



Revista Pensamento Contemporâneo em Administração
ISSN: 1982-2596
jmoraes@id.uff.br
Universidade Federal Fluminense
Brasil

Miranda Cohen, Mirian; Leocádio da Silva, Chayana; José Jorge, Marcelino
COCRIAÇÃO EM SAÚDE: UM LEVANTAMENTO SISTEMÁTICO DA LITERATURA
Revista Pensamento Contemporâneo em Administração,
vol. 12, núm. 3, 2018, Julio-Septiembre, pp. 79-91
Universidade Federal Fluminense
Rio de Janeiro, Brasil

DOI: <https://doi.org/10.12712/rpca.v12i3.13186>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441760642007>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto



COCRIAÇÃO EM SAÚDE: UM LEVANTAMENTO SISTEMÁTICO DA LITERATURA

COCRIATION IN HEALTH: A SYSTEMATIC LITERATURE OF LITERATUR

Recebido em 15.08.2018. Aprovado em 03.09.2018

Avaliado pelo sistema *double blind review*

DOI: <http://dx.doi.org/10.12712/rpca.v12i3.13186>

Mirian Miranda Cohen

mirian.cohen@ini.fiocruz.br

Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ), Rio de Janeiro/RJ, BRASIL

<https://orcid.org/0000-0003-1765-0280>

Chayana Leocádio da Silva

chayanaleocadio@gmail.com

Universidade Federal Fluminense (UFF), Niterói/RJ, BRASIL

<https://orcid.org/0000-0003-3948-3209>

Marcelino José Jorge

marcelino.jorge@ini.fiocruz.br

Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ), Rio de Janeiro/RJ, BRASIL

<https://orcid.org/0000-0003-1486-3651>

Resumo

O objetivo é investigar as características da produção científica do tema Cocriação de Valor em saúde nas bases de dados de periódicos *ISI Web of Science*, *Scopus* e através da CAFé (Comunidade Acadêmica Federada) no período de 2012 a 2017. Utilizou-se a técnica de análise bibliométrica. Verificou-se que a evolução das pesquisas científicas do tema cocriação de Valor em saúde são incipientes e escassas, principalmente no Brasil. Este estudo contribui para difundir, socializar e nortear a correlação temática entre cocriação de valor e saúde na literatura acadêmica nacional, colaborando para melhor entendimento de suas nuances, que influenciam em sua importância como tema emergente no contexto acadêmico.

Palavras-chave: Cocriação. Saúde. Produção científica. Periódicos. Bibliometria.

Abstract

The aim of this study was to investigate the characteristics of the scientific production of the topic of Value Creation correlated to Health in the databases *ISI Web of Science*, *Scopus* and through the CAFé (Federated Academic Community) in the period from 2012 to 2017. As method, was used the Bibliometric analysis technique. The evolution of scientific research on the topic of Value Creation in health is incipient and scarce, mainly in Brazil. This study contributes to disseminate, socialize and guide the thematic correlation between value and health co-creation in the national academic literature, collaborating to better understand its nuances, which influence its importance as an emerging theme in the academic context.

Keywords: Co-creation. Health. Scientific production. Papers. Bibliometric.

Introdução

Segundo Mello (2010; p.67), faz-se necessária a mudança de paradigma organizacional, de forma a substituir o planejamento tradicional do processo laboral pela adoção da gestão e controle focados em flexibilidade, inovação, qualidade e custo. Dado o avanço tecnológico e as alterações legislativas e do marco regulatório, urge que as organizações tenham os seus processos organizados, visando atender às necessidades de seus clientes de forma ágil, com qualidade e com controle dos seus custos (Coric e Bara; 2014; p.872).

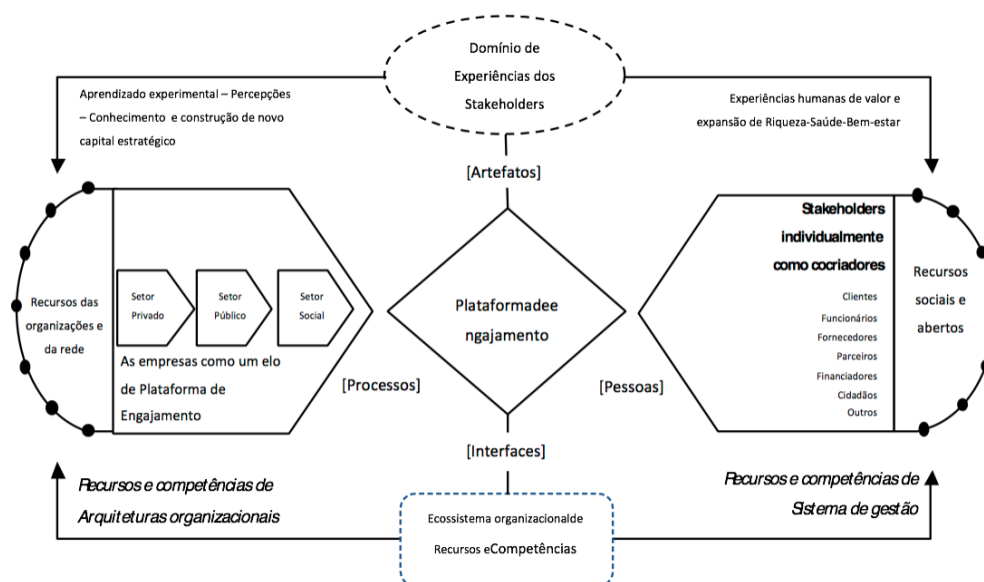
Vários foram os fatores que promoveram mudanças nas organizações públicas brasileiras, destacando-se os processos de globalização e democratização e a expansão dos direitos sociais face à promulgação da Constituição de 1988. A reforma da Administração Pública visou introduzir alterações em determinadas práticas, provocou o redimensionamento de atividades e a redefinição de fronteiras de atuação do setor público, migrando do modelo de gestão pública patrimonialista para o burocrático e posteriormente gerencial, baseado na descentralização e no controle dos resultados voltado para a qualidade, eficácia e efetividade, e investindo em inovações tecnológicas, por exemplo em inovação nas soluções em saúde (FERRAREZI; AMORIM, 2007; p.34).

De acordo com Ramaswamy (2011; p.106), para a criação de valor no processo de produção, de melhoria e de adequação ou inovação de serviços ou produtos, é necessário que os *stakeholders* – governo, parceiros, funcionários, fornecedores, cidadãos e outros - estejam engajados.

Ramaswamy e Ozcan (2014, p.102) afirmam que as plataformas de engajamento devem propiciar a cocriação dos *stakeholders* individualmente e, ainda, permitir que estes *stakeholders* se organizem para cocriar em conjunto, de forma sistêmica, seja qual for a natureza da empresa em que atuam, pública, privada ou social.

