

MAPEAMENTO CIENTÍFICO SOBRE INDICADORES DE DESEMPENHO EM SERVIÇOS TERCEIRIZADOS DO SETOR PÚBLICO: UMA ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA

Rogério Yoshida¹; Roberto Antonio Martins²

RESUMO

A bibliometria sobre "Indicadores de Desempenho nos Serviços Terceirizados do Setor Público" revela uma lacuna significativa na literatura científica, apontando para a necessidade de maior desenvolvimento teórico e empírico. O estudo bibliométrico mostra que a área ainda é emergente, com poucos trabalhos consolidados, mas destaca o potencial para avanços substanciais. Termos como nova gestão pública, responsabilidade, transparência e eficiência são frequentemente mencionados, evidenciando a preocupação com a melhoria da qualidade na prestação de serviços terceirizados. A gestão pública moderna exige transparência e eficiência, especialmente quando se trata de serviços terceirizados, para garantir que as necessidades da sociedade sejam atendidas de forma eficaz e responsável. Assim, mais pesquisas e colaborações sobre o tema são essenciais para aprofundar o conhecimento e promover práticas que melhorem continuamente a Administração Pública, reforçando a importância de uma gestão alinhada com os princípios de boa governança e *accountability*.

Palavras-chave: Indicadores de Desempenho; Serviços Terceirizados; Setor Público; Governança

ABSTRACT

The bibliometric analysis on "Performance Indicators in Outsourced Public Sector Services" reveals a significant gap in the scientific literature, highlighting the need for further theoretical and empirical development. The bibliometric study shows that the area is still emerging, with few consolidated works, but underscores the potential for substantial advancements. Terms such as new public management, accountability, transparency, and efficiency are frequently mentioned, indicating a concern with improving the quality of outsourced service delivery. Modern public management demands transparency and efficiency, especially regarding outsourced services, to ensure that society's needs are met effectively and responsibly. Therefore, more research and collaborations on the topic are essential to deepen the knowledge and promote practices that continuously improve Public Administration, reinforcing the importance of management aligned with the principles of good governance and *accountability*.

Keywords: Performance Indicators; Outsourced Services; Public Sector; Governance

¹Pós-graduando em Administração e Sociedade pela UFSCar, rogerioyoshida@estudante.ufscar.br;

²Orientador pela UFSCar, e-mail: ram@dep.ufscar.br.

1. INTRODUÇÃO

A terceirização de serviços públicos no Brasil teve início em meados do Século XX, ganhando força quando as obras públicas foram terceirizadas. A lógica por trás da reforma do Estado dos anos 90 era terceirizar serviços que pudessem ser realizados de forma competitiva por terceiros, resultando em economia para o Tesouro (Bresser Pereira, 1998).

Para Cabral e Lazzarini (2010), a literatura científica não apresenta consenso sobre o desempenho dos serviços terceirizados. Enquanto alguns defensores apontam para possíveis benefícios, como a redução dos custos dos serviços, críticos levantam preocupações sobre a diminuição na qualidade dos serviços oferecidos. Hart, Shleifer e Vishny (1997) sugerem que os serviços terceirizados podem apresentar menor qualidade devido à dificuldade de estabelecer cláusulas contratuais precisas. Nesse sentido, existe uma incompletude dos contratos. A falta de foco na qualidade dos serviços é apontada como uma possível consequência da busca por redução de despesas operacionais por parte dos agentes privados.

De acordo com Hefetz e Warner (2004), a implantação de sistemas de medição de desempenho é um elemento fundamental para assegurar o cumprimento dos contratos e a satisfação dos cidadãos nos serviços terceirizados do setor público. Vale destacar que a análise da estrutura de mercado e da competição também desempenha um papel importante na definição dos indicadores de desempenho utilizados, influenciando as decisões de terceirização ou internalização dos serviços. Além disso, é importante observar que o envolvimento dos cidadãos na governança é essencial para garantir que os indicadores de desempenho reflitam as necessidades e expectativas da comunidade.

James (2009) destaca que existe uma relação entre o desempenho, expectativa e satisfação dos cidadãos com os serviços públicos, enfatizando a importância de considerar as expectativas dos usuários ao avaliar a qualidade e eficácia desses serviços. Para Bevan e Hood (2006), a definição de metas mensuráveis e o monitoramento do desempenho em relação a essas metas podem influenciar as ações e prioridades dentro do setor público. Segundo Grave (2008), ao decidir terceirizar os serviços públicos, o governo precisa estabelecer metas de desempenho claras e alcançáveis para as organizações prestadoras de serviços, sendo que quanto mais claros forem os objetivos, maior a probabilidade de sucesso.

A pergunta norteadora é: Quais são os autores, artigos e periódicos mais relevantes sobre indicadores de desempenho que oferecem suporte aos serviços terceirizados na Administração Pública?

A análise bibliométrica permitirá a identificação das tendências atuais no campo dos indicadores de desempenho nos serviços terceirizados do setor público. A bibliometria, ao mapear a produção científica sobre o tema, ajuda a compreender o desenvolvimento do conhecimento, identificar lacunas na literatura e apontar direções para pesquisas futuras.

Nesse contexto, o objetivo deste trabalho é realizar uma análise bibliométrica abrangente para identificar os pontos centrais relacionados à medição de desempenho em serviços terceirizados no setor público, incluindo os principais autores, trabalhos e periódicos relevantes, bem como as principais palavras-chave, métodos e abordagens empregadas. Ao fornecer uma visão abrangente e detalhada do estado atual da pesquisa, espera-se contribuir para o avanço do conhecimento e promover a consolidação e o aprofundamento do entendimento sobre a medição de desempenho em serviços terceirizados no setor público.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Avaliação de Desempenho na Execução dos Serviços Terceirizados no Setor Público

A medição de desempenho tem sido um tema de crescente interesse, especialmente no contexto do setor público, ao longo das últimas décadas. Inicialmente, a produção de conhecimento técnico no setor público estava mais voltada para os processos de formulação de políticas e programas do que para a implementação e avaliação dessas políticas (Martins e Ensslin, 2021). No entanto, com a evolução das práticas de gestão e a busca por maior eficiência e transparência, a AD ganhou destaque como um elemento essencial da gestão de desempenho para avaliar o cumprimento de metas e objetivos organizacionais.

Atualmente, medir o desempenho é determinante tanto no setor público quanto no privado, impulsionando a adoção de modelos de Avaliação de Desempenho (AD) adaptados ao ambiente dessas organizações. Isso se estende aos serviços terceirizados na Administração Pública, garantindo eficiência, qualidade e transparência na prestação desses serviços, especialmente devido à crescente terceirização no setor público. Essa tendência exige mecanismos de avaliação para monitorar e controlar a execução dos contratos e alcançar os objetivos (Martins e Ensslin, 2021).

