

A CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO SOBRE INOVAÇÃO EM SERVIÇOS

Por Alexandre Reis Graeml

Professor do Programa de Mestrado e Doutorado em Administração da Universidade Positivo e da Universidade Tecnológica Federal do Paraná

E-mail: graeml@fulbrightweb.org



INOVAÇÃO EM SERVIÇOS INTENSIVOS EM CONHECIMENTO

De Roberto Carlos Bernardes e Tales Andreassi (Orgs.)

São Paulo: Saraiva, 2007. 502 p.

Há mais de uma década, Bernardes e Andreassi discutem P&D e inovação como fontes de competitividade. Nos últimos anos, contudo, ambos dedicaram atenção às possibilidades de inovação no Terceiro Setor, tema negligenciado pela maioria dos pesquisadores. Nesse aspecto, a contribuição de *Inovação em serviços intensivos em conhecimento*, obra atual, é justamente discutir a inovação em serviços.

Bernardes e Andreassi foram assertivos ao eleger um grupo de colaboradores bastante multidisciplinar, dentre

os quais alguns com notória dedicação à questão. O grupo foi composto por economistas, administradores, profissionais com formação em geografia, arquitetura e urbanismo, psicologia, engenharia e ciência da computação, o que permitiu um tratamento do tema a partir de perspectivas variadas e proporcionou ao leitor uma visão abrangente do assunto.

A organização competente da obra preservou a variação de estilos, e sua estrutura permite tanto uma leitura linear, quanto de capítulos isolados.

Por vezes, no entanto, alguns conceitos resultam repetidos; pontos de vista conflitantes expressos por autores de capítulos distintos poderiam ter sido discutidos em um capítulo final para articular as diversas correntes de pensamento sobre inovação, preconizada como essencial para a sobrevivência das organizações. Um capítulo de consolidação aumentaria a aplicabilidade do livro.

Ao analisar os artigos apresentados no Enanpad de 2007, por exemplo, nota-se que todas as áreas dis-

cutem *inovação*, palavra mencionada em 36,5% dos artigos ao menos uma vez. Mas, aparentemente, os autores utilizam referenciais teóricos distintos. A área que mais estuda o assunto é Gestão da Ciência, Tecnologia e Inovação (85,1%), mas também está muito presente em Administração da Informação (53,6%) e Estratégia e Organizações (48,5%).

Comparando o referencial bibliográfico adotado pelos autores da obra com o adotado pelos pesquisadores nos artigos publicados no Enanpad, notam-se algumas semelhanças e discrepâncias. Os autores mais citados no livro, entre seis e 11 vezes – Gallouj, Barras, Tethe e Sundbo –, não foram citados nos artigos do Enanpad. Em uma verificação menos rigorosa, parece jamais terem sido citados em artigos publicados nos anais do evento, apesar de possuírem significativa produção científica sobre inovação. Portanto, é bem-vinda a apresentação destes autores à comunidade acadêmica de administração no Brasil.

Autores como Miles, Soete, Pavitt e Kline mereceram mais atenção do livro do que da comunidade acadêmica brasileira, embora sejam velhos conhecidos dos participantes do Enanpad. Com frequência semelhante são citados no livro e nos anais do Enanpad autores como Dosi, Freeman, Clark, Cooper e Nelson, talvez pelo fato de tratarem de aspectos mais tradicionais da inovação. Já Lundvall e Tushman, importantes referências na área de Gestão da Tecnologia e da Inovação, parecem ter sido esquecidos pelos colaboradores de Bernardes e Andreassi, citados apenas duas e uma vez, respectivamente, enquanto no Enanpad cada um recebeu sete citações.

No que se refere à estruturação da obra, o livro é dividido em quatro partes. Os primeiros nove capítulos tratam do que os organizadores chamaram de “fundamentos teóricos da

inovação em serviços”. O capítulo 1 ressalta a importância dos serviços para as economias modernas. O capítulo 2 associa serviços à criação de conhecimento e inovação. O capítulo 3 traça um panorama da evolução do setor de serviços na Europa e relaciona inovação em serviços e desempenho econômico. O capítulo 4 propõe uma agenda de políticas públicas para o desenvolvimento de serviços baseados no conhecimento. O capítulo 5 discute o movimento de internacionalização. O capítulo 6 trata do mercado de trabalho no setor de serviços nos países desenvolvidos. Os capítulos 7 e 8 retomam a discussão da questão metodológica nos estudos sobre inovação. O capítulo 9 insere o empreendedorismo na discussão do terceiro setor, apresentando as estratégias de entrada e de crescimento típicas.

Seguem-se quatro capítulos que apresentam casos de empresas com “novas arquiteturas e trajetórias institucionais” que, na visão dos autores, proporcionam ou estimulam a inovação. O capítulo 10 utiliza dois estudos de caso para discutir a intensificação da colaboração e aprendizagem interorganizacionais, consideradas importantes fatores estimuladores da inovação. O capítulo 11 trata de redes colaborativas, na prestação de serviços profissionais, uma área muito intensiva em conhecimento. O capítulo 12 sugere que as redes colaborativas de geração e difusão de conhecimento podem ser virtuais, apoiando-se na infra-estrutura tecnológica proporcionada pelas tecnologias da informação e comunicação. O capítulo 13 identifica os tipos e níveis de capacidades tecnológicas desenvolvidas por empresas de serviços intensivos em conhecimento no Brasil, estudando 18 dos mais importantes institutos de pesquisa na área de tecnologia da informação e comunicação no país.

Na terceira parte do livro, são apre-

sentadas “evidências setoriais da inovação em serviços”, com especial ênfase na discussão de casos de empresas de setores intensivos em conhecimento: telefonia móvel, *software* e serviços bancários. O capítulo 14 explora a hipótese de que a inovação em serviços é uma forma de as empresas do setor obterem vantagem competitiva; o capítulo 15 discute a utilização de inovação como alavanca para a internacionalização e o capítulo 16 traz o setor de telefonia móvel brasileiro para tratar da relação entre inovação e *marketing*. O capítulo 17 é dedicado à inovação no setor bancário caracterizado pela regulamentação governamental e uso intensivo de tecnologias da informação e comunicação, apresentando o processo de difusão de dois produtos: crédito direto ao consumidor socioambiental e operações de crédito de carbono internacionais.

Por fim, a quarta parte do livro é destinada à inovação em serviços públicos. O capítulo 18 trata do governo eletrônico em São Paulo, considerado um caso de sucesso, principalmente por ter priorizado o processo de criação do conhecimento organizacional, fomentando espaços de criatividade e inovação. O capítulo 19 debate, de forma mais intensa, uma questão que permeou diversos capítulos anteriores: afinal, as inovações no setor de serviços são exógenas, ou seja, decorrentes e dependentes de inovações na indústria, ou endógenas, fruto da capacidade das empresas do setor de buscar o novo no desenvolvimento, implementação e gestão de suas estratégias?

Se a leitura ocorrerá em partes ou do primeiro ao último capítulo, fica a critério do leitor. Não resta dúvida de que, independentemente da estratégia adotada, o estudioso de inovação encontrará em *Inovação em serviços intensivos em conhecimento* farto material sobre o qual se debruçar.