



## Caracterização da Produção Científica Mundial sobre Desempenho em Serviços Públicos: Análise Bibliométrica de Uma Década

*Characterization of World Scientific Production on Performance in Public Services: Bibliometric Analysis of a Decade*

Daniele R. Garcia<sup>a</sup>

Errol F. Zepka Pereira Junior<sup>b</sup>

Felipe Kopp Leite<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Universidade Federal do Rio Grande, Brasil

<sup>bc</sup> Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil

### Resumo

#### Palavras-chave

Desempenho; Serviço Público; Bibliometria.

Nas últimas décadas, diversas mudanças geraram reformas no Estado na forma de gerir e organizar os serviços públicos para evoluir as práticas administrativas. Contudo, a sucessão de modelos de gestão não tem gerado os ideais pregados por conta das mudanças de gestores e suas ideologias. Nesse quadro, é necessário entender como o Estado analisa e avalia os serviços prestados. Logo, a realização de um levantamento da produção científica referente ao tema torna-se relevante na busca por informações sobre as práticas dos gestores e, a partir disto, formas de melhorar a performance do Estado. Este estudo tem como objetivo caracterizar a produção científica referente ao controle, análise e avaliação do desempenho sob a ótica dos serviços públicos no período compreendido entre 2007 e 2017 por meio da análise de artigos disponíveis em base de dados online. Como resultado, encontrou-se uma quantidade restrita de artigos publicados sobre controle, análise e avaliação do desempenho em serviços sob a ótica dos serviços públicos, justificando-se assim a importância desse artigo. Através dos achados empíricos oriundos desta bibliometria, foram identificados um número limitado de estudos sobre desempenho em serviço público, com exceção do setor saúde, o qual não foi considerado na pesquisa. Frente a isto, o presente estudo apresenta possíveis lacunas quanto ao controle, análise e avaliação do desempenho de serviços públicos para serem exploradas por pesquisadores da área nos próximos anos. A partir dos achados, este estudo apresenta contribuições teóricas e gerenciais. Quanto as implicações teóricas, a pesquisa bibliométrica quanto ao controle, análise e avaliação do desempenho sob a ótica dos serviços públicos no período de 2007 a 2017, fornece diversas informações de autores, periódicos, conteúdos e instituições que estudam estes fenômenos, auxiliando pesquisadores na busca por referenciais para suas pesquisas. No lado gerencial, o estudo apresenta informações quanto as práticas de gestores públicos, fato que pode auxiliá-los com vistas a melhorar a performance do Estado.

#### Keywords

Performance; Public Service; Bibliometry.

#### Abstract

In the last decades, several changes have generated reforms in the State in the way of managing and organizing public services to evolve administrative practices. However, the succession of management models has not generated the ideals preached due to the changes in managers and their ideologies. In this context, it is necessary to understand how the State analyzes and evaluates the services provided. Therefore, conducting a survey of scientific production on the topic becomes relevant in the search for information about the practices of managers and, from this, ways to improve the performance of the State. This study aims to characterize the scientific production related to the control, analysis and evaluation of performance from the perspective of public services in the period between 2007 and 2017 through the analysis of articles available in the online database. As a result, we found a limited number of published articles on control, analysis and evaluation of performance in services from the perspective of public services, thus justifying the importance of this article. Through the empirical findings from this bibliometry, a limited number of studies on performance in public service were identified, with the exception of the health sector, which was not considered in the research. In view of this, the present study presents possible gaps regarding the control, analysis and evaluation of the performance of public services to be explored by researchers in the area in the coming years. Based on the findings, this study presents theoretical and managerial contributions. As for the theoretical implications, bibliometric research regarding the control, analysis and evaluation of performance from the perspective of public services in the period from 2007 to 2017, provides various information from authors, journals, contents and institutions that study these phenomena, assisting researchers in the search by references for your research. On the management side, the study presents information regarding the practices of public managers, a fact that can assist them with a view to improving the performance of the State.

#### Informações do artigo

Recebido: 04 de abril de 2021

Aprovado: 19 de abril de 2021

Publicado: 24 de abril de 2021

#### Autor para correspondência

Tel. +55 (53) 99149-5731

E-mail: zepkaef@gmail.com

Endereço: Universidade Federal de Santa Catarina

Campus Universitário - Trindade

CEP 88040-900 - Florianópolis Santa

Catarina - Brasil

## 1 INTRODUÇÃO

O Serviço Público é tema polêmico, pois leva a enfrentar questões políticas e jurídicas essenciais. Trata-se de definir a função do Estado, avaliar os seus limites de atuação e o âmbito reservado à livre iniciativa dos particulares. A qualificação de uma dada atividade como serviço público remete ao plano da escolha política, que pode estar fixada na Constituição do país, na lei, na jurisprudência e nos costumes vigentes em um dado momento. Essa é uma questão histórica e cada Estado, em seu país de origem, desenvolve um modelo peculiar (Grotti, 2003).

Di Pietro (2016), conceitua serviço público no Brasil como sendo qualquer atividade material que a legislação atribui ao Estado a fim de que se exerça diretamente ou através de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades da sociedade coletivamente, sob regime jurídico total ou em parte público.

Segundo Paula (2005), nas últimas décadas, transformações econômicas e sociais trouxeram a reforma do Estado e de sua administração para o centro da agenda política de diversos países, e mudanças foram realizadas na forma de organizar o Estado e gerir a economia nacional, mas a evolução das práticas administrativas em direção ao interesse público e à democracia ainda permanecem um desafio.

Para Zanini (2009) a importância da organização e do fenômeno organizacional, tende a não ser contemplada de forma adequada nos estudos sobre o aprimoramento do Estado, embora muitos dos avanços que tem sido testemunhados são resultados de soluções organizacionais mais inteligentes. Os modelos de Gestão Pública têm-se sucedido ao longo dos anos estando geralmente associados às mudanças no modelo de Estado. A cada modelo de Estado corresponde um outro modelo de Administração Pública, o qual procura refletir as preferências e os valores que este procura promover (Rocha, 2001).

Nesse contexto, é imprescindível levantar como o Estado e/ou seus delegados tem realizado o controle, a análise e as avaliações do desempenho em serviços públicos e verificar a gestão da performance, que é o conjunto de processos para gerir a execução da estratégia de uma organização, ou a forma como os planos são traduzidos em resultados (Cokins, 2004). Trata-se, por consequência, de um conceito abrangente, que integra diversas metodologias e processos de melhoria, que vem a ser desenvolvidos nas organizações, muitas vezes apoiados em soluções tecnológicas.

