sobre Base de Dados e Gerenciadores Bibliográficos, utilizados durante as etapas de procedimentos metodológicos.

Por fim, este estudo foi estruturado inicialmente pela revisão de literatura sobre os eixos: abordagem sistêmica, gestão de design e design de serviço, necessárias para o direcionamento deste estudo. Pelos procedimentos metodológicos em que são descritos os passos que seguiram este estudo. Pela análise do portfólio bibliográfico, que inicialmente contou com 169 artigos e,

a partir de filtros, leituras e análises, chegou-se ao final com 10 artigos. E, por último, as contribuições decorrentes do processo bibliográfico, em que se buscou avaliar as considerações deste estudo, em forma de considerações finais.

2 REVISÃO DA LITERATURA

A Associação Internacional de Design de Produto, *International Council of Societies of Industrial Design* – ICSID define design como uma atividade criativa cujo objetivo é estabelecer as qualidades multifacetadas de objetos, processos, serviços e seus sistemas em todo o ciclo de vida. Portanto, Design é o fator central da humanização inovadora de tecnologias e o fator crucial de intercâmbio cultural e econômico, busca descobrir e avaliar relacionamentos estruturais, organizacionais, funcionais, expressivos e econômicos, com a tarefa de: realçar a sustentabilidade global e a proteção ambiental (ética global); proporcionar benefícios e liberdade à comunidade humana, individual e coletivamente; usuários, produtores e protagonistas finais do mercado (ética social); dar suporte à diversidade cultural apesar da globalização (ética cultural); e fornecer produtos, serviços e sistemas, de forma expressiva (semiologia) e coerente (estética) com suas complexidades peculiares.

Mozota (2011, p. 94) corrobora, afirmando que o design é um processo, e não apenas uma forma. A autora sustenta que o design deve ser relacionado com a beleza de objetos apenas em um segundo nível; em primeiro nível, tem a ver com toda a abordagem do modo de fazer negócios, servir clientes e oferecer valor.

De acordo com Magalhães (1997, p. 177), existe uma política de design, analisando fatores internos e externos à empresa e a integração entre os setores. O autor propõe que profissionais de várias áreas trabalhem juntos em todas as etapas da criação, resultando em produtos mais funcionais e eficazes, pois os seus aspectos foram pensados e resolvidos atendendo a exigências de várias áreas.

Na visão Deschamps e Nayak (1997, p. 39), o design e a gestão são voltados à resolução de problemas, à criação, a atividades coordenadoras e sistêmicas. O objetivo do design consiste em pensar e pesquisar a coerência do sistema de objetos. Cada problema colocado implica descobrir um equilíbrio entre toda uma gama de produtos impostos sobre os planos da tecnologia, da ergonomia, da produção e do mercado.

Desse modo, a gestão de design está diretamente relacionada à mudança de um modelo de administração taylorista, hierárquico, para uma organização flexível, que incentiva a autonomia, a iniciativa e a tomada de decisões de risco. Esse novo modelo de gestão é orientado

ao usuário, baseado em projetos e qualidade total, em que as habilidades “específicas” do designer (criatividade, iniciativa, atenção ao detalhe, atenção ao cliente) tornam-se qualidades que um gerente pode utilizar na mudança da empresa (Mozota, 2011, p. 91).

Assim, para Cardoso (2013, p. 140), a contribuição mais significativa que o design tem a fazer para equacionar os desafios do nosso mundo complexo é o pensamento sistêmico; poucas áreas estão habituadas a considerar os problemas de modo tão integrado e comunicante. O autor afirma que o design é uma atividade projetual que faz uso do método abdutivo, no qual são formadas hipóteses explicativas, procurando viabilizar uma solução.

Cada alternativa tende a ser única e totalizante. Dessa forma, o Design é capaz de viabilizar soluções sistêmicas e criativas. Vasconcellos (2013, p. 140) apresenta o pensamento sistêmico como um novo paradigma da ciência. A autora lembra que o “sistema”, como substantivo, e que “sistêmico”, como adjetivo, têm sido termos frequentes na literatura científica nos últimos anos.

