



EDITORIAL

A crescente relevância e representatividade do setor de serviços para o desenvolvimento econômico e social tem ampliado o interesse da comunidade científica em compreender, projetar e aprimorar sistemas de serviço cada vez mais complexos, digitais e centrados no usuário. Nesse contexto, a área da gestão e do *design* de serviços tem se consolidado como uma área estratégica dentro da Engenharia de Produção, ao integrar a ótica de melhoria operacional, inovação, experiência do usuário, transformação digital e sustentabilidade.

Esta edição especial da *Revista Produção Online*, vinculada à Associação Brasileira de Engenharia de Produção (ABEPRO), reúne artigos selecionados a partir de uma chamada especial de trabalhos realizada na edição do ENEGEP 2025. O objetivo desta edição é apresentar contribuições atualizadas que dialogam com os desafios contemporâneos do projeto, da operação e da melhoria de serviços em diferentes contextos organizacionais. A seleção dos artigos buscou contemplar pesquisas que conectam conceitos, métodos e tecnologias da Engenharia de Produção ao desenvolvimento e/ou aprimoramento de serviços, de modo a torna-los acessíveis, sustentáveis e orientados à geração de valor para usuários e organizações.

Os 10 trabalhos publicados nesta edição especial refletem a diversidade temática e métodos que caracterizam a área de *design* e gestão de serviços. Em conjunto, os artigos abordam desde modelos de maturidade e melhoria operacional, passando por transformação digital e sistemas produto-serviço, até qualidade de serviços, experiência do usuário, acessibilidade e sustentabilidade.

Abrindo esta edição, o estudo de Costa et al. discutem a avaliação de maturidade da integração entre práticas de *Lean Service* na construção civil, o que permite a compreensão de como organizações podem estruturar e desenvolver capacidades para aprimorar seus sistemas de serviço com base em princípios enxutos. O trabalho oferece

uma perspectiva para pesquisadores e profissionais interessados em avaliar o grau de adoção e integração de práticas de melhoria contínua em ambientes de serviço.

A temática da transformação digital e da inovação tecnológica em serviços é explorada por Serrano, Scandolara e Dal Forno , que analisam a contribuição da modelagem tridimensional como meio para apoiar processos de transformação digital. O estudo evidencia o potencial das tecnologias digitais para apoiar o desenvolvimento, a comunicação e a melhoria de soluções em serviços, ampliando as possibilidades de integração entre *design*, engenharia e operações.

No contexto dos serviços hospitalares, dois artigos contribuem para o debate sobre eficiência operacional e melhoria de processos em ambientes de alta complexidade. Silveira et al. apresentam uma abordagem integrada que combina *Service Blueprint*, FMEA e TRIZ para aprimorar serviços de assistência técnica hospitalar, que demonstra como diferentes ferramentas podem ser articuladas para identificar falhas, estruturar melhorias e apoiar a inovação em serviços técnicos. Em complemento, Silveira propõe um modelo integrado baseado na Teoria das Restrições e no *Overall Service Effectiveness* (OSE), destacando caminhos para a eficiência operacional na assistência técnica hospitalar.

A perspectiva do *design* inclusivo e da acessibilidade é abordada no trabalho de Severino e Tinoco, que apresenta uma revisão bibliométrica sistemática sobre ergonomia, *design* universal e acessibilidade arquitetônica. O estudo contribui para reconhecer o estado da arte e evidencia a importância de considerar princípios de inclusão e acessibilidade fornecendo base para um serviço de excelência.

Outro conjunto de artigos discute a dinâmica de serviços no varejo e no setor de alimentação, particularmente no contexto da expansão das plataformas de delivery. O estudo de Rezende et al. analisa aspectos relacionados à qualidade dos serviços de *delivery* alimentício, destacando dimensões que influenciam a percepção dos consumidores e a competitividade das empresas. De forma complementar Cabral e Mello investigam as mudanças nas operações de varejo associadas à adoção do *delivery* como estratégia operacional, o que permite evidenciar as transformações nos modelos de negócio e nas práticas logísticas do setor.

A relação entre sustentabilidade, inovação e Sistemas Produto-Serviço (SPS) é explorada por Abreu et al., que apresentam o desenvolvimento e a avaliação de um SPS voltado à produção de filamentos para impressão 3D a partir de PET reciclado. O trabalho destaca como a integração entre produtos e serviços pode apoiar modelos de economia circular e gerar valor ambiental e econômico.

Ainda na interface entre inovação e educação, Abreu et al. propõem o uso de jogos sérios como ferramenta para a promoção da sustentabilidade em diferentes níveis educacionais. O estudo evidencia o potencial de abordagens *gamificadas* para apoiar processos de aprendizagem e sensibilização em temas relacionados ao desenvolvimento sustentável.

Por fim, Oliveira, Soares e Mello discutem a análise estratégica na diferenciação de serviços no varejo de roupas, abordando como estratégias de serviço podem contribuir para a construção de vantagens competitivas em um ambiente marcado por forte concorrência e mudanças no comportamento do consumidor.

De forma conjunta, os artigos desta edição especial reforçam o papel do *design* e da gestão de serviços como campos fundamentais para a Engenharia de Produção, diante de desafios emergentes como digitalização, sustentabilidade, experiência do usuário e melhoria da eficiência operacional. As contribuições apresentadas evidenciam a importância de abordagens interdisciplinares e do uso de métodos analíticos, tecnologias digitais e modelos de gestão para o desenvolvimento de sistemas de serviço mais robustos e inovadores.

Esperamos que esta edição especial contribua para fortalecer o diálogo entre pesquisadores e profissionais interessados na evolução da área de serviços, de modo a estimular novas agendas de pesquisa e ampliando a aplicação de conhecimentos da Engenharia de Produção no desenvolvimento e na melhoria de sistemas de serviço.

Agradecemos aos autores que submeteram seus trabalhos, aos avaliadores que contribuíram com o processo de revisão e à equipe editorial da *Revista Produção Online* pelo apoio na organização desta edição especial. Esperamos que os estudos aqui apresentados inspirem novas pesquisas e aplicações práticas no campo do *design* e da gestão de serviços.

Desejamos a todos uma excelente leitura.

Os Editores,

Andrei Bonamigo (UFSC)

Luciana Mello (UFERSA)