Na Figura 1, seus autores representam os caminhos nos quais a cocriação pode acontecer, ou seja, os dos processos executados nas organizações em direção aos *stakeholders* e/ou dos *stakeholders* para os processos das organizações, formando o ponto de convergência: a cocriação.

Figura 1 . Resultados da Cocriação de Valor



Fonte: Ramaswamy e Ozcan (2014).

“A cocriação envolve a criação de novos modos de engajamento para estes indivíduos – plataformas, no jargão – que permitem que esses indivíduos possam inserir-se na cadeia de valor da organização. A ideia de cocriação é para liberar a energia criativa de muitas pessoas, de tal forma que ele transforme tanto a sua experiência individual, como a economia da organização que lhe permitiu cocriar (RAMASWAMY, V.; GOUILLART 2010, p.106).”

Ainda que o termo cocriação tenha surgido como a designação de um tipo de estratégia de competitividade no mundo dos negócios, Franco (2012, p.78) esclarece que o objeto deste conceito se expandiu e que a sua aplicação vai além do âmbito corporativo, sendo este aplicável a iniciativas participativas para colaboração na inovação, otimização e/ou melhoria de processos, criando valor. Constituem cocriação as iniciativas de engajamento de *stakeholders* norteadas pela experiência vivida, objetivando o aumento de valor mútuo.

Vale dizer, o *design* participativo que concerne à cocriação permite o envolvimento de grupos de *stakeholders* relevantes em todos os estágios do processo de *design*, incluindo a co-definição de problemas, o co-desenvolvimento de alternativas e a co-implementação de soluções (Robertson e Simonsen; 2013, p.36). Esse conceito engloba o engajamento das pessoas na determinação dos objetivos técnicos e sociais do projeto, analisando a situação atual e os problemas em questão, desenvolvendo estratégias de solução e implementação, considerando critérios de avaliação (Gregory e Failing 2003, 128) e refletindo coletivamente sobre os processos de mudança (Ostergaard *et al.* 2016, p.47).

Marco de referência

Este capítulo apresenta os principais balizamentos que suportam o desenvolvimento da pesquisa, resgatando o histórico da temática de cocriação de valor em organizações públicas e de saúde, identificado em pesquisas nos âmbitos da literatura brasileira e estrangeira.

No contexto do interesse despertado na literatura recente pela discussão da importância do processo de cocriação, situa-se o exame: das potenciais contribuições da integração

dos *stakeholders*, das atividades e das organizações para a geração de valor e a inovação em saúde; das implicações da cocriação para o aprimoramento da avaliação das políticas públicas de saúde; e dos efeitos da promoção da cocriação sobre o posicionamento estratégico da organização pública de saúde.

Cocriação de valor

A partir dos anos 2000, as organizações vêm mudando a abordagem no que tange a oferecer valor para os clientes/consumidores (Strapasson&Pavadoni, 2015; p.80). O que até essa década estava pautado em processos de criação de valor unidirecionais, com atividades sequenciadas e lineares, tendo o cliente como uma variável externa, passou a ser contextual, com participação do cliente/consumidor resultando em uma experiência conjunta (PRAHALAD; RAMASWAMY, 2004a; VARGO; LUSCH, 2004; VARGO; MAGLIO; AKAKA, 2008).

O termo cocriação surgiu a partir da publicação do artigo “*Co-opting customer competence*” em 2000, sob a autoria de C.K. Prahalad e Venkat Ramaswamy, na vertente de gestão e *marketing* e que serviria como base para a publicação do livro “*The Future of Competition: Co-Creating Unique Value with Customers*”, lançado em 2004 (Prado, 2010; p.42).

O surgimento desse conceito foi motivado pela competitividade imperativa no início do século XXI, fazendo com que as organizações repensassem sua relação com seus clientes/consumidores, primordialmente no que tange à comunicação após advento da internet (Krucken e Mol, 2014; p.64).

Nesse contexto histórico, a criatividade, inovação e criação conjunta passou a ser crucial, visando atender a velocidade das mudanças, sejam elas sociais, culturais, econômicas, políticas, científicas e/ou tecnológicas, sejam em organizações lucrativas ou não lucrativas (Bragança *et al.*, 2016; p.42).

Com maior acesso à informação e consequente maior nível de instrução dos consumidores, estes passaram a se interessar em se envolver no desenvolvimento do serviço/produto que estavam adquirindo, forçando os negócios tradicionais a se enquadrarem nesta nova abordagem de cocriação (Strapasson&Pavadoni, 2015; p.42).

Segundo Melo Ribeiro *et al.* (2016; p.132), há elementos de interação que devem ser combinados para que a cocriação propicie a cocriação entre consumidor/cliente e organização. Esses elementos estão dispostos no modelo

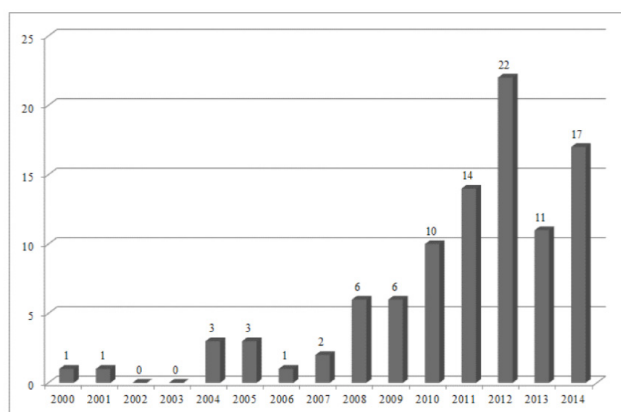
criado por Prahalad e Ramaswamy (2004; p.09) de cocriação de valor denominado DART (Diálogo, Acesso, Risco e Transparência). O construto deste modelo preconiza o foco da criação do produto ou serviço para quem estes estão sendo desenvolvidos, ou seja, o consumidor/cliente. O que é ratificado por Becker e De Brito Nagel (2013; p.132), que consideram o processo de interação imprescindível para o sucesso do produto ou serviço.

De acordo com esse modelo: o diálogo pressupõe interatividade, incentivando a troca de conhecimento entre a organização e o cliente, objetivando melhorar processos e atender expectativas; o acesso torna o consumidor/cliente agente ativo e transformador do produto/serviço; e a transparência desfaz inconsistências de informação e entendimento entre consumidor/cliente e organização, contribuindo para uma relação mais produtiva e de maior valor agregado.

Apesar da relevância do tema para o contexto discorrido, há estudos conceituais sendo desenvolvidos no que diz respeito à cocriação, estudos de caso sendo realizados em organizações, mas o processo ainda não está claro e definido para a ciência (BECKER; DE BRITO NAGEL, 2013; 14).