O pensamento sistêmico surge em meio às necessidades de ver forças maiores em jogo dentro da complexidade, pela busca em construir descrições coerentes de todo complexo, conforme afirmam Andrade (2006, p. 35), e, dessa forma, o pensamento sistêmico vai proporcionar a capacidade para pensamentos, ações e aprendizado complexos.

Com relação à abordagem sistêmica, entende-se que se trata de um estudo ou uma interpretação de algo sob a visão sistêmica, procurando compreender o todo além das partes, as inter-relações além de eventos isolados, olhando para fatos e eventos sob a ótica organicista (Lauro, 2014, p. 32).

Na gestão de design, a abordagem sistêmica pode contribuir para visualizar seu ambiente de atuação como um todo, buscar suas relações de interação com o meio, com as pessoas e com todos os sistemas com o qual se relaciona. (Silva, 2012, p. 28).

Conforme Silva e Figueiredo (2010, p. 9), a abordagem sistêmica está contribuindo para visualizar um panorama cada vez mais abrangente da gestão de design, entendendo a organização estudada como um sistema aberto, em que as interferências ou os problemas detectados podem ser de ordem ambiental, social ou econômica, relativos a interferências e relações internas e externas à organização e ao sistema de gestão de design.

A gestão de design envolve a gestão das relações entre diferentes disciplinas (como design, gestão, marketing e finanças) e papéis (clientes, designers, equipes de projeto e *stakeholders*). A função da gestão de design é a criação de qualquer serviço, já que envolve o trabalho de diversos profissionais e projetos complexos, com inúmeros pontos de contato entre empresa e pessoas. (Best, 2012, p. 8).

O desenvolvimento recente do design de serviço, tanto como abordagem e como profissão, espelha essa evolução, contribuindo para uma mudança de contexto, concepção de melhores interações de serviços e experiências, aplicando ferramentas e conceitos vindos do design de experiência (Mager, 2009).

Nesse contexto, o design de serviço carrega um conjunto de áreas de conhecimento, métodos e práticas que permitem que equipes multidisciplinares trabalhem na construção de ofertas de serviços mais adaptadas às pessoas. (Pinheiro, 2014, p. 134). Assim, o designer vê-se como um projetista de melhores soluções na disponibilidade desses serviços, ampliando a satisfação no sentido de que melhora a experiência do cliente.

Essa abordagem, sobre o viés do design de serviços, ainda é algo recente na parte acadêmica. A pesquisa em design de serviço vem sendo desenvolvida desde o início da década de 1990. Mas só começou a ser estudada como disciplina em 2001. Esse termo surgiu na Alemanha e em Israel, devido à proximidade entre a engenharia simultânea e o design de serviço (Stickdorn & Schneider, 2014, p. 310).

Design de serviço é um tema que demanda ser estudado em maior aprofundamento. Há uma crescente importância do setor de serviços para a economia global. A forma pela qual organizações podem criar conhecimento a partir de redes de valor para a geração de novas proposições de serviço é o que definem Lovelock e Wright (2003, p. 5) como “um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra”.

No entendimento de Mager (2009, p. 355), design de serviço fornece um conjunto de ferramentas que “estimulam designers de serviço a criar interações, espaços e processos com base em um conhecimento sólido a respeito de determinadas relações causais”. Aborda a funcionalidade e a forma de serviços a partir da perspectiva dos clientes. O objetivo é garantir que as interfaces de serviço sejam úteis, utilizáveis e desejáveis do ponto de vista do cliente e eficientes e diferenciadas do ponto de vista do fornecedor.

O primeiro passo no conceito de serviços é repensá-los. Uma abordagem do design é exatamente isso, tornando possível projetá-los mais humanamente, valorizando a relação serviço-ser humano. Por isso, Manzini (2007, p. 154) aborda essa questão como uma mudança no nosso ponto de vista, saindo cada vez mais dos objetos para os serviços, e nos neles buscando sua essência.

