

**EVIDENCIAÇÃO DO ESTADO DA ARTE DO TEMA AVALIAÇÃO DO
DESEMPENHO NA REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS SEGUNDO A
PERCEPÇÃO DOS PESQUISADORES**

**DISCLOSURE OF THE STATE OF ART OF THE TOPIC PERFORMANCE
MEASUREMENT IN PUBLIC UTILITIES REGULATION ACCORDING TO THE
RESEARCHER'S PERCEPTION**

Sandra Rolim Ensslin¹

Leonardo Ensslin²

Rogério Tadeu de Oliveira Lacerda³

Lucas dos Santos Matos⁴

RESUMO

Esta pesquisa, de natureza exploratório-descritiva, com abordagem qualitativa e quantitativa, objetiva construir o conhecimento necessário sobre o tema Avaliação de Desempenho na Regulação de Serviços Públicos a partir das delimitações dos pesquisadores. Esse conhecimento é tangibilizado pelo processo de seleção de artigos relevantes sobre o tema e que tenham reconhecimento científico. Também é utilizada análise bibliométrica da literatura internacional, utilizando o processo *Knowledge Development Process – Constructivist (ProKnow-C)*. Os principais resultados obtidos, para o tema, foram: (i) “Energy Policy” é o periódico de maior destaque; (ii) “International benchmarking and regulation: an application to European electricity distribution utilities” possui o maior destaque entre os artigos; (iii) Michael Pollitt é o autor mais prolífico.

Palavras-Chave: Avaliação de Desempenho. Regulação. Serviços Públicos. Bibliometria.

ABSTRACT

This study, characterized as exploratory and descriptive with qualitative and quantitative approach, aim to establish the necessary knowledge about the topic 'Performance Measurement in Public Utilities Regulation' on the basis of researchers delimitations. This knowledge is driven through the process of relevant articles selection about the topic and which have scientific acknowledgment. The bibliometrics analysis of international literature is also examined, using the process *Knowledge Development Process - Constructivist (ProKnow-C)*. The main results obtained, for topic, were: (i) “Energy Policy” is the most relevant journal; (ii) “International benchmarking and regulation: an application to European electricity distribution utilities” has the most prominent among the articles; (iii) Michael Pollitt is the most prolific author.

¹ Doutora em Engenharia de Produção (UFSC). Professora do Programa de Pós Graduação em Contabilidade da Universidade Federal de Santa Catarina (Linha de Pesquisa em Avaliação de Desempenho) – Florianópolis – SC – senssln@gmail.com

² Doutor em Engenharia de Produção (University of Southern/Califórnia). Professor do Programa de Pós Graduação em Contabilidade da Universidade Federal de Santa Catarina (Linha de Pesquisa em Avaliação de Desempenho) – Florianópolis – SC – leonardoenssln@gmail.com

³ Doutor em Engenharia de Produção (UFSC). Professor do Programa de Mestrado em Administração da Universidade do Sul de Santa Catarina (Linha de Pesquisa em Avaliação de Desempenho) – Florianópolis – SC – rogerlacerda@gmail.com

⁴ Mestrando do Programa de Pós Graduação em Contabilidade da Universidade Federal de Santa Catarina – Florianópolis – SC – lukxxx@gmail.com

Keywords: Performance Measurement; Regulation; Public Utilities; Bibliometric.

1. INTRODUÇÃO

Ao longo dos últimos tempos os países vêm sofrendo mudanças em relação aos setores anteriormente monopolizados pelo Estado, principalmente pela onda chamada de *New Public Management*, que visa a eficiência e eficácia na gestão da administração pública (PECI; CAVALCANTI, 2000; BRAADBAART; YUSNANDARSHAH, 2008). Com a privatização e desestatização de serviços públicos, como telecomunicações, energia, saneamento e transportes, o Estado passou a ter a função de regular esses mercados, garantindo o equilíbrio econômico e a garantia dos interesses públicos, principalmente nesses monopólios naturais (STERN, HOLDER, 1999; JAMASB *et al.*, 2004; KISSLER; HEIDEMANN, 2006; MARQUES, SIMÕES, 2008).

Os resultados da regulação desses serviços públicos por parte do Estado são de grande importância para a sociedade e para os gestores responsáveis, podendo apoiar suas decisões em dados e informações seguras, diminuindo assimetrias informacionais. Essas assimetrias informacionais no setor público consistem, entre outras, em o gestor não conhecer as potencialidades de seus recursos (SLOMSKI, 2009). Uma das formas de atingir tal intento é por meio de métodos de Avaliação de Desempenho.

Avaliação de Desempenho é conceituado por diversos autores como método de quantificação da eficácia e eficiência das ações (NUDURUPATI, *et al.*, 2011). Utiliza-se Avaliação de Desempenho para avaliar, controlar, motivar, promover, orçar, celebrar, aprender e/ou melhorar algo (BEHN, 2003). Porém, são diversas as abordagens utilizadas, e é um grande desafio realizar a integração de um grupo tão diversificado de pesquisadores para construir um conhecimento consensual sobre Avaliação de Desempenho (NEELY, 2005).

Dessa forma, para efeito desse trabalho, será adotado o conceito de Avaliação de Desempenho como um processo utilizado para construir conhecimento no decisor, sobre um contexto específico que ele se propõe a gerir, de forma a lhe permitir visualizar o impacto do *Status Quo* e outras ações nos aspectos que ele acredita sejam necessários para a gestão do contexto, por meio de atividades que identifiquem, organizem, mensurem ordinalmente e cardinalmente, e integrem os critérios relevantes (LACERDA, *et al.*, 2012).

Ainda assim, a literatura sobre o tema de avaliação de desempenho ainda não possui uma consolidação sobre este conceito, encontrando-se o tema disperso em vários veículos de comunicação, como publicações em periódicos de diversos bancos de dados, publicações em

eventos, teses e dissertações, livros, entre outras fontes de pesquisa (BEHN, 2003; BORTOLUZZI, 2011).

Desta forma, a relevância desse trabalho se assenta em um protocolo de atividades que beneficiam a eficiência das atividades que visam à construção de um arcabouço teórico, a fim de minimizar esforço e retrabalho quando da leitura, seleção e análise de publicações científicas, visando construir o conhecimento requerido a um pesquisador para iniciar sua pesquisa no tema de seu interesse. Do ponto de vista científico, esse trabalho se destina a entender como está a situação do tema estudado, disponibilizando a outros pesquisadores uma base de conhecimento sobre os artigos, autores e periódicos mais destacados sobre o tema, dado que independente do método científico adotado, a busca de um referencial teórico em literatura qualificada é fundamental para o alcance dos resultados (BERTRAND; FRANSOO, 2002; FORZA, 2002; VOSS *et al.*, 2002).

Nestes termos, para o tema relacionado com a avaliação de desempenho, em relação à regulação de serviços públicos, essa pesquisa busca responder as perguntas: i) Quais os artigos mais relevantes em relação à avaliação de desempenho na regulação de serviços públicos? e ii) Quais os mais destacados artigos, autores, periódicos e seus respectivos fatores de impacto, e palavras-chave, sobre este tema?

Com o propósito de responder às perguntas da pesquisa, tem-se como objetivo deste trabalho construir, nos pesquisadores, o conhecimento necessário sobre o tema de interesse – aqui ilustrado como Avaliação de Desempenho na Regulação de Serviços Públicos – a partir das delimitações dos pesquisadores.

Para gerar esse conhecimento, foram definidos os seguintes objetivos específicos: (i) selecionar um Portfólio Bibliográfico, alinhado com a visão do pesquisador, relevante sobre Avaliação de Desempenho na Regulação de Serviços Públicos; e (ii) realizar análise bibliométrica do Portfólio Bibliográfico e suas referências, visando identificar os periódicos e seus respectivos fatores de impacto, artigos, autores, palavras-chave de destaque dentro da área de interesse.

Assim, esse artigo se apresenta em cinco seções: (i) introdução; (ii) metodologia de pesquisa; (iii) instrumento de intervenção, onde são apresentados os procedimentos para formar o Portfólio Bibliográfico; e (iv) considerações finais. Por fim, são apresentadas as referências utilizadas na pesquisa.

2. METODOLOGIA DE PESQUISA

Nessa seção objetiva-se apresentar o enquadramento metodológico da pesquisa, bem como o processo de busca de artigos para formar o portfólio bibliográfico e as delimitações da pesquisa, dividindo-se, então, nas subseções (i), (ii) e (iii), respectivamente.

2.1. Enquadramento metodológico

O enquadramento metodológico é entendido como a análise, a descrição ou a explicação das abordagens e procedimentos utilizados para a pesquisa para especificar o conjunto de métodos de pressupostos filosóficos ou disciplinas, os quais fundamentam os temas ou finalidades que explicam ou esclarecem o estudo particular para o método científico (TASCA *et al.*, 2010; ROSA *et al.*, 2011).

Procura-se definir aqui o enquadramento metodológico da pesquisa, dividindo-se em seis subseções: i) o objetivo da pesquisa; ii) a lógica da pesquisa; iii) o processo da pesquisa; iv) o resultado da pesquisa; v) os procedimentos técnicos; e vi) o instrumento de intervenção a ser utilizado na pesquisa.

A presente pesquisa, em relação a natureza de seu objetivo, caracteriza-se como exploratório-descritiva. Exploratória, pois tem como finalidade construir no pesquisador o conhecimento acerca do tema, por meio do processo de seleção e análise dos artigos científicos publicados em periódicos, a partir das delimitações impostas pelos pesquisadores. Descritiva, pois descreve as características dos artigos que compõem o Portfólio Bibliográfico, por meio de análise bibliométrica, descrevendo os periódicos que mais publicaram sobre o tema e seus respectivos fatores de impacto, os artigos com maior reconhecimento científico, os autores de maior destaque e as palavras-chaves mais utilizadas (GIL, 1999).

