

Relações entre Cocriação de Valor e Lógica Dominante de Serviço em um Ecosistema de Assistência à Saúde: Análise Bibliométrica

Relationships between Value Co-creation and Dominant Logic Service in a HealthCare Ecosystem: Bibliometric Analysis

Relaciones entre Creación Conjunta de Valor y Lógica Dominante de Servicio en un Ecosistema de Atención a la Salud: Análisis Bibliométrica

Bráulio Rodrigues de Almeida Júnior¹
Milton Carlos Farina²

Resumo

Este artigo teve o objetivo de analisar como a produção científica relaciona os conceitos da Lógica Dominante de Serviço e da Cocriação de Valor como componentes estruturantes de um Ecosistema de Assistência à Saúde, indicando os avanços da pesquisa acadêmica nos últimos 20 anos. Utilizou-se como metodologia a análise bibliométrica, por meio do *software* "VosViewer", de dados de pesquisa realizada na Web of Science de 2000 a 2020. A partir da seleção de 905 artigos, analisaram-se títulos, resumos e palavras-chave, estabelecendo-se as relações entre os conceitos, identificando-se os autores de referência, redes de coautorias, e países onde foram publicados os artigos. Como resultado, detectou-se aumento recente das publicações sobre o tema com predominância de artigos que estudam relações entre dois desses conceitos por vez. Os artigos que relacionam todos os conceitos são poucos, porém consistentes com a tendência de aumento das pesquisas, demonstrando a pertinência do tema. Os autores tendem a se agrupar por idiomas de origem e países próximos aos países onde exercem sua atividade acadêmica. Concluiu-se que existe relação consistente entre os conceitos, detectável pela rede de citações, o que confirma a importância de as pesquisas relacionarem os conceitos de Cocriação de Valor e Lógica Dominante de Serviço, ao analisar Ecosistemas de Assistência à Saúde. Como limitação da pesquisa tem-se a utilização de um único banco de dados. Pesquisas futuras podem comparar resultados de outras bases e explorar práticas de cocriação no contexto da saúde em estudos de caso e pesquisas longitudinais.

Palavras-chave: lógica dominante de serviço; cocriação de valor; ecossistema de assistência à saúde.

Abstract

This article aimed to analyze how scientific production relates to the concepts of Dominant Logic Service and Value Co-creation as structuring components of a Health Care Ecosystem, indicating advances in academic research in the last 20 years. Bibliometric analysis was used as a methodology, using the Software "VosViewer", of research data carried out on the Web of Science from 2000 to 2020. From the selection of 905, articles, titles, abstracts, and keywords were analyzed, establishing relationships between concepts and identifying reference authors, co-authorship networks, and countries where the articles were published. As a result, a recent increase in publications on the topic was detected, with a predominance of articles studying relationships between two concepts at a time. The papers that relate all the concepts are few but consistent with the trend of increasing research, demonstrating the relevance of the topic. Authors tend to be grouped by languages of origin and countries close to the countries where they carry out their academic activities. It was concluded that there is a consistent relationship between the concepts, detectable by the co-citation network, which confirms the importance of research relating the concepts of Value Co-creation and Dominant Logic Service when analyzing HealthCare Ecosystems. There is the use of a single database as a limitation of the survey. Future research can compare results from other databases and explore co-creation practices in the healthcare context in case studies and longitudinal research.

Keywords: dominant logic service; value co-creation; healthcare ecosystem.

1 Doutor pelo Programa de Pós-graduação em Administração (PPGA - USCS). Professor da Graduação em Educação Física da Universidade Municipal de São Caetano do Sul (USCS).

2 Doutor em Administração pela Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo (FEA - USP). Professor do Programa de Pós-graduação em Administração (PPGA) e dos Cursos de Graduação da Universidade Municipal de São Caetano do Sul (USCS).

Resumen

Este artículo tuvo el objetivo de analizar cómo la producción científica relaciona los conceptos de la Lógica Dominante de Servicio y de la Creación Conjunta de Valor como elementos estructurador de un Ecosistema de Atención a la Salud, indicando los avances de la investigación académica en los últimos 20 años. Se utilizó como metodología el análisis bibliométrica, por medio del software "VosViewer", de datos de investigación realizada en la Web OF Science de 2000 hasta 2020. A partir de la selección de 905 artículos, títulos fueron analizados, resúmenes y palabras clave, estableciendo las relaciones entre los conceptos, identificando los autores de referencia, redes de coautorías, y países dónde fueron publicados los artículos. Como resultado, fue detectado aumento reciente de las publicaciones sobre el tema con predominancia de artículos que estudian relaciones entre dos de estos conceptos por vez. Son pocos los artículos que relacionan todos los conceptos, pero son consistentes con la tendencia de aumento de las investigaciones, demostrando la pertinencia del tema. Los autores tienden a reunirse por idiomas de origen y países cercanos a los países dónde ejercen su actividad académica. Se concluyó que existe relación consistente entre los conceptos, detectable por la red de co-citaciones, lo que confirma la importancia de las investigaciones relacionaren los conceptos de Creación Conjunta de Valor y Lógica Dominante de Servicio, al analizar Ecosistemas de Atención a la Salud. Como limitación de la investigación tenemos la utilización de un único banco de datos. Investigaciones futuras pueden comparar resultados de otras bases y explorar prácticas de creación conjunta en el contexto de la salud en estudios de caso e investigaciones longitudinales.

Palabras clave: lógica dominante de servicio; creación conjunta de valor; ecosistema de atención a la salud.

A partir da questão problema sobre como a produção científica relaciona os conceitos da Lógica Dominante de Serviço (LDS) e da Cocriação de Valor (CCV) em um Ecosistema de Assistência à Saúde (EAS), este artigo inicialmente apresenta cada um desses conceitos, depois discute a pesquisa bibliométrica que os relaciona.

O primeiro conceito abordado é o da Lógica Dominante de Serviço (LDS) apresentado por Vargo e Lusch em 2004 e posteriormente comentado por Ballantyne e Aitken (2007), que afirmaram que a LDS envolve o compartilhamento de competências entre consumidores e prestadores do serviço, desenvolvendo o relacionamento por meio das interações sucessivas que ocorrem durante o período de produção e prestação do serviço.

Os autores entendem a LDS como uma lógica na qual os consumidores atuam como avaliadores, sendo importante, então, cocriar valor e repartir competências entre os grupos de consumidores, produtores e outros atores, aprimorando o relacionamento por meio das interações e da cocriação de valor (Ballantyne & Aitken, 2007).

Desenvolvendo esse conceito, Gummesson e Polese (2009) demonstraram que as pesquisas mais recentes apontam para uma abordagem de rede e sistemas na área do marketing e chamaram atenção para a mudança de papéis entre fornecedores e clientes, detectando que as abordagens relacionais e da LDS enfatizam o envolvimento e o papel interativo do cliente (Gummesson & Polese, 2009).

Para os autores, a teoria da rede deve ser aplicada em todo o marketing. Os setores convencionais (manufatura, serviços, agricultura) miram os fornecedores, porém o marketing deve focar na centralidade do cliente. Concluindo, afirmam que bens e serviços só podem ser compreendidos e tratados em contexto unificado (Gummesson & Polese, 2009).

Este conceito foi definido anteriormente por Prahalad e Ramaswamy (2003) como *ambiente de experiência em rede*, que, segundo os autores, diferentemente das cadeias de suprimento, tradicionalmente centradas nas empresas, engloba relações não lineares entre todos os *stakeholders*.

Dessa forma, surge um ambiente que proporciona a experiência de uma rede de conexões, viabilizando a CCV, levando cada cliente a uma interação própria, personalizada, onde cocria ativamente o valor (Prahalad & Ramaswamy, 2003).

Essa atuação em rede leva os atores envolvidos a promover a CCV, porque trabalham juntos em toda a cadeia de produção, gestão, atuação e recepção dos serviços, cocriando uma nova realidade para o serviço prestado, percebido e realizado não mais como uma simples relação *prestador-cliente*, característica das relações mais tradicionais de marketing (Greenhalgh et al., 2016).