A natureza do serviço deve estar clara e ser compartilhada por todos que nele estão envolvidos. Nessa mesma perspectiva, Goldstein et al. (2002, p. 126) pensam na desconstrução do serviço por meio das perguntas de como funciona e do que ele é, e da integração desses dois fatores, ou, ainda, por meio de seus componentes, possibilitando identificar os vários elementos

do conceito do serviço, checando em relação às necessidades dos clientes e redesenhando esses elementos, entendendo o conceito do serviço como uma experiência.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O método de pesquisa sistemática, do tipo bibliométrica, visa realizar uma revisão de literatura que siga um método explícito, planejado, responsável e justificável, conforme Dresch (2013). Nessa perspectiva, os autores afirmam que se trata de "mapear, encontrar, avaliar criticamente, consolidar e agregar resultados de estudos primários relevantes acerca de uma questão ou tópico específicos" e que, ao realizar uma revisão sistemática possibilita-se adquirir uma visão abrangente sobre determinado tema e permite aos pesquisadores colocarem-se a par dos estudos dentro da área de interesse. (Dresch, 2013, p. 142).

Trata-se, portanto, de uma pesquisa exploratória, realizada a partir da busca por dados secundários, ou seja, artigos científicos disponibilizados em bases de dados na internet. Os procedimentos metodológicos compreendem a seleção de fontes de informação para busca de artigos científicos que relacionem as áreas apontadas no problema de pesquisa, que são: abordagem sistêmica, gestão de design e design de serviço. Para os procedimentos da revisão bibliográfica foram à utilização do Protocolo para Revisão Sistemática da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), disponibilizado no endereço eletrônico da universidade⁶.

A condução de uma seleção de portfólio bibliográfico, a exemplo da desenvolvida neste estudo, tem como objetivo destacar um conjunto de artigos em um processo que ocorre por meio de etapas estruturadas, conforme a sequência apresentada: Etapa 1 – definição do problema de pesquisa; Etapa 2 – busca na literatura; Etapa 3 – avaliação dos resultados; Etapa 4 – apresentação dos resultados.

Na definição do problema, relativo à etapa 1, foi apresentada a delimitação do tema que será pesquisado balizando assim na condução da pesquisa, bem como os objetivos gerais e específicos que, posteriormente, auxiliaram na análise dos dados coletados com a revisão. A etapa 2, de busca na literatura, foram listados os termos relativos ao tema de pesquisa, e foi nessa fase que foram buscadas as palavras mais adequadas para relacionar termos que

⁶ Durante o desenvolvimento dessa pesquisa foi contatada a Biblioteca Universitária (BU) da UFSC para conhecimento de ferramentas para o desenvolvimento da Revisão Bibliográfica e Sistemática incluindo capacitações ministradas pelos bibliotecários da BU sobre Bases de Dados e Gerenciadores Bibliográficos. O protocolo utilizado nesta pesquisa que está disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/>>.