Conforme Barral (2018), a AD visa garantir a qualidade dos serviços prestados, verificar o alcance das metas e avaliar o cumprimento das obrigações contratuais. Além disso,

a mensuração do desempenho permite identificar eventuais problemas e tomar medidas corretivas, contribuindo para a eficiência na gestão dos contratos terceirizados. Vieira (2014) destaca que a AD dos serviços terceirizados na Administração Pública pode envolver a definição de indicadores de qualidade, prazos, custos e satisfação do usuário, bem como a análise comparativa entre o desempenho esperado e o desempenho efetivamente entregue pelo prestador de serviços terceirizado. Essa prática pode contribuir para a melhoria contínua dos serviços, a identificação de eventuais problemas e a tomada de decisões baseadas em evidências.

Akkermans *et al.* (2019) argumentam que o uso de Indicadores-Chave de Desempenho (do inglês *Key Performance Indicators - KPIs*) colaborativos é essencial para avaliar e recompensar o desempenho tanto do fornecedor quanto do cliente em serviços terceirizados, com destaque para a importância da colaboração na definição de indicadores focados nos resultados finais do processo; a complexidade da Administração Pública, dada a interdependência entre as atividades de fornecedores e demandantes, exige uma abordagem colaborativa e transparente para superar desafios. Além disso, a importância da governança contratual é ressaltada como fundamental para garantir a clareza das responsabilidades e o alcance dos objetivos de desempenho nos serviços contratados.

A terceirização no serviço público, quando ultrapassa seus limites de apoio institucional, pode se tornar uma ocupação privada precária das funções estatais, causando impactos negativos nos valores constitucionais, nos direitos fundamentais dos trabalhadores e na eficiência administrativa, comprometendo os princípios republicanos e a proteção dos trabalhadores terceirizados (Amorim, 2009).

Para Silva (2011), é de grande importância verificar se a terceirização atende ao interesse público, evitando que interesses privados prevaleçam sobre o interesse público. Além disso, a eficiência da atividade não deve ser medida apenas pela redução de custos, pois a administração do interesse público não visa lucro, mas sim o atendimento aos anseios da coletividade.

Apesar dos avanços na área, ainda existem desafios e lacunas a serem superados na avaliação de desempenho no setor público. Os sistemas de AD muitas vezes são criticados por serem mais focados nas consequências do que nas causas e processos, e por não serem plenamente utilizados para o desenvolvimento organizacional e melhoria da gestão (Ferreira da Silva *et al.*, 2015).

3. MÉTODO DE PESQUISA

Esta pesquisa parte do anseio de identificar, na literatura contemporânea, o estado da arte sobre indicadores de desempenho na Administração Pública, com foco nos serviços terceirizados. Para responder à questão de pesquisa, realizou-se uma análise bibliométrica da literatura pelo levantamento de artigos na base de dados científica *Web of Science (WoS)* sobre o tema de indicadores de desempenho nos serviços terceirizados do setor público ao longo do tempo.

A importância da revisão sistemática da literatura, de acordo com Hofmeister, Kanbach e Hogueve (2023), é fundamental para preencher lacunas de conhecimento, examinar o estado geral de um campo de investigação, reunir e categorizar conhecimentos relativos a esse campo e identificar lacunas a serem preenchidas. A revisão sistemática da literatura desempenha um papel determinante na investigação acadêmica, permitindo uma análise mais aprofundada e estruturada do conhecimento existente em determinado campo de estudo.

Para Singh, Kanaujia, Singh e Vinuesa (2023), a análise bibliométrica e a revisão sistemática da literatura foram utilizadas como métodos para explorar uma grande quantidade de literatura e apresentar uma revisão abrangente da literatura. Esses métodos ajudaram a identificar as principais tendências no campo do saber estudado, como publicações, autores, subdomínios mais influentes, entre outros aspectos relevantes na área de investigação. Uma análise bibliométrica é uma abordagem que utiliza métodos quantitativos para avaliar a produção científica, como contagens de citações, fatores de impacto de periódicos e colaboração internacional, a fim de identificar padrões e tendências na pesquisa acadêmica (Kousha e Thelwall, 2023).

A análise bibliométrica foi fundamentada seguindo os passos sugeridos por Hofmeister, Kanbach e Hogueve (2023): (1) definição do objetivo da pesquisa, estabelecendo o propósito da pesquisa bibliométrica, identificando o que se deseja alcançar com o estudo, definindo as questões de pesquisa a serem respondidas e os objetivos a serem atingidos; (2) coleta de dados, selecionando as bases de dados apropriadas para a pesquisa bibliométrica, como *WoS*, *Scopus*, *Google Scholar*, entre outras; (3) análise e visualização dos dados, realizando a avaliação bibliométrica, com técnicas como análise de citações e cocitações, coocorrência de palavras-chave, e visualização por softwares especializados, como *VOSviewer*, *BibExcel*, *Histcite* e *Bibliometrix*, facilita a interpretação e identificação de padrões e tendências relevantes na literatura estudada; (4) interpretação dos achados e

resultados, obtidos a partir da análise dos dados, avaliando se os objetivos da pesquisa foram alcançados, contribuindo assim para a geração de conhecimento e o avanço do campo de estudo em questão.

Para Feng, Wang e Su (2022) a *WoS* é reconhecida por seus rigorosos critérios de seleção e mecanismo de indexação de citações, sendo uma ferramenta importante tanto para a recuperação de literatura quanto como uma das fontes mais importantes de dados bibliográficos para pesquisas cientométricas.

Com o propósito de estabelecer critérios claros para a seleção da amostra e assegurar a confiabilidade dos dados, o estudo foi conduzido em conformidade com os parâmetros detalhados no Quadro 1.

Quadro 1 – Protocolo de coleta de dados para análise bibliométrica

Tipo de documentos - Tema	Título, resumo, palavra-chave do autor.
Termos de busca	("performance measur*" OR "Performance indicator*" OR "Performance metric*" OR kpi* OR "Key Performance Indicator*") AND (outsourcing* OR outsourc* OR "public service*") AND (government* OR "Public Administration*" OR "Government Contract*" OR "Public Service*" OR "Public Sector*")
Operador booleano	AND e OR – Aplicados nos termos de busca
Base de dados	Web of Science (WoS)
Áreas de pesquisa	<i>performance measur; performance indicator; performance metric; kpi; Key Performance Indicator; outsourcing; outsourc; public servisse; government; Public Administration; Government Contract; Public Service; Public Sector</i>
Idiomas	Sem filtro
Anos de publicação	Sem filtro

Fonte: Autor (2024).

