

### CHAMADA PARA SUBMISSÃO DE TRABALHOS

## 36th RESER International Conference

### Estudos de Serviços 2030: Avanços e Desafios para Serviços Responsáveis e Sociedades Resilientes

Brasília, Brasil | 28 a 30 de outubro de 2026  
Conferência Híbrida (presencial e online)

**Promotores Científicos:** European Association for Research on Services (RESER) e Red Latinoamericana y del Caribe para la Investigación en Servicios (REDLAS).

**Instituição anfitriã:** Universidade de Brasília (UnB), com o apoio do Departamento de Administração (ADM/FACE/UnB), do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA/UnB), do Programa Profissional de Pós-Graduação em Administração Pública (PGAP) e do Laboratório de Pesquisa em Inovação e Marketing de Serviços (Linselab).

**Parceiros e Apoiadores Institucionais:** Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe (CEPAL), Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)<sup>1</sup>, Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal (FAPDF), Fundação de Empreendimentos Científicos e Tecnológico (FINATEC), Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD), Laboratório de Educação, Informação e Comunicação em Saúde (ECoS), Rede de Pesquisa em Inovação (RNi), Centro Universitário IESB, Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ/COPPEAD), Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), Universidade Federal de Sergipe (UFS), Universidade de Caxias do Sul (UCS), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), Universidade Federal do Amazonas (UFAM) e Programa de Pós-Graduação em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP).

Promotores Científicos:



Instituições Anfitriãs/ Organizadoras:



Parceiros Institucionais e Apoiadores:



<sup>1</sup> Este estudo foi financiado em parte pela Agência Federal do Brasil para o Apoio e Avaliação da Educação de Pós-Graduação (CAPES) – Código Financeiro 001.

### APRESENTAÇÃO

O mundo está caminhando rumo a 2030 em meio a profundas transformações tecnológicas, sociais e ambientais que estão redefinindo a forma como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos uns com os outros. Essas mudanças trazem desafios complexos e interdependentes, mas também oportunidades para repensar os sistemas de serviços como espaços para inovação responsável, inclusão e sustentabilidade.

O *Relatório Global Risks 2025 do World Economic Forum* identifica ameaças como mudanças climáticas, escassez de recursos naturais, confronto geoeconômico, desigualdade econômica, polarização social, desinformação digital e erosão dos direitos humanos, todos os quais testam o equilíbrio socioambiental e a capacidade adaptativa das sociedades.

Por outro lado, a Agenda 2030 da ONU, estruturada em torno de 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), oferece um marco global para enfrentar esses desafios, estabelecendo metas comuns para erradicar a pobreza, reduzir desigualdades e promover um crescimento inclusivo e sustentável, garantindo saúde, bem-estar e educação de qualidade, entre outras dimensões essenciais.

Nesse contexto, estudos sobre serviços podem desempenhar um papel crucial ao examinar como governos, empresas e comunidades, entre outros atores, podem, por meio de práticas colaborativas, inovadoras e éticas, mitigar esses riscos e fortalecer a resiliência social, o bem-estar coletivo e o desenvolvimento sustentável. Como atores diversos podem adotar posições mais responsáveis dentro dos sistemas de serviços? E como uma orientação mais consciente poderia influenciar positivamente a economia e a sociedade como um todo?

Os organizadores e apoiadores da 36th RESER International Conference convidam pesquisadores, gestores públicos, empreendedores e formuladores de políticas de diversas disciplinas, incluindo economia, administração, educação, saúde, direito, sociologia e tecnologia, para examinar criticamente como os serviços públicos e privados podem atuar como agentes de transformação social. A conferência incentiva uma reavaliação de todo o ciclo de criação de valor para promover sistemas de serviços mais justos, participativos e sustentáveis.

A edição de 2026 da conferência será ainda mais significativa graças a uma parceria estratégica com a REDLAS, uma das redes mais influentes da América Latina no campo de serviços e parceira de longa data da RESER. Essa colaboração ampliará o alcance científico do evento, fortalecendo ainda mais os laços entre Europa e América Latina, e enriquecendo a conferência ao torná-la mais pluralista e melhor alinhada com a dinâmica global de pesquisa.

A participação do Brasil no campo dos estudos de serviços torna-se cada vez mais relevante, com contribuições significativas para a pesquisa internacional. O país consolidou uma presença de destaque, refletida em quatro prêmios RESER nos últimos cinco anos. Essas conquistas ressaltam a força, a qualidade e a crescente importância da produção científica brasileira no campo.

A realização do evento em Brasília amplia significativamente as oportunidades de colaboração da comunidade científica brasileira e sua projeção internacional. Ademais, a realização da conferência na América Latina constitui uma oportunidade singular para que pesquisadores da região estabeleçam intercâmbios diretos com estudiosos europeus, referências centrais nos estudos de serviços latino-americanos, fortalecendo a colaboração entre os dois continentes.