Quanto à natureza do artigo, a pesquisa classifica-se como teórica ilustrativa, pois busca consolidar informações da literatura sobre avaliação de desempenho na regulação de serviços públicos, orientando a prática e os passos a serem seguidos durante a pesquisa (ALAVI; CARLSON, 1992).

Em relação a lógica, a pesquisa caracteriza-se como indutiva, visto que gera conhecimento acerca de um tema de pesquisa ainda não muito desenvolvido, observando-se o empirismo existente, cujo pesquisador não possui respostas e decide buscá-la (IUDÍCIBUS, 2004). A construção do conhecimento ocorre por meio da seleção do Portfólio Bibliográfico, pela identificação dos artigos mais alinhados com a percepção dos autores e, também, pela

identificação dos artigos, periódicos, autores e palavras-chave de maior destaque dentro do Portfólio Bibliográfico.

A coleta de dados da pesquisa utilizará os dados primários e os dados secundários. As próprias delimitações estabelecidas pelos pesquisadores ao longo do processo de seleção do Portfólio Bibliográfico caracterizam a utilização de dados primários. A partir da definição das delimitações serão utilizados os dados secundários, que são obtidos em decorrência dos resultados das análises dos artigos do Portfólio Bibliográfico e das referências constantes dos artigos do Portfólio Bibliográfico (RICHARDSON, 1999).

Quanto à abordagem do problema, em relação ao processo de pesquisa, o trabalho é caracterizado, ao mesmo tempo, como qualitativo e quantitativo. A abordagem qualitativa fica evidenciada durante o subprocesso de seleção dos artigos que farão parte do Portfólio Bibliográfico para geração de conhecimento, acerca do tema, no pesquisador. A abordagem quantitativa fica evidenciada no subprocesso de análise bibliométrica, coletando-se e analisando dados (RICHARDSON, 1999).

O resultado da pesquisa é caracterizado como aplicada. Essa característica é evidenciada a partir de seu objetivo, que é gerar conhecimento para aplicação à solução de problemas específicos, coletando-se dados com base em procedimentos estruturados e analisando-os segundo metodologias estruturadas.

Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa é caracterizada como bibliográfica, pois foi realizada a partir da análise de publicações científicas, com contribuição de diferentes autores sobre o tema, cuja disponibilização é realizada por meio das bases de dados da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), sendo reconhecidas no domínio científico (GIL, 1999; SÁ-SILVA *et al.*, 2009). A pesquisa é, também, caracterizada como pesquisa-ação, pois os pesquisadores estão envolvidos de modo cooperativo e participativo para resolução do problema, apresentando, por exemplo, delimitações em relação aos processos de seleção do Portfólio Bibliográfico (GIL, 1999).

Quanto ao instrumento de intervenção, foi utilizado o processo de revisão bibliográfica denominado *Knowledge Development Process – Construtivist (ProKnow-C)*, que, de forma construtivista, delinea e apresenta um processo estruturado para gerar, no pesquisador, o conhecimento necessário para investigar um tema (BORTOLUZZI *et al.*, 2011; LACERDA *et al.*, 2011a). A figura 1 apresenta, esquematicamente, o resumo do enquadramento metodológico descrito acima.

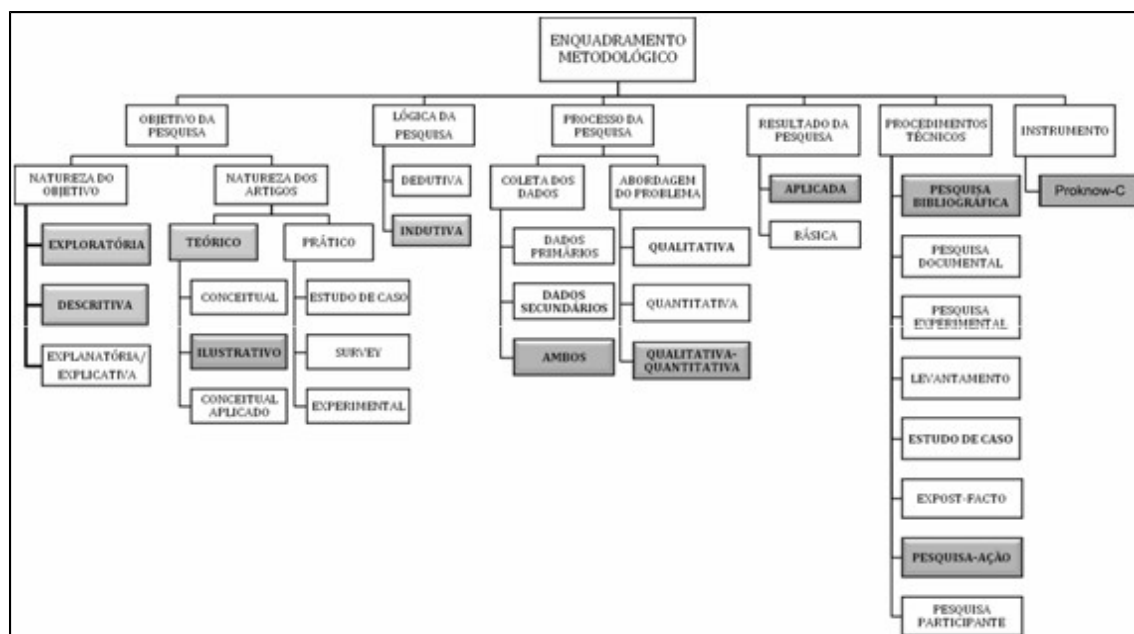


Figura 1 - Enquadramento metodológico da pesquisa
Fonte: adaptado de Lacerda *et al.* (2012).

2.2. Instrumento de intervenção

Nessa seção objetiva-se apresentar um breve histórico do instrumento de intervenção utilizado durante a pesquisa, bem como o processo metodológico utilizado pelo instrumento, subdividindo-se, então, em duas subseções.

2.2.1. Histórico do ProKnow-C

O *ProKnow-C* surge a partir do Laboratório de Metodologias Multicritério em Apoio à Decisão (LabMCDA), que apresentava um grau de maturidade elevado ao que se refere ao processo de construção de conhecimento utilizando a metodologia MCDA-C (ENSSLIN; GIFFHORN *et al.*, 2010; AZEVEDO, *et al.*, 2011; LACERDA, *et al.*, 2011b; LACERDA, *et al.*, 2011c; ROSA *et al.*, 2012). Surge então o questionamento a respeito da originalidade dessa metodologia, se é realmente necessária ou se é utilizada de outra forma. O questionamento motivou uma busca na literatura por trabalhos alinhados a metodologia MCDA-C.

Concluiu-se que existia uma lacuna que garantia a análise da literatura qualificada sobre um tema. Entre o ano de 2005 e 2006 começam as pesquisas sobre a construção de um instrumento que, em forma estruturada, apoiasse o processo de busca pela construção de conhecimento sobre um tema.

A partir de 2008 começam a surgir as primeiras publicações a respeito do processo, mesmo apresentando imperfeições. Procedidos aos devidos ajustes, em 2010 surge a primeira publicação internacional do processo, denominado *ProKnow-C (Knowledge Development Process – Construtivist)*. Hoje o processo encontra-se na versão 11, mas ainda receptivo a aperfeiçoamentos.

2.2.2. Utilização do instrumento na pesquisa

O instrumento de intervenção utilizado é o *ProKnow-C*, cujo objetivo é construir conhecimento a partir dos interesses e delimitações impostas pelo pesquisador, segundo a visão construtivista. A metodologia consiste em uma série de procedimentos sequenciais que têm início na definição do mecanismo de busca de artigos científicos a ser utilizado, seguido por processos pré-estabelecidos e atingir a fase de filtragem e seleção de portfólio bibliográfico relevante sobre o tema (AFONSO *et al.*, 2011; BORTOLUZZI *et al.*, 2011; LACERDA *et al.*, 2012).

O processo *ProKnow-C* é composto por quatro etapas: i) seleção de um portfólio de artigos sobre o tema da pesquisa; ii) análise bibliométrica do portfólio; iii) análise sistêmica; e iv) definição da pergunta de pesquisa e objetivo de pesquisa (LACERDA *et al.*, 2011a; ENSSLIN *et al.*, 2012).

Para fins desta pesquisa, serão aplicadas as duas primeiras etapas do *ProKnow-C*: (i) a seleção de um portfólio de artigos relevantes e com reconhecimento científico sobre o tema da pesquisa; e (ii) a análise bibliométrica do portfólio. A figura 2 apresenta as etapas da metodologia aplicada, destacando-se as que serão utilizadas.