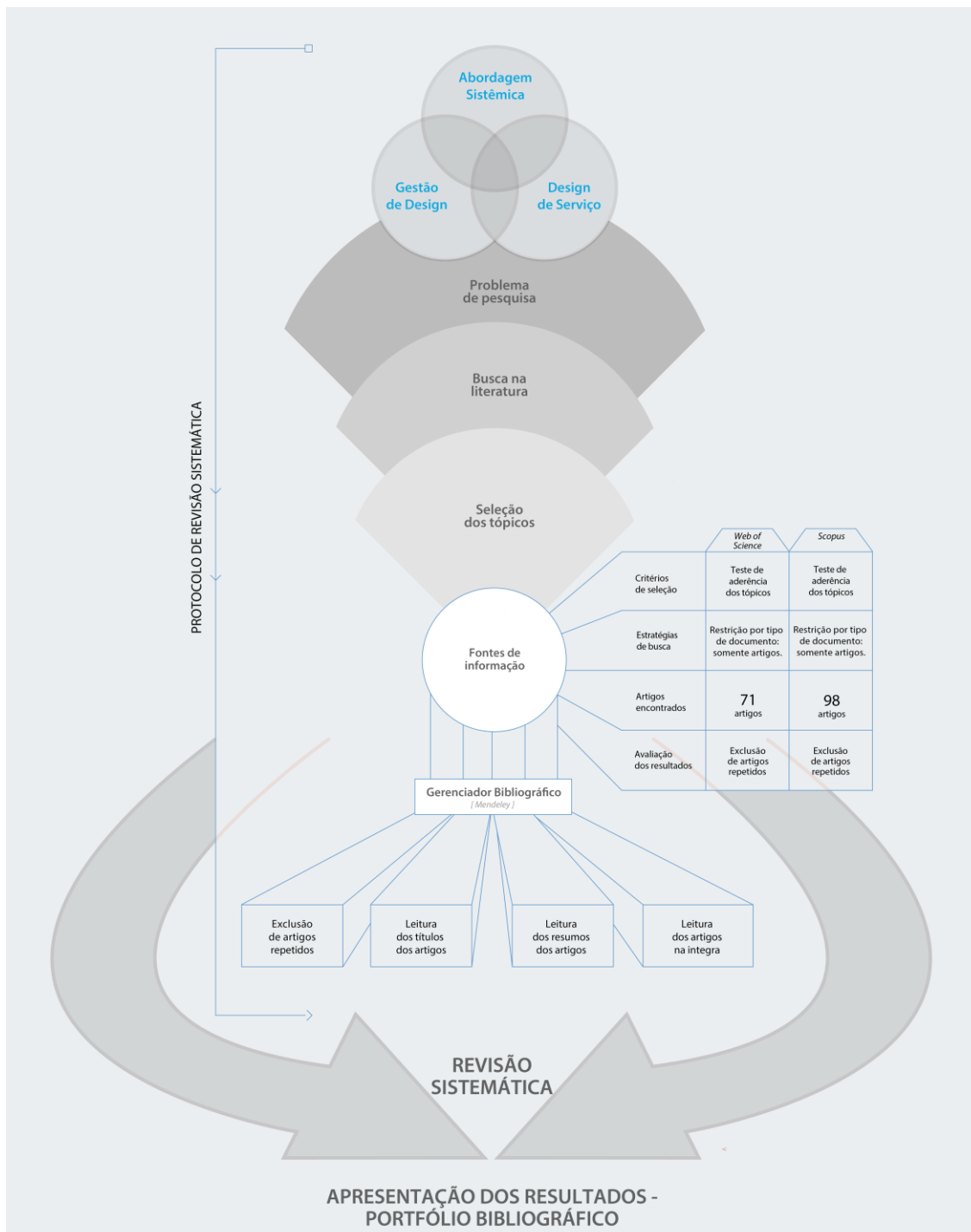
congreguem artigos dentro da delimitação do tema de pesquisa descrito na etapa 1. Foi também na etapa 2 que os critérios de inclusão e exclusão delimitam a abrangência da pesquisa, como a seleção do tipo de documentos (artigos científicos, livros, dissertações, teses, dentre outros), área geográfica, período de tempo, idioma e quais foram fontes de informações consultadas para a busca, como a exemplo desta pesquisa, que se concentrou na busca eletrônica em bases de dados disponibilizados na internet. As etapas finais são as de avaliação dos resultados e apresentação dos resultados com a escrita do relatório.

De acordo com Dresh (2014), para as etapas finais do processo existem técnicas de síntese que poderiam ser empregadas em revisões sistemáticas qualitativas, e conforme a classificação apresentada pelos autores, a síntese realizada nesse artigo segue uma linha de síntese textual narrativa, que exibiu um "relato estruturado das características dos estudos – contexto, qualidade e resultados – e da comparação de suas qualidades e diferenças. (Dresch, 2013, p. 162).

4 SELEÇÃO DO PORTFÓLIO BIBLIOGRÁFICO

Visando facilitar a visualização da aplicação do Protocolo para Busca Sistemática da Literatura no contexto deste estudo, foi criado um diagrama descrevendo os procedimentos seguidos, conforme representado a seguir (Figura 1).