A escolha da Universidade de Brasília (UnB) como instituição anfitriã é especialmente simbólica. A UnB tem uma história marcada por inclusão, diversidade, democracia e um forte compromisso com a transformação social. A localização geográfica central de Brasília facilita a participação de pesquisadores de todas as regiões do Brasil, promovendo um amplo engajamento e reduzindo barreiras territoriais. A cidade também conta com arquitetura de Oscar Niemeyer, um arquiteto de renome internacional, além de uma ampla rede hoteleira e infraestrutura.

O objetivo fundamental desta edição é criar um fórum verdadeiramente inclusivo e diversificado para discutir serviços. A conferência busca servir como uma ponte entre culturas, perspectivas e realidades distintas, reunindo pesquisadores da América Latina, Europa e de outras partes do mundo para um diálogo profundo, colaborativo e transformador.

Ao fomentar esse encontro intercultural, o evento fortalece a internacionalização da produção acadêmica latino-americana e aprofunda sua integração com a comunidade científica europeia, contribuindo para uma agenda global de pesquisa mais pluralista, representativa, colaborativa e inovadora em estudos de serviços.

---

## OBJETIVOS

A 36th RESER International Conference tem como objetivo reunir acadêmicos, formuladores de políticas, gestores públicos, empreendedores e representantes da sociedade civil para:

- Debater avanços e desafios teóricos e empíricos nos estudos de serviços rumo a 2030;
  - Explorar como os serviços podem mitigar riscos globais e fortalecer a resiliência social;
  - Promover uma visão responsável, inclusiva e sustentável de serviços;
  - Examinar como o comércio e a integração impulsionados por serviços e habilitados digitalmente apoiam o desenvolvimento inclusivo.
-

### DATAS IMPORTANTES

- Prazo para envio de *Short Papers*: 22 de maio de 2026, 23:59 (horário de Brasília)
- Prazo para se candidatar ao prêmio *Peter Daniels on Original Ideas*: 22 de maio de 2026
- Notificação de **aceite** de *Short Papers*: 30 de junho de 2026
- Prazo para envio de *Full Papers* a partir de *Short Papers* aceitos: 15 de setembro de 2026
- Prazo para se candidatar ao prêmio *RESER Young Researcher*: 15 de setembro de 2026
- Prazo para se candidatar ao prêmio *RESER Best Paper*: 15 de setembro de 2026
- Prazo para **inscrição antecipada** no evento: 18 de setembro de 2026
- Prazo para **inscrição**: 16 de outubro de 2026

---

### SUBMISSÃO DE ARTIGOS

Os *short papers* devem ser submetidos no formato descrito abaixo. Eles serão avaliados por pares de forma cega pelos membros da comissão científica do evento.

- **Short Papers**: Estudos empíricos ou teóricos, 5-6 páginas (~2.000 palavras), excluindo referências. Os autores devem enviar seus trabalhos usando o *Short Paper Template*.

Os autores de *short papers* aceitos são fortemente incentivados a submeter a versão completa do artigo e se candidatarem aos prêmios. Somente autores cujos *short papers* foram aceitos poderão enviar artigos completos. Os trabalhos completos devem ser submetidos no formato descrito abaixo.

- **Full Papers**: Estudos empíricos ou teóricos, 10-12 páginas (~5.000 palavras), excluindo referências. Os autores devem enviar seus trabalhos usando o *Full Paper Template*.

Apenas artigos não publicados, que não tenham sido apresentados ou aceitos em outro evento, serão considerados. Submissões derivadas de pesquisas anteriores devem demonstrar contribuições originais e novas.

Os artigos devem ser submetidos e apresentados em inglês durante a conferência.

Estudantes de graduação e mestrado podem submeter artigos, desde que a submissão seja em coautoria com um doutorando ou titular de doutorado.

Não há limite quantitativo para submissão de *short papers* por autor. No entanto, cada autor só pode apresentar um paper na conferência. Se o autor tiver mais de um artigo aceito, os demais artigos devem ser apresentados por coautores.

### PRÊMIOS

Na 36th RESER International Conference, três prêmios serão concedidos:

- **Prêmio *Peter Daniels on Original Ideas***: reconhece trabalhos acadêmicos excepcionais que demonstram originalidade, criatividade e pensamento inovador excepcionais.