A CCV engloba dois conceitos fundamentais: o primeiro trata do fato de que o valor somente pode ser criado junto com o consumidor, a *coprodução*; e o segundo relaciona-se ao fato de que o valor é atributo de determinação do usuário em suas vivências de consumo e utilização, o *valor em uso* (Ranjan & Read, 2016).

De acordo com Gummesson e Polese (2009) "os cuidados na área da saúde representam um ecossistema de serviços composto por múltiplos atores, que é muito mais complexo do que a consideração simplista que o modelo da relação médico/paciente traz implícito". O conceito de Ecosistema de Assistência à Saúde (EAS) emerge como fruto do relacionamento estabelecido entre estes atores e serviços.

O EAS é definido por Frow, Mccoll-Kennedy e Payne (2016) como "composto por atores e seus respectivos recursos, interligados por proposições de valor em uma rede de relacionamentos, sendo um sistema dinâmico

e em evolução, distinguindo-se da abordagem de 'rede' mais estática, que enfatiza mais as empresas e os relacionamentos entre elas”.

Para os autores, “um ecossistema de serviço reflete o foco na interação sistêmica de atores em um sistema inter-relacionado de prestação de serviços recíprocos, atraídos para compartilhar seus recursos, respondendo a propostas de valor que oferecem resultados potencialmente benéficos” (Frow; Mccoll-Kennedy & Payne, 2016).

Relacionando esse conceito de EAS com a CCV, os cuidados de saúde representam um importante cenário de serviços, onde é possível investigar como as práticas de cocriação moldam um ecossistema, cenário onde há o reconhecimento de que atividades colaborativas entre diversos atores são importantes para resultados benéficos à saúde (Frow; Mccoll-Kennedy & Payne, 2016).

Dentro dessa concepção, cada vez mais os pacientes e todos os atores envolvidos são vistos como colaboradores ativos em uma gama de atividades colaborativas no desenho da assistência à saúde. Os benefícios dessa abordagem incluem melhores resultados de saúde e eficiência de custos. Como exemplo dessa abordagem em equipe que promove uma ação mais eficiente e com melhores resultados, temos a tomada de decisão compartilhada entre especialistas médicos, equipe de enfermagem, paciente e sua família e amigos, fontes importantes de aconselhamento e apoio, cujo envolvimento em um programa de assistência médica pode melhorar os resultados da saúde (Frow; Mccoll-Kennedy & Payne, 2016).

De acordo com Silva, Farina; Gouvêa e Denis (2015), a experiência em rede, diferentemente das cadeias tradicionalmente direcionadas para as empresas, “compreende toda uma gama de relações fluidas entre todos os *stakeholders*, formando uma rede de conexões que torna possível um ambiente facilitador para experiência de CCV, levando cada cliente a uma interação cocriada de modo ativo e personalizado”.

Neste ponto, surge a questão problema deste trabalho: Como se relacionam os conceitos de Lógica Dominante de Serviço (LDS), Cocriação de Valor (CCV) e Ecossistema de Assistência à Saúde (EAS), com base na literatura acadêmica?

Para verificar essas relações, o estudo bibliométrico surge como uma abordagem que congrega a publicação científica na área e possibilita analisar como se dá essa relação; é uma ferramenta que permite realizar o cruzamento de pesquisas e publicações, identificando palavras-chave e conceitos, autores e a rede de citações que referendam suas pesquisas.

O objetivo deste trabalho é analisar como a produção científica relaciona os conceitos da Lógica Dominante de Serviço e da Cocriação de Valor como componentes estruturantes de um Ecossistema de Assistência à Saúde, indicando os avanços da pesquisa acadêmica nos últimos 20 anos

Ao buscar relacionar esses conceitos, este trabalho ressalta a importância que o foco no bem-estar do cliente é a base fundamental para toda a prestação de serviços na área da saúde. Uma vez que o próprio cliente participa de todas as etapas de elaboração desse processo, que tem como objetivo a sua própria saúde e bem-estar, deixando de ser um simples receptor e passando a ser um elo fundamental de toda essa rede de valor cocriado.

Justifica-se este trabalho em função de que a participação do cliente na cocriação de valor na área da saúde tem adquirido muita importância na literatura acadêmica recente. Um exemplo é o trabalho de Sellitto, Librelato, Amorim, Pereira e Borchardt (2011), que consideram que esse sistema de prestação de serviços, alicerçado em competências e independência, atuando em complementaridade, gera ambiente propício de atuação em conjunto dos diferentes atores, para melhorar o serviço, ou seja, a Cocriação de Valor.

Fundamentação Teórica

Ecossistema de Assistência à Saúde

Frow, Mccoll-Kennedy e Payne (2016) desenvolveram o conceito de Ecossistema de Assistência à Saúde (EAS) onde as práticas de Cocriação de Valor (CCV) se organizam em quatro níveis: nível mega – envolvem agências governamentais, órgãos reguladores e de financiamento, que colaborativamente determinam aspectos da política de saúde –; nível macro – autoridades estaduais de saúde que determinam a alocação de recursos, associações profissionais de médicos e enfermeiros e seguradoras de saúde –; nível meso – hospitais, clínicas e agências locais de apoio à saúde –; nível micro – médicos e pacientes trabalhando em conjunto com enfermeiros e profissionais de saúde para projetar um pacote de cuidados de saúde em colaboração com a família, amigos e outros pacientes nessas questões.

Os atores podem acessar e compartilhar diferentes grupos de recursos em cada nível, porque estão vinculados por proposições de valor, oferecendo aos atores acesso a recursos que auxiliam no bem-estar de cada ecossistema relacionado. Esses diferentes contextos impactarão a natureza das proposições de valor oferecidas e o respectivo foco das práticas de cocriação nas quais os atores se envolvem (Frow; Mccoll-Kennedy & Payne, 2016).

Um exemplo da influência dos contextos nas práticas de CCV no bem-estar dos atores no nível micro do ecossistema é apresentado pelo trabalho de Roquete, Ferraz, Vieira e Silva (2019), que pesquisaram gestores de uma operadora de autogestão em saúde.

Segundo os autores, a maneira pela qual os vínculos e as experiências que se configuraram nesses locais, provenientes das diversas dimensões que configuram o macroambiente no qual está inserido o contexto do trabalho, mostraram-se relevantes para a elaboração de uma autoimagem positiva pelos atores. Essa elaboração ocorreu associada com a mobilização das competências profissionais requeridas para que os atores possam se posicionar diante dos diversos desafios do trabalho diário (Roquete et al., 2019).

Em conclusão, verificaram que o macroambiente, o ambiente e o contexto do trabalho se apresentaram como *loci* privilegiados na configuração do processo identitário biográfico desses gestores. A configuração dessa identidade se revelou imbricada à mobilização de competências para o exercício dessa função (Roquete et al., 2019).

Ampliado esse conceito, Tronvoll (2017) enfatiza o papel-chave do ator, questionando o fato de que a maioria das descrições dos ecossistemas de serviços, que fornecem as bases para a cocriação de valor, foca mais na integração de recursos.

Segundo o autor, arranjos institucionais, posições, modelos mentais, e práxis sociais constituem os diversos *domínios* de base que influenciam o ator em sua criação de valor. A interdependência entre esses domínios ocorre através da capacidade do ecossistema de definir como os recursos são compreendidos, avaliados e aplicados. Dessa forma, os atores incorporados em um ecossistema de serviços guiam e são guiados pelas forças sociais, exercendo papel fundamental na dinâmica do ecossistema (Tronvoll, 2017)

Em relação aos usuários dos serviços de saúde, Satur, Bastos e Abreu (2020) buscaram compreender o nível de consciência das pessoas sobre questões de saúde em geral, e da autogestão da sua saúde, bem como sua satisfação com os serviços profissionais recebidos.

Segundo os autores, o *ter saúde* e o *fazer um bom tratamento* não envolvem mais apenas serviços profissionais de qualidade e medicamentos melhores, mas laços mais amplos de comprometimento, envolvimento, reciprocidade, confiança e respeito entre os profissionais da área, seus pacientes e a população. Assim, conclui-se a pesquisa afirmando que, através da autogestão os indivíduos se comprometem não apenas a cocriar valor aos serviços de saúde, como também coproduzir saúde, fato que vem ao encontro do que já está se discutindo na LDS, que sinaliza claramente mudanças de paradigma. Nessa lógica o consumidor passa a comandar o processo, tornando-se, assim, cocriador do que irá consumir (Satur et al., 2020).