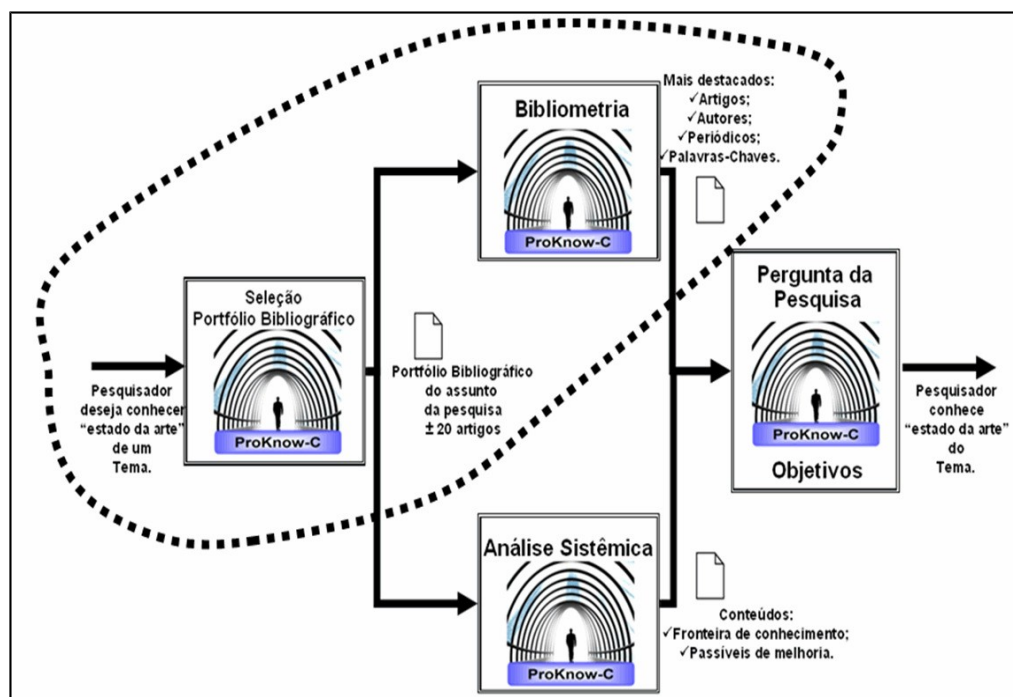


Figura 2 – Resumo do processo *ProKnow-C*, delimitado com as etapas utilizadas na pesquisa

Fonte: ENSSLIN, ENSSLIN e PACHECO (2012).

2.3. Delimitações da pesquisa

Segundo a percepção dos autores deste trabalho, a pesquisa delimitar-se-á: (i) a buscar apenas artigos publicados em periódicos científicos; (ii) a busca de artigos para o Portfólio Bibliográfico restringir-se-á a artigos internacionais, práticos ou empíricos, publicados a partir do ano 2000; (iii) considerar-se-á apenas as bases de dados do portal de periódicos da CAPES, que permitam acesso gratuito aos artigos; e, (iv) o alinhamento do entendimento de conteúdo do tema Avaliação de Desempenho na Regulação de Serviços Públicos será realizado segundo a percepção dos pesquisadores.

3. PROCESSO DE BUSCA DE ARTIGOS PARA FORMAR O PORTFÓLIO BIBLIOGRÁFICO

Para seleção do portfólio bibliográfico do tema de pesquisa, o processo é constituído de duas fases principais. Primeiramente, dá-se a seleção de artigos brutos, e em seguida a filtragem do banco de artigos (ENSSLIN *et al.*, 2012).

A primeira fase, seleção de artigos brutos, é subdividida em três etapas, que são: (i) Definição das palavras-chave; (ii) definição das bases de dados; e (iii) buscar artigos nas bases de dados com as palavras-chave (BORTOLUZZI *et al.*, 2011).

Já a segunda fase, filtragem do banco de artigos, é subdividida em cinco etapas, assim dispostas: (i) eliminação de artigos repetidos; (ii) alinhamento pela leitura do título; (iii) alinhamento quanto ao reconhecimento científico; (iv) alinhamento pela leitura do resumo; e, (v) alinhamento pela leitura integral dos artigos ().

A etapa de seleção do portfólio de artigos permite compor um Portfólio Bibliográfico, constituído pelos artigos considerados mais relevantes na área de conhecimento relativa ao tema de pesquisa, alinhados com a percepção dos pesquisadores, conforme as delimitações estabelecidas, pelos mesmos (pesquisadores), para a pesquisa. O resultado da seleção de portfólio de artigos é um conjunto de artigos considerados relevantes pelo pesquisador e que estejam alinhados com o tema definido para a pesquisa. Denomina-se esse conjunto de artigos como Portfólio Bibliográfico (LACERDA *et al.*, 2012).

3.1. Seleção do banco de artigos brutos

Para dar-se início a etapa de Seleção do Banco de Artigos Brutos é necessária a definição dos eixos de pesquisa, realizada segundo a percepção dos pesquisadores. O primeiro eixo está intrinsecamente ligado ao tema central do trabalho, ou seja, a Regulação de Serviços Públicos. O segundo está relacionado à necessidade de gerar conhecimento nos pesquisadores em relação ao contexto, permitindo seu monitoramento e aperfeiçoamento. Desta forma, é justificado como segundo eixo a Avaliação de Desempenho.

Assim, a etapa de Seleção do Banco de Artigos Brutos é composta por quatro fases distintas: (a) definição das palavras-chave; (b) definição dos bancos de dados; (c) busca dos artigos nos bancos de dados com as palavras-chave; e (d) realização de teste de aderência das palavras-chave (AFONSO *et al.*, 2011).

a) Definição das palavras-chave:

Foram definidas as palavras-chave para os dois eixos de pesquisa descritos anteriormente: Eixo 1 – Regulação de Serviços Públicos e Eixo 2 – Avaliação de

Desempenho. Esta etapa resultou a definição de duas palavras-chave para o primeiro eixo e quatro palavras-chave para o segundo. Resulta-se, então, a partir das combinações das palavras-chave dos eixos de pesquisa, um total de 8 combinações de palavras-chave a serem utilizadas na busca por artigos dentro das bases de dados de publicações disponibilizadas pela CAPES. As palavras-chave utilizadas no Eixo 1 foram: “*REGULATION*” e “*PUBLIC UTILITIES*”. No eixo 2, foram definidas as seguintes palavras-chave: “*PERFORMANCE MEASUREMENT*”, “*PERFORMANCE ASSESSMENT*”, “*PERFORMANCE EVALUATION*” e “*PERFORMANCE APPRAISAL*”.

b) Definição dos bancos de dados:

Em seguida, procurou-se pelas bases de dados para a realização da pesquisa. Os critérios utilizados para seleção das bases de dados foram que as bases de dados deveriam: (i) constar no Portal de Periódicos da CAPES; (ii) estar em uma das seguintes três grandes áreas da CAPES: Ciências Sociais Aplicadas, Engenharias e Multidisciplinar, sendo essas três grandes áreas as mais alinhadas com o tema da pesquisa; (iii) disponibilizar ferramenta de busca com a possibilidade de uso de expressões booleanas; (iv) ter ferramentas que disponibilizassem a possibilidade de pesquisar nos campos: título (*article title*), resumo (*abstract*) e palavras-chave (*keywords*). Outros critérios estabelecidos para as buscas foram a limitação temporal de 12 anos (2000 a 2012) e o tipo de publicação (apenas do tipo *Journal Article*).

Na sequência verificou-se o alinhamento das palavras-chave nas bases de dados, por meio da quantidade de artigos para as combinações de palavras-chave. Com isso, foi possível fixar a representatividade desejada, ou seja, decidir a quantidade de bases de dados que seriam pesquisadas. Atingiu-se o resultado desejado com seis bases de dados: *INGENTA CONNECT*, *ISI WEB OF KNOWLEDGE*, *HIGHWIRE*, *SCOPUS*, *PROQUEST* e *WILEY*.

c) Busca dos artigos nos bancos de dados com as palavras-chave:

Essa etapa consistiu em realizar a busca em cada base de dados por meio das combinações de palavras-chave. As 8 combinações de palavras-chave pesquisadas nas 6 bases de dados resultaram em 1.517 publicações que passaram a compor um portfólio inicial denominado Banco de Artigos Brutos.

d) Realização de teste de aderência das palavras-chave:

Por fim, para conclusão da fase de seleção do banco de artigos brutos para formar o portfólio bibliográfico sobre “Avaliação de Desempenho na Regulação de Serviços Públicos”, fora realizado o teste de aderência das palavras-chave. Para a realização do teste de aderência foram selecionados, aleatoriamente, sete artigos dentre as 1.517 publicações que compõe o Banco de Artigos Brutos. Foram identificadas as palavras-chave de cada um dos artigos selecionados, sendo verificado se estas palavras-chave coincidiam com aquelas definidas para a pesquisa. Como resultado do teste, ficou evidenciado que, foram elicitadas 40 palavras-chave pertencentes aos sete artigos, mas nenhuma nova palavra-chave foi adicionada. Desta forma, avançou-se ao desenvolvimento da próxima etapa, Filtragem do Banco de Artigos Brutos.

3.2. Filtragem do Banco de Artigos Brutos

Na etapa de filtragem do Banco de Artigos Brutos os 1.517 artigos do Banco de Artigos Brutos foram avaliados quanto aos seguintes aspectos: i) se os artigos não estão repetidos (redundância); ii) se os títulos dos artigos estão alinhados com o tema da pesquisa; iii) se os artigos possuem reconhecimento científico; iv) se os resumos dos artigos estão alinhados com o tema da pesquisa; e v) se o texto integral dos artigos está alinhado com o tema da pesquisa (TASCA, *et al.*, 2010).

O primeiro aspecto, verificação de redundância dos artigos, consistiu na importação dos artigos para um software de gerenciamento bibliográfico. Desta forma, importou-se para o *software Endnote* (THE THOMSON..., 2008) os 1.517 artigos do banco de artigos bruto. Após a importação, o software permite a exclusão dos artigos repetidos. Desta forma, foram excluídos 424 artigos repetidos e restaram 1.093 artigos não repetidos.

Na análise quanto ao alinhamento do título em relação ao tema da pesquisa, foi detectado que uma quantidade considerável de artigos selecionados estava direcionada à área da medicina, portanto, estando fora do escopo da pesquisa, sendo removidos, entre outros motivos, 829 artigos. Restaram 264 artigos não duplicados e com o título alinhado ao tema da pesquisa. Deve-se salientar que foram excluídos aqueles artigos que apresentaram total desalinhamento com a pesquisa, e, na dúvida, foram mantidos para análise mais detalhada nas fases seguintes.

A próxima fase consiste em verificar o reconhecimento científico dos artigos. Neste processo o reconhecimento científico é aferido pelas citações em outros trabalhos científicos.