Dentro dessa perspectiva, um levantamento da produção científica sobre o desempenho em serviços públicos torna-se relevante para a Administração Pública, a fim de proporcionar à área informações que possam demonstrar aos gestores públicos as práticas identificadas para a gestão dos serviços públicos.

O objetivo geral deste estudo é caracterizar a produção científica sobre desempenho em serviço público, por meio de uma análise bibliométrica de artigos publicados no período compreendido entre 2007 e 2017. Para atingir o objetivo geral, este estudo teve como direcionadores os seguintes objetivos específicos: (i) realizar um levantamento da produção científica nas bases de dados da *Scopus*, *Web Of Science* e *Science Direct*; (ii) Analisar por meio de índices bibliométricos os dados obtidos nas bases; e (iii) Avaliar a produção científica.

Este trabalho encontra-se dividido em 5 seções. Logo após a introdução, a seção 2 trata da fundamentação teórica da pesquisa. A seguir, na seção 3 demonstra-se a metodologia utilizada para a pesquisa, fundamentando a análise bibliométrica e os procedimentos metodológicos da pesquisa, detalhando como ela foi desenvolvida. A seção 4 detalha os resultados alcançados, bem como a sua discussão. E por fim, na seção 5 apresentam-se as considerações finais do trabalho, bem como as limitações encontradas e sugestões para futuras pesquisas.

## **2 REVISÃO DA LITERATURA**

### **2.1 Serviço Público**

Constata-se a complexidade do Serviço Público nas mais variadas esferas, tais como a pública, a particular, a política, a social, a jurídica e, assim por diante, não há uma única delimitação que tipifique suas situações, limites e/ou características de maneira precisa, pois tudo está diretamente relacionado com a evolução da sociedade e do Estado, em consonância com inúmeros aspectos como os econômicos, os sociais, os tecnológicos, etc., fatores esses fundamentais para a compreensão do seu conceito.

Os serviços públicos são atividades que

[...] não têm ínsita em si a integração à esfera pública ou privada, ou seja, são atividades que, ontologicamente, poderiam pertencer a uma ou outra esfera, mas que o Constituinte ou o Legislador, em função de uma avaliação do interesse da coletividade em determinado momento histórico, entendeu que o Estado deveria, para cumprir as suas funções constitucionais de proteção dos liames sociais, tomar a atividade como sua (Aragão, 2013, p. 127).

Razões diversas levam a considerar certa atividade como serviço público, dentre as quais: “retirar da especulação privada setores delicados; propiciar o benefício do serviço aos menos favorecidos; suprir carência da iniciativa privada; favorecer o progresso técnico” (Medauar, 2013, p. 358).

Segundo Meilán Gil (1968) a expressão serviço público aparece pela primeira vez, em um texto do *Contrat Social*, abrangendo qualquer atividade estatal e em duas conotações: a

primeira, trata-se de atividades destinadas ao serviço do público, isto é, ações através das quais se assegura aos cidadãos a satisfação de uma necessidade sentida coletivamente sem que cada um tenha de atendê-la pessoalmente; a segunda, concebe-se como uma atividade estatal que sucede ao serviço do Rei, porque se operou uma substituição na titularidade da soberania.

Em Medauar (2003) entende-se que modos de prestação de serviços públicos diversificam-se e, quando se observa as últimas décadas, surgem novos tipos de ajustes, decorrentes de consenso, acordo, cooperação, emergindo o termo parceria, vinculado à contratualização, para abranger as diversas convenções que expressam a colaboração entre entidades públicas ou entre entidades públicas e setor privado, ou, ainda, entre todas estas partes, envolvendo, assim, uma pluralidade de atores.

Discute-se hoje o que caracteriza o serviço público num setor de pós-privatização. Reputa-se que o conceito tradicional de serviço público se encontra diante de uma nova crise. A primeira crise foi gerada porque o Estado passou a assumir atividades que não eram dele. Esta nova crise está sendo gerada porque o Estado abandona atividades que a ele são atribuídas. O conceito de regulação estatal se modifica por força da mudança nos padrões de relacionamento entre Estado e Sociedade, pela ampliação dos campos de atuação regulatória estatal e, inclusive pela introdução de fortes instrumentos de atuação estatal sobre as relações econômicas (afirmação do direito do consumidor e fortalecimento do direito da concorrência). A regulação, inicialmente entendida como campo da atuação direta e indireta do Estado sobre o domínio econômico, vive uma profunda mudança de campos, instrumentos e finalidades. O debate atual é qual é o grau de intervenção desejável (Grotti, 2003).

## **2.2 Avaliação de Desempenho**

Diversos pesquisadores procuram entender os elementos que devem fazer parte de uma avaliação de desempenho, sendo consenso entre eles a necessidade de considerar as particularidades das organizações. Considera-se particularidades a cultura, a missão, a visão, os valores, a estratégia e os objetivos de cada organização específica.

Para Igarashi (2008) uma avaliação de desempenho organizacional válidas e legítima deve (i) investigar o que vai ser avaliado, ou seja, conhecer o objetivo da avaliação, incluindo aqui a sua identidade, a cultura sobre a qual esta identidade é construída, as instâncias que respondem pelo objetivo a ser avaliado, resultando nos objetivos a serem perseguidos; (ii) como proceder à avaliação, ou seja, identificar como cada objetivo será avaliado e quanto cada objetivo contribui para a avaliação do todo, possibilitando a identificação do perfil de desempenho do objetivo avaliado; (iii) como conduzir ao gerenciamento interno, com base na

análise das fragilidades e potencialidades identificadas para sugerir ações de aperfeiçoamento, promovendo a alavancagem do desempenho institucional.

### **2.3 Desempenho em Serviço**

A despeito da importância da medição de desempenho para as organizações de serviços e da existência de uma vasta literatura acerca da avaliação de desempenho na área de administração e contabilidade, a literatura ainda hoje apresenta poucos estudos relatando as práticas operacionais adotadas pelas organizações de serviço relacionadas a este tema (Johnston & Jones, 2004; Haktanir & Harris, 2005).