Em resumo, pode-se afirmar que a dinâmica do Ecossistema de Assistência à Saúde é pautada por uma lógica em que o valor predominante é o serviço, ou seja, a Lógica Dominante de Serviço.

Lógica Dominante de Serviço

Conceituando a Lógica Dominante de Serviço (LDS), Vargo e Lusch (2004) afirmam que, a partir do momento em que bens e serviços estão em uso, são criticamente avaliados pelos consumidores, que lhes atribuem valor. Os autores ressaltam que o que os consumidores almejam são serviços, independentemente da situação, local e época, fato que transforma a compra de produtos em uma aplicação de serviços.

De acordo com Ballantyne e Varey (2006), a LDS tem o potencial de desviar a atenção estratégica do marketing de um foco voltado para o ponto de venda para um foco de relacionamento de serviço, ou seja; a lógica de tempo da troca, tradicional da área do marketing, se torna aberta, desde a interação do serviço de pré-venda até o valor-em-uso pós-venda, com a perspectiva de continuar, à medida que as relações evoluem.

Os autores afirmam que “as mercadorias se tornam valiosas para os clientes como aparelhos de serviço, atuando como engrenagens de distribuição”, fato que determina que o valor do serviço seja atribuído no momento de sua utilização, como “*valor em uso*” e concluem dizendo que “o cliente é o árbitro de qualquer valor derivado de sua experiência particular de ambos os tipos de interação de serviço” (Ballantyne & Varey, 2006).

Dessa forma, a LDS exige que os gestores estejam focalizados nos mecanismos de interação com os consumidores, acompanhando a produtividade e o poder que ela tem de gerar valor para a continuidade das atividades. Esta relação ocorre por interconexões sucessivas e não por negociações pontuais (Ballantyne & Varey, 2007).

Cocriação de Valor (CCV)

Prahalad e Ramaswamy (2004) afirmam que a cocriação é:

[...] criação conjunta de valor pela empresa e pelo cliente; fornecer condições para que o cliente adeque ao seu contexto a experiência do serviço e a coconstrua; conceituação e resolução de problemas; proporcionar ambiente experiencial; variedade de experiências individualizadas; vivenciar o negócio da mesma forma com que os consumidores, em tempo real; diálogo contínuo com os consumidores; inovar nos ambientes para fazer surgir novas experiências de cocriação.

Ao levantar que o entendimento da CCV e da LDS evoluíram predominantemente após o trabalho de Prahalad e Ramaswamy (2000) e têm sua enumeração mais recente nas definições de cocriação, Ranjan e Read (2016)

concentraram sua revisão bibliográfica no entendimento contemporâneo da CCV. Iniciaram a partir de dois critérios: a pertinência do trabalho de pesquisa ao conceito de cocriação e, em seguida, a comparação de cada estudo com estudos já selecionados, buscando contribuições que adicionassem ou diferissem dos elementos teóricos da cocriação já identificados. Na maior parte dos estudos encontraram a LDS como base explicativa do CCV.

A partir do foco na LDS, a pesquisa de Ranjan e Read (2016) identificou conceituações de CCV que abrangiam os esforços de temática cocriacionistas de empresas, funcionários, clientes, acionistas, agências governamentais e outras entidades, porém, mantendo a linha comum de que o valor é sempre determinado pelo beneficiário.

Tendo compreendido a LDS como estrutura básica para a pesquisa em CCV, os autores examinaram os fundamentos teóricos da literatura. Encontraram os conceitos de *coprodução* e *valor em uso* como as duas principais dimensões da CCV, fato que os levou a expandir a pesquisa e incluir especificamente esses dois construtos (Ranjan & Read, 2016).

De acordo com o conceito no qual se fundamenta LDS, o fornecedor oferece uma proposta de valor configurada como produto ou serviço. Essa proposição se torna concreta para o cliente durante o processo no qual ele utiliza e/ou consome o que lhe foi oferecido e, desse processo de interação entre os atores resulta o valor que é atribuído. “O valor daquilo que se adquire – serviço ‘puro’ ou produto – passa a ser definido e cocriado pelo adquirente, de forma conjunta com a empresa” (Troccoli et al., 2018).

Em consequência, a Cocriação de Valor (CCV) se relaciona com o valor criado conjuntamente entre o fornecedor e o cliente, inserido na Lógica Dominante de Serviço (LDS) e permeado pelas ações de atores variados, atitudes que contribuem para o bem-estar geral de todos os envolvidos no processo, o que leva à conclusão de que o surgimento de valor ocorre quando os clientes participam dos processos onde eles próprios exercem influência sobre a criação e oferta dos bens e serviços que adquirem e consomem, vivenciando experiências que fornecem a base da criação de um valor único para cada cliente, valor que traz em si contextos simbólicos e não utilitários vinculados ao contexto emocional (Troccoli et al., 2018).

Relações entre os Conceitos de Lógica Dominante de Serviço (LDS), Cocriação de Valor (CCV) e Ecossistema de Assistência à Saúde (EAS)

Neste referencial teórico, verificou-se a LDS indo além da relação *cliente-prestador de serviços*, mudando o enfoque tradicional, voltado para a simples venda de um produto, para um enfoque no relacionamento de serviços, que se mantém à medida que as relações evoluem, onde o cliente é quem determina o valor de um produto ou serviço ao utilizá-lo.

Essa compreensão surge do fato de que mesmo antes de projetar proposições de valor, é importante que as empresas compreendam adequadamente a percepção dos clientes sobre o que constitui *valioso* para eles, baseado nos serviços, processos e relacionamentos intangíveis dos quais usufruem (Saha; Mani & Goyal, 2020).

Saha et al. (2020) demonstram que a LDS foca em habilidades e conhecimentos em vez de ativos tangíveis, de onde emerge a Cocriação de Valor: “empresas só podem criar valor para os consumidores se eles próprios adotarem ações participativas no processo”.

Na área da prestação de serviços na saúde, essa rede e as relações que a caracterizam se concretiza no lócus específico de um ecossistema de assistência, onde os atores cocriam valor à medida que interagem em todas as etapas de elaboração, atuação, gestão e usufruto.

Os autores abordados proporcionam a conclusão de que o conceito de Ecossistema de Assistência à Saúde envolve a participação direta e cocriadora de valor de todos os atores que interagem no processo de prestação e troca de serviços, que se configura como a lógica que perpassa todo o funcionamento do ecossistema.

Métodos e Técnicas de Pesquisa

Bibliometria

A bibliometria é um método que se utiliza de leis e princípios estatísticos com o objetivo de mapear a rede que envolve periódicos e autores (Café & Bräscher, 2008).

A partir do método bibliométrico, estabeleceu-se o *framework* da pesquisa (Quadro1).

Quadro 1

Framework de organização da pesquisa

Etapas	Procedimentos	Descrição	
Banco de dados	1- Campo de estudo	1.	Escolha das palavras-chave (relação entre os conceitos estudados)
		2.	Escolha da base de dados
		3.	Pesquisa dos artigos publicados sobre os conceitos-chave
Análise e interpretação	2- Seleção e classificação dos dados de acordo com 5 critérios:	1.	Nº de artigos publicados / ano
		2.	Palavras-chave
		3.	Autores com maior número de artigos citados
		4.	Países com maior número de artigos citados
	3. Base intelectual	5.	Análise da rede de cocitação
			Discussão dos resultados

Fonte: Adaptado de Prado et al. (2016).

De acordo com Saha et al. (2020), três técnicas centrais foram utilizadas para desenvolver o *framework*. A primeira é a análise de citações, que analisa diferentes aspectos de um campo de pesquisa: produtividade (publicações/ano); autores eminentes; revistas influentes; instituições e países.