Assim, identificou-se a quantidade de vezes que cada artigo foi citado. Para fins de padronização buscou-se a quantidade de citações de cada artigo no ambiente Google Acadêmico. Ficou estabelecido pelos autores que seriam considerados os artigos que fossem responsáveis por 90% de todas as citações dos artigos que passaram pelas fases anteriores. Desta forma, os artigos que possuem 7 citações, ou mais, foram mantidos no Repositório K (Banco de Artigos não Repetidos e Título Alinhado e com Reconhecimento Científico), que resultou em 98 artigos, e os demais foram enviados para o Repositório P (Banco de Artigos não Repetidos e Título Alinhado, com Reconhecimento Científico ainda não confirmado), que resultaram em 166 artigos.

O próximo passo consistiu em realizar a leitura dos 98 resumos dos artigos do Repositório K com o objetivo de verificar o alinhamento do artigo com o tema de pesquisa. Após essa etapa restaram 22 artigos que foram armazenados no Repositório A (Banco de Artigos não Repetidos e Título e Resumo Alinhado e com Reconhecimento Científico).

A etapa seguinte teve o objetivo de filtrar os artigos do Repositório P, ou seja, os 166 artigos com menor reconhecimento científico foram analisados para identificar quais continuariam no processo. São considerados fatores como período de publicação e se os autores possuem reconhecimento científico, estando presentes como autores dos artigos do Repositório A. Essa etapa é ilustrada na Figura 3. Os 12 artigos identificados nessa etapa foram depositados no Repositório B.

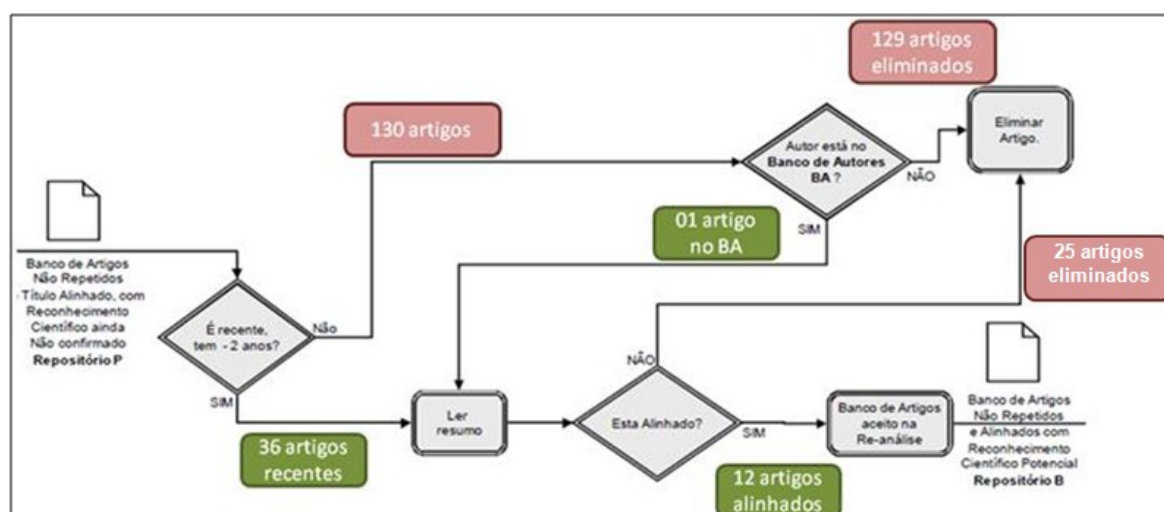


Figura 3: Filtro utilizado para selecionar os artigos com menor reconhecimento científico

Fonte: Dados da pesquisa.

Na sequência juntaram-se os artigos armazenados nos Repositórios A (22 artigos) e B (12 artigos) formando um único, denominado Repositório C, composto por 34 artigos.

Finalizando a etapa de filtragem do Banco de Artigos Brutos, os 34 artigos selecionados foram analisados em relação ao alinhamento do texto integral com o tema da pesquisa. Dos 34 artigos, seis não possuíam texto completo disponível no portal da CAPES, restando 28 artigos, que, após análise quanto ao alinhamento do texto completo em relação ao tema da pesquisa, foram reduzidos a 16 artigos com alinhamento do texto completo com o tema da pesquisa. O processo de filtragem resultou em um Portfólio Bibliográfico formado pelos 16 artigos, listados no Quadro 1.

Quadro 1 – Portfólio final de artigos

Portfólio Bibliográfico
1. CUBBIN, J. Efficiency in the water industry. <i>Utilities Policy</i> , v.13, n.4, p.289-293. 2005.
2. DASSLER, T., <i>et al.</i> Methods and trends of performance benchmarking in UK utility regulation. <i>Utilities Policy</i> , v.14, n.3, p.166-174. 2006.
3. DIEWERT, W. E. e FOX, K. J. Incentive Indexes for Regulated Industries. <i>Journal of Regulatory Economics</i> , v.17, n.1, p.5-24. 2000.
4. FILBECK, G. e GORMAN, R. F. The Relationship between the environmental and financial performance of public utilities. <i>Environmental and Resource Economics</i> , v.29, n.2, p.137-157. 2004.
5. GASMI, F., <i>et al.</i> Political accountability and regulatory performance in infrastructure industries: An empirical analysis. <i>World Bank Economic Review</i> , v.23, n.3, p.509-531. 2009.
6. GORINI DE OLIVEIRA, R. e TOLMASQUIM, M. T. Regulatory performance analysis case study: Britain's electricity industry. <i>Energy Policy</i> , v.32, n.11, p.1261-1276. 2004.
7. JAMASB, T., <i>et al.</i> Strategic behaviour under regulatory benchmarking. <i>Energy Economics</i> , v.26, n.5, p.825-843. 2004.
8. JAMASB, T. e POLLITT, M. International benchmarking and regulation: An application to European electricity distribution utilities. <i>Energy Policy</i> , v.31, n.15, p.1609-1622. 2003.
9. JAMASB, T. Reference models and incentive regulation of electricity distribution networks: An evaluation of Sweden's Network Performance Assessment Model (NPAM). <i>Energy Policy</i> , v.36, n.5, p.1788-1801. 2008.
10. JARVIS, D. S. L. e SOVACOL, B. K. Conceptualizing and evaluating best practices in electricity and water regulatory governance. <i>Energy</i> , v.36, n.7, p.4340-4352. 2011.
11. KIRKPATRICK, C. e PARKER, D. Regulatory impact assessment and regulatory governance in developing countries. <i>Public Administration and Development</i> , v.24, n.4, p.333-344. 2004.

12. MARQUES, R. C. e SIMÕES, P. Does the sunshine regulatory approach work?. Governance and regulation model of the urban waste services in Portugal. *Resources, Conservation and Recycling*, v.52, n.8-9, p.1040-1049. 2008.

13. MARQUES, R. C. e SIMÕES, P. Incentive regulation and performance measurement of the Portuguese solid waste management services. *Waste Management & Research*, v.27, n.2, p.188-196. 2009.

14. SHINGLER, J., *et al.* The Importance of Subjective Data for Public Agency Performance Evaluation. *Public Administration Review*, v.68, n.6, p.1101-1111. 2008.

15. SIMÕES, P., *et al.* Regulatory structures and operational environment in the Portuguese waste sector. *Waste Management*, v.30, n.6, p.1130-1137. 2010.

16. THANASSOULIS, E. The use of data envelopment analysis in the regulation of UK water utilities: Water distribution. *European Journal of Operational Research*, v.126, n.2, p.436-453. 2000.

Fonte: Dados da pesquisa.

A partir dos artigos do Portfólio Bibliográfico foram buscadas as referências bibliográficas, objetivando obter a relação de todos os artigos científicos ali constantes. Primeiramente foram constatadas 589 referências brutas. Após o tratamento, eliminação de referências duplicadas e eliminação de referências que não fossem do tipo *Journal Article*, têm-se como resultado 255 artigos. Destes artigos, fora realizada uma análise representando 80% das citações totais, determinado pelo *Google Scholar*, buscando incluir artigos alinhados com representação científica que por algum motivo não estejam no Portfólio Bibliográfico. Porém, após esse processo nenhum artigo foi incluído no Portfólio, pois os artigos mais citados não traziam consigo contribuição para o tema.

3.3. Análise Bibliométrica

Seguindo a metodologia *ProKnow-C*, passa-se a etapa de Análise Bibliométrica. Essa bibliometria consiste na aplicação de métodos matemáticos e estatísticos de um conjunto definido de artigos para a gestão da informação e do conhecimento científico do tema de pesquisa (AFONSO *et al.*, 2011; ENSSLIN *et al.*, 2012).

Para realização da análise bibliométrica do Portfólio Bibliográfico são definidas cinco etapas: i) estimar o grau de relevância dos periódicos; ii) estimar o reconhecimento científico dos artigos; iii) estimar o grau de relevância dos autores; iv) estimar as palavras-chave mais utilizadas; e v) estimar o fator de impacto dos periódicos do Portfólio Bibliográfico.

Cada uma das etapas, com exceção da estimativa de palavras-chave mais utilizadas e da estimativa do fator de impacto dos periódicos do Portfólio Bibliográfico, terá a realização das análises, na seguinte ordem: i) análise bibliométrica dos artigos do Portfólio Bibliográfico; ii) análise bibliométrica das referências dos artigos do Portfólio Bibliográfico; e iii) Análise bibliométrica do conjunto formado pelos artigos e suas próprias referências.

O conjunto de dados a serem submetidos à análise bibliométrica são os 16 artigos pertencentes ao Portfólio Bibliográfico e suas respectivas 255 referências bibliográficas.

