



# 36ª Conferência Internacional do RESER

## UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, BRASIL

## CHAMADA PARA SUBMISSÃO DE TRABALHOS

### 36ª Conferência Internacional do RESER

#### 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>, Academia Brasileira de Administração (ANPAD), Research Network on Innovation (RNI), COPPEAD/Universidade Federal do Rio de Janeiro, Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), Universidade Federal de Sergipe (UFS), Centro Universitário do Instituto de Ensino Superior de Brasília (IESB), Universidade de Caxias do Sul (UCS) e Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD).

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 de 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?

A 36ª Conferência Internacional do RESER convida pesquisadores, gestores públicos, empreendedores e formuladores de políticas de diversas disciplinas, incluindo economia, gestão, 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 tornou-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, qualidade e 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 de alto padrão, mobilidade fácil e uma cena cultural vibrante.

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 36ª Conferência Internacional do RESER 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**: 5 de maio de 2026
- Prazo para se candidatar ao prêmio **Peter Daniels on Original Ideas**: 5 de maio de 2026
- Notificação de **aceite** de **Short Papers**: 1º 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.

---

### PRÊMIOS

Na 36ª Conferência Internacional do RESER, 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.