Figura 1 – Diagrama de processo de revisão sistemática



Como pode ser acompanhado no diagrama (Figura 1), após a definição do problema de pesquisa e de seus objetivos geral e específicos, iniciaram-se as etapas de definição dos tópicos, dos critérios de inclusão/exclusão, das fontes de informação, estratégias de busca seguidos pela avaliação dos resultados, que serão descritos, em detalhes, nos próximos parágrafos.

O uso de um diagrama facilitou a visualização das etapas e estruturação da pesquisa, uma síntese do processo em consonância com o protocolo da Biblioteca Universitária da UFSC e alinhamento aos eixos teóricos e consequente delimitação do tema e abrangência da revisão.

Tratando-se de três eixos de pesquisa, selecionaram-se tópicos para cada eixo da pesquisa, com a aplicação da língua inglesa em todos os tópicos.

- **Primeiro eixo:** *systemic approach e systemic thinking.*
- **Segundo eixo:** *design management e strategic design.*
- **Terceiro eixo:** *service design.*

A partir de uma busca para teste de aderência dos tópicos (Tabela 1), definiu-se pelos tópicos que apresentaram uma quantidade mais representativa de publicações encontradas: *Systemic Approach*, *Design Management* e *Service Design*.

Tabela 1 – Resultados por base de dados, com aplicação dos filtros

| Base de dados | Resultado inicial | Filtro: 2008 e 2015 | Filtro: artigos científicos |
|----------------|-------------------|---------------------|-----------------------------|
| Scopus | 142 | 104 | 49 |
| Web of Science | 27 | 24 | 9 |
| TOTAL | 169 | 128 | 58 |

Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

As fontes de informação a serem utilizadas nesta pesquisa foram definidas inicialmente pela adequação do conteúdo da base ao tema de pesquisa, a partir de orientação de uma especialista, bibliotecária da Biblioteca Central da UFSC. Em um segundo momento, as fontes de informação foram definidas pela quantidade de artigos disponíveis na área de design. Assim, optou-se por considerar, para a composição do portfólio bibliográfico (Tabela 2), as bases de dados Web of Science e Scopus.

Tabela 2 – Teste das bases de dados na área da pesquisa

| Base de dados | Tópicos | Quantidade de publicações encontradas | Quantidade de artigos encontrados |
|----------------|---------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| Web of Science | Design | 4,782,250 | 2,689,447 |
| Scopus | Design | 3,811,377 | 2,176,574 |

Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

Os termos da pesquisa de nível primário foram previamente definidos: *systemic approach*, *design management* e *service design* utilizando-se os operadores booleanos AND entre os termos inseridos no campo *topic* na Web of Science e no campo *article title*, *abstract*, *keywords* na Scopus, sem nenhuma restrição nos critérios de inclusão/exclusão para o tipo de documento, a área, o período de tempo e o idioma. O resultado encontrado foi de 90 publicações na Web of Science e 122 publicações na Scopus.

Na segunda busca, realizada a partir destes resultados e visando refinar a busca para áreas intrínsecas ao design, utilizou-se a restrição ao domínio de pesquisa para ciências sociais na Web of Science, resultando em 27 publicações e às seguintes áreas de pesquisa na Scopus: negócios, gestão e contabilidade; engenharia; ciências sociais; ciências de decisão; economia; econometria e finanças; artes e humanidades e multidisciplinar, resultando em 60 publicações. Com o objetivo de encontrar publicações mais atuais, refinou-se a busca para os últimos 5 anos (2011-2015), resultando em 15 publicações na Web of Science, destas 13 eram artigos e 28 publicações na Scopus, destas 19 eram artigos.

A quantidade de artigos encontrados, totalizando 32 artigos, foi considerada reduzida. Dessa forma, a etapa seguinte constitui-se de uma breve análise dos títulos dos artigos da primeira e da segunda busca, onde verificou-se a perda de artigos significativos quando aplicado o filtro de restrição de domínio ou área. O design é multidisciplinar, e tanto a gestão de design como o design de serviço podem contribuir efetivamente em diferentes áreas que a princípio não parecem tão relacionadas ao design, como por exemplo a medicina, que apresentou uma representatividade significativa nos resultados da primeira etapa. Dessa forma, optou-se por não restringir esta busca sistemática por domínio ou área. Da mesma forma, a análise dos anos de publicação destes artigos indicou que a restrição por período de tempo não se mostrou relevante, visto que a maioria dos artigos foram publicados a partir de 2005.