Pereira, Costa, Ferreira e Costa (2015), afirmam que ao longo dos últimos anos, a imagem do serviço público no Brasil apresenta-se com certo prejuízo por conta da perda de credibilidade e eficiência. Nesse sentido, Mesquita, Ferko e Rosa (2015), complementam ao afirmar que há uma demanda maior da população para que a administração pública se torne mais ágil e mais eficiente.

A efetiva busca por um melhor desempenho nas organizações depende da estruturação de um sistema de medição de desempenho. Segundo Sobreira Netto (2006) pode-se entender tal tipo de sistema como um conjunto de pessoas, processos, métodos, ferramentas e indicadores estruturados para coletar, descrever e representar dados e, assim, gerar informações sobre determinadas dimensões de desempenho. Um sistema de medição pode consumir um volume significativo de recursos, e requer ações de cunho estratégico e operacional para o seu gerenciamento.

Segundo Torres Júnior e Miyake (2011), os sistemas de avaliação de desempenho não apenas instrumentam o ciclo de planejamento e controle das empresas, fornecendo os meios para a captura de dados sobre desempenho que servem para apoiar a tomada de decisões; como também influenciam o comportamento das pessoas tornando mais provável que determinadas intenções estratégicas se virem realidade.

É preciso considerar também a participação do cliente nas organizações de serviços. Pode-se afirmar que o envolvimento do cliente no serviço pode variar ao longo de um *continuum*, desde uma forma de participação mais passiva até um grau em que o serviço é quase que completamente conduzido pelo próprio cliente (Graf, 2007). O grau de envolvimento do cliente no serviço varia em função do(s) papel(éis) que ele desempenha na interação com o provedor. A literatura sobre sistemas de serviço descreve diferentes papéis que o cliente pode desempenhar (Torres & Miyake, 2009).

Pereira Junior, D'Ávila e Pereira (2018) apontam que são vários os tipos de

indicadores de desempenho utilizados pelas organizações para se obterem as informações necessárias para a gestão. Em sua pesquisa, os autores elencaram os indicadores de desempenho mais relevantes para produção e serviços como sendo: *Balanced Scorecard*, *Integrated Performance Measurement Systems*, *Performance Prism* e *Performance Pyramid*. Todavia, os autores fizeram sua análise da produção científica sobre desempenho em ambientes de produção e serviço.

Um outro estudo, desenvolvido por Schroeder, Lunardi, Pereira-Junior e D'Ávila (2018) foram pesquisados e elencados vários indicadores de desempenho a fim de articular-se o plano de desenvolvimento institucional de uma universidade federal brasileira. Os autores deste estudo salientam que existem inúmeros indicadores presentes nas atividades das instituições de ensino, mas nem sempre são levados em consideração e nem percebidos como importantes para a gestão, uma vez que o uso de indicadores em universidades geralmente está atrelado aos processos de avaliação exigidos por agências específicas reguladoras de ensino. Os autores desta pesquisa elencaram os indicadores de desempenho, mas focados à universidade pesquisada, por ser um estudo de caso.

Assim, diante do cenário exposto, assuntos como controle, análise e avaliação de desempenho em serviço público podem ser estudados através de uma perspectiva do que se tem disponível nas bases de dados de produção científica. Nesse direcionamento, foi realizada uma revisão bibliométrica da literatura sobre controle, análise e avaliação de desempenho em serviço público. O resultado da presente pesquisa pode ser observado na Figura 1.

ID	Artigo
1	Ambrosino, G., Finn, B., Gini, S., & Mussone, L. (2015). A method to assess and plan applications of ITS technology in Public Transport services with reference to some possible case studies. <i>Case Studies on Transport Policy</i> , 3(4), 421-430.
2	Andrews, R., & Boyne, G.A. (2012). Structural change and public service performance: the impact of the reorganization process in english local Government. <i>Public Administration</i> , 90(2), 297-312.
3	Andrews, R.; Boyne, G. A., Law, J., & Walker, R. M. (2008). Organizational strategy, external regulation and public service performance. <i>Public Administration</i> , 86(1), 185-203.
4	Andrews, R., Boyne, G. A., Law, J., & Walker, R. M. (2009). Centralization, Organizational Strategy, and Public Service Performance. <i>Journal of Public Administration Research and Theory</i> , 19(1), 57-80.
5	Belle, N. (2014). Leading to Make a Difference: A Field Experiment on the Performance Effects of Transformational Leadership, Perceived Social Impact, and Public Service Motivation. <i>Journal of Public Administration Research and Theory</i> , 24(1), 109-136.
6	Benvenuti, F., Diamantini, C., Potena, D., & Storti, E. (2017). An ontology-based framework to support performance monitoring in public transport systems. <i>Transportation Research Part C: Emerging Technologies</i> , 81, 188-208.
7	Boyne, G. A., James, O., John, P., & Petrovsky, N. (2012). Party Control, Party Competition and Public Service Performance. <i>British Journal of Political Science</i> , 42, 641-660.
8	Cats, O., & Jenelius, E. (2015). Planning for the unexpected: The value of reserve capacity for public transport network robustness. <i>Transportation Research Part A: Policy and Practice</i> , 81, 47-61.

