

Área: Estratégia | **Tema:** Temas Emergentes em Estratégia

New Public Service: uma Revisão Sistemática da Literatura

New Public Service: a Systematic Literature Review

Mirna Yéssica Brasil Correa, Ruben Fernando De Lara, Paulo Vanderlei Cassanego Junior, Mygre Lopes Da

Silva e Gabriela Cappellari

RESUMO

O início da Administração Pública como ramo da ciência, ocorreu no final do século XX, até a década de 1980, o paradigma predominante nesta ciência era o do estado burocrático baseado em Weber (BEHN, 2001). Surge o paradigma do New Public Management (NPM), baseado na transposição de ferramentas de gestão privada para a Administração Pública, com o objetivo de acabar com as disfunções burocráticas. A aplicação de ferramentas privadas no setor público não foi suficiente para resolver problemas administrativos, devido à discrepância entre os interesses públicos e a implementação de políticas.

Palavras-Chave: New Public Service; Governança; agenda de pesquisa

ABSTRACT

Ao considerar a importância das teorias da Administração Pública que provocam reformas em sistemas de prestação de serviços públicos e impactos diretos no bem-estar dos administrados, resultou o seguinte problema de pesquisa: Quem são os pesquisadores e quais são as linhas de pesquisa do movimento NPS no ambiente pós-governança? Com o intuito de responder a pergunta de pesquisa, o trabalho teve como objetivo identificar quem são os pesquisadores e quais são as linhas de pesquisa do movimento NPS no ambiente pós-governança, propondo uma agenda de pesquisa.

Keywords: New Public Service; Governance; Research agenda.

NEW PUBLIC SERVICE: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA

1. INTRODUÇÃO

O início da Administração Pública como ramo da ciência, ocorreu no final do século XX, principalmente com a publicação do trabalho de Wilson (1887). Até a década de 1980, o paradigma predominante nesta ciência era o do estado burocrático baseado em Weber (BEHN, 2001). Quando surge e se consolida o paradigma do *New Public Management* (NPM), baseado na transposição de ferramentas de gestão privada para a Administração Pública, com o objetivo de acabar com as disfunções burocráticas. Porém, a simples aplicação de ferramentas privadas no setor público não foi suficiente para resolver diversos problemas administrativos, devido à discrepância entre os interesses públicos e a implementação de políticas. Os fundamentos econômicos e financeiros podem ignorar fundamentos democráticos como a cidadania, a equidade, participação, política e legalidade (ÇOLAK, 2019).

Um dos paradigmas pós-NPM surge na década de 2000, quando Denhardt e Denhardt (2000) cunharam o termo “*New Public Service*”, ou NPS, descrevendo diversas características desejáveis da Administração Pública e de seus funcionários, pautados na colaboração, respeito e cidadania. O novo paradigma está alicerçado principalmente na formação de redes de colaboração entre órgãos públicos, agentes privados e cidadãos, na coprodução de serviços públicos considerando o interesse público e a liderança pública no arranjo onde os cidadãos conseguem realizar seus interesses.

Ao considerar a importância das teorias da Administração Pública que provocam reformas em sistemas de prestação de serviços públicos e impactos diretos no bem-estar dos administrados, resultou o seguinte problema de pesquisa: Quem são os pesquisadores e quais são as linhas de pesquisa do movimento NPS no ambiente pós-governança?

Sendo assim, com base nos princípios da Revisão Sistemática de Literatura (RSL), foi explorado o tema NPS em publicações científicas para responder ao problema de pesquisa.

É importante mencionar que o desenvolvimento do processo de Revisão Sistemática da Literatura permite criar modelos teóricos e proposições de pesquisas sobre um tema em específico (CHUEKE, G. V.; AMATUCCI, 2022). Além disso, garante a originalidade e relevância desta pesquisa para a literatura científica.

Com relação às contribuições deste artigo, elas podem ser consideradas de caráter científico, servindo de base e facilitando outras pesquisas em NPS, assim como de caráter gerencial público, como ferramenta de apoio na tomada de decisão.