O prêmio homenageia **Peter Daniels**, um acadêmico pioneiro nas áreas de serviços e geografia econômica. Ele lecionou por 33 anos na School of Geography, Earth and Environmental Sciences at the University of Birmingham e é amplamente conhecido por seus livros influentes e pesquisas sobre o papel dos serviços no desenvolvimento econômico, inovação e transformação organizacional. Membro fundador do RESER, foi seu presidente de 1995 a 2001 e recebeu o prêmio *RESER Lifetime Achievement* em 2009, na 19ª Conferência RESER em Budapeste.

- **Prêmio *RESER Young Researcher (RESER Founder's Award)***: reconhece a excelência acadêmica entre estudantes de doutorado, promovendo a disseminação de suas pesquisas dentro da comunidade RESER e redes científicas internacionais.
- **Prêmio *RESER Best Paper***: reconhece excelência em pesquisa com bases teóricas sólidas, metodologia rigorosa e contribuições relevantes para a pesquisa de serviços, prática profissional e sociedade.

Para serem elegíveis ao prêmio *Peter Daniels on Original Ideas*, os autores devem submeter um *Short Paper*.

Para serem elegíveis ao prêmio *RESER Young Researcher (RESER Founder's Award)*, os autores devem submeter a versão *Full Paper* do artigo e estar matriculados como estudantes de doutorado ou ter submetido sua tese de doutorado em 2025 ou 2026.

Para serem elegíveis ao prêmio *RESER Best Paper*, os autores devem submeter a versão *Full Paper* do artigo.

No caso do Prêmio RESER Young Researcher (RESER Founder's Award), o RESER concederá €1.000 ao vencedor do primeiro lugar e €500 ao segundo colocado. Este prêmio tem como objetivo estimular e apoiar estudantes de doutorado no desenvolvimento de suas pesquisas. Os demais prêmios consistem em distinção honorária, conferindo reconhecimento especial de excelência acadêmica ao trabalho premiado em primeiro lugar, sem a atribuição de valores em dinheiro.

Cada artigo submetido pode ser considerado para apenas um prêmio.

Regras adicionais para os prêmios estão disponíveis no site do RESER.

### TRILHAS TEMÁTICAS

Contribuições de várias áreas (economia, gestão, sociologia, direito, etc.) são bem-vindas, desde que contribuam para estudos de serviços. Cada artigo deve se encaixar em uma das nove trilhas temáticas:

#### **Trilha 1 – Serviços como Catalisadores para Novos Paradigmas Econômicos**

Explora como os serviços podem motivar uma reavaliação dos fundamentos da economia contemporânea, promovendo modelos mais éticos, colaborativos e orientados para valores públicos. Também examina os dilemas de governança que surgem dentro de sistemas interdependentes e multilaterais, e as formas pelas quais a confiança e a transparência fortalecem os ecossistemas de inovação e inclusão.

Temas sugeridos: ética da tomada de decisão pública; confiança institucional, responsabilidade, corrupção e integridade; coprodução; transparência; criação de valor; regulação, direito brando e serviços jurídicos em economias colaborativas; Judicialização das políticas públicas e seus impactos nos sistemas de serviços.

---

#### **Trilha 2 – Transições, Políticas Públicas e Serviços Públicos**

Investiga como políticas públicas inovadoras (em níveis nacional, supranacional, regional ou local) podem transformar os serviços públicos em instrumentos estratégicos de resiliência social e ambiental. Examina formas de cooperação intersetorial e multinível capazes de integrar objetivos econômicos, sociais e ecológicos, aumentando assim a capacidade adaptativa das comunidades e territórios diante de riscos globais.

Temas sugeridos: ecossistemas de serviços; redes colaborativas; territórios; participação cidadã; adaptação climática; transição de energia; segurança alimentar; migração e políticas de resiliência territorial; regulamentação legal das transições climáticas, energéticas e digitais.

---

#### **Trilha 3 – Inovação, transformação digital e inteligência artificial em Serviços [em parceria com a RNI-Research Network on Innovation]**

Examina como as tecnologias emergentes estão transformando a criação e a entrega de valor nos serviços. Ele discute o equilíbrio entre eficiência e responsabilidade ética, bem como os impactos da transformação digital no trabalho, no aprendizado e nos relacionamentos humanos.

Temas sugeridos: servitização; transformação digital; inteligência artificial nos serviços; IA generativa; automação; ética algorítmica; inovação digital sustentável; o impacto da IA no trabalho; proteção de dados; governança de dados; desinformação; segurança da informação; design ético e responsabilidade em plataformas digitais; inovação em educação, em saúde e em outras áreas; inovações públicas; ética, responsabilidade e transparência em sistemas jurídicos digitais.