A segunda técnica é a análise de cocitação, para explicar as estruturas de ligação dos trabalhos. Dois artigos são considerados fortemente cocitados se compartilharem grande número de referências citadas de maneira semelhante. Essa análise ainda permite o mapeamento de fluxos-chave de pesquisa através da identificação de grupos de fluxo, pertencentes ao conceito fornecido, organizados em *clusters*. A análise de conteúdo desses *clusters* ajuda na identificação dos principais fluxos de pesquisa (Saha et al., 2020).

A técnica final é a cocorrência de palavras-chave dos autores, que ocorrem com frequência abaixo do resumo e as que aparecem nos mesmos artigos (Saha et al., 2020).

A pesquisa foi desenvolvida na base de dados Web of Science da Editora Thomson Reuters, escolhida por sua relevância como base indexadora dos periódicos científicos de maior impacto acadêmico em nível global, sendo uma das bases de periódicos mais completas e confiáveis que organizam a produção científica, segundo padrões rígidos de seleção, e utilizada por diferentes estudiosos como referência (Prado; Castro; Melo; Vieira, Machado & Tonelli, 2016). Desse modo, a seleção teve o recorte temporal com foco no período de 2000 a 2020 e de artigos publicados em periódicos revisados por pares.

Como equação de busca, utilizaram-se os termos: *Lógica Dominante de Serviço; Cocriação de Valor e Ecosistema de Assistência à Saúde*; redigidas no idioma inglês e organizadas por meio dos operadores booleanos OR e AND, resultando na seguinte equação: (*cocreation OR co-creation OR value cocreation OR value co-creation; AND service dominant logic; AND health OR healthcare; AND ecosystem; AND healthcare ecosystem*).

Em função dos resultados obtidos terem sido de apenas seis artigos, com o primeiro registro do ano de 2016, fato que indica a existência de poucos trabalhos que relacionam todos esses conceitos e demonstra o assunto recente no mundo acadêmico, optou-se por realizar a pesquisa bibliométrica, fracionando os conceitos e relacionando-os entre si em pares, com o cruzamento de todos os conceitos por meio do *software* VOSviewer.

Dessa forma foram relacionados os conceitos e se estruturou a discussão deles, analisando-se o número de artigos publicados nos últimos 20 anos e o número de publicações por ano, relacionando esses dados com pesquisas bibliométricas recentes sobre o tema: Saha et al. (2020); Pinto; Vieira e Veiga (2019); Fusco; Marsilio e Guglielmetti (2020), com o objetivo de mostrar como cada conceito se posiciona na pesquisa científica e como se relaciona com os outros conceitos.

Finalmente, estudou-se a relação entre todos os conceitos, utilizando o *software* VOSviewer e seguindo as etapas definidas no *framework* de pesquisa. Foram analisados títulos, resumos e palavras-chave dos trabalhos pesquisados, estabelecendo-se as relações entre esses conceitos, identificando: número de artigos publicados/ano; palavras-chave; autores de referência; países com maior número de artigos citados; relações de publicação entre esses países; redes de coautorias.

A seguir, são apresentados os resultados e a discussão elaborada sobre a pesquisa, sempre buscando responder à questão problema do trabalho: Como a pesquisa acadêmica dos últimos 20 anos relaciona os conceitos de Lógica Dominante de Serviço e Cocriação de Valor em um Ecosistema de Assistência à Saúde?

Resultados e Discussão

O primeiro resultado é o aumento crescente de pesquisas sobre os temas a partir do ano de 2004, em torno de 100 artigos/ano, a partir dos anos de 2013 e 2014, com pico de produção de cerca de 600 artigos em 2019, fato que demonstra a atualidade e o interesse desta pesquisa.

Ao se pesquisar isoladamente os termos relacionados à cocriação de valor (*co-creation OR cocreation OR value cocreation OR value co-creation*), na Web of Science, após filtragem para excluir artigos repetidos, foram encontrados 2.555 artigos, publicados nos últimos 20 anos, com 50.828 citações e registro de número em crescimento e constante desde o ano de 2004, com o maior número de publicações no ano de 2019, com 614 artigos.

Essa mesma tendência foi encontrada em pesquisa bibliométrica recente, onde se analisaram as publicações sobre a Cocriação de Valor na base Web of Science desde 2004, ano a partir do qual a cocriação se tornou uma terminologia popular no campo da administração e negócios, após a publicação, de dois artigos seminais de Vargo e Lusch e Prahalad e Ramaswamy (Saha et al., 2020).

Saha et al., (2020) relacionaram, no campo da CCV, 458 artigos de 156 periódicos, 1.037 autores afiliados a 571 instituições de 57 países e com 19.678 número de referências citadas. Assim, identificaram-se três tendências na literatura sobre a CCV:

A primeira tendência foi como a CCV pode ser utilizada para melhorar a qualidade dos serviços ao cliente, o que requer entender e responder às suas inúmeras expectativas, adequadamente avaliadas apenas quando as empresas envolvem os clientes em todo o processo. Esse ponto faz da CCV um paradigma significativo para garantir a participação e o envolvimento do cliente (Saha et al., 2020).

Na segunda tendência, constatou-se a existência de uma lógica em evolução na cocriação e valorização das marcas, apoiando a LDS, oriunda do marketing, para aprimorar seu entendimento, afirmando que é durante processo de cocriação que o significado de *marca* se traduz na experiência percebida pelos consumidores (Saha et al., 2020).

Como última tendência, encontraram a CCV para marketing de serviços por meio da adoção da LDS. Ponto central de convergência com esta pesquisa (Saha et al., 2020).

A importância de relacionar a pesquisa de Saha et al. (2020) com este trabalho reside no fato de que, tanto os autores seminais pesquisados, quanto os conceitos desenvolvidos suportam a linha desenvolvida como referencial teórico: de que a LDS foi o ponto de partida para a elaboração do conceito de CCV, que ampliou a ideia original focada em serviços, para a criação conjunta de valor entre todos os atores envolvidos nesse sistema.

Ao se associar os termos de CCV e LDS por meio da equação de busca: (*cocreation OR co-creation OR value cocreation OR value co-creation; AND service dominant logic*) foram encontrados 840 artigos e 25.642 citações, identificando a mesma tendência crescente de citações por ano, notadamente a partir do ano de 2004, com mais de mil artigos publicados por ano a partir de 2013.

Esta ocorrência também foi citada por Pinto, Vieira e Veiga (2019), que partiram da seguinte questão de pesquisa: Como se configura o campo de estudos da LDS? Justificando sua pesquisa na constatação de que os estudos sobre LDS pautam-se no fato de que o marketing era envolvido pela lógica baseada em produto, deixando em segundo plano as preocupações com a prestação de serviços envolvida na venda (Pinto et al., 2019).

Para responder, Pinto et al. (2019) realizaram pesquisa em 650 artigos, selecionados na base de dados Web of Science. Os resultados evidenciaram que as publicações apresentaram tendência de crescimento regular a partir do ano de 2013, mesma tendência encontrada em Saha et al. (2020) e nesta pesquisa. Também constataram que os primeiros artigos indexados na Web of Science contendo o termo *Service Dominant Logic* datam de 2007, porém ressaltam que o artigo seminal sobre esta temática foi publicado em 2004 e escrito por Vargo e Lusch, que, segundo os autores, não se encontra publicado na Web of Science.

Em contraponto ao trabalho de Pinto et al., (2019), esta pesquisa detectou o trabalho indexado na Web Of Science: *Evolving a new dominant logic for marketing*, publicado no Journal of Marketing (vol 68; ed. 1, jan 2004), dos autores Vargo e Lusch.

Ao analisar os autores mais produtivos, Pinto et al., (2019) assinalam Vargo como o autor que mais se destaca na quantidade de publicações indexadas na Web of Science, um total 31 desde 2007, tendo ainda 1.593 citações para o seu artigo *Service dominant logic: continuing the evolution*, publicado em 2008, em coautoria com Lusch. Para comparar, o 2º artigo mais citado encontrado pelos autores foi o de Payne et. al. *Managing the cocreation of value*, publicado também em 2008, com 861 citações.

Ao se relacionar os termos *Cocriação de Valor, Saúde e Cuidados na Saúde*, (*cocreation OR co-creation OR value cocreation OR value co-creation; AND health OR health care*) há 258 artigos com 3.359 citações, mesma tendência crescente de citações/ano, notadamente a partir do ano de 2004, com pico de produções de cerca de 600 artigos em 2019.