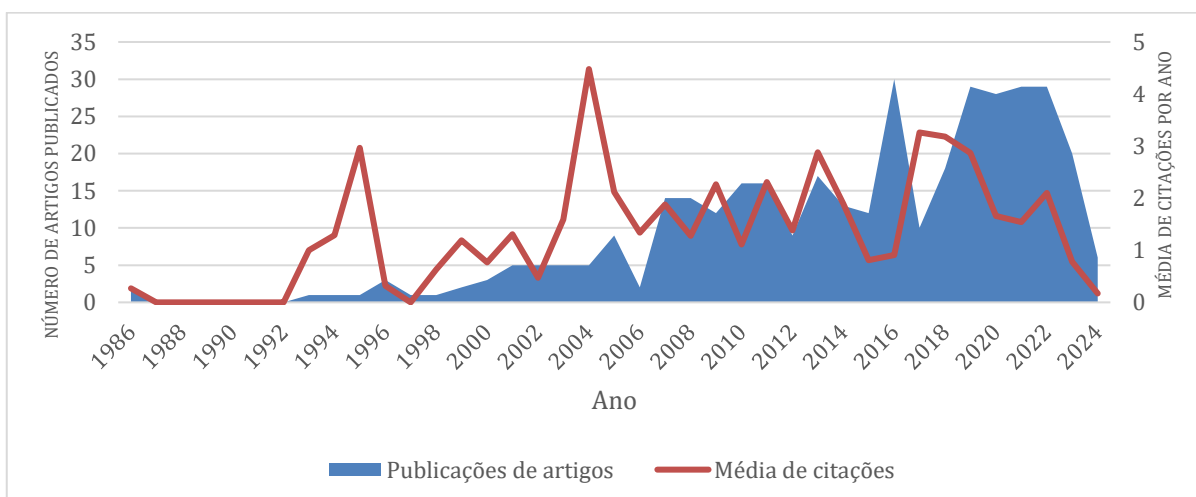
Os resultados da amostra foram avaliados utilizando o pacote *R Bibliometrix*, versão 4.2.3. O processo foi executado integralmente no ambiente de desenvolvimento *RStudio*, em conjunto com a base de dados de citações da *Web of Science*, para realizar a análise bibliométrica dos artigos selecionados. Aria e Cuccurullo (2017) destacam o uso da linguagem R como base para o desenvolvimento do *bibliometrix*, enfatizando a flexibilidade e a capacidade de integração com outros pacotes estatísticos e gráficos disponíveis no ambiente R. Além disso, ressalta a natureza de código aberto do R, o que permite uma comunidade de usuários ativos e contribuições regulares de novas funções.

4. ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA

Seguindo o protocolo de coleta de dados apresentado no Quadro 1, obteve-se o resultado de 368 registros de documentos. Desses, 9 são revisões (2,44%), 304 são artigos (82,60%) publicados em 227 periódicos, com 984 palavras-chave diferentes entre os anos de 1986 e 2024, com média de 18,43 citações por artigo.

A Figura 1 ilustra a produção científica sobre o tema ao longo do tempo e seu impacto, sendo esta avaliação feita pela razão entre a média de citações por ano e o número de artigos publicados. Com base nos dados, é possível observar uma evolução significativa das publicações sobre o tema a partir de 2006, com picos de alta em 2016 e entre 2019 e 2022. Além disso, nota-se que os anos de 1995, 2004, 2013 e 2017 representaram os períodos de maior média de citações, com base na média de citações por ano, indicando o apogeu do interesse e impacto nesses anos.

Figura 1 – Produção científica e seu impacto



Fonte: Autor (2024).

A Tabela 1 apresenta os documentos com o maior impacto no que se refere a citações e total de citações por ano globalmente. Hefetz (2004) possui o maior o número de citações (352), esse autor investigou a dinâmica da contratação do governo local dos Estados Unidos, mostrando que é um processo complexo que envolve movimentos entre a prestação pública e o mercado, destacando a importância da gestão, monitoramento e participação pública para garantir o valor público na prestação de serviços. James (2009) apresenta o segundo maior número de citações (217) com uma média de 13,56 citações por ano, o artigo explora como as abordagens de desconformação e ancoragem das expectativas influencia a satisfação dos cidadãos com os serviços públicos locais na Inglaterra. Millar (2013), o terceiro artigo com maior número de citações (212) e uma média de 17,67 citações por ano, explora o uso e a compreensão do Retorno Social sobre Investimento como uma ferramenta de medição de desempenho em empresas sociais que atuam nos setores de saúde e assistência social. BIRD (2005), o quarto artigo com maior número de citações (171) e uma média de 8,55 citações por ano, tem um impacto moderado em comparação com os anteriores, explora o aumento da avaliação de desempenho (AD) nos serviços públicos do Reino Unido na década de 1990. É possível identificar que os “picos” de citações apresentados na Figura 1 nos anos de 2004 e 2013, são oriundos dos autores Hefetz e Millar.

Tabela 1 – Artigos mais citados globalmente

Primeiro Autor	Ano	Periódico	Total de Citações	Média de citações por ano
HEFETZ A	2004	J PUBL ADM RES THEOR	352	16,76
JAMES O	2009	J PUBL ADM RES THEOR	2017	13,56
MILLAR R	2013	PUBLIC MANG VER	2012	17,67
BIRD SM	2005	J ROY STAT SOC A	171	8,55
JAMES O	2011	J PUBL ADM RES THEOR	144	10,29
VAN RYZIN GG	2013	J POLÍTICA ANAL MANAG	125	10,42
FREY BS	2013	ORGAN STUD	123	10,25
STECOLINI I	2019	ACCOUNT AUDIT ACCOUN	122	20,33
ZHU XF	2014	PUBLIC MANG REV	121	11
LODGE M	2011	GOVERNANCE	121	8,64
VAN DE WALLE S	2011	PUBLIC ADMIN	92	6,57
THANASSOULIS E	1995	EUR J OPER RES	89	2,97
MOYNIHAN DP	2012	GOVERNANCE	89	6,85
JAMES O	2017	J PUBL ADM RES THEOR	89	11,13
AHMADABADI AA	2019	TRANSPORT POLICY	85	14,17