Em pesquisa bibliográfica feita por Ribeiro *et al.* (2016; 127) sobre o tema Cocriação de Valor nas bases de dados de periódicos *Web of Science e Scopus*, em estudo longitudinal no período de 2000, ano em que surgiu o tema com os precursores C.K. Prahalad e Venkat Ramaswamy, até 2014, os autores apresentam a evolução do número de artigos publicados conforme o gráfico a seguir.

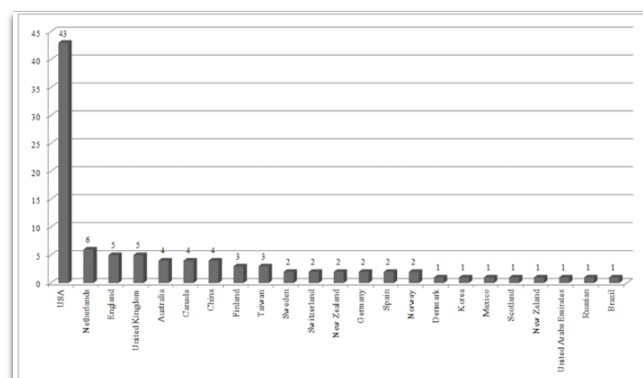
Figura 2 . Evolução do número de artigos publicados sobre cocriação de valor por ano



Fonte: Cocriação de Valor: Uma Bibliometria de 2000 A 2014 (2016).

Com os mesmos dados, no mesmo recorte temporal, na Figura 3 os mesmos autores demonstram que os Estados Unidos da América (EUA) é o país com maior produção acadêmica sobre o tema em questão, *ranking* no qual o Brasil ocupa, junto com outros sete países, a última colocação, com apenas uma publicação entre 2000 e 2014.

Figura 3 . Países que obtiveram maior número de publicações



Fonte: Cocriação de Valor: Uma Bibliometria de 2000 A 2014 (2016).

O ponto comum entre os autores que versam sobre o tema é que cocriação surgiu e se desenvolveu com o intuito de criar valor para os *stakeholders* dos processos de desenvolvimento de produtos e serviços e que isto é cada vez mais latente, dados o acesso à informação e a exigência destas partes interessadas.

Entretanto, o levantamento bibliográfico realizado por Ribeiro *et al.* (2016) evidencia que, apesar desta tendência ter surgido há quase duas décadas, apenas na última é que a academia vem desenvolvendo pesquisas sobre o tema e que este desenvolvimento científico está concentrado nos EUA.

A correlação entre cocriação e a saúde pública na literatura

No contexto social contemporâneo, de caráter ativo e reflexivo, consequências da globalização e acesso à informação, os clientes deixam de ser receptores passivos de produtos e serviços, passando a ter papel contributivo no mercado. Os pacientes não têm perfil diferente. Esses assumem cada vez mais sua participação nas decisões em serviços de saúde. (McCOLL-KENNEDY *et al.*, 2013; p.379).

Da mesma forma, métodos e ferramentas de *marketing* para aproximação e identificação com o cliente que norteavam a sobrevivência, competitividade e expansão das empresas lucrativas, vêm sendo progressivamente utilizados e difundidos em organizações públicas nas últimas duas décadas, visando otimizar processos e gerir serviços no sentido de colaborar para o fortalecimento da sua imagem junto a sociedade (BRAGANÇA et al., 2016; 132). Assim vem sendo com a cocriação que, em seu início, era utilizada apenas como uma ferramenta de *marketing* e na última década vem abrangendo bem mais que isso.

Assim como evidenciado para a cocriação de valor no item 2.1 deste trabalho, as pesquisas científicas para este tema em saúde são incipientes e escassas no Brasil. A primeira publicação se deu através do V Encontro de Estudos em Estratégias da ANPAD em 2009 e até 2014 apenas um estudo versava sobre o tema. (CAMARINHA et al., 2013; p.93. RIBEIRO et al., 2016; p.129)

Longin *et al.* (2010; p. 422) atribui ao modelo paternalista e tradicional de serviços de saúde e, por conseguinte, às atitudes, crenças e comportamentos ortodoxos dos profissionais da área, a dificuldade para adequação dos serviços de saúde a este paradigma de colaboração dos clientes/pacientes na inovação e melhoria dos processos vigentes, ditando o papel passivo do paciente e constituindo obstáculo à cocriação.

A maneira com que o funcionário desenvolve seu serviço impacta diretamente na forma com que o cliente irá relacionar-se com a empresa e em quais valores ele atribuirá à marca (XIONG; KING; PIEHLER, 2013). No contexto da prestação de serviço de saúde, a singularização de suas circunstâncias e de como o profissional de saúde irá tratá-la junto ao paciente é o que dita o valor cocriado. Vai muito além da proficiência técnica demonstrada pelo profissional, tipo de medicação, ambiente hospitalar e/ou sofisticação dos equipamentos de diagnósticos ou tratamentos (PRAHALAD; RAMASWAMY, 2004; p.11).

Visando clarificar conceitos de cocriação de valor no serviço de saúde, Silva *et al.* (2015) exemplificam:

Considere, por exemplo, um casal que tenha um filho com a idade de um ano. Ambos trabalham e deixam o filho na creche durante o expediente de trabalho. A criança adoece e os pais o levam ao serviço de pronto atendimento. O médico faz o diagnóstico de uma infecção no ouvido médio e prescreve corretamente um antibiótico para ser tomado a cada 8 horas, durante 10 dias. A família não tem com quem deixar a criança e a creche não fica com a criança doente para administrar o medicamento. Dessa forma, um dos

pais deverá faltar por 10 dias no trabalho para administrar o medicamento para o filho. A solução encontrada pelo médico, embora tecnicamente esteja adequada, não leva em consideração as circunstâncias particulares do casal e lhe causa um impacto: 10 dias de afastamento do trabalho de um dos pais.

No contexto da cocriação de valor, o médico e os pais poderiam escolher, juntos, uma modalidade de tratamento que melhor adequasse às circunstâncias do casal. Essa mesma infecção por exemplo, poderia ser tratada com um outro tipo de antibiótico, dado em dose única. A criança poderia retornar à creche no dia seguinte, e os pais não iriam interromper sua rotina de trabalho. Entre essas duas modalidades de tratamento, emergem outras possibilidades, como antibiótico uma vez só ao dia, por três dias, ou de 12/12 horas por 07 dias. Em ambas as soluções a criança poderia receber o antibiótico antes e ou depois de ir à creche (SILVA *et al.*, 2015; p.68).

A Organização Mundial de Saúde (OMS) estabelece a responsividade (*responsiveness*) como a utilização de elementos que vão além da relação estritamente médica com o paciente, mas sim do atendimento às suas expectativas de atenção à sua saúde, tais como: acesso a informação clara e precisa; aspectos do ambiente; agilidade no atendimento e etc. (ANDRADE; VAITSAN; FARIAS, 2010 p.9).

