



O ESTADO DA ARTE EM RELAÇÃO A MODELOS DE DESENVOLVIMENTO E DESIGN DE SERVIÇOS

Isadora Sotel Pio¹, Aline Marian Callegaro²

¹Bacharelado Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia, Campus Litoral Norte,
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Tramandaí, Brasil
(isadorasotel@gmail.com)

²Departamento Interdisciplinar do Campus Litoral Norte e Programa de Pós-Graduação
em Design, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brasil

Resumo: Este estudo analisa como o tema *service design* tem sido abordado na produção acadêmica indexada na Scopus entre 2015 e 2025, com foco em modelos, metodologias e ferramentas aplicadas ao desenvolvimento de serviços. A pesquisa, de abordagem qualitativa com objetivo exploratório, identificou lacunas na integração entre *service design*, New Service Development (NSD) e metodologias estruturadas, evidenciando a necessidade de modelos atuais mais aplicáveis a diferentes contextos organizacionais nos quais a Engenharia de Serviços deve estar presente.

Palavras-chave: Service Design; New Service Development; Engenharia de Serviços; Metodologias; Inovação em Serviços.

INTRODUÇÃO

A crescente competitividade entre organizações e a necessidade de oferecer experiências de maior valor aos usuários têm impulsionado o desenvolvimento de abordagens voltadas à inovação em serviços. Nesse contexto, o *service design* destaca-se como uma área estratégica que integra processos, pessoas, tecnologias e experiências, buscando estruturar serviços mais eficazes, centrados no usuário e sustentáveis.

A Engenharia de Serviços e o New Service Development (NSD) constituem bases importantes para a compreensão do desenvolvimento sistemático de serviços, permitindo a aplicação de métodos que promovem qualidade, inovação, melhoria contínua e priorizam a experiência dos usuários (NORMAN, 1990). O *service design* complementa essa perspectiva ao incorporar práticas de cocriação, design centrado no usuário e participação de múltiplos *stakeholders* no processo de desenvolvimento.

Apesar da relevância crescente do tema, observa-se que ainda existem lacunas na literatura quanto à integração entre *service design*, desenvolvimento de serviços e metodologias aplicadas ao contexto atual da Engenharia de Serviços, no qual devem ser considerados os atores humanos e não humanos do ecossistema (BRAIDOTTI, 2013). Muitos estudos abordam ferramentas específicas, porém poucos

apresentam modelos estruturados e multidimensionais capazes de orientar de forma operacional o processo de desenvolvimento de novos serviços.

Dessa forma, este trabalho tem como objetivo analisar como o tema *service design* tem sido abordado na produção acadêmica disponível na base Scopus no período de 2015 a 2025, buscando compreender o estado da arte em relação aos modelos de desenvolvimento e de design de serviços.

MATERIAL E MÉTODOS

A pesquisa caracteriza-se como bibliográfica, com abordagem qualitativa, sendo o objetivo focado na análise de publicações indexadas na base de dados Scopus entre os anos de 2015 e 2025.

Para a coleta de dados, foram utilizados cinco conjuntos de *strings* de busca: (i) “*service design*” AND “*service development*” AND “*method*”; (ii) “*service design*” AND “*service development*” AND “*methodology*”; (iii) “*service design*” AND “*service development*” AND “*tools*”; (iv) repetição da primeira *string* com filtro temporal de 2015 a 2025; e (v) repetição da segunda *string* com o mesmo recorte temporal.



Os resultados iniciais apresentaram 81 documentos na primeira busca, sendo oito diretamente alinhados ao estudo; 62 documentos na segunda, com 10 relevantes; e 34 documentos na terceira, com cinco pertinentes. Com o recorte temporal, a quarta busca resultou em 20 documentos, com dois selecionados, e a quinta em 43 documentos, com cinco selecionados.

A seleção final dos artigos considerou critérios como: recorte temporal; presença de ferramentas aplicadas ao design de serviços; estudos sobre NSD; integração entre *service design* e NSD; metodologias de processos; abordagens multidimensionais; uso de técnicas como *Quality Function Deployment* (QFD); e ferramentas aplicáveis ao desenvolvimento de serviços.