Reiterando a importância de expandir os resultados desta busca sistemática da literatura, os termos da pesquisa de nível secundário foram redefinidos para cada tópico da pesquisa, a

partir da leitura das palavras-chave dos artigos encontrados, usando como critério de escolha as palavras mais utilizadas.

- **Primeiro eixo:** *systemic approach*. **Similares:** *systemic thinking, systemic view, systemic model, systemic perspective, systemic knowledge*.
- **Segundo eixo:** *design management*. **Similares:** *design culture, strategic design*.
- **Terceiro eixo:** *service design*. **Similares:** *service system, service concept, service development, service innovation*.

A busca não se mostrou eficiente nas bases de dados Web of Science e Scopus, as quais se mostraram instáveis, resultando em erros durante o processamento dos dados devido ao grande número de combinações de palavras. Dessa forma, optou-se por reduzir o número de sinônimos às palavras mais próximas aos objetivos desta pesquisa e manter a utilização destes somente quando a base de dados o permitia.

Na base de dados Web of Science foram pesquisados os seguintes tópicos: (*systemic approach*) AND (*design management*) AND (*service design*) inseridos no campo *topic*. O resultado encontrado foi de 90 publicações e, aplicando-se a restrição para somente artigos, a busca resultou em 71 artigos. Na base de dados Scopus foram pesquisados os tópicos (*systemic approach*) OR (*systemic thinking*) OR (*systemic view*) AND (*design management*) OR (*strategic design*) AND (*service design*) OR (*service system*) OR (*service development*) no campo *article title, abstract, keywords*. O resultado foram 153 publicações e, aplicando-se a restrição somente artigos, a busca resultou em 98 artigos, totalizando 169 artigos (Tabela 3).

Tabela 3 - Resultado da terceira busca por tópicos nas bases de dados

| Base de dados | Tópicos | Quantidade de publicações recuperadas | Tipo de documento (artigos) | Total de artigos encontrados |
|----------------|---|---------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| Web of Science | (<i>systemic approach</i>) AND (<i>design management</i>) AND (<i>service design</i>) | 90 | 71 | 169 |
| Scopus | (<i>systemic approach</i>) OR (<i>systemic thinking</i>) OR (<i>systemic view</i>) AND (<i>design management</i>) OR (<i>strategic design</i>) AND (<i>service design</i>) OR (<i>service system</i>) OR (<i>service development</i>) | 153 | 98 | |

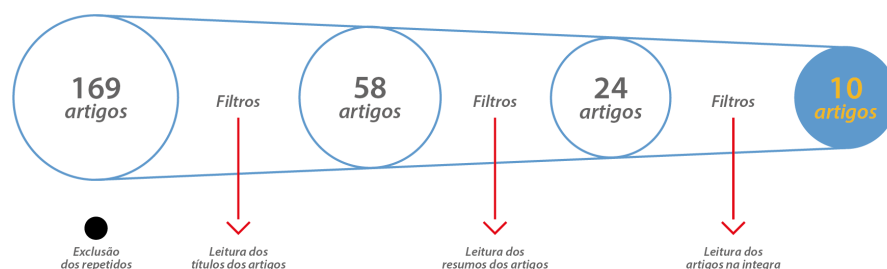
Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

O primeiro processo de filtragem foi a identificação dos artigos repetidos por meio do uso do gerenciador bibliográfico *Mendeley*. Nesta etapa foram excluídos por títulos os artigos repetidos, resultando em 148 artigos. A etapa seguinte se refere à leitura dos títulos dos artigos com o objetivo de verificar a adequação destes com o tema da pesquisa, uma grande parte dos artigos foi descartada e permaneceram 58 artigos que demonstraram relevância com o tema de pesquisa. Nesta etapa, foram considerados os artigos que tratavam do tema da pesquisa de forma ampla.