A evolução da qualidade da prestação de serviços de saúde envolve adotar ciclos de melhoria que são conduzidos por múltiplos agentes por meio de processos sistemáticos de mudança e avaliação englobando esforços combinados e contínuos de pacientes, profissionais, pesquisadores, organizações e sociedade nos processos de mudança que resultam em melhores resultados para os pacientes, melhor desempenho do sistema e melhor desenvolvimento profissional (BATALDEN & DAVIDOFF, 2007 p.2; SOVILLE *et al.*, 2016 p.53).

Dixon-Woods *et al.* p.159 (2012) identificaram grandes desafios para projetos de melhoria de qualidade de cuidados de saúde, dentre eles: convencer as pessoas de que há um problema; convencer as pessoas de que a solução escolhida é a correta; e o contexto organizacional, cultura e capacidades.

E é neste aspecto que a cocriação como instrumento para inovação em serviços de saúde deve ser pesquisado, desenvolvido e disseminado. No capítulo 3, este levantamento sistemático da literatura vigente sobre o cerne desta pesquisa é estendido até os dias atuais e em outras bases científicas.

Metodologia

No sentido de contribuir para uma compreensão ampliada sobre a fronteira do conhecimento atinente à temática da presente pesquisa, realizou-se um levantamento da literatura científica de forma sistematizada, no que concerne a seu mapeamento, além do tratamento das informações e gestão do conhecimento dos resultados. De acordo com Higgins e Green (2011; p.103), a revisão sistematizada fornece subsídios para identificar estudos relevantes, elucidando quanto a critérios de inclusão, avaliação crítica dos estudos incluídos, e para resumir o estado da arte sobre o tema de interesse.

Ainda sob a perspectiva de Higgins e Green (2011; p.108), uma revisão sistemática é uma metodologia de pesquisa explícita e reproduzível, que visa responder a uma pergunta específica de investigação sobre tópico específico, sendo a primeira etapa da revisão a formulação da questão de pesquisa, que, neste trabalho é: “em que medida a literatura acadêmica aborda a relação entre cocriação e serviços de saúde?”.

Petticrew e Roberts (2006; p.39) ressaltam que a pergunta de revisão deve nortear os critérios de inclusão/exclusão dos tipos de estudos identificados. Em muitos casos, as estratégias de pesquisa específicas foram desenvolvidas por cientistas da informação para ajudar a identificar determinados desenhos de estudo (tais como ensaios) em bases de dados eletrônicas.

Resultados do levantamento sistemático da literatura

Neste capítulo são apresentados os resultados da pesquisa, face aos principais aspectos que permeiam os temas cocriação e serviços de saúde realizada nas bases de periódicos *ISI Web of Science*, *Scopus* e na base de dados da CAPES através da CAFE (Comunidade Acadêmica Federada) entre os dias 30 de outubro e 29 de dezembro de 2017.

Segundo Lakatos e Markoni (2007; p.184) a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras.

Nos últimos anos, a literatura científica patrocinou o surgimento de uma visão baseada em valor no sistema de serviços de saúde, onde a questão-chave é aumentar o valor para os pacientes (Porter, 2010 p.137). Em outras palavras,

“... não é o número de serviços prestados ou o volume de serviços prestados que importa, mas o valor” (Kaplan e Porter, 2011, p. 49). Com base nessas percepções, os resultados para a efetividade do tratamento dos pacientes são considerados mais importantes do que a quantidade de procedimentos de assistência produzidos ou o desempenho observado em termos de procedimentos obtidos por unidade de recursos utilizados, embora sejam mais difíceis de serem avaliados (Palumbo, 2017 p.16).

A busca da literatura pode resultar em um grande número de registros com possibilidades de elegibilidade. Sendo assim, o processo de seleção deve ser criterioso e explícito, de tal forma que mitigue os riscos de erros e a incorporação de vieses (STEFANA et al., 2015; p.57).

Os quesitos e especificidades considerados para nortear o planejamento e condução da seleção das publicações relevantes são chamados de “critérios de inclusão” e de “critérios de elegibilidade” por Higgins e Green (2011; p.124). Esse processo de seleção foi aplicado gradualmente nas bases de periódicos *ISI Web of Science*, *Scopus* e na base de dados da CAPES através da CAFE, sendo iniciado pelo filtro idiomático, considerando-se apenas textos em português e inglês. O segundo estágio de depuração foi uma pesquisa por tipo de documento: por *paper* (artigos completos) ou *review* (artigos de revisão), ambos em periódicos avaliados por pares (*peerreviewed*) e, a fim de tornar a pesquisa ainda mais aderente aos interesses do estudo, foi aplicado o filtro em áreas de conhecimento afins ao objetivo de estudo.

Os seguintes critérios de elegibilidade foram incorporados, nesta ordem: pela aderência dos títulos dos artigos; pela pertinência dos resumos ao propósito da pesquisa; e pela análise do texto completo e sua consonância com a questão de revisão. Quanto ao período, foi aplicado o filtro para publicações realizadas nos últimos 5 anos, ou seja, de 2012 a 2017, objetivando mapear o comportamento científico da academia contemporânea a este estudo.

No capítulo 3, este levantamento sistemático da literatura vigente sobre o cerne desta pesquisa é estendido até os dias atuais e em outras bases científicas.

Triagem na base de dados da CAPES através da café

No Quadro 1 é apresentado o resumo da triagem efetuada na base CAFE utilizando a palavras-chave *co-creation e health*.

Quadro 1. Triagem na base CAFE relacionada ao escopo da pesquisa

Palavras-chave	117
Filtro idiomático (EN)e português	72
Filtro por tipo de documento (<i>Article or Review</i>)	46
Por categorias (área do conhecimento)	29
Refinamento por <i>full paper</i>	4

Fonte: Autores (2017).

Quadro 2. Artigos da triagem de textos completos que correlacionam cocriação e saúde

Nº	Artigos selecionados por meio de texto completo e correlação dos temas cocriação e saúde
1	Dinâmica da Cocriação de Valor no Setor da Saúde: um Estudo de Casos Múltiplos no Mercado Paulista Daniela Camarinha ; Benny Kramer Costa ; Saulo Fabiano Amâncio Vieira Pretexto, 01 May 2013, Vol.14(1), pp.88-105
2	Processes of organisational culture change to adopt co-creative procedures: a case study in the multinational GE Healthcare Barbara, Bianca Zapparoli ;Las Casas, Alexander Luzzi Internex T: Revista Eletronica de Negocios Internacionais da ESPM, 2015, Vol.10(1), p.70(14)
3	Um Modelo de Antecedentes para a Cocriação de Valor em Serviços de Saúde: uma Aplicação da Modelagem de Equações Estruturais Antonio Sergio Da Silva ; Milton Carlos Farina ; Maria Aparecida Gouvêa ; Denis Donaire BBR: Brazilian Business Review, 01 January 2015, Vol.12(6), pp.124-153
4	Dinâmica da cocriação de valor no setor da saúde: Um estudo de casos múltiplos no mercado paulista. Camarinha, Daniela ; Costa, Benny Kramer ; Vieira, Saulo Fabiano Amâncio Revista Pretexto, 2013, Vol.14(1), pp.88-105

Fonte: Autores (2017).