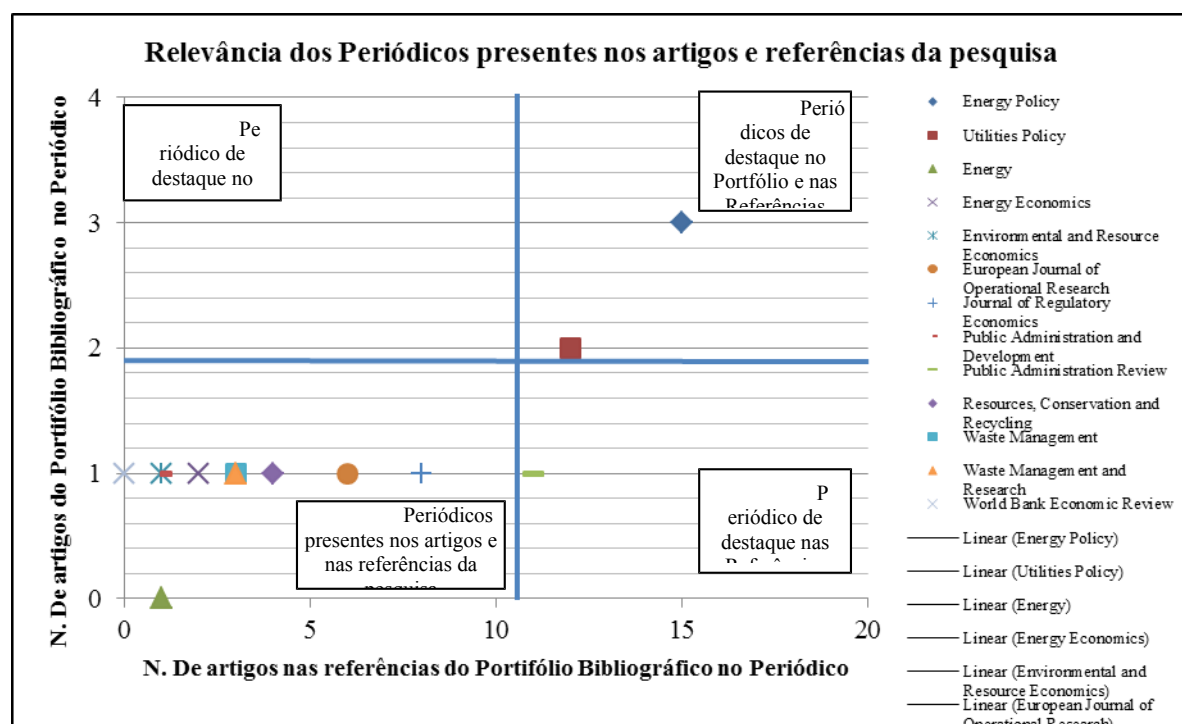
3.3.1. Estimar o grau de relevância dos periódicos

A primeira análise realizada objetiva identificar em quais periódicos foram publicados o maior número de artigos dentre os que compõem o Portfólio Bibliográfico. Como resultado obteve-se que os artigos foram publicados em 13 periódicos diferentes, ficando evidenciado que o periódico *“Energy Policy”* é o que apresenta maior grau de relevância, com três artigos publicados.

A segunda análise busca identificar em quais periódicos foram publicados o maior número de artigos dentre os citados nas referências do Portfólio Bibliográfico. As referências dos artigos do Portfólio Bibliográfico foram publicadas em 149 periódicos diferentes, ficando evidenciados que os periódicos *“Energy Policy”*, *“Utilities Policy”* e *“Public Administration Review”* são os que mais tiveram artigos publicados, com 15, 12 e 11 artigos publicados, respectivamente.

A terceira análise compara a relevância dos periódicos dos artigos do Portfólio Bibliográficos e a relevância dos periódicos das referências do Portfólio Bibliográfico, ficando evidenciado que: i) os periódicos *“Energy Policy”* e *“Utilities Policy”* apresentam destaque, ao mesmo tempo, nos artigos do Portfólio Bibliográfico e nas suas referências; ii) nenhum dos periódicos apresenta destaque no Portfólio Bibliográfico; e iii) o periódico *“Public Administration Review”* apresenta destaque nas referências do Portfólio Bibliográfico. Estes resultados estão demonstrados no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Relevância dos periódicos presentes nos artigos e nas referências da pesquisa



O trabalho realizado para o conhecimento dos periódicos mais destacados sobre o tema, segundo a percepção dos pesquisadores, demonstra onde as pesquisas alinhadas ao objetivo dos autores estão sendo publicadas, apresentando-se como uma potencial fonte de dados para futuras pesquisas e um potencial periódico para publicações relacionadas ao tema.

3.3.2. Estimar o grau de reconhecimento científico dos artigos

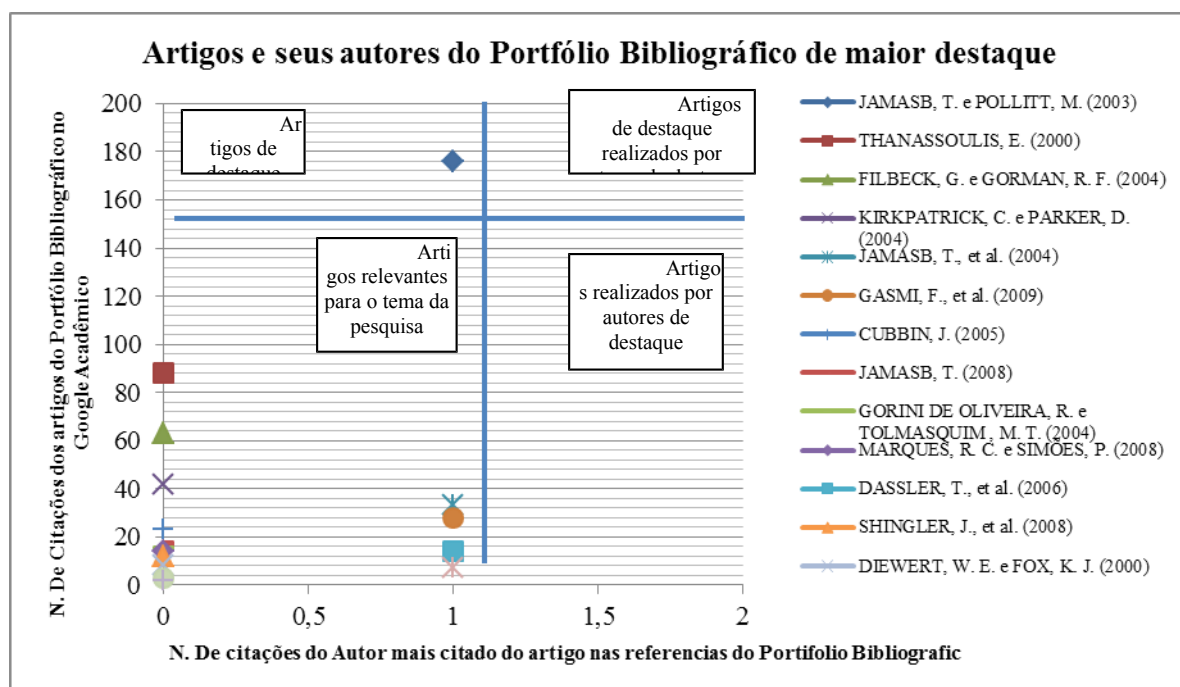
Para fins desta análise, entende-se como reconhecimento científico de um artigo como sendo a quantidade de citações encontradas para o artigo. A estratégia utilizada, para identificar o número de vezes que o artigo foi citado, foi as informações encontradas no *Google Scholar*.

A primeira na análise realizada busca estimar o reconhecimento científico dos artigos do Portfólio Bibliográfico, destacando-se como de maior relevância o artigo de Jamasb e Pollitt (2003), “*International benchmarking and regulation: An application to European electricity distribution utilities*”, publicado no periódico “*Energy Policy*”. Esse artigo foi citado 176 vezes por outros artigos científicos até a data da presente pesquisa (abril de 2012), o que reflete o reconhecimento científico do artigo para o tema avaliação de desempenho na regulação de serviços públicos.

A segunda análise busca avaliar o reconhecimento científico dos artigos do Portfólio Bibliográfico nas referências presentes nos artigos do Portfólio Bibliográfico, evidenciando que cinco artigos do Portfólio Bibliográfico foram citados nas referências do Portfólio Bibliográfico, cada qual com uma citação: Gasmi *et al.* (2009), Jamasb e Pollitt (2003), Jamasb *et al.* (2004), Marques e Simões (2008), Marques e Simões (2009).

A terceira análise compara o número de citações do artigo Portfólio Bibliográfico e o número de citações obtidas pelo autor mais citado de cada um dos artigos nas referências do Portfólio Bibliográfico, com base no *Google Scholar*, evidenciando-se que: i) nenhum artigo de destaque do Portfólio Bibliográfico foi realizado por autor de destaque das referências do Portfólio Bibliográfico; ii) O artigo de Jamasb e Pollitt (2003) destaca-se no Portfólio Bibliográfico; e iii) não foi detectado nenhum autor de destaque nas referências do Portfólio Bibliográfico. Os resultados obtidos com esta análise estão apresentados no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Artigos e seus autores do Portfólio Bibliográfico de maior destaque



Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados acerca dos artigos mais relevantes pra o tema, segundo as percepções dos pesquisadores, demonstram o reconhecimento científico e a importância dessas

publicações para a realização de pesquisas alinhadas a Avaliação de Desempenho na Regulação de Serviços Públicos. Artigos bem citados demonstram sua aceitação no meio científico e trazem consigo conceitos utilizados para discussões acerca do tema.