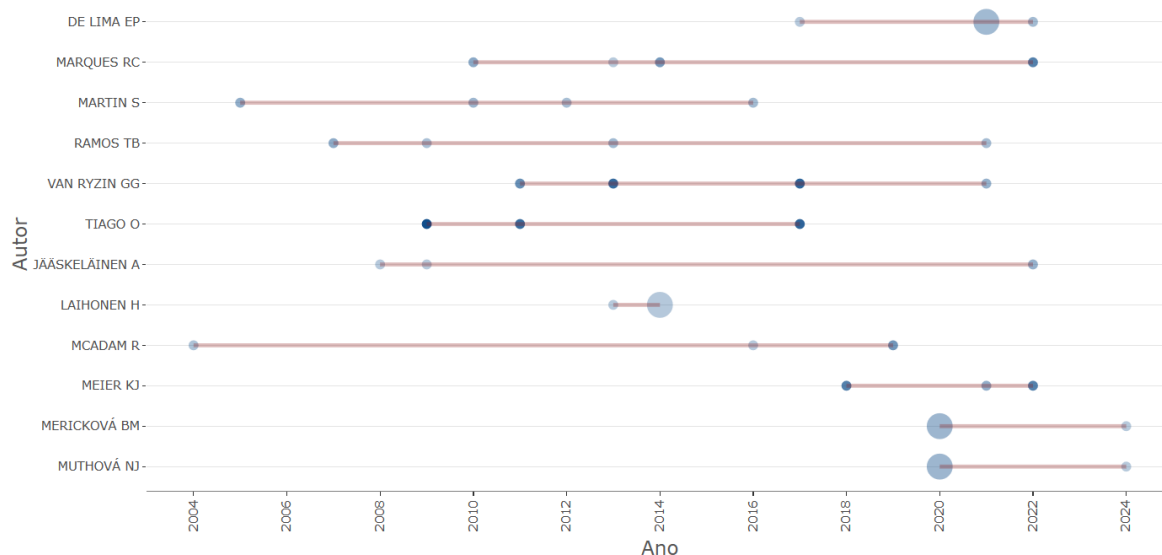
Fonte: Autor (2024).

A Figura 2 ilustra os autores mais relevantes sobre os indicadores de desempenho na Administração Pública, com foco nos serviços terceirizados, em uma linha do tempo. O

tamanho dos círculos representa a quantidade de artigos publicados no ano, e sua intensidade de coloração é proporcional ao número de citações no ano. Os 5 autores mais relevantes possuem 4 documentos cada. De Lima EP. (2017, 2021 e 2022) foca em pesquisas sobre desempenho organizacional, abrangendo fundações privadas, institutos tecnológicos, agências governamentais e departamentos públicos. Marques RC. (2010, 2013, 2014 e 2022) aborda o desempenho e seus determinantes em concessionárias de resíduos sólidos urbanos, propondo o uso de *scorecards* para governos locais sustentáveis. Esse autor também investiga a regulação dos serviços de resíduos sólidos e explora a avaliação de desempenho com uso do *Balanced Scorecard*.

Martin S. (2005, 2010, 2012 e 2016) analisa a avaliação de desempenho em serviços públicos, destacando a utilidade do conceito de regime de desempenho, a relevância das medidas para medir a confiança pública, as diferenças regionais nos resultados devido a políticas diversas e a importância de uma abordagem estatística integrada para lidar com vários indicadores de desempenho. Ramos TB. (2007, 2009, 2013 e 2021) concentra-se em pesquisas sobre desenvolvimento e cocriação de indicadores de desempenho ambiental para organizações do setor público. Van Ryzin GG. (2011, 2013, 2017 e 2021) investiga a suscetibilidade dos gestores e cidadãos a efeitos de enquadramento em julgamentos profissionais, execução pública, satisfação do cidadão e ordem das perguntas em pesquisas sobre serviços públicos.

Figura 2 – Autores mais relevantes sobre o tema



Fonte: Autor (2024)

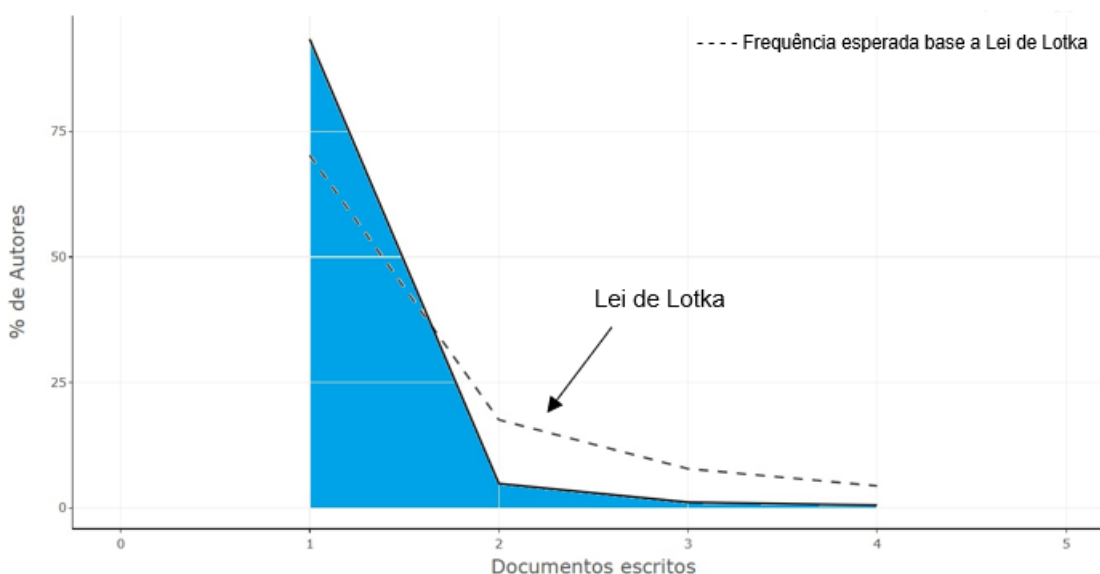
A análise detalhada da Figura 3, que ilustra a aplicação da Lei de Lotka, busca evidenciar uma perspectiva diferente de como entender a publicação científica do tema "indicadores de desempenho nos serviços terceirizados no setor público". No gráfico, o eixo X representa o número de artigos publicados por cada autor, enquanto o eixo Y mostra a porcentagem de autores que publicaram esse número de artigos.

Os elementos do gráfico incluem uma área azul, que representa a distribuição real da porcentagem de autores que publicaram um ou mais artigos, e uma linha tracejada, que representa a frequência esperada baseada na Lei de Lotka. Esta lei prevê que em um campo maduro, a distribuição dos autores deve seguir aproximadamente a relação $1/n^2$, onde n é o número de artigos publicados.