Em pesquisa na base de dados da CAPES através da CAFE, utilizando as palavras-chave *co-creation* e *health*, foram localizados 117 artigos sobre o tema. Entretanto, apenas cerca de 3,5% apresentaram correlação entre cocriação e serviços de saúde.

Triagem na base ISI Web of Science

Quadro 3 apresenta o resumo da triagem efetuada na base *ISI Web of Science* utilizando a palavras-chave *co-creation* e *health*.

Quadro 3. Triagem na base *ISI Web of Science* relacionada ao escopo da pesquisa

Palavras-chave	2.082
Filtro idiomático (EN) e português	2.082
Filtro por tipo de documento (<i>Article or Review</i>)	1.514
Por categorias (<i>Subject Area</i>)	38
Refinamento por <i>full paper</i>	10

Fonte: Autores(2017).

Quadro 4. Artigos da triagem de textos completos que correlacionam cocriação e saúde

Nº	Artigos selecionados por meio de texto completo e correlação entre os temas cocriação e saúde
1	Co-creating and Evaluating a Web-app Mapping Real-World Health Care Services for Students: The servi-Share Protocol Por: Montagni, Ilaria; Langlois, Emmanuel; Wittwer, Jerome; et al. JMIR RESEARCH PROTOCOLS Volume: 6 Edição: 2 Número do artigo: e24 Publicado: FEB 2017
2	How do consumer leaders co-create value in mental health organisations? Por: Scholz, Brett; Bocking, Julia; Happell, Brenda AUSTRALIAN HEALTH REVIEW Volume: 41 Edição: 5 Páginas: 505-510 Publicado: 2017
3	Value co-creation in healthcare through positive deviance Por: Zanetti, Cole Anthony; Taylor, Natalie HEALTHCARE-THE JOURNAL OF DELIVERY SCIENCE AND INNOVATION Volume: 4 Edição: 4 Páginas: 277-281 Publicado: DEC 2016

4	Healthcare in the age of open innovation - A literature review Por: Wass, Sofie; Vimarlund, Vivian HEALTH INFORMATION MANAGEMENT JOURNAL Volume: 45 Edição: 3 Páginas: 121-133 Publicado: DEC 2016
5	Co-Creating Quality in Health Care Through Learning and Dissemination Por: Holmboe, Eric S.; Foster, Tina C.; Ogrinc, Greg Conferência: 9th World Congress on Continuing Professional Development (CPD) - Advancing Learning and Care in the Health Professions Local: Assoc Hosp Med Educ, San Diego, CA Data: MAR 17-19, 2016 Patrocinador(es): Alliance Continuing Educ Hlth Profess; Soc Acad Continuing Med Educ JOURNAL OF CONTINUING EDUCATION IN THE HEALTH PROFESSIONS Volume: 36 Suplemento: 1 Páginas: S16-S18 Publicado: SUM 2016
6	Achieving Research Impact Through Co-creation in Community-Based Health Services: Literature Review and Case Study Por: Greenhalgh, Trisha; Jackson, Claire; Shaw, Sara; et al. MILBANK QUARTERLY Volume: 94 Edição: 2 Páginas: 392-429 Publicado: JUN 2016
7	Co-creation of an ICT-supported cancer rehabilitation application for resected lung cancer survivors: design and evaluation Por: Timmerman, Josien G.; Tonis, Thijs M.; Dekker-van Weering, Marit G. H.; et al. BMC HEALTH SERVICES RESEARCH Volume: 16 Número do artigo: 155 Publicado: APR 27 2016
8	Co-care: Producing better health outcome through interactions between patients, care providers and information and communication technology Por: Schwarz, Ulrica von Thiele HEALTH SERVICES MANAGEMENT RESEARCH Volume: 29 Edição: 1-2 Páginas: 10-15 Publicado: FEB-MAY 2016
9	Business Modeling to Implement an eHealth Portal for Infection Control: A Reflection on Co-Creation With Stakeholders Por: van Limburg, Maarten; Wentzel, Jobke; Sanderman, Robbert; et al. JMIR RESEARCH PROTOCOLS Volume: 4 Edição: 3 Número do artigo: UNSP e104 Publicado: JUL-SEP 2015

10	Building new roles and relationships in research: a model of patient engagement research Por: Marlett, Nancy; Shklarov, Svetlana; Marshall, Deborah; et al. QUALITY OF LIFE RESEARCH Volume: 24 Edição: 5 Páginas: 1057-1067 Publicado: MAY 2015
----	--

Fonte: Autores (2017).

Em pesquisa na base de dados da *ISI Web of Science* utilizando as palavras-chave *co-creation* e *health*, foram localizados 2.082 artigos, sendo 1.341 destes relacionados às categorias *business* e *management*, apenas 19 para *health care services* e outros 19 em *health policy services*. Da leitura e análise dessas trinta e oito publicações relacionadas com saúde, onze apresentaram correlação entre cocriação e serviços de saúde e todas escritas em inglês.

Triagem na base Scopus

Os quadros 5 e 6 apresentam o resumo da triagem efetuada na base Scopus utilizando as palavras-chave *co-creation* e *health*.

Quadro 5. Triagem na base Scopus relacionada ao escopo da pesquisa

Palavras-chave	228
Filtro idiomático (EN) e português	227
Por categorias (área do conhecimento)	144
Filtro por tipo de documento (<i>Paper or Review</i>)	61
Refinamento por <i>full paper</i>	16

Fonte: Autores (2017).