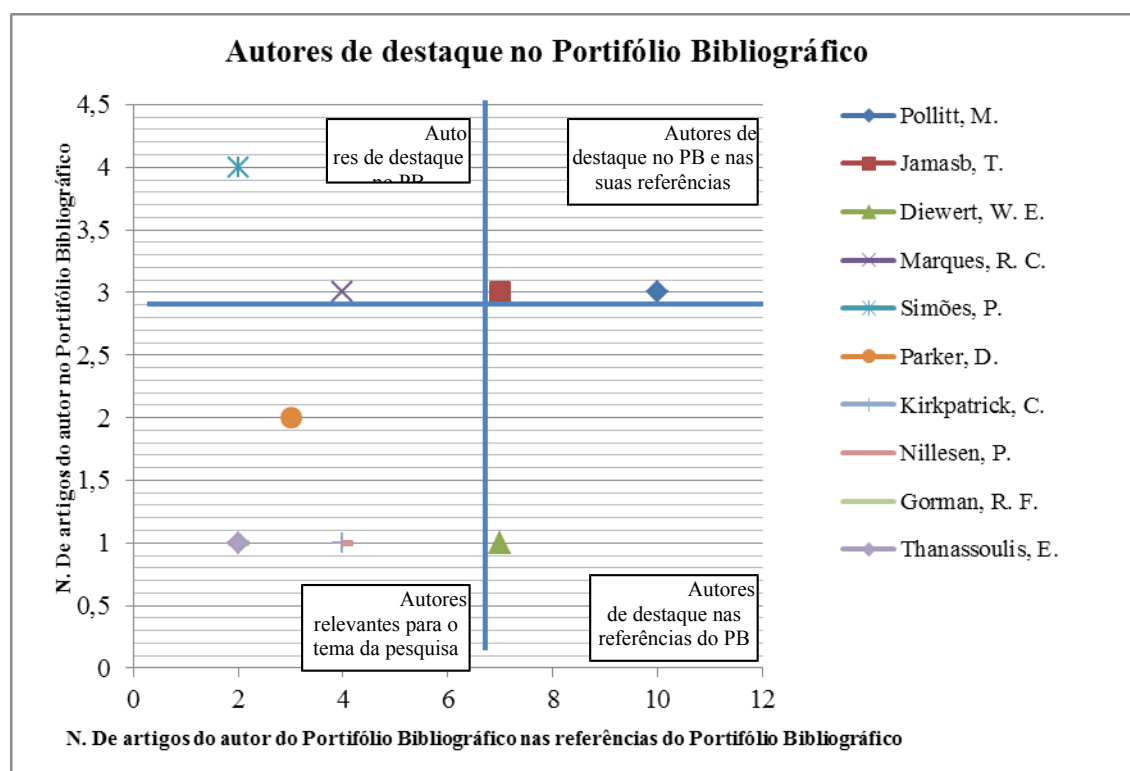
3.3.3. Estimar o grau de relevância dos autores

A primeira análise realizada nesta etapa busca evidenciar quais os autores de maior destaque dentre os 27 autores dos artigos do Portfólio Bibliográfico, apresentando que o autor de maior relevância foi Pedro Simões, com quatro artigos publicados.

A segunda análise busca evidenciar quais os autores de maior relevância dentre os 367 autores das referências dos artigos do Portfólio Bibliográfico, mostrando que o autor de maior relevância foi Michael Pollitt, com dez artigos publicados.

A terceira análise realizada compara o número de artigos realizados pelos autores do Portfólio Bibliográfico, evidenciando que: i) Pollitt e Jamasb são os autores de destaque ao mesmo tempo no Portfólio Bibliográfico e nas suas respectivas referências; ii) o autor de maior destaque nas referências do Portfólio Bibliográfico foi Diewert, com sete publicações nas referências do Portfólio Bibliográfico; e iii) os autores de maior destaque nos artigos do Portfólio Bibliográfico foram Simões e Marques, com quatro e três publicações no Portfólio Bibliográfico, respectivamente. Tais resultado obtidos com esta análise então demonstrados no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Autores de destaque do Portfólio Bibliográfico



Fonte: Dados da pesquisa.

O conhecimento acerca dos autores mais prolíficos permite sabermos quem são os maiores pesquisadores sobre o tema, segundo a percepção dos pesquisadores deste artigo, e verificarmos características a respeito desses autores, como quais são as linhas de pesquisa que estes seguem, suas experiências profissionais, quais são os trabalhos que estão realizando e quais são as evoluções e perspectivas sobre o tema.

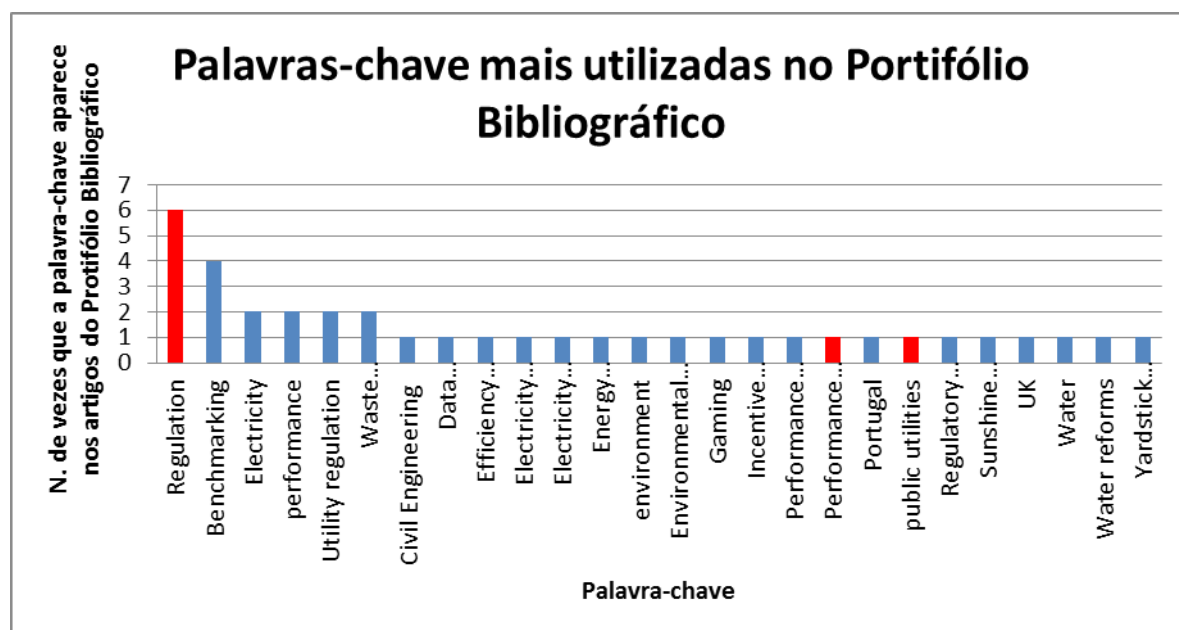
3.3.4. Estimar as palavras-chave mais utilizadas

A análise realizada buscou identificar quais foram as palavras-chave mais utilizadas nos artigos do Portfólio Bibliográfico. Foram identificadas 27 palavras-chave, utilizadas 38 vezes nos artigos do Portfólio Bibliográfico. Do total das palavras-chave, destaca-se com seis utilizações no Portfólio Bibliográfico a palavra-chave “*Regulation*”, podendo citar ainda a palavra-chave “*Benchmarking*” que apareceu quatro vezes.

Além da análise quanto a frequência de utilização das palavras-chave, fora realizada a comparação entre as palavras-chave definidas para o tema da pesquisa, no início do processo *ProKnow-C* e aquelas do Portfólio Bibliográfico. Nesta análise, procurou-se identificar quais as palavras-chave definidas para o tema da pesquisa estavam presentes nas palavras-chave do Portfólio Bibliográfico. Evidenciou-se que três das seis palavras-chave

definidas para o tema da pesquisa foram encontradas, dentre aquelas do Portfólio Bibliográfico utilizadas. Os resultados da análise estão apresentados no Gráfico 4, diferenciando-se as palavras-chave escolhidas no início da pesquisa, “*Regulation*”, “*Performance Measurement*” e “*Public Utilities*”.

Gráfico 4 – Palavras-chave mais utilizadas no Portfólio Bibliográfico



Fonte: Dados da pesquisa.

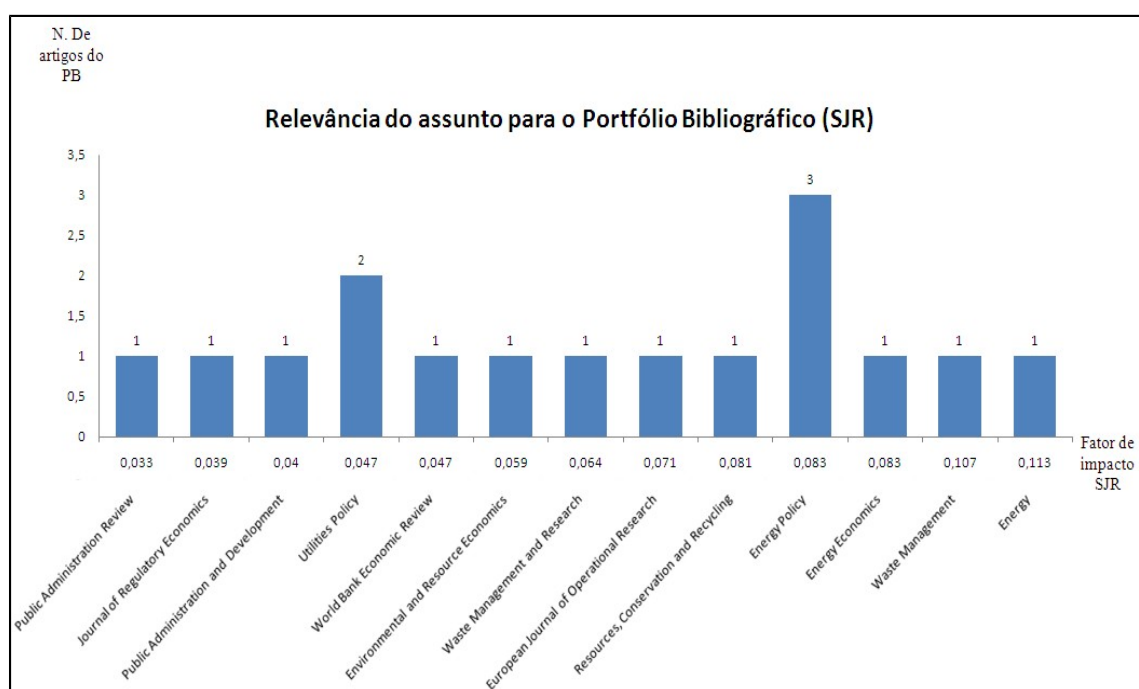
A verificação a respeito das palavras-chave mais utilizadas permite o conhecimento de como a comunidade científica reconhece e utiliza os termos nas publicações, facilitando futuras pesquisas bibliométricas. Para a presente pesquisa, também demonstra o alinhamento dos resultados com o objetivo inicial do trabalho.