Esse trabalho encontra-se estruturado em cinco seções: na primeira, refere-se a esta introdução; a segunda seção traz o referencial teórico; a terceira seção refere-se aos procedimentos metodológicos; a quarta seção trata da apresentação e análise dos resultados e, por fim, a quinta seção realiza uma síntese dessa investigação.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A emergência da Administração Pública como ramo da ciência ocorreu no final do século XIX, como resposta ao problema da corrupção no governo norte-americano. Nesta época, apesar da Administração Pública ser a materialização do governo, ou o governo em ação, não havia conhecimento científico sistematizado sobre o tema. Os pensadores anteriores se preocupavam em teorizar a constituição do governo, a natureza do Estado, a soberania, o poder popular e a prerrogativa dos líderes políticos. Considerando esse pré-paradigma, a descrição das funções do governo era simples, pois a vida era simples, não existiam sistemas complexos de financiamento público de receitas e despesas, as populações eram números.

Com a complexidade crescente da máquina do Estado e da sociedade da época, as tarefas administrativas deveriam ser estudadas sistematicamente a partir da ciência da Administração Pública (WILSON, 1887).

Na medida que a sociedade se tornou mais complexa, eram necessárias organizações públicas mais complexas. Na era Weberiana, houve uma mudança das organizações públicas informais para a burocracia. As organizações públicas foram formatadas na hierarquia composta por experts, com credenciais que os habilitam a exercer tarefas impessoais com aplicação de regras racionais. Porém a falta de coordenação e inibição à mudança proporcionaram a ineficiência de processos e disfunções burocráticas (BEHN, 2001, p. 47).

Tentando contornar a ineficiência de organizações com disfunções burocráticas, nas décadas de 1980 e 1990, o campo de estudo da Administração Pública foi dominado por teorias e métodos da Administração de Empresas, de tal forma que as fronteiras entre o estudo do setor privado e público se tornaram confusas. Desta forma, alguns princípios como empreendedorismo, Estado mínimo, desburocratização, descentralização, privatização, orientação ao cliente, contratação, medidas de desempenho e outras técnicas do setor privado foram integradas ao setor público. Com a emergência deste movimento, surgiu o paradigma denominado NPM (ÇOLAK, 2019).

O entendimento era de que a principal razão de falência no setor público era a burocracia estrita, e que somente com sua substituição por uma abordagem mais flexível e baseada em práticas de mercado se obteria a eficiência. Como exemplo, os administradores passaram a ser nomeados gestores e os cidadãos de clientes (ÇOLAK, 2019).

Esse novo paradigma desencadeou uma série de reformas administrativas em diversos países. Porém, sofreu várias críticas, pois a adoção dos princípios de gestão privada muitas vezes vai de encontro com os valores e as tradições do serviço público. A partir dessa perspectiva, a adoção de uma dimensão estritamente econômica da gestão pode desconsiderar as questões democráticas, relacionadas à qualidade, à equidade, à participação, à legalidade e à cidadania. O cidadão é considerado como um cliente e o foco está em suas preferências e direitos pessoais, ignorando a tradição republicana e coletiva de participação em partidos políticos, grupos locais, atividades comunitárias e ações difusas (ÇOLAK, 2019).

Devido à insustentabilidade das reformas propostas no NPM, na década de 2000, passou-se a buscar um paradigma alternativo, capaz de resolver problemas sociais mais amplos, por meio da adoção de pensamento de longo prazo em detrimento da lógica de mercado imediatista, do estabelecimento de mecanismos de governança focada em redes, da transformação do cidadão de mero cliente em co-criador, da governança ante à mera eficiência, da governança em rede ao invés de simples *accountability*¹. Não se trata de uma anulação do pensamento NPM, mas uma evolução do pensamento administrativo público, para superar as fraquezas do paradigma anterior. Ainda na década de 2000, as abordagens alternativas ao NPM foram discutidas por pesquisadores na literatura da Administração Pública, procurando tornar a administração mais atualizada, sustentável e efetiva. Dentre elas, o *New Public Service* (NPS), *Public Value Management* (PVM), *Digital Era Governance* (DEG), *New-Weberian State* (NWS) e *New Public Governance* (NPG) (ÇOLAK, 2019).

Denhardt e Denhardt (2000) cunharam o termo “*New Public Service*” (NPS) como uma teoria para a Administração Pública, baseada em lições práticas fundamentadas na cidadania democrática, comunidade e sociedade civil, e humanismo organizacional e teoria do discurso. No Quadro 1, são apresentadas as principais características do NPS.