Observa-se que a maior parte dos autores publicou apenas um artigo, o que é evidenciado pela grande área azul na parte do gráfico onde o número de artigos é igual a 1. A linha tracejada mostra a frequência esperada de acordo com a Lei de Lotka. A alta frequência de autores "ocasionais" sugere que o tema é abordado por muitos pesquisadores ocasionais ou novatos, em vez de ser dominado por um pequeno número de autores altamente produtivos. A menor presença de autores que publicaram muitos artigos pode indicar que o campo é relativamente novo ou que ainda está em desenvolvimento, com poucos especialistas consolidando muitas publicações.

Se a Figura 2 também mostra uma baixa concentração de publicações por autor. Isso reforça a conclusão de que poucos autores têm alta produtividade no tema. Isso pode indicar que a pesquisa sobre este tópico é ampla, mas não profundamente explorada por um número limitado de especialistas. Isso revela que o campo "indicadores de desempenho nos serviços terceirizados no setor público" está ainda em desenvolvimento, com muitos autores contribuindo esporadicamente. A alta frequência de autores ocasionais e a baixa produtividade de autores sugerem que o tema não está consolidado, com potencial para crescimento e mais aprofundamento por futuros pesquisadores. Este padrão de publicação pode influenciar a forma como novos pesquisadores entram no campo e a necessidade de incentivar a continuidade e aprofundamento das pesquisas existentes. Portanto, a Lei de Lotka ajuda a entender melhor a dinâmica das publicações e a maturidade do campo, proporcionando uma visão clara sobre a distribuição dos esforços de pesquisa nesse tema específico.

Figura 3 – Lei de Lotka para os autores sobre o tema



Fonte: Autor (2024).

A Tabela 2 contém os 10 principais periódicos que tiveram artigos publicados sobre o tema, juntamente com o seu índice h desses periódicos. Como é possível observar, o periódico *Public Money & Management* é o periódico que mais publicou artigos sobre indicadores de desempenho que oferecem suporte aos serviços terceirizados no setor governamental e possui o maior valor para o índice h . O índice de Hirsch, ou índice h , é uma estimativa da importância, significância e impacto da produção científica acumulada (Hirsch, 2005).

Ao analisar essas revistas, existem várias semelhanças e aspectos relevantes. Primeiramente, todas elas estão intrinsecamente ligadas à Administração Pública, seja explicitamente em seus títulos ou por meio de suas temáticas e enfoques. Além disso, há uma forte ênfase na gestão e políticas públicas. Essas publicações dedicam-se a explorar questões relacionadas à eficiência, eficácia e equidade na prestação de serviços públicos, buscando aprimorar a gestão governamental e o desenvolvimento de políticas voltadas para o bem-estar da sociedade.

Outro ponto a ser destacado é a abrangência internacional de algumas dessas revistas, como a *International Review of Administrative Sciences* e a *International Public Management Journal*, que trazem uma perspectiva global para as discussões sobre administração pública, considerando diferentes contextos culturais e políticos.

A presença da revista *Sustainability* indica um interesse crescente na integração da administração pública com a sustentabilidade ambiental e social no âmbito da terceirização,

refletindo uma preocupação cada vez maior com questões relacionadas ao meio ambiente e ao desenvolvimento sustentável. Essas revistas não se limitam apenas à academia, mas também buscam contribuir para a prática da administração pública. Por meio da promoção de pesquisas rigorosas, elas buscam gerar conhecimentos relevantes não apenas para os acadêmicos, mas também para os profissionais que atuam no setor público.

Tabela 2 – Principais periódicos sobre o tema

Periódico	Artigos	H index
PUBLIC MONEY & MANAGEMENT	17	13
PUBLIC MANAGEMENT REVIEW	14	11
PUBLIC ADMINISTRATION	13	9
INTERNATIONAL REVIEW OF ADMINISTRATIVE SCIENCES	12	9
JOURNAL OF PUBLIC ADMINISTRATION RESEARCH AND THEORY	10	7
PUBLIC PERFORMANCE & MANAGEMENT REVIEW	8	6
AMERICAN REVIEW OF PUBLIC ADMINISTRATION	7	6
PUBLIC ADMINISTRATION REVIEW	6	3
SUSTAINABILITY	6	3
INTERNATIONAL PUBLIC MANAGEMENT JOURNAL	5	3

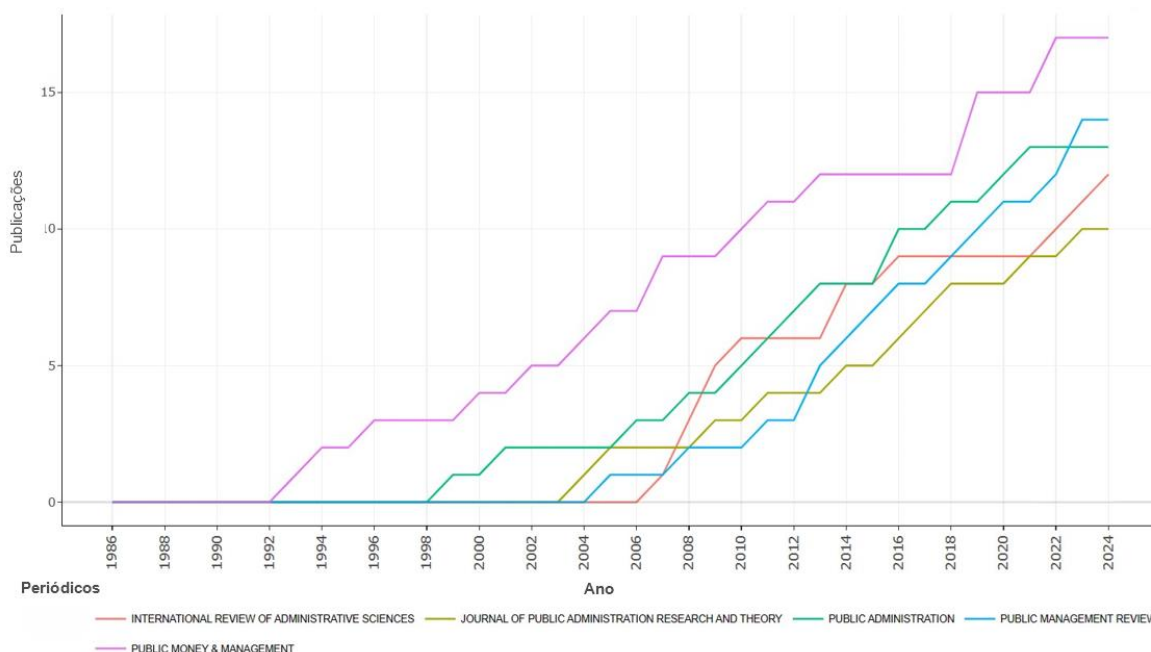
Fonte: Autor (2024)