9	Costello, K. W. (2014). Lost and unaccounted-for gas: Challenges for public utility regulators. <i>Utilities Policy</i> , 29, 17-24.
10	Gutierrez-Romero, R., Haubrich, D., & McLean, I. (2008). The limits of performance assessments of public bodies: external constraints in English local government. <i>Environment and Planning C-Government and Policy</i> , 26(4), 767-787.
11	Hondeghem, A., & Van Dorpe, K. (2013). Performance management systems for senior civil servants: how strong is the managerial public service bargain?. <i>International Review of Administrative Sciences</i> , 79(1), 9-27.
12	Isabello, A., Pensa, S., Arnone, M., & Rosa, A. (2014). Reviewing Efficiency and Effectiveness of Interurban Public Transport Services: A Practical Experience. <i>Transportation Research Procedia</i> , 1(1), 243-252.
13	Kumari, J. (2016). Public-private partnerships in education: An analysis with special reference to Indian school education system. <i>International Journal of Educational Development</i> , 47, 47-53.
14	Li, J., Chen, X., Li, X., & Guo, X. (2013). Evaluation of Public Transportation Operation based on Data Envelopment Analysis. <i>Procedia - Social and Behavioral Sciences</i> , 96, 148-155.
15	Liu, J. H., Shi, W., Elrahman, O. A., Ban, X., & Reilly, J. M. (2016). Understanding social media program usage in public transit agencies. <i>International Journal of Transportation Science and Technology</i> , 5(2), 83-92.
16	Io Storto, C. (2013). Are Public-Private Partnerships a Source of Greater Efficiency in Water Supply? Results of a Non-Parametric Performance Analysis Relating to the Italian Industry. <i>Water</i> , 5(4), 2058-2079.
17	Mishra, S., Welch, T. F., & Jha, M. K. (2012). Performance indicators for public transit connectivity in multi-modal transportation networks. <i>Transportation Research Part A: Policy and Practice</i> , 46(7), 1066-1085.
18	Mokonyama, M., & Venter, C. (2013). Incorporation of customer satisfaction in public transport contracts - A preliminary analysis. <i>Research in Transportation Economics</i> , 39(1), 58-66.
19	Nielsen, P. A. (2014). Performance Management, Managerial Authority, and Public Service Performance. <i>Journal of Public Administration Research and Theory</i> , 24(2), 431-458.
20	Ramos, T. B., Alves, I., Subtil, R., & Joanaz de Melo, J. (2007). Environmental performance policy indicators for the public sector: the case of the defence sector. <i>J Environ Manage</i> , 82(4), 410-432.
21	Saliterer, I., & Korac, S. (2013). Performance information use by politicians and public managers for internal control and external accountability purposes. <i>Critical Perspectives on Accounting</i> , 24(7-8), 502-517.
22	Silvestre, H. C. (2012). Public-private partnership and corporate public sector organizations: Alternative ways to increase social performance in the Portuguese water sector?. <i>Utilities Policy</i> , 22, 41-49.
23	Tabi, M. T., & Verdon, D. (2014). New public service performance management tools and public water governance: the main lessons drawn from action research conducted in an urban environment(1). <i>International Review of Administrative Sciences</i> , 80(1), 213-235.
24	Zhang, C., Juan, Z., Luo, Q., & Xiao, G. (2016). Performance evaluation of public transit systems using a combined evaluation method. <i>Transport Policy</i> , 45, 156-167.
25	Zhu, C., & Wu, C. (2016). Public service motivation and organizational performance in Chinese provincial governments. <i>Chinese Management Studies</i> , 10(4), 770-786.

**Figura 1.** Portfólio Bibliométrico.

Fonte: Dados da pesquisa.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos deste artigo apresentam-se descritos quanto ao seu propósito, caráter, delineamento e técnicas de coleta e análise dos dados.

Quanto ao propósito, a pesquisa está classificada como pesquisa-diagnóstico. Para Roesch (2010), a pesquisa diagnóstica pretende explorar o ambiente organizacional e de

mercado, levantar e definir problemas. Nesse trabalho, a pesquisa objetivou explorar a produção científica referente ao controle, análise e avaliação do desempenho sob a ótica dos serviços públicos através de uma análise bibliométrica dos trabalhos publicados entre 2007 e 2017.

Quanto ao caráter, a pesquisa é classificada como quantitativa, pois transformou as informações dos artigos selecionados em dados estatísticos para análise. O delineamento adotado para esta pesquisa é a pesquisa descritiva. De acordo com Gil (2010), a pesquisa descritiva tem por objetivo descrever as características de determinada população. Podendo ser elaborada também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis. A população desta pesquisa é composta pelos artigos que tratem da temática de controle, análise e avaliação do desempenho sob a ótica dos serviços públicos encontrados nas bases de dados online.

Com relação à coleta de dados o método utilizado foi o da pesquisa bibliográfica, caracterizando-se como a fonte secundária de dados da pesquisa. De acordo com Gil (2010), a pesquisa bibliográfica se desenvolve baseada em material já publicado. Tradicionalmente, esta técnica de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos. Na etapa de análise dos dados foi realizada a análise bibliométrica, onde foram retiradas as informações necessárias para a elaboração desta pesquisa.

Com relação à técnica de análise de dados foi a análise bibliométrica, para fundamentar o objetivo de pesquisa proposto e proporcionar o alcance deste objetivo. Este método é composto de técnicas estatísticas e matemáticas, que descrevem aspectos da literatura e de outros meios de comunicação que podem ser analisados (Araújo, 2006). Spinak (1996), entende a bibliometria como o estudo da produção científica acerca do tema de pesquisa, por meio de aspectos quantitativos de produção, disseminação e uso da informação registrada empregando-se de métodos matemáticos e estatísticos. Araújo e Alvarenga (2011) complementam ao dizer que a pesquisa bibliométrica, através dos processos de levantamentos de dados, tratamento e, apresentação destes dados ajuda os pesquisadores a entenderem a evolução do processo do que vem sendo produzido em algum campo de estudos, de uma área específica.

Já Sciasci, Garcia e Galli (2012), conceituam a bibliometria como o estudo dos aspectos quantitativos da produção, disseminação, e uso da informação registrada, a partir de padrões e modelos matemáticos. Nesse sentido, Bastos e Oliveira (2015) explicam que a bibliometria é a contagem de atividades bibliográficas, permite a possibilidade de estudo de termos específicos, como, por exemplo, autores, instituições, número de citações, entre outros pontos que possam ser de interesse do pesquisador.



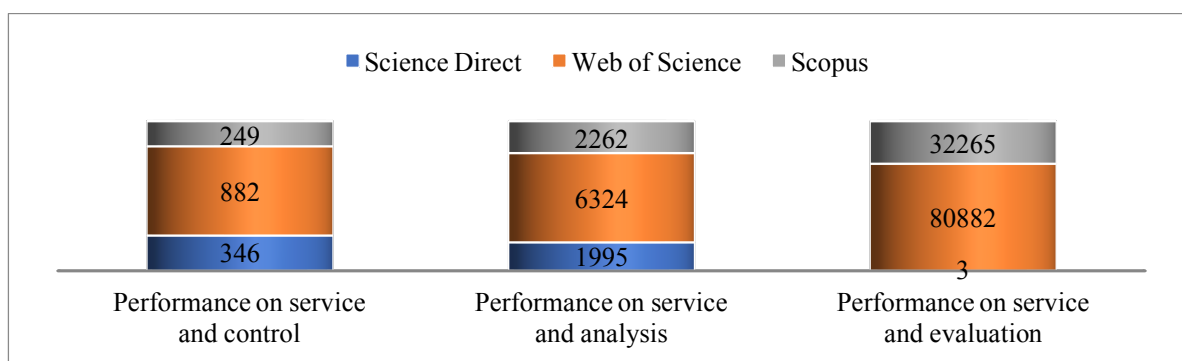
São várias as teorias sobre a bibliometria. Wormell (1998) e Vanti (2002) destacam cinco principais tipos de metodologias utilizadas pela bibliometria: (i) análise de citações; (ii) análise de co-citação; (iii) agrupamento bibliográfico; (iv) co-word analysis; e (v) “Webometria”. A teoria da bibliometria, abordada para fundamentar este estudo, está baseada em Longaray, Popiolek Júnir, Munhoz, Geri e Castelli (2014). Os autores fundamentam a pesquisa em três aspectos: (i) estudo da produção e autoria; (ii) estudo do conteúdo; e (iii) estudo das referências bibliográficas.