Utilizando procedimentos do método bibliométrico (análise de desempenho, análise de colaboração científica e mapeamento científico), Fusco, Marsilio e Guglielmetti (2020) realizaram pesquisa na Web of Science, com o objetivo de verificar a relação entre a cocriação e políticas de saúde. Assim, encontraram que as 10 principais referências citadas foram obras seminais sobre coprodução na área de serviços públicos e que apenas duas se referem especificamente ao setor da saúde, indicando que as pesquisas nessa área parecem mais voltadas para o

estudo teórico sobre o tema, com menos artigos sobre experiências práticas, o que pode ser explicado pelo fato de o tema ser recente (Fusco et al., 2020).

Para essa pesquisa, a importância do trabalho de Fusco et al. (2020) é salientar o fato deste tema (cocriação de valor e saúde) ser recente na literatura, daí a necessidade de pesquisas sobre a relação entre esses conceitos, desenvolvida neste trabalho.

Ao se pesquisar o termo isolado *Ecosystema de Assistência à Saúde (healthcare ecosystem)*, na Web of Science, foram encontrados apenas 32 resultados, com recorte temporal registrado desde o ano de 2013 até os dias atuais, fato que indica que o termo *health care ecosystem* é bastante recente na pesquisa acadêmica. Destaque para o trabalho de Frow, Mccoll-Kennedy e Payne (2016), que definiram e conceituaram o termo, sendo o artigo mais citado nessa base de dados (83 citações).

Ao se associar os termos *Ecosystema, Assistência à Saúde e Ecosystema de Assistência à Saúde (health OR healthcare; AND ecosystem; AND healthcare ecosystem)*, na Web of Science, foram encontrados 633 artigos como 11.919 citações, identificando a mesma tendência crescente de citações por ano encontrada nos outros conceitos.

Ao se levantar as palavras-chave com maior incidência nos artigos, encontraram-se os termos *value co-creation e dominant Logic (cluster vermelho)*, se relacionando fortemente com os termos *service dominant logic, co-creation e value cocreation (cluster verde)*. Resultados coerentes com as palavras-chave utilizadas na pesquisa (Fig. 1).

Levantadas as palavras-chave de maior incidência nos seis artigos que relacionam todos os conceitos, encontrou-se o termo *dominant logic (cluster verde)* como ponto de intersecção, tanto para termos ligados à *value-cocreation (cluster vermelho)* quanto para termos ligados à saúde (*cluster azul*): *service ecosystem, weel-being e health care (Fig. 2)*

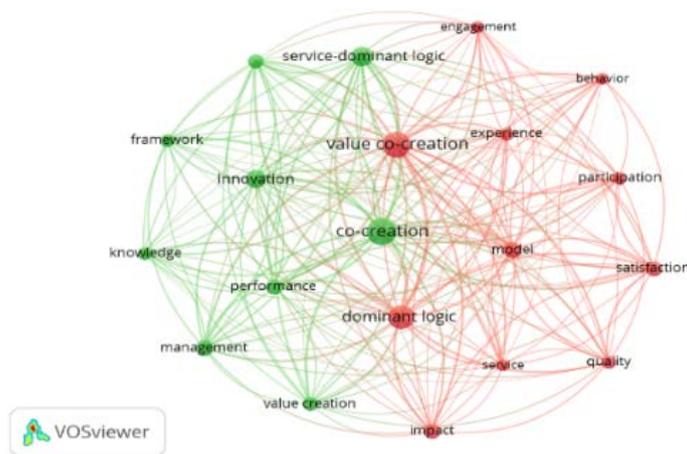
Esse resultado confirma a fundamentação teórica desse trabalho, onde se apresentou a relação entre os conceitos da CCV e da LDS como referenciais teóricos que realizam a conexão com os conceitos relacionados com a prestação de serviços na área da saúde.

A Figura 1 representa as interações entre as palavras-chave que são encontradas em todos os artigos, tendo como pontos centrais dois conceitos que são escopo dessa pesquisa: a Lógica Dominante de Serviço e a Cocriação de Valor.

O *cluster* de cor verde é formado pelos termos, ligados à cocriação, que estão mais associados a habilidades gerenciais, como *performance, inovação e gestão*, enquanto no *cluster* de cor vermelha se agrupam textos mais relacionados com as sensações dos clientes, como *experiência, satisfação, engajamento e comportamento*, sensações que se agregam o quesito valor à cocriação. Notar que a Lógica Dominante de Serviço está mais associada ao *cluster verde*, indicando a sua característica mais gerencial e no *cluster vermelho* aparece como Lógica Dominante, sem ainda agregar o quesito Serviço, pelo fato desse quesito estar bem relacionado ao gerenciamento dos serviços e produtos oferecidos.

Figura 1

Palavras-chave encontradas em todos os artigos



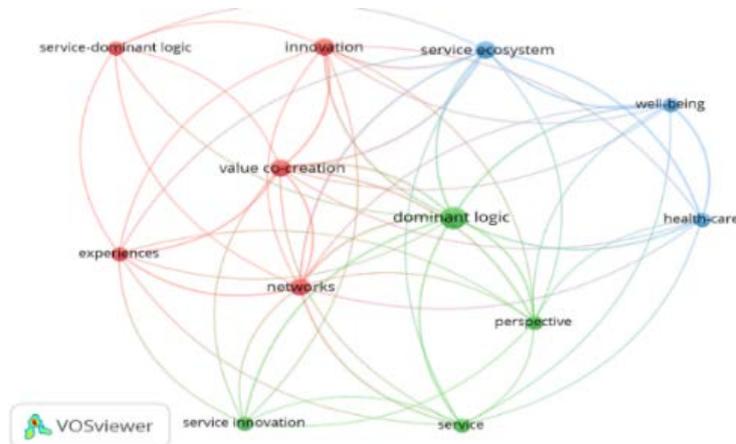
Fonte: Elaborado a partir do software VOSviewer.

A Figura 2 relaciona as palavras-chave que tem maior incidência nos seis artigos específicos que fazem a relação entre todos os conceitos estudados nessa pesquisa, com um detalhe importante que é o fato de que o conceito de ecossistema de serviços aparece apenas no *cluster azul*, associado aos conceitos de bem-estar e cuidados com a saúde.

O termo completo – *Ecosystema de Assistência à Saúde* – foi elaborado pelos autores Frow, Mccoll-Kennedy e Payne apenas em 2016, assim, por esse motivo, não aparece como uma palavra-chave isolada que apresentasse incidência relevante nos artigos pesquisados, a maioria anteriores à 2016.

Figura 2

Palavras-chave de maior incidência nos artigos que relacionam todos os conceitos



Fonte: Elaborado a partir do software VOSviewer.

Ao se levantar os autores mais importantes, foram utilizados os filtros de no máximo cinco autores por documento e no mínimo de 100 citações por autor. Foram encontrados vários autores seminais já reconhecidos na área, também encontrados nas pesquisas bibliográficas citadas como referência desse trabalho (Fig. 3).

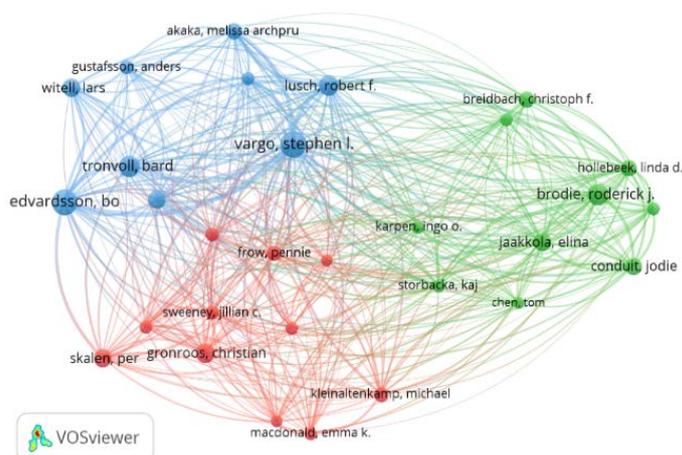
No cluster azul, como referência para todas as áreas, foram encontrados Stephen Vargo, bem próximo a Robert F. Lusch, autores seminais que introduziram o termo *service dominant logic* e aparecem em todas as pesquisas bibliométricas sobre esse tema.