Comparativamente, Public Money & Management se destaca como o periódico com o maior número de publicações anuais nos anos mais recentes, indicando sua popularidade ou capacidade de atrair mais artigos sobre o tema. Embora o Public Management Review tenha começado a publicar mais tarde, em 2005, ele cresceu rapidamente, quase alcançando Public Money & Management em 2024. Public Administration mostrou um crescimento estável e consistente, semelhante ao Public Management Review, chegando a 13 publicações anuais. O International Review of Administrative Sciences e o Journal of Public Administration Research and Theory também mostraram crescimento estável, embora com menos publicações anuais em comparação com os outros periódicos.

Todos os periódicos analisados mostram um crescimento consistente no número de publicações anuais, refletindo um aumento na produção acadêmica sobre o tema. Public Money & Management e Public Management Review parecem ser os mais influentes, com um número maior de publicações nos anos recentes. A evolução dos periódicos demonstra a expansão da área, com novos periódicos aumentando sua produção ao longo do tempo. Esta análise destaca a crescente importância e o interesse acadêmico sobre a avaliação de desempenho de serviços terceirizados públicos na área de administração pública e gestão, evidenciado pelo aumento das publicações ao longo das últimas décadas.

Complementando os dados da tabela 2, a Figura 4 busca apresentar uma perspectiva sobre as publicações ao longo do tempo nos períodos da amostra. O periódico *Public Money & Management* se destaca como o principal publicador ao longo do tempo, tendo sua publicação inicial em 1992, vale destacar os crescimento contínuo de todas as amostras.

Figura 4 – Evolução dos principais periódicos ao longo dos anos



Fonte: Autor (2024).

A Figura 5 apresenta uma análise das palavras-chave mais frequentes utilizadas pelos autores nos documentos da amostra. A partir dos dados fornecidos, podemos observar algumas tendências e padrões no uso desses termos.

A palavra-chave mais citada é *"performance measurement"* com uma frequência de 41, indicando um foco significativo na medição de desempenho dentro do campo. Em seguida, *"performance"* é mencionada 22 vezes, sugerindo que o desempenho, em geral, é um tema central. *"Public services"* e *"local government"* são também altamente mencionados, com 18 e 17 citações respectivamente, refletindo o interesse em serviços públicos e administração local.

Termos como *"performance indicators"* e *"performance management"*, ambos com 16 citações, indicam uma atenção particular aos indicadores e à gestão do desempenho. *"Public*

service" (14) e *"accountability"* (13) destacam a importância dos serviços públicos e da responsabilidade na administração pública.

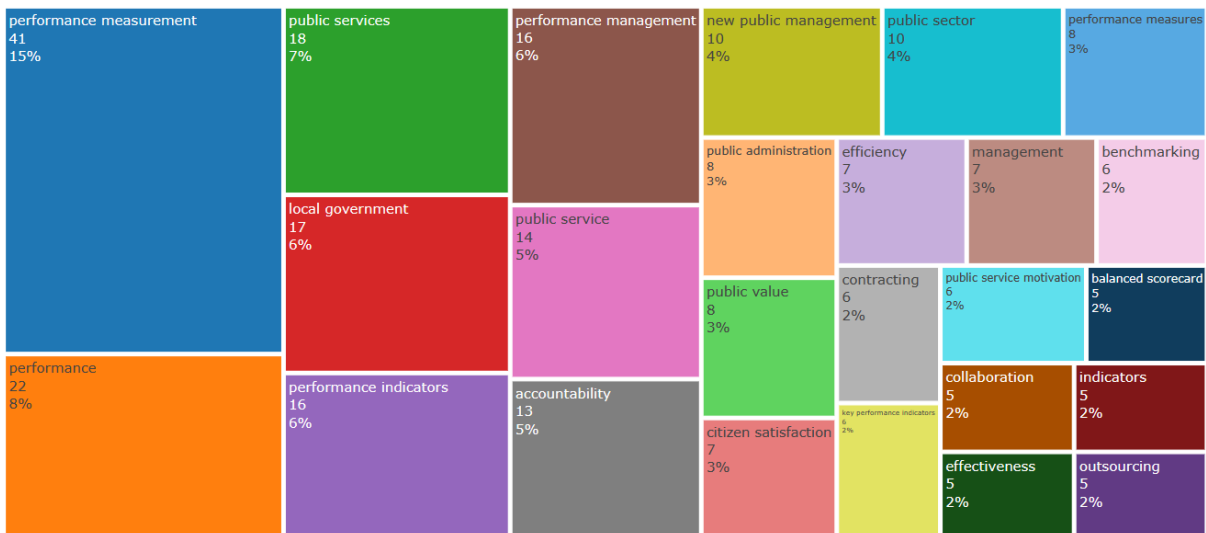
O conceito de *"new public management"* e *"public sector"* aparecem 10 vezes cada, sugerindo que esses tópicos continuam relevantes na literatura. Termos como *"performance measures"*, *"public administration"*, e *"public value"*, cada um com 8 citações, mostram o interesse contínuo em medir e avaliar a Administração Pública e o valor público.

A satisfação dos cidadãos (*"citizen satisfaction"*), eficiência (*"efficiency"*), e a gestão (*"management"*), com 7 citações cada, indicam que esses são componentes críticos no campo. *"Benchmarking"*, *"contracting"*, *"key performance indicators"*, e *"public service motivation"* têm 6 citações cada, refletindo a diversidade de métodos e fatores motivacionais utilizados para melhorar a administração pública.

Por fim, termos como *"balanced scorecard"*, *"collaboration"*, *"effectiveness"*, *"indicators"*, e *"outsourcing"*, cada um com 5 citações, sugerem que há um interesse em ferramentas de gestão específicas, colaboração interorganizacional, eficácia, indicadores gerais, e terceirização.

A análise das palavras-chave revela um forte foco em desempenho e medição de desempenho, junto com um interesse em serviços públicos, responsabilidade, e novas abordagens de gestão pública. Isso sugere que os pesquisadores estão procurando maneiras de melhorar a eficiência e a eficácia da administração pública através de várias ferramentas e métodos para suporte à gestão do desempenho.