Quadro 1 - Características do NPS em lições práticas

¹ *Accountability*, é a obrigação que têm as pessoas ou entidades, às quais se tenham confiado recursos de não somente reportar as ações completadas, mas garantir que os stakeholders possam entender como os planos da entidade são executados IFAC (2014).

Lições	Conceito
Servir ao invés de orientar	Um papel cada vez mais importante do servidor público é ajudar os cidadãos a articular e atender seus interesses comuns, em vez de tentar controlar ou orientar a sociedade em novas direções.
O interesse público é o objetivo, não o subproduto.	Os gestores públicos devem contribuir para a construção de uma noção coletiva e compartilhada de interesse público. O objetivo não é encontrar soluções rápidas impulsionadas por escolhas individuais. Pelo contrário, é a criação de interesses compartilhados e responsabilidade compartilhada.
Pense estrategicamente, aja democraticamente.	Políticas e programas que atendem às necessidades públicas podem ser alcançados de maneira mais eficaz e responsável, por meio de esforços coletivos e processos colaborativos.
Sirva cidadãos, não clientes.	O interesse público resulta de um diálogo sobre valores compartilhados, ao invés da agregação de interesses individuais. Portanto, os servidores públicos não respondem apenas às demandas dos "clientes", mas se concentram na construção de relações de confiança e colaboração com e entre os cidadãos.
A <i>accountability</i> não é simples.	Os servidores públicos devem estar atentos além do mercado. Eles também devem atender às leis estatutárias e constitucionais, valores comunitários, normas políticas, padrões profissionais e interesses dos cidadãos.
Valorize as pessoas, não apenas a produtividade.	As organizações públicas e as redes das quais participam têm maior probabilidade de sucesso a longo prazo se forem operadas por meio de processos de colaboração e liderança compartilhada com base no respeito por todas as pessoas.
Valorizar a cidadania e o serviço público acima do empreendedorismo.	O interesse público é melhor promovido por servidores públicos e cidadãos comprometidos em fazer contribuições significativas para a sociedade, em vez de gerentes empreendedores agindo como se o dinheiro público fosse seu.

Fonte: Adaptado de Denhardt e Denhardt (2000).

A partir do Quadro 1, verifica-se que o NPS está alicerçado em um paradigma pós-NPM, quando na era da nova governança pública, a construção de vínculos horizontais entre atores e instituições, sobrepondo e criando complexidade nas tradicionais estruturas verticais, proporciona a criação de teias de organizações e outras instituições que co-produzem resultados. Atingir os objetivos das políticas públicas, neste contexto, requer que este desenho multiagência seja gerenciado efetivamente (O'TOOLE; MEIER, 2010).

A governança de rede e colaborativa se justapõe em três níveis de governança: 1) individual e interpessoal; 2) organizacional/interorganizacional e 3) institucional, que possuem interfaces. São temas de interesse da governança no nível individual: diálogo,

características da gerência; mutualidade, aprendizado colaborativo, deliberação, capacidade de gerenciamento, aquisição de conhecimento, negociação, motivação, interação, relações de poder, tomada de decisão conjunta, envolvimento de *stakeholders*, capacidade integrativa, capacidade de implementação, *boundary spanning*². No nível organizacional, é de interesse a performance da rede de colaboração, homofilia, governo conjunto, *shared service design*³, ferramentas colaborativas, cultura organizacional, contratações, publicidade, contingências, densidade e dinâmica de redes, dependência e independência de recursos. No nível institucional são temas de interesse: normas, compromisso, fragmentação institucional, ação coletiva institucional e mecanismos de coordenação (WANG; RAN, 2021).

O sucesso de uma rede pública pode ser influenciado pela existência de mecanismos formalizados de coordenação, como sistemas de comunicação, planejamento, integração de serviços e reuniões. Além disso, os contatos informais e pessoais de longo prazo entre os membros de uma rede, são fatores cruciais para sua performance (CRISTOFOLI; MARKOVIC; MENEGUZZO, 2012).

Muitas pesquisas realizadas em governança de rede e governança colaborativa para Administração Pública focam nas dimensões macro de estratégia, cultural e institucional, em projetos a nível metropolitano, regional ou nacional. Porém, existem poucas pesquisas sobre os esforços colaborativos que acontecem no dia a dia, na linha de frente das agências governamentais (WANG; RAN, 2021).