Quadro 6. Artigos resultantes da triagem de textos completos que correlacionam cocriação e saúde

Nº	Artigos selecionados por meio de texto completo e correlação entre os temas cocriação e saúde
1	Co-creating a tailored public health intervention to reduce older adults' sedentary behavior Leask, C.F., Sandlund, M., Skelton, D.A., Chastin, S.F.M. 2017 Health Education Journal 76(5), pp. 595-608

2	How do consumer leaders co-create value in mental health organisations? Scholz, B., Bocking, J., Happell, B. 2017 Australian Health Review 41(5), pp. 505-510	10	A multifaceted intervention to reduce inappropriate polypharmacy in primary care: Research co-creation opportunities in a pilot study Anderson, K., Foster, M.M., Freeman, C.R., Scott, I.A. 2016 Medical Journal of Australia 204(7), pp. S41-S44
3	Value co-creation in healthcare through positive deviance Zanetti, C.A., Taylor, N. 2016 Healthcare 4(4), pp. 277-281	11	Embracing value co-creation in primary care services research: A framework for success Janamian, T., Crossland, L., Jackson, C.L. 2016 Medical Journal of Australia 204(7), pp. S5-S11
4	Development of a model of dementia support and pathway for culturally and linguistically diverse communities using co-creation and participatory action research Goeman, D., King, J., Koch, S. 2016 BMJ Open 6(12), e013064	12	Co-care: Producing better health outcome through interactions between patients, Care providers and information and communication technology Von Thiele Schwarz, U. 2016 Health Services Management Research 29(1-2), pp. 10-15
5	Achieving Research Impact Through Co-creation in Community-Based Health Services: Literature Review and Case Study Greenhalgh, T., Jackson, C., Shaw, S., Janamian, T. 2016 Milbank Quarterly 94(2), pp. 392-429	13	Co-creation: a new approach to optimising research impact? Jackson, C.L., Greenhalgh, T. 2015 The Medical journal of Australia 203(7), pp. 283-284
6	Co-creation of an ICT-supported cancer rehabilitation application for resected lung cancer survivors: Design and evaluation Timmerman, J.G., Tönis, T.M., Dekker-Van Weering, M.G.H., (...), Hermens, H.J., Vollenbroek-Hutten, M.M.R. 2016 BMC Health Services Research 16(1), 1385	14	E-health: Knowledge generation, value intangibles, and intellectual capital Miller, L.M. 2015 International Journal of Healthcare Management 8(2), pp. 100-111
7	Value co-creation driving Australian primary care reform Jackson, C.L., Hambleton, S.J. 2016 Medical Journal of Australia 204(7), pp. S45-S46	15	Building new roles and relationships in research: a model of patient engagement research Marlett, N., Shklarov, S., Marshall, D., Santana, M.J., Wasylak, T. 2015 Quality of Life Research 24(5), pp. 1057-1067
8	On the road to value co-creation in health care: The role of consumers in defining the destination, planning the journey and sharing the drive Janamian, T., Crossland, L., Wells, L. 2016 Medical Journal of Australia 204(7), pp. S12-S14	16	Co-creation with TickiT: Designing and evaluating a clinical eHealth platform for youth Whitehouse, S.R., Lam, P.-Y., Balka, E., (...), Issenman, R., Paone, M. 2013 Journal of Medical Internet Research 15(10), 2865
9	The partners in recovery program: Mental health commissioning using value co-creation Cheverton, J., Janamian, T. 2016 Medical Journal of Australia 204(7), pp. S38-S40		

Fonte: Autores (2017).

Em pesquisa na base de dados da *Scopus* utilizando as palavras-chave *co-creation* e *health*, foram localizados 228 artigos entre os quais, após aplicados todos os filtros supracitados e após leitura e análise destes, apenas 16 publicações apresentaram correlação entre cocriação e serviços de saúde, as quais, assim como na pesquisa feita na base *ISI Web of Science*, são todas escritas em inglês.

Resultado consolidado das bases CAFE, ISI Web of Science e Scopus

Finalmente, no Quadro 7 é apresentado o resumo consolidado das triagens realizadas nas bases CAFE, ISI Web of Science e Scopus utilizando as palavras-chave *co-creation* e *health*.

Quadro 7. Triagens realizadas nas bases CAFE, ISI Web of Science e Scopus relacionadas ao escopo da pesquisa

Palavras-chave	2427
Filtro idiomático (EN) e português	2381
Por categorias (área do conhecimento)	1704
Filtro por tipo de documento (<i>Paper</i> OR <i>Review</i>)	128
Refinamento por <i>full paper</i>	31

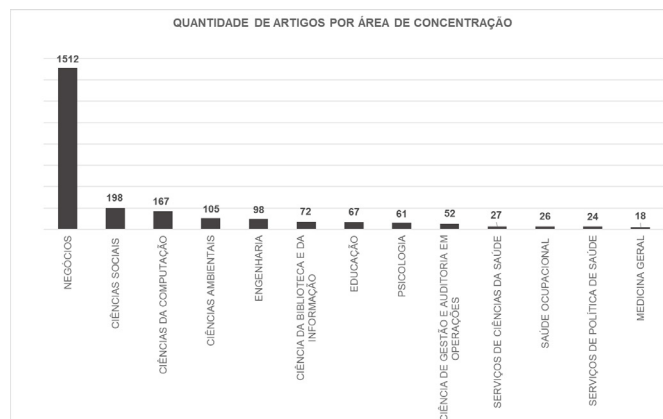
Fonte: Autores (2017).

De maneira geral, portanto, o tema cocriação na literatura rastreada é relacionado à estratégia de *marketing*, competitividade e relacionamento com o cliente. Além disso, ratificando as pesquisas feitas por Ribeiro et al. (2016; p.62), continua escassa a produção e o debate científico no Brasil sobre o tema.

Análise e discussão dos achados da pesquisa

Esta pesquisa buscou caracterizar o estado da arte sobre os termos “*co-creation*” e “*health*”, com o objetivo de encontrar na literatura somente trabalhos com foco prescritivo no que diz respeito à correlação entre estes dois temas. Os dados consolidados na Figura 4 sob a ótica da quantidade de publicações sobre cada um dos grupos de palavras-chaves encontrados nas bases de dados CAFE, ISI Web of Science e Scopus evidenciaram em primeiro lugar, no entanto, o destaque do número representativo de artigos publicados sobre o tema de cocriação na área de concentração relativa a negócios nos últimos cinco anos, predominância de periódicos relacionados à área de negócios esta que pode ser explicada pela associação do termo cocriação com inovação, tecnologia e competitividade.

Figura 4. Total de publicações nas bases de dados considerando os termos de busca “*co-creation*” e “*health*”



Fonte: elaborado pelos autores (2018).

Em segundo lugar, a revisão sistemática e a análise bibliométrica, permitindo sumarizar e documentar as informações relativas a cada um dos 30 artigos que compuseram o portfólio criado, os quais foram analisados por meio da ordenação, estruturação e criação de significado, resultaram em que, dos 2.427 trabalhos, apenas 30 apresentaram relação direta entre cocriação e saúde. Entre esses 30 artigos que compuseram o portfólio analisado, 26 estavam nos quartis Q1 e Q2 no *ranking* de categoria dos periódicos em que foram publicados e, ao analisar cada um deles, foi possível inferir que, em saúde, a cocriação emergiu de forma independente em vários campos, incluindo estudos de negócios (“cocriação de valor”), ciência do design (“*co-design* baseado em experiência”), ciência da computação (“*co-design* de tecnologia”) e desenvolvimento da comunidade (“pesquisa participativa”).