A coleta de dados iniciou na plataforma de buscas *Google Scholar*. Dos resultados iniciais, foi feita uma busca em periódicos disponibilizados pela Capes e, conforme a relevância, optou-se pelas seguintes bases de dados: *Scopus*, *Web Of Science* e *Science Direct*.

Procurou-se fazer um levantamento da produção científica relacionada ao controle, a análise e as avaliações do desempenho em serviços públicos. Foram feitas três pesquisas em cada base de dados, sendo elas: *PERFORMANCE ON SERVICE and CONTROL*; *PERFORMANCE ON SERVICE and ANALYSIS*; e *PERFORMANCE ON SERVICE and EVALUATION*, respectivamente. As pesquisas resultaram 4.490.000, 4.120.000 e 4.240.000 artigos para as pesquisas de *PERFORMANCE ON SERVICE* com os conectivos “e” *CONTROL*, *ANALYSIS* e *EVALUATION*, respectiva.

Após observar-se as quantidades de artigos resultantes no *Google Scholar*, as bases de dados escolhidas para a coleta de artigos foram *Scopus*, *Web Of Science* e *Science Direct*. Justifica-se a escolha por essas três bases em Souza e Ribeiro (2009), onde os autores apontam que estas contemplam um número relevante de periódicos e engloba um número significativo de pesquisas que se relacionam com o assunto de interesse devidamente delimitado.

Na base de dados *Scopus*, foi procurado no título, resumo e palavras-chave (*article, title, abstract, keyboard*), dentro da área de ciências sociais (*social sciences*). Resultando-se em um total de 159.152 artigos. Já na base de dados *Web Of Science*, foi procurado nos tópicos (*topic*), dentro da área de ciências sociais (*social sciences citation index*), obteve-se 10.581 artigos. E, por fim, na base de dados *Science Direct*, foi procurado nos resumos, títulos e palavras-chaves (*abstract, title, keyboard*), também na área de ciências sociais (*social sciences*), o resultado desta foram 1.477 artigos. Pode-se observar a seguir um detalhamento da pesquisa na Figura 2.



**Figura 2.** Pesquisas feitas nas bases de dados.

Fonte: Dados da pesquisa.

Depois de mesclar-se os resultados obtidos nas três bases de dados, excluíram-se os artigos repetidos, os que não compreendiam o período de 2007 a 2017 e, os que tratavam de saúde (health). Desses, ficaram 178, 198 e 118 artigos para *control*, *analysis* e *evaluation*. Na análise seguinte, foram retirados os artigos que não possuíam ligação com a proposta central da pesquisa, através da análise individual de cada resumo (*abstract*). A primeira etapa, de coleta de dados, finalizou com uma população total de 25 artigos, distribuídos conforme Figura 3.

Pesquisa	Termos procurados	Resultados
1	<i>PERFORMANCE ON SERVICE and CONTROL</i>	12 artigos
2	<i>PERFORMANCE ON SERVICE and ANALYSIS</i>	8 artigos
3	<i>PERFORMANCE ON SERVICE and EVALUATION</i>	5 artigos

**Figura 3.** Análise dos artigos de acordo com a proposta de pesquisa.

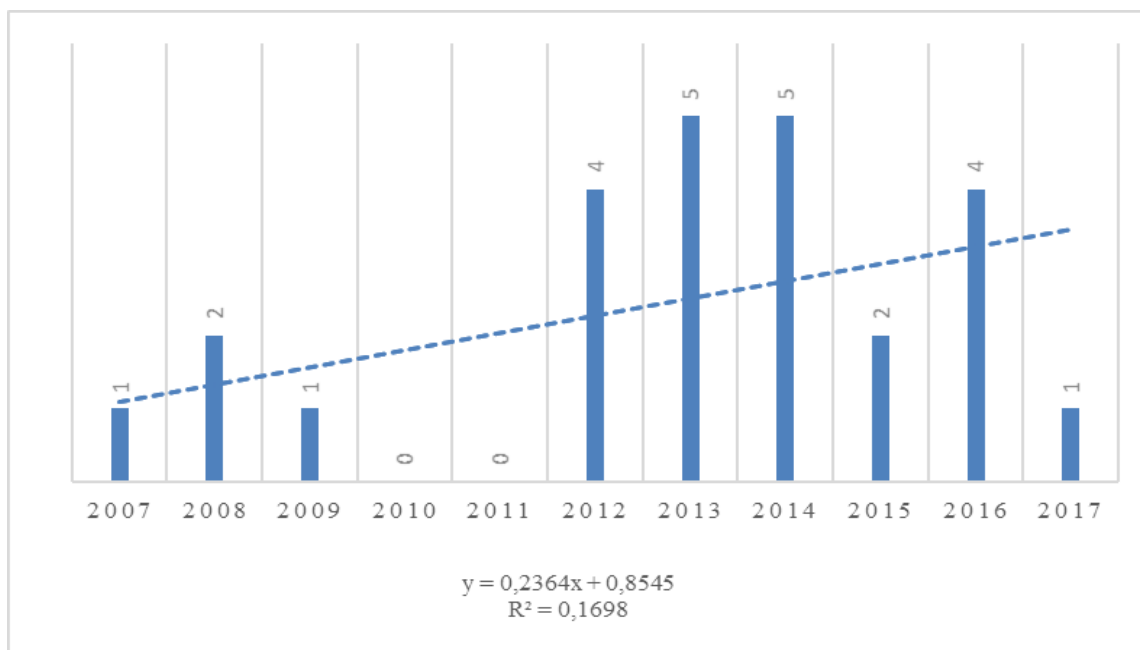
Fonte: Dados da pesquisa.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A fim de analisar os resultados obtidos na primeira fase, estes foram divididos em categorias, sendo elas: o estudo acerca da produção e autoria, o estudo acerca do conteúdo, e o estudo acerca das referências bibliográficas.