Desta forma, a governança colaborativa consiste em um arranjo governamental que inclui diretamente *stakeholders* não estatais. Possui variáveis críticas para a obtenção de uma rede colaborativa eficiente: histórico de conflitos e colaboração; incentivos para participação; balanços de poder e recursos, liderança e desenho institucional. O processo colaborativo inclui fatores cruciais como diálogo face a face; construção de confiança; desenvolvimento de comprometimento e compreensão compartilhada (ANSELL; GASH, 2008).

Na seção seguinte, são apresentados os principais procedimentos metodológicos empregados nesta investigação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para atingir os objetivos, foi realizada uma pesquisa quantitativa e descritiva na forma de Revisão Sistemática da Literatura (RSL). Este estudo busca evidências na literatura científica sobre quem são os pesquisadores e quais são as linhas de pesquisa do movimento *New Public Service* no ambiente pós-governança.

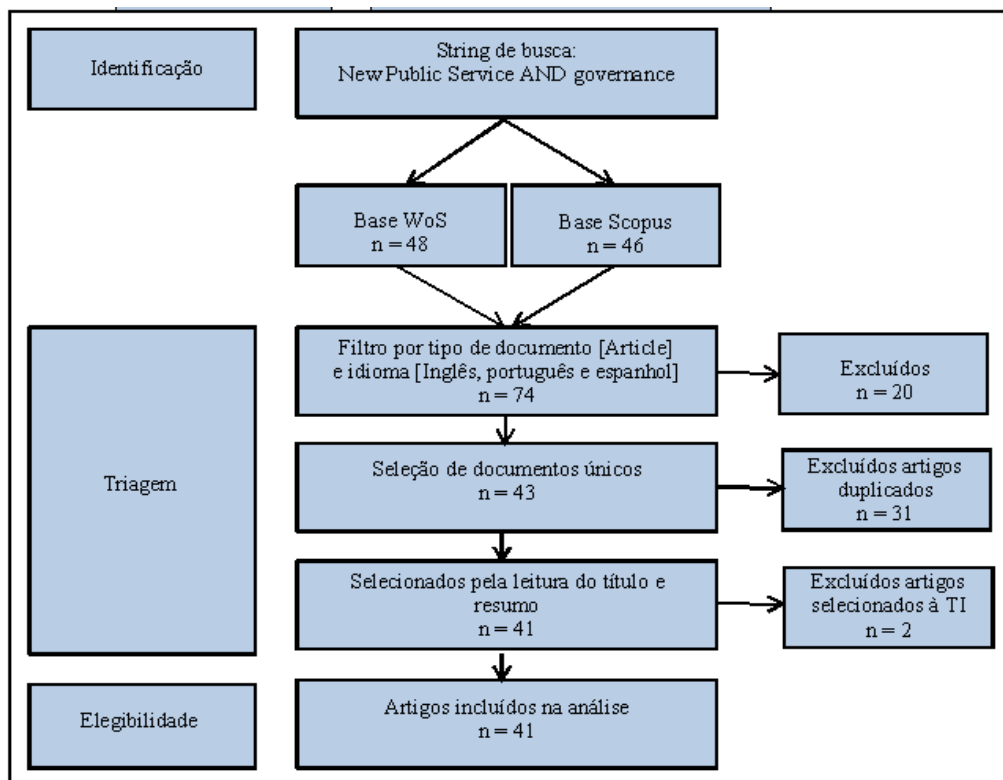
Foram selecionadas como base de publicações da literatura as bases *Web of Science* e *Scopus*, e como *string* de busca foi utilizada: “new public service” e “governance”, sem delimitação quanto ao período, objetivando a seleção de trabalhos que tenham como tema a pesquisa do *New Public Service* relacionado à governança, conforme o referencial teórico. A busca foi realizada em outubro de 2022.

Após a realização da busca, com o auxílio da *string* a identificação, a triagem e a elegibilidade dos trabalhos foram realizadas, conforme a Figura 1.

Figura 1 - Critérios de retenção e exclusão de trabalhos

² *Boundary spanning*, refere-se a que as relações são estabelecidas e mantidas por indivíduos, e as relações interpessoais são estabelecidas entre indivíduos. Sua ausência nas relações interorganizacionais reduz a confiança, limita o compartilhamento de informações e dificulta a resolução de conflitos (WANG; RAN, 2021).