Posteriormente, os trabalhos selecionados foram classificados tematicamente para a análise comparativa e a identificação de padrões metodológicos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados evidenciam que o *service design* aparece frequentemente associado à aplicação de ferramentas práticas e metodologias estruturadas voltadas à melhoria da experiência do usuário e à inovação em serviços.

Entre as principais ferramentas identificadas destacam-se o *service blueprint*, mapas de serviço, *checklists*, *playbooks* e técnicas de modelagem de processos. Também foram observadas abordagens relacionadas a sistemas produto-serviço, do inglês *Product Service System* (PSS), *design thinking*, métodos participativos e *frameworks* centrados no ser humano.

Além disso, verificou-se a presença de metodologias voltadas à avaliação da qualidade dos serviços, sustentabilidade organizacional, inovação e participação de múltiplos atores no processo de desenvolvimento. O uso de técnicas como *Quality Function Deployment* (QFD) também foi identificado como suporte à estruturação de processos mais robustos.

Entretanto, apesar da diversidade de ferramentas encontradas, poucos estudos tratam de forma direta e aprofundada da integração entre *service design*, *service development* e metodologias aplicadas a um contexto mais sistêmico que considere os stakeholders humanos e não humanos de um ecossistema que precisa ser regenerado e restaurado, além da experiência do usuário. Grande parte da literatura concentra-se em ferramentas isoladas ou abordagens conceituais fragmentadas, sem propor

modelos sistêmicos que conectem as diferentes etapas do desenvolvimento de serviços e sistematizem a aplicação a nível operacional.

Esse cenário evidencia uma lacuna relevante na produção acadêmica, reforçando a necessidade de pesquisas futuras voltadas à construção de modelos mais integrados, multidimensionais e aplicáveis em diferentes contextos organizacionais nos quais a Engenharia de Serviços deve estar presente.

CONCLUSÃO

O estudo permitiu compreender como o tema *service design* vem sendo abordado na produção acadêmica recente, especialmente no que se refere às metodologias e ferramentas aplicadas ao desenvolvimento de serviços.

Observou-se que o campo apresenta forte associação com práticas operacionais e instrumentos de apoio à inovação, como *service blueprint*, mapas de serviço e metodologias centradas no usuário. No entanto, ainda são limitados os estudos que integram de forma estruturada *service design*, NSD e modelos sistêmicos de desenvolvimento que considerem stakeholders humanos e não humanos.

Dessa forma, a pesquisa contribui para a consolidação do *service design* como um campo relevante para a inovação, a melhoria de serviços e experiência do usuário. Além disso destacar a necessidade de novas investigações que proponham abordagens mais completas e aplicáveis à realidade organizacional contemporânea.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos à Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) pelo suporte acadêmico e institucional para o desenvolvimento desta pesquisa.

REFERÊNCIAS

- NORMAN, D. *The design of everyday things*. New York: Doubleday, 1990.
- BRAIDOTTI, R. Posthuman humanities. *European Educational Research Journal*, v. 12, n. 1, p. 1–19, 2013.
- STICKDORN, M.; SCHNEIDER, J. *This is service design thinking: basics, tools, cases*. Hoboken: Wiley, 2011.
- STICKDORN, M. et al. *This is service design doing: applying service design thinking in the real world*. Sebastopol: O'Reilly Media, 2018.



FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J.
Service management: operations, strategy, information technology. New York: McGraw-Hill, 2014.

Wesley M. van Eck; Ludo Waltman. Software survey: VOSviewer, a computer program for bibliometric mapping. *Scientometrics*, v. 84, n. 2, p. 523–538, 2010.

Alan Pritchard. Statistical bibliography or bibliometrics? *Journal of Documentation*, v. 25, n. 4, p. 348–349, 1969.

Chaomei Chen. CiteSpace II: detecting and visualizing emerging trends. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 2006.