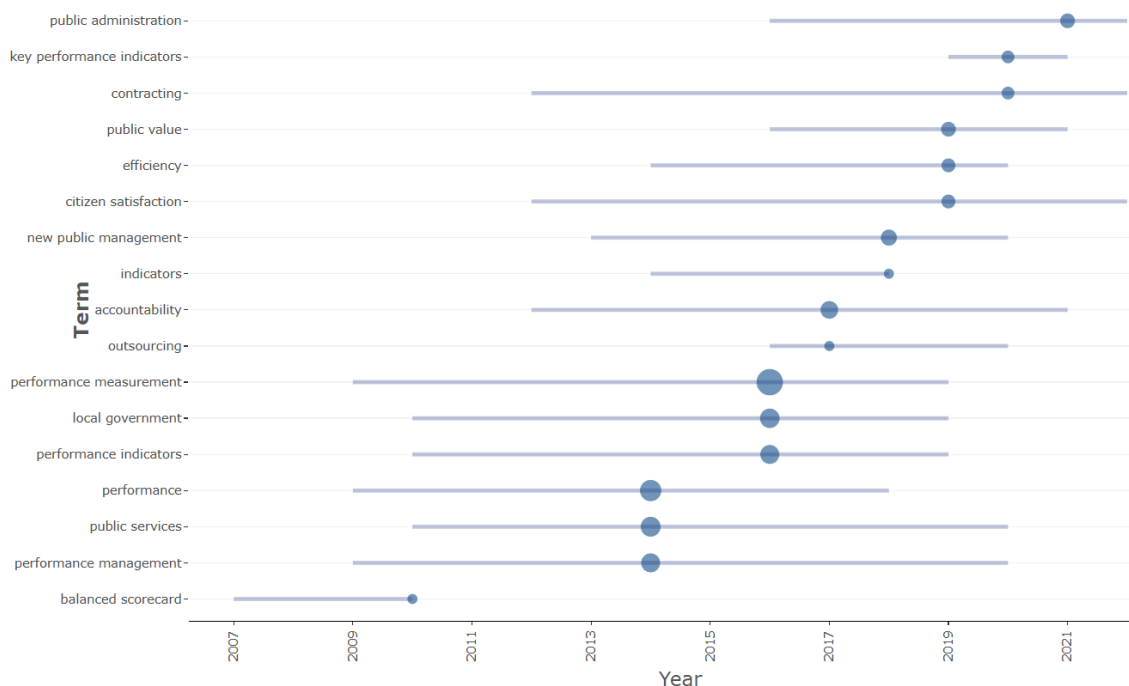
Figura 5 – Conjunto de palavras chaves mais frequentes dos autores



Fonte: Autor (2024).

A Figura 6 apresenta os tópicos de tendência com as palavras-chave dos autores no período de 2007 a 2024, sendo que os círculos de tamanhos maiores representam alta frequência do termo e os círculos de tamanho menores uma baixa frequência. A análise da Figura 6 revela que os termos "performance measurement" e "performance" são os mais frequentes, assim como na Figura 5, indicando um interesse forte e contínuo nessas áreas. Por outro lado, as palavras-chave "balanced scorecard" e "outsourcing" tiveram um interesse mais concentrado em períodos específicos e com baixa frequência de uso, assim como na Figura 5. Observa-se também um aumento recente no interesse por "public administration", "citizen satisfaction" e "contracting", demonstram que são tendências para as pesquisas científicas.

Figura 6 – Tópicos de tendências com as palavras-chave dos autores



Fonte: Autor (2024).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa sobre a produção científica do tema indicadores de desempenho nos serviços terceirizados do setor público, com uso da análise bibliométrica, proporcionou informações relevantes sobre as tendências atuais nesse campo de estudo.

Foi possível identificar a importância dos termos-chave e dos conceitos fundamentais que orientam a pesquisa e a prática relacionadas à medição de desempenho e à gestão de serviços terceirizados no setor público.

Além disso, a análise bibliométrica revelou que a produção científica sobre o tema ainda não atingiu sua maturidade, conforme evidenciado pela Lei de Lotka. A presença significativa de muitos autores ocasionais sugere que o campo de estudo dos indicadores de desempenho nos serviços terceirizados do setor público está em desenvolvimento e ainda não consolidado. Essa diversidade de contribuições pode indicar um potencial para crescimento e aprofundamento por parte de futuros pesquisadores.

Os resultados obtidos também destacaram a variedade de métodos e abordagens utilizados na pesquisa, enfatizando a busca contínua por soluções inovadoras e eficazes para aprimorar a gestão e o desempenho dos serviços terceirizados. A presença de termos relacionados à nova gestão pública e à valorização do setor público ressalta a importância da responsabilidade, transparência e eficiência na administração desses serviços.

Portanto, as descobertas desta pesquisa e análise bibliométrica fornecem uma base sólida para orientar futuros estudos e promover o avanço do conhecimento no campo dos indicadores de desempenho nos serviços terceirizados do setor público. A identificação da falta de maturidade na produção científica, juntamente com a diversidade de abordagens e a presença de muitos autores ocasionais, destaca a necessidade de mais pesquisas e colaborações para consolidar e aprofundar o entendimento neste importante domínio da administração pública.

REFERÊNCIAS

AKKERMANS, H.; VAN OPPEN, W.; WYNSTRA, F.; VOSS, C. Contracting outsourced services with collaborative key performance indicators. **Journal of Operations Management**, v. 65, n. 1, p. 22-47, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/joom.1002>. Acesso em: 18 maio 2024.

AMARAL, C.; PEDRO, M. I.; FERREIRA, D. C.; MARQUES, R. C. Performance and its determinants in the Portuguese municipal solid waste utilities. **Waste Management**, v. 139, p. 70-84, 15 fev. 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2021.12.020>. Acesso em: 18 maio 2024.

AMORIM, H. S. **A terceirização no serviço público: à luz da nova hermenêutica constitucional.** São Paulo: LTr, 2009. 248 p. ISBN 9788536113005.

ARIA, M.; CUCCURULLO, C. bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping analysis. **Journal of Informetrics**, v. 11, n. 4, p. 959-975, 2017. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1751157717300500>. Acesso em: 18 maio 2024.

BARRAL, D. A. O. **Gestão e fiscalização de contratos administrativos.** 1. ed. Brasília: Escola Nacional de Administração Pública (Enap), 2018. 116 p. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/2441>. Acesso em: 18 maio 2024.