Em termos de comparação, em nossa pesquisa foram encontradas 5.421 citações para o trabalho seminal de Vargo e Lusch – *Envolving a new dominant logic for marketing* (2004) –, número bem distante do segundo trabalho mais citado, de Payn; Frow e Storbacka, (2008) – *Managing the co-creation of value* –, com 1.348 citações; isso além de vários outros trabalhos desses mesmos autores, que estão na lista dos mais citados (Fig. 3). Esse resultado está de acordo com a pesquisa de Pinto, Vieira e Veiga (2019), que aponta Vargo como o autor seminal de maior referência para esse campo.

No cluster verde (Fig. 3) temos Karpen e Storbacka, que publicam em parceria com os demais autores e representam a escola escandinava de administração, de forte tradição. Já no cluster vermelho (Fig.3) há destaque para Frow e Grönroos, importantes porque fazem relação entre os conceitos de CCV, LDS e EAS, escopo dessa pesquisa.

Figura 3

Autores mais citados em todos os artigos



Fonte: Elaborado a partir do software VOSviewer.

Em relação aos países com maior número de artigos citados (Fig. 4), destacam-se os Estados Unidos e a Inglaterra (*cluster* vermelho), agregando países de idioma inglês. Já no *cluster* azul, em destaque a República Popular

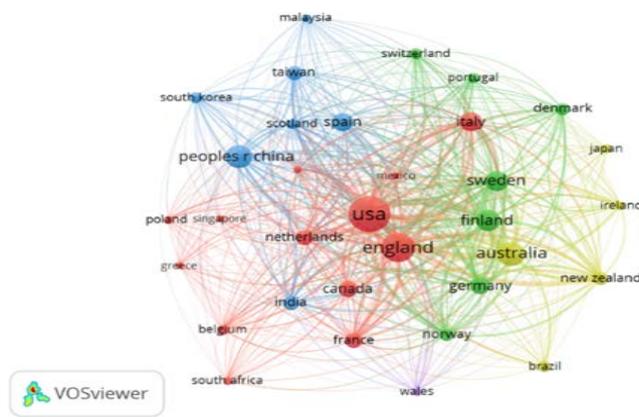
da China, agrega-se os países orientais – vale notar a forte relação da França e da Espanha com esses países. No *cluster* verde (Fig. 4) foram encontrados os países do norte da Europa e Alemanha; e, por último, no *cluster* amarelo, os países mais próximos ao continente Australiano – importante destacar a presença do Brasil, relacionado no *cluster* amarelo, relacionado com a Austrália e com a Noruega (*cluster* verde).

Percebe-se, então, que os países em geral tendem a se agrupar em *clusters* por idiomas de origem e países próximos de onde exercem sua atividade acadêmica para que seja possível publicar e citar os trabalhos, porém a rede de citações entre os autores estabelece pontos de contato entre os autores e conceitos estudados.

Essa relação indica que, antes de definir o escopo de uma pesquisa nessa área, são necessários estudos bibliométricos que verifiquem quais os conceitos que proporcionam conectar os autores e temas pesquisados, e quais os autores-chave para essas conexões. No caso dessa pesquisa, os conceitos que proporcionaram essas conexões são a Lógica Dominante de Serviço, a Cocriação de Valor e o Ecossistema de Serviços.

Figura 4

Países com maior nº de artigos citados



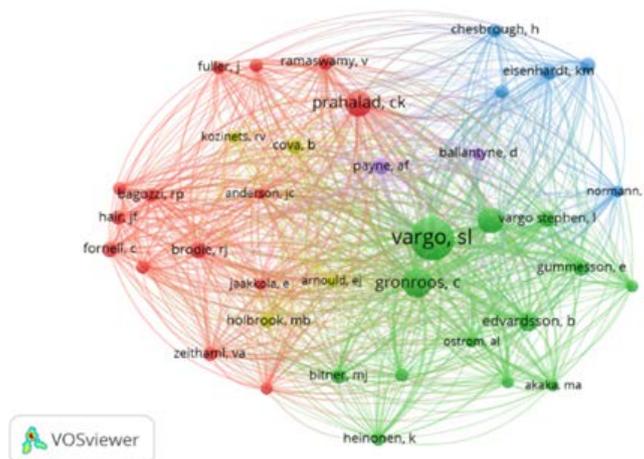
Fonte: Elaborado a partir do software VOSviewer.

Ao se analisar a rede de cocitação, foi estabelecido um número mínimo de 300 cocitações por autor, em função do grande número de trabalhos analisados (Fig. 5). Caso houvesse diminuição do número de cocitações, a nuvem ficaria muito densa, impedindo uma visualização adequada dos autores mais importantes.

Foram encontrados os autores seminais já consagrados, destacando Vargo e Grönroos (*cluster* verde) e Prahalad e Ramaswamy, (*cluster* vermelho). Também se destacam Payne e Ballantyne (*cluster* roxo) realizando intersecção entre os *clusters* verde e vermelho, fato que confirma que Payne e Ballantyne buscaram como referência esses autores (Fig. 5).

Figura 5

Rede de cocitação



Fonte: Elaborado a partir do software VOSviewer.

A partir da análise da rede de cocitação formada entre os artigos que fazem a relação entre todos os conceitos (Fig. 6), filtrando-se por um número mínimo de cinco citações por autor, encontrou-se: Vargo, com 29 citações; McColl-Kennedy, com 12 citações; Lusch e Gummesson, com nove citações cada; Barile, com oito citações; e Frow, com sete citações; Chandler e Troisi com seis citações; e Ostrom, com cinco citações.

Três trabalhos de Ostrom (*cluster* vermelho) e Chandler e Troisi (*cluster* verde) foram descartados por não se enquadrarem no objetivo da pesquisa, porque abordam separadamente os conceitos da Lógica Dominante de Serviço, Cocriação de Valor e Ecossistema de Assistência à Saúde, sem fazer relações entre eles, motivo pelo qual, dos nove autores encontrados na rede de cocitação, foram selecionados apenas seis artigos (Fig.6).

O trabalho de Anderson e Ostrom (2015) (Fig.6) foi descartado em função de tratar de outro assunto, realizando pesquisa sobre serviços transformadores (TSR), relacionando-se com o nosso tema apenas pela citação dos autores Lusch, Gummesson e Barile e pela citação dos termos *cocriação* e *ecossistemas* (Anderson & Ostrom, 2015).

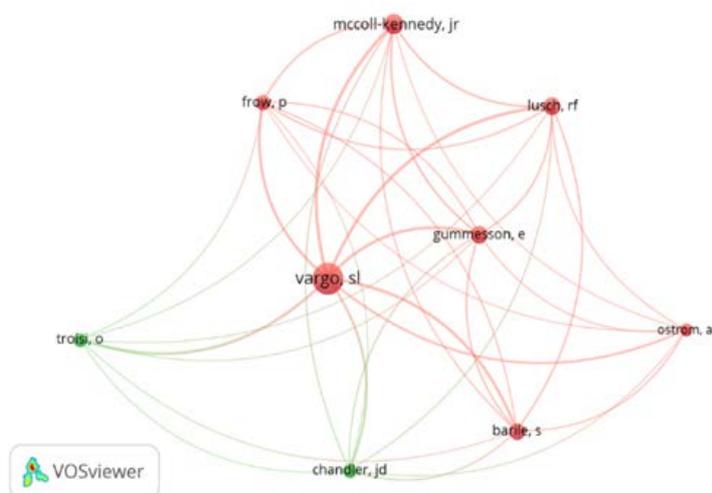
O trabalho de Chandler e Lusch (2015) (Fig.6) também foi descartado em função de não relacionar todos os termos da nossa pesquisa, focando apenas sobre o papel que as proposições de valor e engajamento desempenham nos sistemas de serviços, e relacionando-se com o tema deste trabalho mais em função do autor Lusch, coautor de muitos trabalhos seminais com Vargo e Gummesson (Chandler & Lusch, 2015).