³ *Shared service design*, é o interesse de criar projetos de serviço compartilhado (WANG; RAN, 2021).



Fonte: Elaborada pelos autores.

Ao observar a Figura 1, é possível identificar o total de artigos encontrados em cada uma das bases e os critérios de retenção e exclusão de trabalhos. Esta fase foi auxiliada pelos *softwares* HistCite e Microsoft Excel. Os dados foram importados e tratados pelo *software* HistCite versão 12.03.17. Foi realizada análise descritiva de frequências, pela construção de gráficos no *software* Microsoft Excel. Para demonstração da concentração de frequências em autores ou periódicos foi criado um gráfico de Pareto e para análise de tendência, a fórmula FORECAST, que calcula valores futuros com base nos dados passados por regressão linear, além de demonstrar a tendência dos dados.

A distribuição geográfica dos trabalhos foi realizada com a utilização da ferramenta MapChart. Com o emprego do *software* VosViewer, foi realizada a análise gráfica de acoplamento bibliográfico acompanhada da tabela de distribuição de frequências e citação dos trabalhos mais utilizados como fontes. Os dados das palavras chave foram tratados pelo *software* Iramuteq, para renderização de uma nuvem de palavras e cálculo de um gráfico de similitude. A ocorrência de palavras foi analisada de forma gráfica com formação de *clusters*, com a utilização do *software* VosViewer.

Por último, foram lidos todos os resumos dos artigos, visando estabelecer as linhas de pesquisa e uma agenda de possibilidades de novas pesquisas.

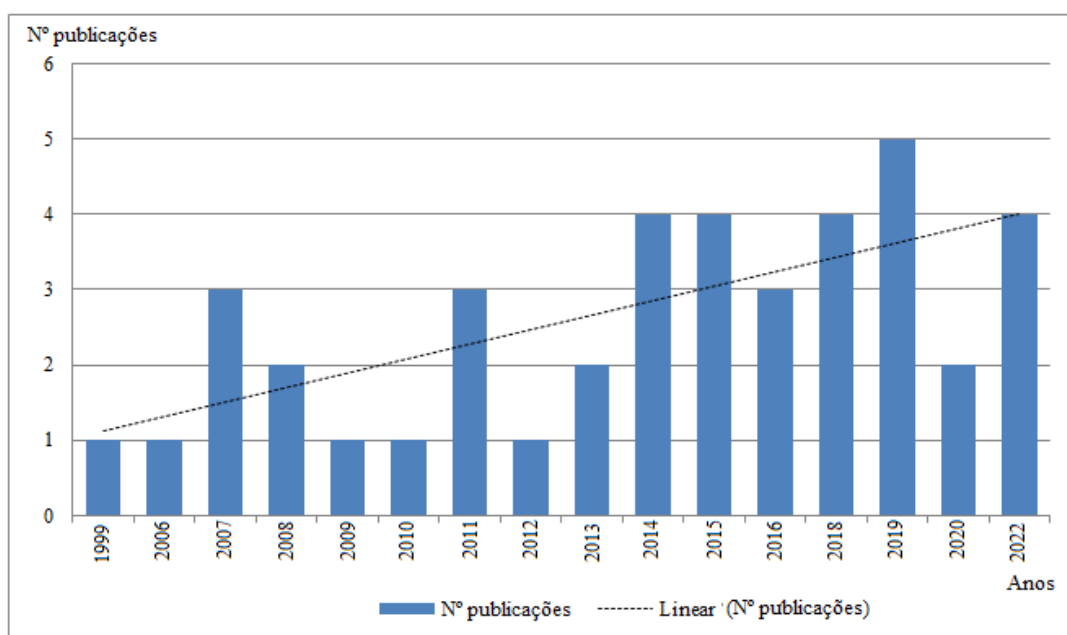
Na próxima seção, são apresentados os resultados da pesquisa.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Análise descritiva dos dados

Os 41 documentos analisados foram encontrados em 36 periódicos diferentes, com 84 autores e utilizaram 1680 citações distintas. Conforme Gráfico 1, as publicações ocorreram de 1999 a 2022.

Gráfico 1 - Distribuição de publicações por ano e linha de tendência



Fonte: Elaborado pelos autores.