---

### **Trilha 4 – Marketing de Serviços e Comportamento do Consumidor**

Examina como o marketing de serviços e o comportamento do consumidor moldam a criação de valor nas interações entre usuários, organizações e ecossistemas de serviços. Investiga como percepções, emoções, confiança, qualidade percebida, engajamento e experiências multicanal influenciam as decisões, jornadas e bem-estar dos consumidores em contextos físicos, digitais e híbridos. Também aborda tendências como personalização baseada em dados, plataformas digitais e reputação, consumo sustentável e design ético das experiências, contribuindo para uma compreensão mais responsável, inovadora e centrada no usuário dentro dos estudos de serviços.

Temas sugeridos: marketing digital; tomada de decisões de compra; personalização de serviços; marketing responsável; marketing social, governança de dados, confiança digital, exploração de consumidores vulneráveis, segurança da informação, design ético e responsabilidade em plataformas digitais; marketing responsável dos serviços jurídicos.

---

### **Trilha 5 – Serviços Sustentáveis, Circulares e Regenerativos**

Explora como os serviços podem impulsionar a transição ecológica combinando inovação tecnológica, responsabilidade ambiental e valor social. Analisa modelos de servitização sustentável e design regenerativo. Também discute estratégias para descarbonização, bioeconomia e regeneração urbana, posicionando os serviços como agentes de sustentabilidade sistêmica e coesão territorial.

Temas sugeridos: transição ecológica, economia circular, servitização sustentável, design regenerativo, descarbonização de serviços, bioeconomia, indicadores de sustentabilidade nos serviços; contratos sustentáveis e modelos jurídicos regenerativos.

---

### **Trilha 6 – Ecossistemas de Serviços, Redes Colaborativas, Territórios e Participação Cidadã**

Esta trilha explora como atores dentro da Economia Social e Solidária (SSE), empresas sociais e cooperativas promovem crescimento inclusivo e inovação orientada para o impacto social. Analisa mecanismos de coprodução e engajamento cidadão capazes de fortalecer os laços comunitários e gerar novas formas de valor compartilhado.

Temas sugeridos: economia colaborativa; economia social e solidária; cooperativas de energia; empreendedorismo social; empreendedorismo emancipatório; inovação social e cocriação de valor; ecossistemas de serviços territoriais; lógicas de regulação baseadas na comunidade; Resolução colaborativa de conflitos.

---

### **Trilha 7 – Cultura, Artes e Bem-Estar em Serviços**

Analisa o papel de serviços educacionais, culturais e de saúde na construção da coesão social e territorial, do capital humano e da qualidade de vida. Enfatiza práticas inovadoras que integram tecnologia, cuidado e participação cidadã, fortalecendo assim o bem-estar e o desenvolvimento humano em um sentido amplo.

Temas sugeridos: economia criativa; saúde digital; comunicação e educação em saúde pública; políticas de bem-estar público; políticas de bem-estar organizacional; aprendizagem intergeracional; bem-estar e desenvolvimento urbano; justiça restaurativa.

---

### **Trilha 8 – Inclusão, Gênero, Raça e Diversidade nos Serviços**

Analisa como os serviços públicos e privados podem promover inclusão, equidade e respeito à diversidade. Estuda políticas, práticas e inovações que abordem questões de gênero, raça e outras formas de diversidade, explorando seu impacto na coesão social e no desenvolvimento humano.

Temas sugeridos: racismo estrutural; feminismo interseccional; acessibilidade de grupos vulneráveis a serviços públicos e privados; políticas de diversidade dentro das organizações; acesso à justiça e desigualdades estruturais.

---

### **Trilha 9 – Comércio Internacional, Integração Regional e Serviços Orientados ao Desenvolvimento**

Esta trilha explora como o comércio internacional e a integração regional moldam trajetórias de desenvolvimento, com atenção especial ao papel estratégico dos serviços, especialmente os serviços entregues digitalmente, nas cadeias de valor globais e regionais. Examina como políticas comerciais, integração produtiva, logística, comércio digital e marcos regulatórios influenciam a transformação estrutural, a diversificação das exportações, a produtividade e o desenvolvimento sustentável em economias em desenvolvimento e emergentes.

A trilha também aborda as dimensões institucionais e de governança dos processos de integração, incluindo assimetrias entre países e empresas, mecanismos de cooperação regional e o desenho de estratégias inclusivas de comércio e promoção de serviços e exportação.

Temas sugeridos: comércio internacional de serviços e serviços entregues digitalmente; integração econômica regional; cadeias de valor globais e regionais e servicialização; políticas de comércio e desenvolvimento produtivo; serviços logísticos e de infraestrutura; comércio digital e e-commerce; facilitação do comércio e cooperação regulatória; promoção de exportação de serviços; cooperação Sul-Sul e Sul-Norte; desigualdade, emprego e desenvolvimento sustentável; e estruturas institucionais para integração regional.

---