O trabalho de Troisi (Fig.6) também foi descartado por se referir apenas à relação entre LDS, TICs (tecnologias da informação) e turismo, sem ligação direta com o tema deste trabalho, apenas citando os autores de referência (Troisi; Grimaldi & Monda, 2019).

McColl-Kennedy e Frow (itens 2.1 e 2.2), Gummesson (item 2.3), Vargo e Lusch (item 2.3), citados no referencial teórico, estão relacionados com os artigos de Barile e Ostrom (*cluster* vermelho), relacionados diretamente aos autores; e com Chandler e Troisi (*cluster* verde), relacionados aos autores do *cluster* vermelho, por meio do autor seminal Vargo (Fig. 6).

Figura 6

Rede de cocitação entre os artigos que fazem a relação entre todos os conceitos.



Fonte: Elaborado a partir do *software* VOSviewer.

Analisando-se os seis artigos que citaram todos os conceitos, mesmo sendo em pequena quantidade em relação ao universo de 905 artigos que abordaram esses temas nos últimos 20 anos de pesquisa, verificou-se toda uma rede de cocitação estabelecidas entre seus autores, que compõe um arcabouço conceitual compartilhado, que abrange os conceitos de Lógica Dominante de Serviço, Cocriação de Valor e Ecossistema de Serviços (conceito que, na área de saúde, é denominado Ecossistema de Assistência à Saúde) e as interações entre eles.

Como ponto de partida da análise, temos o trabalho seminal de Vargo & Lusch (2004), que, a partir do enfoque da Lógica Dominante de Serviço (LDS), identifica dois aspectos-chave para a realização das proposições de valor.

O primeiro aspecto aborda o fato de que uma empresa (ou qualquer ator) não pode agregar valor, mas apenas oferecer proposições de valor, que dão formato às expectativas de utilização de valor, ressaltando o fato de que ocorrem em um contexto sociocultural específico (Vargo & Lusch, 2004).

O segundo aspecto ressalta que as proposições de valor estabelecem vínculos ente os atores e as redes de conexão nas quais estão inseridos e onde desenvolvem relações, que sempre se comportam de forma dinâmica,

sendo então cocriadas por meio de fatores como o diálogo, compartilhamento e troca negociada de conhecimento (Vargo & Lusch, 2004).

Essas proposições de valor, ressaltadas por Vargo e Lusch (2004), forneceram uma base conceitual que fundamentam as concepções mais atuais de cocriação de valor. Ao conceber os atores como agentes ativos dentro de um ecossistema, no qual interagem e compartilham recursos e saberes, os autores pavimentaram o caminho para o trabalho de Frow, McColl-Kennedy et al. (2016), outro artigo que trabalhou com todos os conceitos.

Segundo Frow, McColl-Kennedy e Payne (2016), os atores compartilham conhecimento utilizando-se dessas interações, que os permitem criar e desenvolver ofertas e serviços que representam valor e moldam as expectativas dos atores que vivenciam a sua utilização. Essas interações permitem conceituar as proposições de valor como “mecanismo dinâmico e de ajuste para negociar como os recursos são compartilhados em um ecossistema de serviços”.

Anteriormente, Gummesson e Polese (2009), apresentaram uma pesquisa que também abordou todos os conceitos pesquisados neste trabalho e que teve como propósito analisar novos desenvolvimentos na área do marketing, comentando sobre a complexidade e o do contexto dos sistemas de marketing desde a lógica B2B (negócio para negócio) até a lógica B2C (empresa-consumidor).

Como resultados, referendaram teorias mais recentes no marketing, que, segundo os autores, vislumbra uma mudança de papéis entre fornecedores e clientes, concebendo essa relação em abordagem de rede e sistemas, onde atitudes relacionais conduzidas pela Lógica Dominante de Serviço (LDS) dão ênfase ao envolvimento completo e interativo do cliente em todo o processo de criação de valor e prestação de serviços (Gummesson & Polese, 2009).

Payne, Storbacka e Frow (2008), trabalhando com os conceitos pesquisados, afirmam que a proposta de que o cliente se torne um cocriador de valor é fundamental para a Lógica Dominante de Serviço e que estimula a interação e o diálogo como fatores de desenvolvimento do relacionamento entre clientes e fornecedores. Assim, em seu trabalho, procuraram aprofundar a forma pela qual os clientes se engajam na cocriação de valor, analisando a natureza da cocriação de valor no contexto da Lógica Dominante de Serviço, desenvolvendo um arcabouço conceitual que permitisse compreender a cocriação de valor e a sua gestão prática.

De acordo com os autores, esse arcabouço se baseia em processos e fornece uma estrutura que proporciona o envolvimento do cliente em toda a cadeia do sistema. Esse referencial inclui as proposições fundamentais da Lógica Dominante de Serviço e posiciona o cliente no mesmo patamar de importância que a empresa, porque considera ambos como cocriadores de valor.

Concluindo a análise dos seis artigos que abordaram todos os conceitos, Barile, Grimaldi, Loia e Sirianni (2020) objetivaram identificar as principais dimensões de capacitação e os fatores estratégicos para fomentar a cocriação de valor e a inovação sustentável nos ecossistemas de serviços, explorando como a integração de recursos e conhecimentos, por meio de interações mediadas por tecnologia, pode levar ao surgimento de novidades (produtos, serviços, processos, práticas sociais e ambientais).

Com base em uma proposta de reformulação da literatura, o estudo de Barile et al., (2020) apresentou uma estrutura teórica para descrever os principais fatores para o surgimento da cocriação e inovação de valor (codesign, codesenvolvimento, codelivery, coaprendizagem) nos contextos já estabelecidos de intercâmbio de ecossistemas de serviços (micro, meso, macro e mega), apresentados por Frow, McColl-Kennedy e Payne em 2016.

Segundo os autores, a adoção de uma visão de sistemas sobre a Cocriação de Valor pode propor alguns avanços na pesquisa dos serviços que já existem. Dessa forma, propuseram a análise das implicações gerenciais e sociais da Lógica Dominante de Serviço a partir da perspectiva dos Ecossistemas de Serviço (Barile et al., 2020), sintetizando a relação entre os conceitos pesquisados.

Em conclusão, verificou-se que existe uma rede de citações entre os autores que abordam os Conceitos de Lógica Dominante de Serviço, Cocriação de valor e Ecossistema de Serviço, que permitiu fazer a relação entre esses conceitos (Fig. 6).

Essa pesquisa demonstrou a importância de se realizar análises de rede para identificar a prevalência nos artigos dos conceitos a serem estudados e os autores seminais que trabalham com esses conceitos. Dessa forma, o estudo bibliométrico se configura como ferramenta importante para identificar temas de pesquisa e demonstrar a importância desses temas nas publicações acadêmicas e dos autores que os pesquisam.

Considerações Finais

O objetivo deste trabalho foi analisar como a produção científica relaciona os conceitos da Lógica Dominante de Serviço e da Cocriação de Valor como componentes estruturantes de um Ecossistema de Assistência à Saúde, indicando os avanços da pesquisa acadêmica nos últimos 20 anos.

Em resposta à questão problema, constatou-se, em primeiro lugar, a grande quantidade de artigos publicados com essa temática nos anos recentes e uma tendência crescente e significativa do número de publicações por ano, fato que demonstra a atualidade, interesse e pertinência do tema estabelecido neste trabalho.

Como segunda constatação, verificou-se que existe toda uma rede de citações e cocitações entre os autores seminais e todos os que desenvolvem pesquisas a respeito dos conceitos, porém esse fato ocorre em relações isoladas

entre dois desses conceitos por vez, enquanto ainda são poucos os artigos que relacionam todos os conceitos entre si, ao todo seis artigos: Vargo e Lusch (2004; 2016); Payne, Storbacka e Frow (2008); Gummesson e Polese (2009); Barile et al. (2020); Frow, McColl-Kennedy et al. (2016).

Também se identificou que os autores em geral tendem a se agrupar por idiomas de origem e países próximos aos países onde exercem suas atividades acadêmicas para publicar e citar os trabalhos.