3.3.5. Estimar o fator de impacto dos periódicos do Portfólio Bibliográfico

A análise realizada buscou identificar o fator de impacto dos periódicos que tiveram artigos publicados presentes no Portfólio Bibliográfico. Os indicadores “*SCImago Journal Rank*” (SJR) e “*Journal Citation Reports*” (JCR) avaliam o fator de impacto dos periódicos científicos, apresentando em escala numérica a quantidade de citações que o periódico recebe.

A partir da análise do Fator de impacto SJR é possível afirmar que o periódico “*Energy Policy*” possui grande relevância para o Portfólio Bibliográfico, pois, além de ser o periódico mais publicado para o tema, possui um dos maiores níveis índices de SJR dentre os utilizados, sendo o terceiro maior indicador. O Gráfico 5 demonstra tal característica.

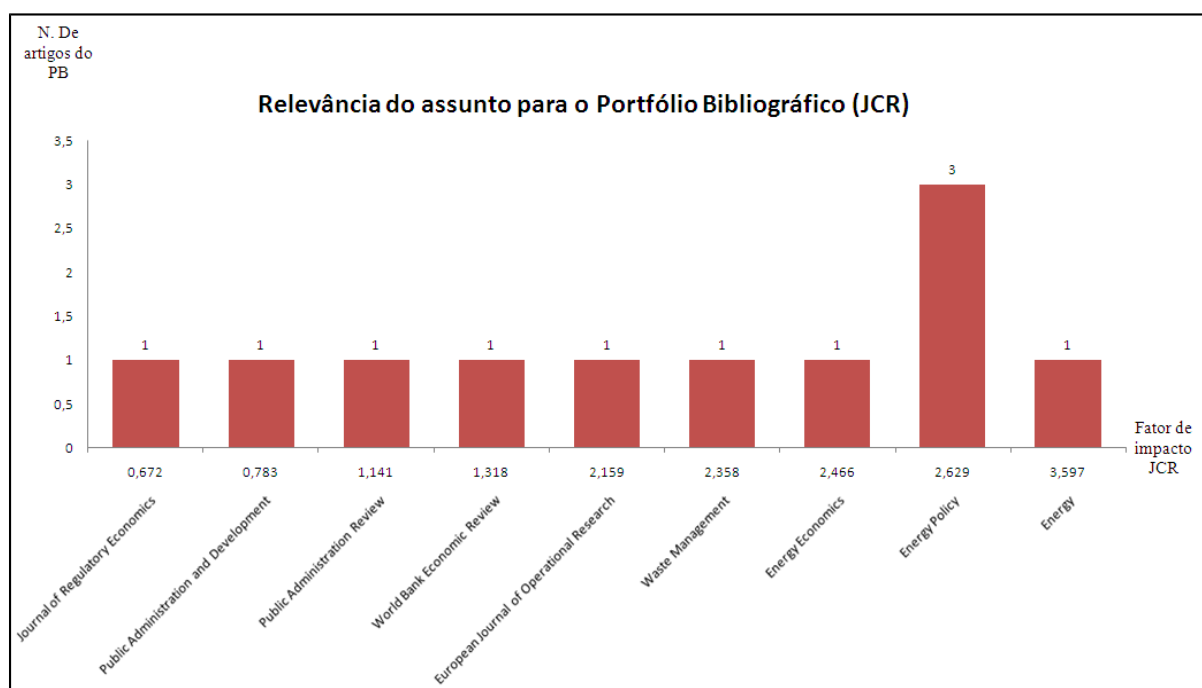
Gráfico 5 – Relevância do assunto para o Portfólio Bibliográfico (SJR)



Fonte: Dados da pesquisa.

A análise do Fator de impacto JCR permite, também, afirmar que o periódico “*Energy Policy*” possui grande relevância para o Portfólio Bibliográfico, sendo o segundo maior índice JCR dentre os periódicos presentes no Portfólio Bibliográfico. Deve-se salientar que alguns dos periódicos presentes nos indicadores de SJR não estavam listados nos JCR, sendo excluídos da análise. O Gráfico 6 permite verificar tal análise.

Gráfico 6 – Relevância do assunto para o Portfólio Bibliográfico (JCR)



Fonte: Dados da pesquisa.

Constata-se então, a partir da análise dos fatores de impacto SJR e JCR, que o periódico "*Energy Policy*" é o periódico que apresenta maior fator de impacto para o Portfólio Bibliográfico, sendo o que se destaca pelo número de citações que essa revista recebe pela comunidade científica. Pode-se afirmar que o periódico caracteriza-se como uma referência qualificada quando analisados sob a ótica dos índices SJR e JCR.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As iniciativas de privatização de serviços públicos por parte do Estado nas últimas décadas forçaram o Estado a manter uma nova relação com este setor. A partir disso, foram criados métodos de regulação, para que o Estado ainda mantivesse controle sobre os setores anteriormente monopolizados por ele. É importante, então, verificar-se a eficiência e eficácia desses processos regulatórios por meio de Avaliação de Desempenho.

Desta forma, esse estudo procurou analisar a questão da Avaliação de Desempenho na Regulação de Serviços Públicos, objetivando identificar, na literatura internacional qualificada, quais os principais artigos publicados sobre o tema, com reconhecimento científico; quem são os pesquisadores que estão tratando do tema; quais os periódicos mais relevantes e seus respectivos fatores de impacto; e quais as palavras-chave mais utilizadas. Procurou-se responder as perguntas estabelecidas no início do artigo à medida que se

apresenta o processo de busca de artigos científicos para formar o portfólio bibliográfico em relação ao tema avaliação de desempenho na regulação de serviços públicos.

Neste artigo, procurou-se, através do processo *ProKnow-C*, construir, no pesquisador, o conhecimento necessário acerca do tema “Avaliação de Desempenho na Regulação de Serviços Públicos” a partir das delimitações impostas pelo pesquisadores. O conhecimento gerado, apesar de forma parcial, permitirá que o pesquisador, no futuro, pesquise as oportunidades (lacunas) existentes, complementando o conhecimento em relação ao tema pesquisado. Conforme descrito, o objetivo do trabalho caracterizou-se como de natureza exploratória, mas também é descritiva, pois descreve as características dos componentes do Portfólio Bibliográfico.

A busca de artigos para formar o portfólio bibliográfico pode ser sintetizada em duas principais fases: (i) seleção do banco de artigos brutos; e, (ii) filtragem do banco de artigos. A seleção do banco de artigos brutos permitiu decidir que a consulta seria realizada em 6 bases de dados do portal de periódicos da CAPES. Essa fase contribuiu também na definição dos dois eixos de pesquisa: avaliação de desempenho; e, regulação de serviços públicos; e também na definição das combinações de palavras-chave que seriam utilizadas. Por fim, essa fase do processo permitiu encontrar os 1.517 artigos por meio das combinações de palavras-chave.

A fase de filtragem do banco de artigos permitiu buscar o alinhamento do banco bruto de artigos por meio das seguintes etapas do processo: (i) eliminação de artigos repetidos; (ii) alinhamento pela leitura do título; (iii) alinhamento quanto ao reconhecimento científico; (iv) alinhamento pela leitura do resumo; (v) alinhamento pela leitura integral dos artigos. Todas essas etapas do processo de filtragem do banco de artigos culminaram no portfólio bibliográfico de 16 artigos científicos alinhados ao tema de pesquisa, evidenciados no Quadro 1.

A partir dos 16 artigos que compõem o portfólio bibliográfico selecionado e dos 255 artigos referenciados analisou-se algumas características dessas publicações. Os principais resultados do perfil das publicações relevantes sobre Avaliação de Desempenho na Regulação de Serviços Públicos extraído das 16 publicações do portfólio são: “*Energy Policy*” é o periódico mais relevante no portfólio bibliográfico; o artigo intitulado “*International benchmarking and regulation: An application to European electricity distribution utilities*” publicado em 2003, de autoria de Tooraj Jamasb e Michael Pollitt, é o artigo do portfólio bibliográfico de maior reconhecimento científico tendo sido citado 176 vezes, por outros

artigos, até a data da presente pesquisa; Pedro Simões, pesquisador do Centro de Sistemas Urbanos e Regionais (CESUR) da Universidade Técnica de Lisboa (Lisboa, Portugal) é o autor mais prolífico do portfólio bibliográfico; “*Regulation*” e “*Benchmarking*” foram as palavras-chave mais utilizadas nos artigos do portfólio bibliográfico.