O terceiro processo de filtragem foi à leitura dos resumos dos 58 artigos selecionados, visando verificar o seu alinhamento com o tema da pesquisa. Em muitos artigos o uso da palavra *design* ou *study design* veio como sinônimo de abordagem e metodologia utilizada nos artigos. Por esse motivo, muitos deles com temáticas divergentes daquelas propostas pela revisão apareceram como resultado da pesquisa e foram descartados. Nesta fase, 31 artigos foram descartados, totalizando 27 artigos para a leitura completa. Verificou-se, então, a disponibilidade do texto integral destes artigos, onde se identificou três artigos cujos textos não estavam disponíveis gratuitamente, dessa forma não foram avaliados.

O último processo de filtragem consistiu na leitura integral dos textos dos 24 artigos selecionados, em que 14 artigos foram descartados por não apresentarem alinhamento com o tema de pesquisa. Por fim, o resultado foi de um portfólio bibliográfico de 10 artigos (Figura 2) relativos ao tema de pesquisa.

Figura 2 – Resultado do portfólio bibliográfico



Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

Inicialmente são apresentados os resultados decorrentes dos filtros e das análises desenvolvidas durante esta pesquisa, que considerou as 10 publicações do portfólio bibliográfico. A primeira publicação selecionada foi do ano de 2005 - *Managing the new service development process: towards a systemic model* – em que os autores sugerem um modelo para

o desenvolvimento de novos serviços como um fator competitivo para a indústria de serviços – *NSD: New Service Development*.

Os anos de 2015, 2014 e 2010 foram os que tiveram as maiores ocorrências, com dois artigos publicados. Já os anos de 2013, 2012, 2007 e 2005 apresentaram um artigo cada. O artigo *Designing for public sector innovation in the UK: design strategies for paradigm shifts* apresentou o maior número de referências em outros documentos, com 62. Nesse estudo, os autores introduzem a metáfora da colônia de abelhas como ferramenta analítica e discursiva para compreender os aspectos dinâmicos de sistemas de serviços em torno de uma relação de serviço.

A análise dos artigos presentes em cada revista revelou que nenhuma revista apresentou mais de uma publicação referente ao tema pesquisa, bem como quanto aos autores, que também ficaram restritos a uma publicação cada.

A busca pelas palavras-chaves referentes ao tema resultou em 37 palavras diferentes. A palavra com maior número de ocorrências foi *service design*, com duas repetições. Entretanto, variações para o termo *service* foram mencionadas, como: *service innovation*, *service management*, *financial services*.

5 CONCLUSÃO

Existem muitas vantagens em se fazer pesquisa usando tópicos específicos, especialmente para aquelas com pouca informação disponível. Nesse sentido, esta pesquisa pode ser útil para os pesquisadores, procurando expandir ideias atuais ou encontrar soluções para um determinado problema.

As palavras-chave utilizadas como termos de pesquisa surgiram a partir da revisão da literatura com temas relacionados a abordagem sistêmica, a gestão de design e o design de serviço. Palavras-chave adicionais emergiram por meio de artigos que resultaram de busca em duas bases de dados Scopus e Web of Science. Todos os artigos resultantes do uso primário e secundário das palavras-chave foram analisados pelo tipo de publicação, pela autoria e pelo ano de publicação. Estes resultados foram discutidos na seção 4 “seleção do portfólio bibliográfico”.

A aplicação desse tema de estudo forneceu dados para pesquisas futuras, como também trouxe uma melhor percepção sobre o tema. Ao todo, 169 artigos foram recuperados, sendo possível concluir que as temáticas abordadas estão presentes em diversos estudos e em diversas áreas. Os dados e as informações inferidas foram comprovados, por critérios de exclusão e refinamento nas bases Scopus e Web of Science, totalizando, ao final do processo, dez artigos

que foram selecionados para leitura, analisados e que geraram alguns *insights* que estão descritos a seguir.