A terceira constatação é a relação entre os autores seminais para os conceitos de Cocriação de Valor e Lógica Dominante de Serviço e suas intersecções com o conceito de Ecossistema de Assistência à Saúde, identificável por meio da rede de citações estabelecida, que permitiu fazer a relação entre os conceitos com os quais esses autores trabalham e, desta forma, atender ao objetivo deste trabalho, concluindo que, na bibliografia pesquisada, existe relação entre os três conceitos.

Como limitação, destaca-se a utilização de uma única base de dados para realização da pesquisa. Dessa forma, pesquisas futuras devem ter foco em outras bases de dados de trabalhos científicos e devem também explorar as práticas de cocriação no contexto da assistência à saúde, como estudos de caso, além de pesquisas longitudinais com abordagem centrada no usuário, conforme ressaltam os autores dos seis artigos que fizeram as relações entre todos os conceitos pesquisados.

Referências

- Anderson, L., & Ostrom, A. L. (2015). Transformative Service Research: advancing our knowledge about service and well-being. *Journal of Service Research*, 18(3), 243–249. DOI: [10.1177/1094670515591316](https://doi.org/10.1177/1094670515591316)
- Ballantyne, D., & Aitken, R. (2007). Branding in B2B markets: insights from the service-dominant logic of marketing. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 22(6), 363–371. DOI: [10.1108/08858620710780127](https://doi.org/10.1108/08858620710780127)
- Ballantyne, D., & Varey, R. J. (2006). Creating value-in-use through marketing interaction: the exchange logic of relating, communicating and knowing. *Marketing Theory*, 6(3), 335–348. DOI: [10.1177/1470593106066795](https://doi.org/10.1177/1470593106066795)
- Barile, S., Grimaldi, M., Loia, F., & Sirianni, C. A. (2020). Technology, value co-creation and innovation in service ecosystems: toward sustainable co-innovation. *Sustainability*, 12(7), 1-25. DOI: [10.3390/su12072759](https://doi.org/10.3390/su12072759)
- Café, L. M. A., & Bräscher, M. (2008). Organização da informação e bibliometria. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, 13(1). DOI: [10.5007/1518-2924.2008v13nesp1p54](https://doi.org/10.5007/1518-2924.2008v13nesp1p54)
- Chandler, J. D., & Lusch, R. F. (2015). Service Systems: a broadened framework and research agenda on value propositions, engagement, and service experience. *Journal of Service Research*, 18(1), 6–22. DOI: [10.1177/1094670514537709](https://doi.org/10.1177/1094670514537709)
- Frow, P., McColl-Kennedy, J. R., & Payne, A. (2016). Co-creation practices: their role in shaping a health care ecosystem. *Industrial Marketing Management*, 56, 24–39. DOI: [10.1016/j.indmarman.2016.03.007](https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2016.03.007)
- Fusco, F., Marsilio, M., & Guglielmetti, C. (2020). Co-production in health policy and management: a comprehensive bibliometric review. *BMC Health Services Research*, 20(1), 504. DOI: [10.1186/s12913-020-05241-2](https://doi.org/10.1186/s12913-020-05241-2)
- Greenhalgh, T., Jackson, C., Shaw, S., & Janamian, T. (2016). Achieving Research Impact Through Co-creation in Community-Based Health Services. *Milbank Quarterly*, 94(2), 392–429. DOI: [10.1111/1468-0009.12197](https://doi.org/10.1111/1468-0009.12197)
- Grönroos, C. (2011). Value co-creation in service logic: a critical analysis. *Marketing Theory*, 11(3), 279–301. DOI: [10.1177/1470593111408177](https://doi.org/10.1177/1470593111408177)
- Gummesson, E., & Polese, F. (2009). B2B is not an Island!. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 24(5), 337–350. DOI: [10.1108/08858620910966228](https://doi.org/10.1108/08858620910966228)
- Payne, A. F., Storbacka, K., & Frow, P. (2008). Managing the co-creation of value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 83–96. DOI: [10.1007/s11747-007-0070-0](https://doi.org/10.1007/s11747-007-0070-0)
- Pinto, C. L., Vieira, K. C., & Veiga, R. T. (2019). O Campo de Estudos em Lógica Dominada pelo Serviço: uma análise bibliométrica. *Revista FSA*, 16(4), 20–36. [Link](#)
- Prado, J. W., Alcântara, V. de C., Carvalho, F. de M., Vieira, K. C., Machado, L. K. C., & Tonelli, D. F. (2016). Multivariate

- analysis of credit risk and bankruptcy research data: a bibliometric study involving different knowledge fields (1968–2014). *Scientometrics*, 106(3), 1007–1029. DOI: [10.1007/s11192-015-1829-6](https://doi.org/10.1007/s11192-015-1829-6)
- Prahalad, C. K., Ramaswamy, V. (2000). Co-opting customer competence. *Harvard Business Review*, 78(1), 79–87. [Link](#)
- Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2003). The new frontier of experience innovation. *MIT Sloan Management Review*, 44(4), 12–19. [Link](#)
- Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2004). Co-creation experiences: the next practice in value creation. *Journal of Interactive Marketing*, 18(3), 5–14. DOI: [10.1002/dir.20015](https://doi.org/10.1002/dir.20015)
- Ranjan, K. R., & Read, S. (2016). Value co-creation: concept and measurement. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 44(3), 290–315. DOI: [10.1007/s11747-014-0397-2](https://doi.org/10.1007/s11747-014-0397-2)
- Roquete, F. F., Ferraz, M. A., Vieira, A., & Silva, K. R. da. (2019). Gestores de serviços de saúde: a história de cada um sobre si. *Revista de Gestão Em Sistemas de Saúde*, 8(2), 177-188. DOI: [10.5585/rgss.v8i2.14927](https://doi.org/10.5585/rgss.v8i2.14927)
- Saha, V., Mani, V., & Goyal, P. (2020). Emerging trends in the literature of value co-creation: a bibliometric analysis. *Benchmarking*, 27(3), 981–1002. DOI: [10.1108/BIJ-07-2019-0342](https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2019-0342)
- Satur, R. V., Bastos, A. F. V., & Abreu, N. R. (2020). Os serviços de saúde e a autogestão da saúde dos usuários de plano público e de plano privado. *Rev. Gest. Sist. Saúde*, 9(2), 269–282. DOI: [10.5585/rgss.v9i2.14681](https://doi.org/10.5585/rgss.v9i2.14681)
- Librelato, T. P., Amorim, L. G. de, Pereira, G. M., Borchardt, M., & Sellitto, M. A. (2011). *Co-criação de valor na área da saúde: uma análise de serviços na relação médico-hospital* [Apresentação de trabalho]. 31º Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Belo Horizonte, Minas Gerais. [Link](#)
- Troccoli, I. R., Costa, A. M. B. M., Altaf, E., Cavalini, R. R., Filho, & Faria, R. M. (2018). Como anda a pesquisa brasileira sobre a Cocriação de Valor? *Revista Diálogos Interdisciplinares*, 7(3), 90–108. [Link](#)
- Troisi, O., Grimaldi, M., & Monda, A. (2019). Managing smart service ecosystems through technology: how ICT enable value co-creation. *Tourism Analysis* 24(3), 377-393. DOI: [10.3727/108354219X15511865533103](https://doi.org/10.3727/108354219X15511865533103)
- Tronvoll, B. (2017). The Actor: The Key Determinator in Service Ecosystems. *Systems*, 5(2), 1-14. DOI: [10.3390/systems5020038](https://doi.org/10.3390/systems5020038)
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1–17. DOI: [10.1509/jmkg.68.1.1.24036](https://doi.org/10.1509/jmkg.68.1.1.24036)
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2016). Institutions and axioms: an extension and update of service-dominant logic. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 44(1), 5–23. DOI: [10.1007/s11747-015-0456-3](https://doi.org/10.1007/s11747-015-0456-3).

Contato:

Bráulio Rodrigues de Almeida Júnior
E-mail: braulio.almeida@online.uscs.edu.br

Milton Carlos Farina
E-mail: milton.farina@online.uscs.edu.br

Submetido em: 22/07/2021
Revisado em: 08/03/2022
Aprovado em: 17/03/2022