Ainda, a partir do Gráfico 1, é possível destacar que há uma tendência no aumento de publicações no tempo. O número de artigos publicados permanece constante entre 1999 e 2006, dos 41 artigos selecionados, 2 foram publicados no período supracitado. Em 2007 existiu um aumento de publicações, passando de uma para três publicações. De 2014 a 2019, o número de trabalhos publicados aumentou para 20 trabalhos publicados. Nesse período, vale destacar que em 2019 foram publicados 5 artigos, o maior pico de toda a série histórica. Em 2020, houve novamente uma queda na quantidade de artigos publicados tendo apenas dois documentos. Porém, em 2022 ocorreu um aumento de artigos publicados, totalizando 4 artigos publicados no ano.

Conforme a Tabela 1, cinco periódicos concentraram 44% de todas as publicações, e os demais 30 periódicos foram responsáveis pelos demais 56% das publicações. Este fato é coerente com a Lei de Bradford, a qual explica que poucos periódicos concentram a maioria das publicações em determinado tema (ALABI, 1979; CHUEKE; AMATUCCI, 2022).

Tabela 1 - Concentração de publicações em periódicos

Periódico	Publicações	%	Acumulado (%)
International conference on public administration	10	24	24
American review of public administration	2	5	29
Governance-an international journal of policy	2	5	34

administration and institutions

International review of administrative sciences	2	5	39
Public administration review	2	5	44
Demais periódicos	23	56	100

Fonte: Elaborada pelos autores.

Dentre os cinco periódicos que concentraram o maior número de publicações, o International conference on public administration liderou com 10 publicações, obtendo um 24% das publicações em periódicos. Já os outros quatro periódicos obtiveram somente duas publicações cada, obtendo um 5% das publicações.

Ainda, quando analisada a produção de autores, observa-se que dos 84 autores que escreveram sobre o tema, três autores: Perry J. L., Dang X. H., Zao J., aparecem como autores de 17% dos trabalhos, enquanto os demais figuram como autores dos demais, corroborando com a Lei de Lotka (LOTKA, 1926; CHUEKE; AMATUCCI, 2022).

A disposição espacial dos trabalhos indica a concentração da pesquisa em instituições localizadas nos Estados Unidos da América e China, conforme pode ser observado na Figura 2.

Figura 2 - Distribuição espacial dos trabalhos no mundo



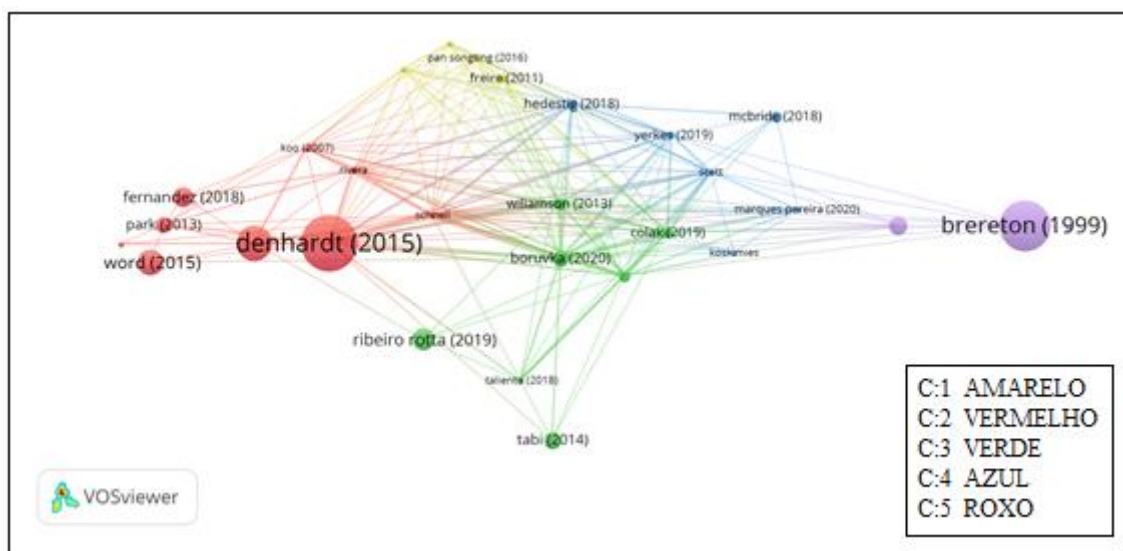
Fonte: Elaborada pelos autores.