### 4.1 Estudo da produção e autoria

Ao estudar-se a produção e autoria, o objetivo foi levantar o número de publicações por ano e considerar os artigos através do número de autores. Além disso, buscou-se identificar os autores mais produtivos no assunto. Para que se medisse o progresso da produção científica da produção analisada com relação ao controle, análise e avaliação de desempenho em serviço, construiu-se um histograma de acordo com o número de publicações identificadas por cada ano, assim como, sua respectiva linha de tendência, onde é possível constatar que a produção da amostra, no período analisado, apresenta um coeficiente de determinação de 0,1698, conforme exposição na Figura 4.



**Figura 4.** Publicações por ano.

Fonte: Dados da pesquisa.

Na sequência, classificou-se a população de artigos com relação ao número de autores por artigo, verificando-se que, a maioria dos artigos são realizados por um ou dois autores, os quais juntos representam 56% das publicações e a menor parte dos artigos analisados são realizados por 5 autores, apenas 4%. Os dados podem ser visualizados detalhadamente na Figura 5.

Nº de autores	Artigos	Percentual de artigos
1 autor	7 artigos	28%
2 autores	7 artigos	28%
3 autores	2 artigos	8%
4 autores	8 artigos	32%
5 autores	1 artigo	4%

**Figura 5.** Número de autores por artigo.

Fonte: Dados da pesquisa.

A fim de contabilizar os autores produtivos no assunto estudado, elencou-se os autores com mais participações na amostra de artigos, optou-se então pela contagem absoluta de autoria, isto é, no caso de um artigo produzido por dois ou mais pesquisadores, atribui-se uma frequência para cada um, foram encontrados um total de 67 autores para os 25 artigos. Uma média de 2,68 autores por artigo. Todavia, não foi possível concluir-se quais os autores mais produtivos, ao passo que nenhum dos autores estudados produziu mais do que um artigo.

Ao finalizar o estudo sobre a autoria, foram encontradas as instituições com maior produtividade científica acerca do tema. Foi atribuída 1 frequência por instituição, ainda que o

autor em questão estivesse vinculado à mais de uma, chegando-se ao total de 58 frequências. Destas, ao analisar-se, foram destacadas as 5 mais produtivas, com frequência de produção maior que 1 publicação. A mais produtiva foi *Cardiff University* (País de Gales) com 13,79% e a segunda foi *Cardiff Business School* (País de Gales) com 10,34%, somando 24,14% de toda a publicação. Na Figura 6, apresentam-se as 5 instituições mais produtivas, que juntas somam 44,83% de toda a publicação da população do portfólio bibliométrico.

Instituição	País	Número de recorrências	Percentual de artigos
<i>Cardiff University</i>	País de Gales	4 vezes	13,79%
<i>Cardiff Business School</i>	País de Gales	3 vezes	10,34%
<i>Aarhus University</i>	Dinamarca	2 vezes	6,90%
<i>Beijing Jiaotong University</i>	China	2 vezes	6,90%
<i>McGill University</i>	Canadá	2 vezes	6,90%

**Figura 6.** Instituições mais produtivas.

Fonte: Dados da pesquisa.

#### 4.2 Estudo do conteúdo

Ao ser feita a análise de conteúdo dos artigos, procurou-se identificar quais seriam os temas mais recorrentes de 2007 a 2017, em se tratando de serviços públicos. Foi feita a análise dos temas de pesquisa, e classificou-se quais seriam os temas mais abordados nos estudos. Logo após, foi feita a análise das palavras-chave que aparecem em uma quantidade maior nos artigos.

Percebeu-se que os temas mais frequentes sobre desempenho em serviço público foram Gestão Pública e Transporte Público, com 9 artigos (36%) cada. Na sequência, aparece Abastecimento de água e Política, com 2 artigos (8%) cada. E, por fim, Educação, Gestão ambiental e Serviço de gás, com 1 artigo (4%) cada. Esta análise pode ser verificada na Tabela 1.

Temas	Número de recorrências	Percentual de artigos
Gestão Pública	9 artigos	36%
Transporte Público	9 artigos	36%
Abastecimento de água	2 artigos	8%
Política	2 artigos	8%
Educação	1 artigos	4%
Gestão ambiental	1 artigo	4%
Serviço de gás	1 artigo	4%

**Tabela 1.** Resumo dos temas abordados nos artigos selecionados.

Fonte: Dados da pesquisa.

Feita a análise dos temas através dos resumos dos artigos, foi feita a análise das palavras-chave mais utilizadas nos artigos. Foi contabilizado um total de 114 palavras-chave. Nesse sentido, as palavras-chave que apareceram mostraram uma relação direta com as palavras

que foram pesquisadas nas bases de dados no momento inicial. Assim, a palavra que teve maior recorrência foi “*Performance evaluation*” com 2,63%, do total de palavras-chave. Na sequência apareceram “*Performance indicators*”, “*Performance management*” e “*Service*”, representando 2 recorrências cada, com um percentual de 1,75% para cada uma, conforme pode-se verificar na Tabela 2.

Palavras-chave	Número de recorrências	Percentual de artigos
<i>Performance evaluation</i>	3	2,63%
<i>Performance indicators</i>	2	1,75%
<i>Performance management</i>	2	1,75%
<i>Service</i>	2	1,75%

**Tabela 2.** Resumo das palavras-chave identificados nos artigos.

Fonte: Dados da pesquisa.

### 4.3 Estudo das referências bibliográficas

Ao analisar as referências bibliográficas dos 25 artigos do portfólio bibliométrico, teve-se como objetivo identificar as obras de maior repercussão. Para isso, foi realizada a análise de todas as 1293 referências, para selecionar as que são relacionadas a pessoas físicas. Tomou-se como ponto de corte maior ou igual a 3 citações por obra. Desta forma, a Figura 7 apresenta as obras de maior repercussão destacando os autores, o nome da obra, o ano em que foi publicada, o local da publicação, o tipo da mesma e a quantidade de citações entre os artigos pesquisados.