Esses diversos modelos compartilham algumas características comuns, que também ficaram evidentes nos estudos de caso explicitados nos *papers* analisados. Os autores concordam que a cocriação é viabilizada através da utilização de ferramentas e artefatos, como a Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), que permitem que o conhecimento seja criado, moldado, compartilhado e aplicado entre os atores. Reconhecem, ainda, que envolver as partes interessadas é elemento crucial no desenvolvimento de soluções em Saúde, sendo estes participantes ativos na inovação e na cocriação de valor.

Outro ponto relevante de convergência entre os autores e sobressalente nos achados da pesquisa foi o do papel das TIC, vale dizer: a coleta de dados, o compartilhamento, a revisão significativa e a melhoria da qualidade estão apenas começando em nível de sistemas, mas as parcerias que as envolvem e aprimoram podem ter um valor significativo. É

grande, a propósito, o debate sobre a efetiva contribuição do desenvolvimento tecnológico para o aprimoramento de ferramentas, aplicativos e plataformas de engajamento das partes envolvidas. Plataformas essas, que viabilizam a eficiência e efetividade no que tange ao aperfeiçoamento de soluções em saúde, bem como a disseminação e aquisição de conhecimento.

Em destaque, porém, esses 30 *papers* deixam claro que, atualmente, há novas áreas de enfoque promissoras para a promoção da cocriação em saúde, como as de trabalho em equipe interprofissional, coordenação de cuidados, melhoria de qualidade, ciência de sistemas, tecnologia da informação em saúde, segurança do paciente, avaliação da prática clínica e uso efetivo de suportes de decisão clínica, que são essenciais para a medicina do século XXI e devem ser orientadas para a promoção da inovação no âmbito das organizações de saúde.

Essas áreas de necessidade ajudaram a gerar um interesse intenso em modelos de educação profissional baseados na competência em que, no entanto, muitos dos profissionais de saúde de hoje nunca foram capacitados. Vale dizer, o aprendizado a partir da promoção da coprodução e da cocriação entre profissionais de saúde pode ajudar a fechar a lacuna na aquisição das competências necessárias à adição de valor aos cuidados de saúde hoje e no futuro. O co-aprendizado pode ser uma estratégia particularmente eficaz para ajudar as organizações de saúde a atingirem o triplo objetivo de melhorar a saúde da população, melhorar os serviços de saúde e reduzir os custos.

Considerações finais

apesar do crescente interesse em inovação aberta e estratégias que exigem uma maior colaboração entre os diferentes atores da área da saúde, as pesquisas sobre cocriação e inovação em saúde ainda são incipientes.

Esta pesquisa investigou as características da produção científica publicadas nas bases CAFE, ISI Web of Science e Scopus utilizando as palavras-chave *co-creation* e *health*, no espaço temporal de 5 anos (2012-2017), ressaltando-se que apenas 4 artigos foram publicados em português e que, dos 2427 *papers* que atendiam as *strings* de busca, após todas as triagens, leituras e análises de conteúdo, apenas 30 artigos apresentaram correlação entre os temas cocriação e saúde e/ou serviços de saúde.

Como resultado da pesquisa, foi possível inferir que, apesar do crescimento do número de estudos dessa nova abordagem, pouco se sabe sobre a natureza do fenômeno

da cocriação, principalmente no que tange à sua correlação com a saúde e/ou os serviços de saúde, uma vez que, na pesquisa aqui apresentada, esta correlação esteve presente em apenas 1,3% do total de publicações. O cenário para a promoção dessa correlação é ainda mais crítico no que se refere às publicações em português, entre as quais está configurado em apenas 0,2%.

Tanto as publicações nacionais quanto internacionais abordam a cocriação em saúde na esfera do atendimento ao cliente paciente, ou seja, buscando a integração dos serviços internos com objetivo principal de *marketing*. As pesquisas estrangeiras mostraram-se um pouco mais avançadas, pois entre estas foram encontradas algumas publicações que já apresentam estudos acerca da cocriação em saúde e já consideram os *stakeholders* de todos os ecossistemas envolvidos. Em comum, ambas consideram a cocriação como mola propulsora para engajamento, melhoria de processos e inovação.

Desde a gênese dos estudos desse tema há quase duas décadas por Prahalad e Ramaswamy (2000), raros foram os estudos similares a este no cenário nacional e internacional, conforme evidenciado pelos resultados bibliométricos aqui apresentados, resultados estes, portanto, de relevância como potencial contribuição para a literatura científica global de elucidação de evidências e difusão de dados acerca dos temas aqui mencionados.

Durante este levantamento bibliográfico outros vieses correlacionais com a cocriação e inovação foram identificados, tais como o *design* participativo impactando positivamente: no comportamento dos atores dos processos objetivando a melhoria e a evolução dos serviços em saúde; a cocriação e as plataformas de engajamento dos *stakeholders*; e a cocriação e suas implicações para a avaliação de políticas públicas, iniciativas e organizações de saúde.

A cocriação de valor agrega, de uma maneira gradual, valor “com e para várias partes interessadas”, por meio de interações regulares e contínuas que levam à inovação, ao aumento da produtividade e a resultados de valor criados em conjunto para todas as partes, sendo esta uma abordagem viável para desenvolver intervenções de saúde pública; no entanto, é limitada pela ausência de uma estrutura sistemática nas organizações de saúde para orientar o processo de engajamento. O trabalho futuro de geração de conhecimento e de formulação de aplicações sobre a inovação nas organizações de saúde deve ter, como objetivo, o desenvolvimento de princípios e recomendações orientados para assegurar que a cocriação possa ser conduzida de uma forma mais científica e reproduzível. A eficácia e a escalabilidade da intervenção devem ser avaliadas.

Compreender e engajar as partes interessadas, coletivamente, na criação de valor, é desafiador e consome tempo, exigindo facilitação e foco especializados. Isso também requer: novas plataformas de engajamento, que permitem: a entrada apropriada; visão compartilhada; e arranjos de governança que reconhecem e alavancam positivamente a inevitável tensão da reforma. Novas partes interessadas no processo de cocriação e influências importantes surgirão dos setores público, privado e social, à medida que a construção do valor e da produção de cuidados para os usuários dos serviços de saúde se torna o alvo central. Nessa perspectiva, a coprodução e cocriação de aprendizado entre e interprofissionais merece ser observada como estratégia para a cocriação de valor com foco na geração de soluções de saúde com e para a sociedade. Sendo assim, recomenda-se que mais estudos como este sejam feitos, buscando desenvolvimento científico e proposição de metodologias aplicadas à saúde, considerando a cocriação de valor como assunto horizontal, interdisciplinar e multidisciplinar, ajudando não apenas em sua própria difusão nas vias acadêmicas nacionais e internacionais, mas também o seu impacto e relevância para aplicações em saúde pública.