Dos artigos selecionados e analisados no portfólio bibliográfico desta revisão, percebeu-se convergências durante as leituras e análises, principalmente em aspectos como os da relação entre a abordagem sistêmica e processos de aprendizagem; sobre necessidade de troca e compartilhamento de informações; no uso de ferramentas para lidar com as complexidades relativas a gestão, item que salientou a necessidade da visão sistêmica para a solução de problemas; a criação de redes entre empresas, parceiros e colaboradores, reforçando a atenção sobre os *stakeholders*, indicando práticas de co-produção para modelos e serviços, design sistêmico e design participativo na relação com os clientes e demais envolvidos nos processos.

Como continuidade deste estudo, pretende-se realizar, em uma próxima etapa de pesquisa, o processo de análise e revisão dos 10 estudos gerados como resultado final desta análise bibliométrica. Bem como, identificar estudos desenvolvidos por pesquisadores brasileiros, visto que durante as etapas de seleção e filtragem dos artigos, nenhum autor brasileiro foi identificado.

REFERÊNCIAS

- Andrade, A. L. (2006). *Pensamento Sistêmico: o desafio da mudança sustentada nas organizações e na sociedade*. Porto Alegre: Bookman.
- Best, K. (2012). *Fundamentos da Gestão do Design*. Porto Alegre: Bookman.
- Cardoso, R. (2013). *Design para um mundo complexo*. São Paulo: Cosac Naify.
- Deschamps, J. & Nayak, P. (1997). *Produtos irresistíveis*. São Paulo: Makron Books.
- Dresch, A. (2013). Design Science e Design Science Research como Artefatos Metodológicos para Engenharia de Produção. (Dissertação de Mestrado, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, 2013). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas, 1, 184.
- Goldstein, S. (2002). The service concept: the missing link in service design researching. *Journal of Operations Management*, 20, 121-134.
- Internacional Concil of Societies of Industrial Design (ANO). . Disponível em: <<http://www.icsid.org>>. Acesso em: 8 out. 2015.
- Kawasaki, J. L., & Raven, M.R. (1995). Computer-administered surveys in extension. *Journal of Extension*, 33, 252-255. Recuperado em 2 junho, 1999, de <http://joe.org/joe/index.html>
- Lauro, A. B. (2014). Abordagem sistêmica e gestão de design na formação de uma rede integrada de serviços. (Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, 2014). Programa de Pós-Graduação em Design e Expressão Gráfica, 1, 119.

- Lovelock, C. & Wright, L. (2003). *Serviços: Marketing e Gestão*. São Paulo: Saraiva.
- Magalhães, C. (1997). *Design Estratégico: integração e ação do Design Industrial dentro das empresas*. SENAI/DN-SENAI/CETIQT-CNPq -IBICT - PADCT – TIB.
- Mager, B. (2009). Service Design – An Emerging Field. *Designing Services with Innovative Methods*, 1, 27-43.
- Goldstein, S. (2002). The service concept: the missing link in service design researching. *Journal of Operations Management*, 20, 121-134.
- Manzini, E. (2007). Sustainability: systemic change and social learning process. *Programa de Engenharia de Produção*. Recuperado em 28 novembro, 2015, de <http://www.producao.ufrj.br/design.isds/material.html>
- Mozota, B. (2011). *Gestão de Design: usando o Design para construir valor de marca e inovação corporativa*. Porto Alegre: Bookman.
- Pinheiro, T. (2014). *The Service Startup: Design gets lean*. United States: Amazon.
- Silva, C. S. (2012). Abordagem sistêmica com foco na gestão de design sustentável: o caso Nuovo Design. (Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, 2012). Programa de Pós-Graduação em Design e Expressão Gráfica, 1, 74.
- Silva, C. & Figueiredo, L. (2010). Abordagem sistêmica da gestão de design em microempresas e empresas de pequeno porte. *Congresso de Design*. Recuperado em 3 dezembro, 2015, de <http://blogs.anhembibooks.com/congressodesign/anais/artigos/69903.pdf>
- Stickdorn, M. & Schneider, J. (2014). *Isto é design thinking de serviços*. Porto Alegre: Bookman.
- Vasconcelos, M. (2013). *Pensamento Sistêmico: o novo paradigma da ciência*. Campinas, São Paulo: Papirus.