Autores	Obra	Ano	Referência	Tipo	Citações
Kim, S.	<i>Individual-level factors and organizational performance in government organizations.</i>	2004	<i>Journal of Public Administration Research and Theory</i>	Artigo	4
Moynihan, D. P., & Pandey, S. K.	<i>The big question for performance management: why do managers use performance information?</i>	2010	<i>Journal of Public Administration Research and Theory</i>	Artigo	4
O’ Toole, L. J., & Meier, K. J.	<i>Modelling the Impact of Public Management: Implications of Structural Context</i>	1999	<i>Journal of Public Administration Research and Theory</i>	Artigo	3
Perry, J. L., & Wise, L. R.	<i>The motivational bases of public service</i>	1990	<i>Public Administration Review</i>	Artigo	3
Pollitt, C., & Bouckaert, G.	<i>Public management reform: A comparative analysis, 2nd ed.</i>	2004	<i>Oxford, UK: Oxford Univ. Press.</i>	Artigo	3
Wright, B. E., & Grant, A. M.	<i>Unanswered questions about public service motivation: designing research to address key issues of emergence and effects</i>	2010	<i>Public Administration Review</i>	Artigo	3

**Figura 7.** Obras de maior repercussão entre os artigos selecionados.

Fonte: Dados da pesquisa.

Para finalizar o estudo bibliométrico, buscou-se identificar quais, dentre todos os artigos analisados no portfólio bibliométrico, são de maior relevância. Para isso, foi feito o uso

do modelo por Longaray *et al.* (2014). Este modelo consiste na observação de dois indicadores, sendo eles o número de citações do artigo no *Google Scholar* e número de citações nas próprias referências bibliográficas dos artigos do portfólio. Para os 25 artigos do portfólio encontrou-se no site do *Google Scholar*, 845 citações ao total. E, nas próprias referências bibliográficas dos artigos selecionados, apenas 1 citação.

Indica-se na Tabela 3 a lista dos artigos de maior relevância, onde considerou-se, no mínimo 40 citações ao total. Apresenta-se a primeira coluna o número de identificação “ID” do artigo na relação encontrada no portfólio bibliométrico, na segunda coluna “Artigo” o título e a fonte do artigo, na terceira coluna “GS” os valores encontrados de citações no *Google Scholar*, na quarta coluna “RB” os valores encontrados de citações nas próprias referências bibliográficas dos artigos do portfólio e, por fim, na quinta coluna “ $\Sigma$ ” o somatório das colunas 3 e 4.

ID	Artigo	GS	RB	$\Sigma$
5	<i>Centralization, Organizational Strategy, and Public Service Performance.</i>	190	1	191
6	<i>Leading to Make a Difference: A Field Experiment on the Performance Effects of Transformational Leadership, Perceived Social Impact, and Public Service Motivation.</i>	134	0	134
19	<i>Performance indicators for public transit connectivity in multi-modal transportation networks.</i>	72	0	72
4	<i>Organizational strategy, external regulation and public service performance.</i>	70	0	70
21	<i>Performance Management, Managerial Authority, and Public Service Performance.</i>	68	0	68
22	<i>Environmental performance policy indicators for the public sector: the case of the defence sector.</i>	57	0	57
3	<i>Structural change and public service performance: the impact of the reorganization process in english local Government.</i>	41	0	41

**Tabela 3.** Artigos selecionados em ordem decrescente de relevância.

Fonte: Dados da pesquisa.

Legenda: GS - valores encontrados de citações no *Google Scholar*; RB - os valores encontrados de citações nas próprias referências bibliográficas;  $\Sigma$  - o somatório de GS e RB.

Verificou-se que, dos 25 artigos selecionados, apenas 7 obtém um número maior do que 40 citações cada. Os 18 artigos seguintes representam 25,21% das citações, enquanto os 7 artigos mais citados representam 74,79% do total de citações na amostra.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve por objetivo analisar a caracterização da produção científica relacionada desempenho em serviço público. Para isso, foi feita uma análise através de bibliometria, acerca da produção, autoria, conteúdo e referências, em artigos publicados no período entre 2007 e 2017, sendo esses coletados nas bases de dados *Scopus*, *Web Of Science* e *Science Direct*.

Buscou-se atingir esse objetivo, à medida que se desenvolveu um estudo bibliométrico

com uma amostra de 25 artigos, no qual foram apresentados os artigos com maior relevância no assunto. Entre os principais resultados encontrados na análise foi possível constatar que o tema mais pesquisado nos artigos foram Gestão Pública e Transporte Público. A maior dos artigos analisados forma escritos por 1 ou 2 autores. Quanto às instituições mais produtivas sobre o tema se destacaram: *Cardiff University* e *Cardiff Business School*, ambas do País de Gales.

Feita a revisão sistemática da literatura por meio da bibliometria, identificou-se como lacuna de pesquisa, o número limitado de estudos sobre desempenho em serviço público, com exceção do setor saúde, o qual não foi considerado na pesquisa. Dentre as limitações da pesquisa destaca-se a quantidade restrita de artigos analisados, devido a utilização de artigos publicados em um período definido (última década) como critério de seleção e, ainda, a utilização de apenas 3 bases de dados internacionais e nenhuma base de dados nacional.

Como sugestão para futuras pesquisas que podem ser desenvolvidas ainda na mesma temática, a extensão para outras bases de dados, inclusive nacionais, a procura por outras palavras-chave também relacionadas ao tema e, uma alternativa seria o estudo dos artigos que estão como referência bibliográfica nos artigos do portfólio bibliométrico.

## REFERÊNCIAS

- Aragão, A. S. (2013). *Direito dos serviços públicos*. (3. ed.) Rio de Janeiro: Forense.
- Araújo, C. A. (2006). Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. *Em Questão*, 12(1), pp. 11-32.
- Araújo, R. F., & Alvarenga, L. (2011). A bibliometria na pesquisa científica da pós-graduação brasileira de 1987 a 2007. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, 16(31), pp. 51-70.
- Brasil. (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília: Senado Federal.
- Chenhall, R. H., & Langfield-Smith, K. (2007). Multiple Perspectives of Performance Measures. *European Management Journal*, 25(4), pp. 266-282.
- Cokins, G. (2004). *Performance Management: Finding the missing pieces (to close the intelligence gap)*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Di Pietro, M. S. Z. (2016). *Direito Administrativo*. (29. ed.). São Paulo: Editora Forense.
- Garengo, P., Biazzo, S., & Bititci, U. S. (2005). Performance measurement systems in SMEs: A review for a research agenda. *International Journal of Management Reviews*, 7(1), pp. 25-47.
- Gil, A. C. (2010). *Como elaborar projetos de pesquisa*. (5.ed.). São Paulo: Atlas.
- Graf, A. (2007). Changing roles of customers: consequences for HRM. *International Journal*

*of Service Industry Management*, 18(5), pp. 491-500.