Referências

- ANDRADE, G. R. B.; VAITSAN, J.; FARIAS, L. O. Metodologia de elaboração do Índice de Responsividade do Serviço (IRS). Scientific Periodicals Electronic Library, 2010.
- BRAGANÇA, Fábio Ferreira Coelho; ZACCARIA, Rosana Borges; GIULIANI, Antonio Carlos; PITOMBA, Tereza Cristina Dias de Toledo. Marketing, Criatividade e Inovação em Unidades de Informação. Brazilian Journal of Marketing – BJM. Revista Brasileira de Marketing – ReMark. Vol. 15, N. 2. Abril/Junho. 2016.
- BATALDEN, P. B., & Davidoff, F. (2007). What is “quality improvement” and how can it transform healthcare? *Quality and Safety in Health Care*, 16(1), 2-3.
- BECKER, L. C. B.; DE BRITO NAGEL, M. A relação entre os elementos da cocriação (DART) e confiança no contexto de serviços. *Revista de Administração IMED*, v. 3, n. 1, p. 1-18, 2013.
- Coric, Sanja; Bara, Danijel (2014). Business process management in insurance case of Jadransko Insurance Company. In: 10th International Conference on Interdisciplinary Management Research. Anais... Opatija, Croatia, May 16-18, 2014, p. 866-887.
- CAMARINHA, Daniela; COSTA, Benny Kramer; VIEIRA, Saulo Fabiano Amâncio. Dinâmica da Cocriação de Valor no Setor da Saúde: um Estudo de Casos Múltiplos no Mercado Paulista Pretexto, 01 May 2013, Vol.14(1), pp.88-105.
- FAILING, L., & GREGORY, R. (2003). Ten common mistakes in designing biodiversity indicators for forest policy. *Journal of Environmental Management*, 68, 121-132
- FERREZI, Elisabete & AMORIM, Sônia (2007). Concurso Inovação na Gestão Pública Federal: análise de uma trajetória. Brasília: ENAP
- Goldschmidt, R.; Passos, E. Data mining: Um guia prático. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- HAN, J.; KAMBER, M.; PEI, J. Data mining: concepts and techniques. San Francisco: Morgan Kaufmann Publishers, 2011.
- HIGGINS, J.P.T.; GREEN, S. CRD's guidance for undertaking reviews in health care. York/ England: University of York, 2011.
- Jesper Simonsen, Toni Robertson. Routledge International Handbook of Participatory Design. Routledge Taylor and Francis Group, 2013.
- KRUCKEN, L.; MOL, I. 2014. Abordagens para cocriação no ensino do design: reflexões sobre iniciativas no contexto da graduação e da pós-graduação. In: Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design, 11, São Paulo, 2014. Proceedings... São Paulo, Editora Blucher, 1(4):992-1000.
- KÖCHE, José Carlos. Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa. 29. ed. Petrópolis: Vozes, 2011.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica. Disciplina: Métodos e Técnicas de Pesquisa. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- M. Dixon-Woods, M. Leslie, J. Bion, C. Tarrant, . Milbank Q. Taking the heat or taking the temperature? A qualitative study of a large-scale exercise in seeking to measure for improvement, not blame, *Social Science & Medicine*, p. 157-162, 2012.

- MCCOLL-KENNEDY, Janet, et al. Health Care Customer Value Co-Creation Practice Styles. *Journal of Service Research*, v.15, n. 4, p. 370-389. 2012.
- OSTERGAARD, C.B.; Wilson, Steven K. Sustainable Development: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications. Igi Global Disseminator of Knowledge, 2016.
- RIBEIRO, Henrique César Melo; TAVARES, Vanessa Carvalho Miranda; COSTA, Benny Kramer; Cocriação de Valor: uma Bibliometria de 2000 a 2014. *Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios*, 2016, Vol.9 (1), p.118-152.
- PRAHALAD, C. K.; RAMASWAMY, V. Co-creation experiences: the next practice in value creation. *Journal of Interactive Marketing*, v. 18, n. 3, p. 5-14, 2004.
- PRAHALAD, C. K.; RAMASWAMY, V. Co-opting customer competence. *Harvard Business Review*, v. 78, n. 1, p. 79-90, 2000.
- PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico, 2. ed., Novo Hamburgo (RS), Associação Pró-Ensino Superior em Novo Hamburgo (ASPEUR) Universidade Feevale, 2013.
- PORTER, Michel E. *Estratégia Competitiva - 2ª Edição*. Elsevier, 2010.
- Palumbo R., D'Ascenzo S., Quercia A., Tommasi L. (2017a). Adaptation to complex pictures: exposure to emotional valence induces assimilative aftereffects. *Front. Psychol.* 8:54.
- RAMASWAMY, V. Co-creating value through customers' experiences: the Nike case. *Strategy & Leadership*, v. 36, n. 5, p. 9-14, 2008.
- RAMASWAMY, V.; GOUILLART, F. Building the co-creative enterprise. *Harvard Business Review*, v. 88, n. 10, p. 100-109, 2010.
- RAMASWAMY, V. & GOUILLART, F. A empresa cocriativa: por que envolver stakeholders no processo de criação de valor gera mais benefícios para todos. Rio de Janeiro: Elsevier, São Paulo: Symnetics, 2010.
- RIBEIRO, Henrique César Melo. TAVARES, Vanessa Carvalho Miranda. COSTA, Benny Kramer. Cocriação de Valor: Uma Bibliometria de 2000 a 2014. *Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios*, Florianópolis, v.9, n.1, jan./abr. 2016
- SCOVILLE, N., Sheth, K., Aussel, H., et al. 2016, *ApJ*, 820, 83
- SILVA, Antonio Sergio Da; FARINA, Milton Carlos; GOUVÊA, Maria Aparecida; DONAIRE, Denis Donaire. Um Modelo de Antecedentes para a Cocriação de Valor em Serviços de Saúde: uma Aplicação da Modelagem de Equações Estruturais. *BBR: Brazilian Business Review*, 01 January 2015, Vol.12(6), pp.124-153
- STRAPASSON, Luiz Henrique Mileck; PADOVANI, Stephania. Cocriação no mercado: um estudo exploratório de processos criativos de empreendedores. *Strategic Design Research Journal*, 8(2): 74-82 May-August 2015.
- VARGO, S. L. & LUSCH, R. F. (2004). Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing*, 68, 1-17.
- VARGO, S. L. & MORGAN, F. W. (2005). Services in Society and Academic ought: Na Historical Analysis. *Journal of Macromarketing*, 25(1), 42-53.