BEVAN, G.; HOOD, C. WHAT'S MEASURED IS WHAT MATTERS: targets and gaming in the English public health care system. **Public Administration**, v. 84, p. 517-538, 2006. Disponível em: <https://doi-org.ez31.periodicos.capes.gov.br/10.1111/j.1467-9299.2006.00600.x>. Acesso em: 18 maio 2024.

BIRD, S. M.; COX, S. D.; FAREWELL, V. T.; GOLDSTEIN, H.; HOLT, T.; SMITH, P. C. Performance indicators: good, bad, and ugly. **Journal of the Royal Statistical Society: Series A (Statistics in Society)**, v. 168, n. 1, p. 1–27, jan. 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1467-985X.2004.00333.x>. Acesso em: 18 maio 2024.

BRESSER-PEREIRA, L. C. A reforma do Estado dos anos 90: lógica e mecanismos de controle. **Lua Nova**, n. 45, p. 49-95, 1998. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-64451998000300004>. Acesso em: 18 maio 2024.

CABRAL, S.; LAZZARINI, S. G. Impactos da participação privada no sistema prisional: evidências a partir da terceirização de prisões no Paraná. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 14, n. 3, p. 395-413, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1415-6552010000300002>. Acesso em: 18 maio 2024.

CESTARI, J. M. A. P.; TREINTA, F. T.; MOURA, L. F.; MUNIK, J.; DE LIMA, E. P.; DESCHAMPS, F.; DUARTE, R. The characteristics of nonprofit performance measurement systems. **Total Quality Management & Business Excellence**, v. 33, n. 11–12, p. 1295–1325, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/14783363.2021.1948323>. Acesso em: 18 maio 2024.

FENG, X.; WANG, X.; SU, Y. An analysis of the current status of metaverse research based on bibliometrics. **Library Hi Tech**, v. 42, n. 1, p. 284–308, 2022. Disponível em: <https://doi.org.ez31.periodicos.capes.gov.br/10.1108/LHT-10-2022-0467>. Acesso em: 18 maio 2024.

FERREIRA-DA-SILVA, A. et al. Foucault's Perspective of Performance Appraisal in Public Administration. **Mediterranean Journal of Social Sciences**, v. 6, n. 2, p. 375, 2015. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/273904698_Foucault's_Perspective_of_Performance_Appraisal_in_Public_Administration. Acesso em: 18 maio 2024.

GREVE, C. **Contracting for Public Services**. 1. ed. London: Routledge, 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.4324/9780203002735>. Acesso em: 18 maio 2024.

HART, O.; SHLEIFER, A.; VISHNY, R. W. The Proper Scope of Government: Theory and an Application to Prisons. **The Quarterly Journal of Economics**, v. 112, n. 4, p. 1127–1161, 1997. Disponível em: <https://doi.org/10.1162/003355300555448>. Acesso em: 18 maio 2024.

HEFETZ, A.; WARNER, M. Privatization and Its Reverse: Explaining the Dynamics of the Government Contracting Process. **Journal of Public Administration Research and Theory**, v. 14, n. 2, p. 171–190, 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1093/jopart/muh012>. Acesso em: 18 maio 2024.

HIRSCH, J. E. An index to quantify an individual's scientific research output that takes into account the effect of multiple coauthorship. **Scientometrics**, v. 85, n. 3, p. 741–754, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s11192-010-0193-9>. Acesso em: 18 maio 2024.

HOFMEISTER, J.; KANBACH, D. K.; HOGREVE, J. Measuring and managing service productivity: a meta-analysis. **Review of Managerial Science**, v. 18, n. 3, p. 739-775, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s11846-023-00620-5>. Acesso em: 18 maio 2024.

JAMES, O. Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services. **Journal of Public Administration Research and Theory**, v. 19, n. 1, p. 107-123, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1093/jopart/mum034>. Acesso em: 18 maio 2024.

KOUSHA, K.; THELWALL, M. Factors associating with or predicting more cited or higher quality journal articles: An Annual Review of Information Science and Technology (ARIST) paper. **Journal of the Association for Information Science and Technology**, v. 75, n. 3, p. 215-244, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/asi.24810>. Acesso em: 18 maio 2024.

MARTIN, Steve; NUTLEY, Sandra; DOWNE, James; GRACE, Clive. Analysing performance assessment in public services: how useful is the concept of a performance regime? **Public Administration**, [S.l.], primeiro pub. 02 set. 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/padm.12206>. Acesso em: 18 de maio 2024.

MARTINS, V. A.; ENSSLIN, S. R. Avaliação de Desempenho no Setor Público: Oportunidades de pesquisa com base nas lacunas identificadas em estudos de casos. **Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ**, v. 25, n. 3, p. 3-22, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.12979/rcmccuerj.v25i3.51180>. Acesso em: 18 maio 2024.

MILLAR, R.; HALL, K. Social Return on Investment (SROI) and Performance Measurement. **Public Management Review**, v. 15, n. 6, p. 923-941, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/14719037.2012.698857>. Acesso em: 18 maio 2024.

MYHRE, O.; FJELLHEIM, K.; RINGNES, H.; REISTAD, T.; LONGVA, K. S.; RAMOS, T. B. Development of environmental performance indicators supported by an environmental information system: application to the Norwegian defence sector. **Ecological Indicators**, v.

29, p. 293-306, jun. 2013. Disponível em:
<https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2013.01.005>. Acesso em: 18 maio 2024.

SILVA, P. P. Terceirização nos serviços públicos. **Revista do Tribunal Superior do Trabalho**, v. 77, n. 1, p. 95-130, jan./mar. 2011. Disponível em:
<https://hdl.handle.net/20.500.12178/22336>. Acesso em: 18 maio 2024.

SINGH, A.; KANAUIA, A.; SINGH, V. K.; VINUESA, R. Artificial intelligence for Sustainable Development Goals: Bibliometric patterns and concept evolution trajectories. **Sustainable Development**, v. 32, n. 1, p. 724-754, 2023. Disponível em:
<https://doi.org/10.1002/sd.2706>. Acesso em: 18 maio 2024.

VAN RYZIN, G. G. An experimental test of the expectancy-disconfirmation theory of citizen satisfaction. **Journal of Policy Analysis and Management**, [S.l.], primeiro pub. 30 abr. 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/pam.21702>. Acesso em: 18 maio 2024.

VIEIRA, A. L. Gestão de contratos administrativos. **Revista de Contratos Públicos (RCP)**, v. 3, n. 5, p. 131-166, mar./ago. 2014. Disponível em:
https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2017/5/2017_05_0131_0166.pdf. Acesso em: 18 maio 2024.