Grotti, D. (2003). *O Serviço Público e a Constituição Brasileira de 1988*. São Paulo: Malheiros Editores.

Haktanir, M., & Harris, P. (2005). Performance measurement practice in an independent Hospitality Management. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(1), pp. 39-50.

Igarashi, D. C. C, Ensslin, S. R., Ensslin, L., & Paladini, E. P. (2008). A qualidade do ensino sob o viés da avaliação de um programa de pós-graduação em contabilidade: proposta de estruturação de um modelo híbrido. *RAUSP - Revista de Administração da Universidade de São Paulo*, 43(2), pp. 117-137.

Jacobsen, K., Hofman-Bang, P., & Nordby Junior, R. (2005). The IC Rating? model by Intellectual Capital Sweden. *Journal of Intellectual Capital*, 6(4), pp. 570-587.

Johnston, R., & Jones, P. (2004). Service productivity: towards understanding the relationship between operational and customer productivity. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 53(3), pp. 201-213.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2000). Having trouble with your strategy? Then map it. *Harvard Business Review*, 78(5), pp. 167-176.

Longaray, A. A., Popiolek Júnior, T. L., Munhoz, P. R.; Geri, F. S., & Castelli, T. M. (2013, setembro/outubro). Caracterização da produção científica brasileira sobre a aplicação de métodos multicritério de apoio à decisão: uma análise das publicações entre 2004 – 2013. *Anais Eletrônicos do Encontro Nacional de Engenharia de Produção*, Fortaleza, CE, Brasil, 35.

Medauar, O. (2003). *O direito administrativo em evolução*. (2nd. ed.). São Paulo: Revista dos Tribunais.

Medauar, O. (2013). *Direito administrativo moderno*. (17. ed.) São Paulo: Revista dos Tribunais.

Meilán Gil, J. L. (1968). *La cláusula e progreso en los servicios públicos*. Madrid: IEA.

Mesquita, A. S., Ferko, G. P. D. S., & Rosa, J. S. D. (2015, outubro). Avaliação de desempenho na Universidade Federal de Roraima: entre a teoria e a prática. *Anais eletrônicos do Encontro Nacional de Cursos de Graduação em Administração*, Foz do Iguaçu, PR, Brasil, 26.

Paula, A. P. P. (2005). *Por uma nova gestão pública: limites e potencialidades da experiência contemporânea*. Rio de Janeiro: Editora FGV.

Pereira, R. D. S., Costa, D. V. F., Ferreira, V. C. P., & Costa, M. P. D. C. (2015, outubro). Componentes do comprometimento organizacional no serviço público: um estudo no Município de Pequeri-MG. *Anais eletrônicos do Encontro Nacional de Cursos de Graduação em Administração*, Foz do Iguaçu, PR, Brasil, 26.

Pereira Junior, E. F. Z.; D'Ávila, L. C.; Pereira, F. D. S. (2018). Indicadores de desempenho em serviços e produção: proposta de mapeamento da produção científica à luz da bibliometria. *SINERGIA - Revista do Instituto de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis*, 22(2), pp. 61-74.



- Rocha, J. A. O. (2001). *Gestão Pública e Modernização Administrativa*. Oeiras: INA.
- Roesch, S. M. A. (2010). *Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso*. (3. ed.). São Paulo: Editora Atlas.
- Schroeder, E. A., Lunardi, G. L., Pereira Junior, E. F. Z., & D'Avila, L.C. (2018, outubro). Proposição de um modelo baseado em indicadores para o acompanhamento do plano de desenvolvimento institucional: um estudo de caso na Universidade Federal do Rio Grande. *Anais eletrônicos do Encontro Nacional de Cursos de Graduação em Administração*, São Paulo, SP, Brasil, 29.
- Sobreira Netto, F. (2006). *Medição de desempenho do gerenciamento de manufatura e serviços: uma abordagem estratégica*. São Paulo: Atlas.
- Souza, M. R., & Ribeiro, A. L. P. (2009). Systematic review and meta-analysis of diagnostic and prognostic studies: a tutorial. *Arquivo Brasileiro de Cardiologia*, 92(3), pp. 241-251.
- Sciasci, V., Garcia, S. F. A., & Galli, L. C. D. L. A. (2012). Posicionamento de Marcas Globais: Um Estudo Bibliométrico da Produção Científica na Área. *Revista Brasileira de Marketing*, 11(2), pp. 67-93.
- Spinak, E. (1996). *Diccionario enciclopédico de bibliometría, cienciometría e informática*. Caracas: Unesco.
- Torres Júnior, N., & Miyake, D. I. (2009). Os papéis do cliente nos serviços: uma discussão acerca das possibilidades de participação do cliente na criação de valor e melhoria da qualidade. *Revista Gestão Industrial*, 5(2), pp.176-191.
- Torres Júnior, N., & Miyake, D. I. (2011). Melhoria de desempenho em serviços: alternativas para lidar com o trade-off entre eficiência e eficácia. *Revista produção online*, 11(1), pp. 162-193.
- Tuomela, T. S. (2005). The interplay of different levers of control: A case study of introducing a new performance measurement system. *Management Accounting Research*, 16(3), pp. 293-320.
- Yeo, R. (2003). The tangibles and intangibles of organisational performance. *Team Performance Management*, 9(7-8), pp. 199-204.
- Wormell, I. (1998). Informetria: explorando bases de dados como instrumentos de análise. *Ciência da Informação*, 27(2), pp. 210-216.
- Vanti, N. (2002). Da bibliometria à webometria: uma exploração conceitual dos mecanismos utilizados para medir o registro da Informação e a difusão do conhecimento. *Ciência da Informação*, 31(2), pp. 152-162.
- Zanini, M. T. (2009). *Gestão integrada de ativos intangíveis*. Rio de Janeiro: Editora Qualitymark.