Os principais resultados do perfil das publicações relevantes sobre Avaliação de Desempenho na Regulação de Serviços Públicos a partir dos 255 artigos referenciados nas publicações do portfólio bibliográfico são: “*Energy Policy*”, “*Utilities Policy*” e “*Public Administration Review*” são os periódicos mais relevantes das referências dos artigos do portfólio bibliográfico; Os artigos, do Portfólio Bibliográfico, mais relevantes nas referências foram, cada qual com uma citação: Gasmi *et al.* (2009), Jamasb e Pollitt (2003), Jamasb *et al.* (2004), Marques e Simões (2008), Marques e Simões (2009); Michael Pollitt, professor da Cambridge Judge Business School, é o autor mais prolífico das referências do portfólio.

E, através da união das publicações (16 artigos do Portfólio Bibliográfico e suas 255 referências), os principais resultados do perfil das publicações relevantes sobre Avaliação de Desempenho na Regulação de Serviços Públicos são: “*Energy Policy*” é o periódico de maior destaque; “*International benchmarking and regulation: an application to European electricity distribution utilities*” escrito por Tooraj Jamasb e Michael Pollitt em 2003, publicado no periódico “*Energy Policy*” é o artigo de maior destaque no conjunto de artigos (portfólio e referências); e, Michael Pollitt é o autor mais prolífico considerando o conjunto de artigos do portfólio bibliográfico e suas referências. Tais resultados foram apresentados nos Gráficos 1, 2 e 3, respectivamente.

Em relação ao fator de impacto dos periódicos que foram publicadores dos artigos do Portfólio Bibliográfico, ficou constatado que o periódico “*Energy Policy*” também se destacou pelo seu fator de impacto, sendo uma referência qualificada quando utilizado os índices SJR e JCR.

A contribuição desse trabalho se sustenta no resgate do conhecimento existente e que está disseminado em vários veículos de comunicação ao apresentar e ilustrar um processo de seleção de artigos relevantes que irão compor o referencial teórico de uma pesquisa que investigue a avaliação de desempenho na regulação de serviços públicos. O conhecimento gerado permitiu aos pesquisadores conhecerem: i) um portfólio de artigos com reconhecimento científico e alinhado com seus interesses no tema; ii) quem está pesquisando; iii) quais periódicos estão publicando e quais seus fatores de impacto; e iv) quais as palavras-chave estão sendo as mais utilizadas.

As limitações da pesquisa deram-se conforme as percepções dos pesquisadores, que foram: (i) a busca bibliográfica restringiu-se aos artigos publicados em periódicos científicos; (ii) a busca de artigos para o Portfólio Bibliográfico restringiu-se a artigos internacionais, práticos ou empíricos, publicados a partir do ano 2000; (iii) considerou-se apenas as bases de dados do portal de periódicos da CAPES, que permitissem acesso gratuito aos artigos; e, (iv) o alinhamento do entendimento de conteúdo do tema Avaliação de Desempenho na Regulação de Serviços Públicos fora realizado segundo a percepção dos pesquisadores.

Após a construção de todo esse conhecimento, pode-se propor a continuação dessa pesquisa, com a realização da análise do conteúdo dos artigos selecionados com vistas a identificar oportunidades de pesquisa sobre o tema.

REFERÊNCIAS

- AFONSO, M. H. F.; SOUZA, J. V.; ENSSLIN, S. R.; ENSSLIN, L. Como Construir Conhecimento Sobre o Tema de Pesquisa? Aplicação do Processo *ProKnow-C* na Busca de Literatura Sobre Avaliação do Desenvolvimento Sustentável. **Revista de Gestão Social e Ambiental**, v. 5, n. 2, p. 47-62, mai./ago, 2011.
- ALAVI, M.; CARLSON, P. A Review of MIS Research and Disciplinary Development. **Journal of Management Information Systems**, v. 8, n. 4, p. 45-62, 1992.
- AZEVEDO, R. C.; ENSSLIN, L.; LACERDA, R. T. O.; FRANÇA, L. A.; GONZALEZ, C. J.I.; JUNGLES, A. E.; ENSSLIN, S. R. Avaliação de Desempenho do Processo de Orçamento: Estudo de Caso Em Uma Obra de Construção Civil. **Ambiente Construído**, v. 11, p. 85-104, 2011.
- BEHN, R. D. Why Measure Performance? Different Purposes Require Different Measures. **Public Administration Review**, v. 63, p. 586-606, sep. 2003.
- BERTRAND, J. W. M; FRANSOO, J. C. Operations Management Research Methodologies Using Quantitative Modeling. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 22, n. 2, p. 241-264, 2002.
- BORTOLUZZI, S. C.; ENSSLIN, S. R.; ENSSLIN, L.; VALMORBIDA, S. M. I. A Avaliação de Desempenho em Redes de Pequenas e Médias Empresas: Estado da Arte para As Delimitações Postas pelo Pesquisador. **Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios**, Florianópolis, v. 4, n. 2, p. 202-222, jun./dez, 2011.
- BRAADBAART, O.; YUSNANDARSHAH, B. Public Sector Benchmarking: A Survey of Scientific Articles, 1990-2005. **International Review of Administrative Sciences**, v. 74, n. 3, p. 421-433, 2008.
- ENSSLIN, L.; GIFFHORN, E.; ENSSLIN, S. R.; PETRI, S. M.; VIANNA, W. B. Avaliação do Desempenho de Empresas Terceirizadas Com o Uso da Metodologia Multicritério de Apoio a Decisão – Construtivista. **Pesquisa Operacional**, v. 30, n. 1, p. 125-152, jan./abr., 2010.
- Revista Gestão Pública: Práticas e Desafios**, Recife, v. IV, n. 7, ago. 2013.

_____.; ENSSLIN, S. R.; PACHECO, G. C. Um Estudo Sobre Segurança em Estádios de Futebol Baseado na Análise Bibliométrica da Literatura Internacional. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 17, n. 2, p. 71-91, abr./jun, 2012.

FORZA, C. Sur vey Research in Operations Management: a Process-based Perspective. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 22, n. 2, p. 152-194, 2002.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GASMI, F.; NOUMBA UM, P.; VIRTO, L. R. Political Accountability and Regulatory Performance in Infrastructure Industries: An Empirical Analysis. **World Bank Economic Review**, v. 23, n. 3, p. 509-531, 2009.

JAMASB, T.; NILLESEN, P. POLLITT, M. Strategic Behaviour Under Regulatory Benchmarking. **Energy Economics**, v. 26, n. 5, p. 825-843, 2004.

_____.; POLLITT, M. International Benchmarking and Regulation: An Application to European Electricity Distribution Utilities. **Energy Policy**, v. 31, n. 15, p. 1609-1622, 2003.

KISSLER, L.; HEIDEMANN, F. G. Governança Pública: Novo Modelo Regulatório para as Relações entre Estado, Mercado e Sociedade? **Revista de Administração Pública**, v. 40, p. 479-499, mai./jun. 2006.

LACERDA, R. T. O.; ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R. Contribuições à Gestão Estratégica de Organizações Quando Analisados na Visão de Seu Desempenho. **Gestão Organizacional**, v. 9, n. 2, p. 327-358, 2011a.

_____. A Performance Measurement Framework in Portfolio Management: A Constructivist Case. **Management Decision**, v. 49, n. 4, p. 648-668, 2011b.

_____. A Performance Measurement View of IT Project Management. **International Journal of Productivity and Performance Management**, v. 60, n. 2, p.132 – 151, 2011c.

_____. Uma Análise Bibliométrica da Literatura Sobre Estratégia e Avaliação de Desempenho. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 19, n. 1, p. 59-78, 2012.

MARQUES, R. C.; SIMÕES, P. Does the Sunshine Regulatory Approach Work? Governance and Regulation Model of the Urban Waste Services in Portugal. **Resources, Conservation and Recycling**, v. 52, n. 8-9, p. 1040-1049, 2008.

_____. Incentive Regulation and Performance Measurement of the Portuguese Solid Waste Management Services. **Waste Management and Research**, v. 27, n. 2, p. 188-196, 2009.

NEELY, A. The Evolution of Performance Measurement Research: Developments in The Last Decade and a Research Agenda For The Next. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 25, n. 12, 2005.

NUDURUPATI, S.S.; BITICI, U.S.; KUMAR, V.; CHAN, F.T.S. State Of The Art Literature Review on Performance Measurement. **Computers & Industrial Engineering**, v. 60, n. 2, p. 279-290, mar. 2011.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.

ROSA, F. S., ENSSLIN, S. R., ENSSLIN, L., LUNKES, R. J. Gestão da Evidenciação Ambiental: Um Estudo Sobre as Potencialidades e Oportunidades do Tema. **Engenharia Sanitária e Ambiental**, v. 16, n. 2, p. 157-166, abr./jun, 2011.

_____. Management Environmental Disclosure: A Constructivis Case. **Management Decision**, v. 50, p. 1117 – 1136, 2012.

SÁ-SILVA, J. R.; ALMEIDA, C. D.; GUINDANI, J. F. Pesquisa Documental: Pistas Teóricas e Metodológicas. **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais**, n. 1, 2009.

SLOMSKI, V. **Controladoria e Governança na Gestão Pública**. São Paulo (SP): Atlas, 2009.

STERN, J.; HOLDER, S. Regulatory Governance: Criteria for Assessing the Performance of Regulatory Systems. An Application to Infrastructure Industries in The Developing Countries of Asia. **Utilities Policy**, v. 8, p. 33-50, 1999.

TASCA, J. E.; ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R.; ALVES, M. B. M. An Approach for Selecting a Theoretical Framework For The Evaluation Of Training Programs. **Journal of European Industrial Training**, v. 34, n. 7, p. 631-655, 2010.

THE THOMSON CORPORATION. EndNote X. 2. ed. The Thomson Corporation, 2008.

VOSS, C.; TSIKRIKTSIS, N.; FROHLICH, M. Case Research in Operations Management. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 22, n. 2, p. 195-219, 2002.