Ainda com base na Figura 2, da mesma forma, Yu (2022) e Abdolhamid *et al.* (2023), após analisarem décadas de publicações científicas em Administração Pública, encontraram que os Estados Unidos da América concentram a maior parte das publicações quando comparada com a média do resto do mundo.

Como foi mencionado anteriormente, Estados Unidos da América e China possuem maior número de pesquisas, isto se deve a importância de estudar os serviços públicos em cidades inteligentes, pois a qualidade dos serviços públicos está diretamente relacionada com a qualidade de vida dos cidadãos. Com o contínuo desenvolvimento e aprofundamento da teoria e prática das cidades inteligentes, a procura real de melhoria da qualidade dos serviços públicos aumentou gradualmente (YUEQIANG; MING, 2020).

No que remete ao acoplamento bibliográfico, pode-se observar a existência de cinco clusters que compartilham uma fonte de referência em comum, isso significa que há um acoplamento bibliográfico entre esses artigos quando ambos fazem referência o pelo menos uma publicação em comum como pode ser observado na Figura 3 (EGGHE; ROUSSEAU, 2002)

Figura 3 - Acoplamento Bibliográfico



Fonte: Elaborada pelos autores a partir do *software* VOSviewer.

Ainda com base na Figura 3, dentre os cinco clusters citados anteriormente, pode-se ressaltar o maior acoplamento bibliográfico no C2 e no C5 visto que a espessura dos nós remete à quantidade de citação que cada artigo recebe e as linhas determinam a relação de cocitação entre os artigos.

Quando se analisam quais são as principais pesquisas citadas no corpo de trabalhos analisados, percebe-se que há também concentração nas referências utilizadas, indicando que poucos trabalhos são muitos citados, ou seja, são os trabalhos considerados como fundamentais e mais importantes para a pesquisa em NPS, conforme pode ser observado na Tabela 2.

Tabela 2 - Documentos mais citados nos trabalhos analisados

Nome dos autores	Título do artigo	Citado <i>n</i> de vezes	%
Denhardt, R.B. and Denhardt, J.V.	The New Public Service: Serving Rather than Steering	21	51%

Bryson, J.M., Crosby, B.C. and Bloomberg, L.	Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management	7	17%
Hood, C.	A public management for all seasons?	7	17%
Osborne, S. P.	The New Public Governance?	7	17%
Denhardt, J.V.; Denhardt, R.B.	The New Public Service Revisited	5	12%
Dunleavy, P; Margetts, H.; Bastow, S.; Tinkler, J.	New Public Management Is Dead—Long Live Digital-Era Governance	5	12%
Lynn Jr., L.E	The Myth of the Bureaucratic Paradigm: What Traditional Public Administration Really Stood For	4	10%
Moore, M. H.	Creating public value: Strategic management in government	4	10%
O'Flynn, J.	From New Public Management to Public Value: Paradigmatic Change and Managerial Implications	4	10%
Osborne, D.	Reinventing Government	4	10%
Perry, James L., and Lois Recascino Wise.	The Motivational Bases of Public Service	4	10%
Perry, J.L., Hondeghem, A. and Wise, L.R.	Revisiting the Motivational Bases of Public Service: Twenty Years of Research and an Agenda for the Future	4	10%
Aberbach, J. D.; Christensen, T.	Citizens and Consumers	3	7%
Bozeman, B.	Public values and public interest: Counterbalancing economic individualism.	3	7%
Judith E. Innes & David E. Booher	Reframing public participation: strategies for the 21st century	3	7%
Kingsley, J. D.	Representative bureaucracy	3	7%
Mosher, Frederick C	Democracy and the public service	3	7%
Osborne, S. P.	The new public governance?	3	7%
Perry, J. L.	Democracy and the New Public Service.	3	7%
Christopher, P.	Continuity and Change in Public Policy and Management	3	7%
Rhodes, R. A. W.	The New Governance: Governing without Government.	3	7%
Stoker, G.	Public Value Management: A New Narrative for Networked Governance?	3	7%
Vigoda, E.	From Responsiveness to Collaboration: Governance, Citizens, and the Next Generation of Public Administration.	3	7%

Fonte: Elaborada pelos autores.

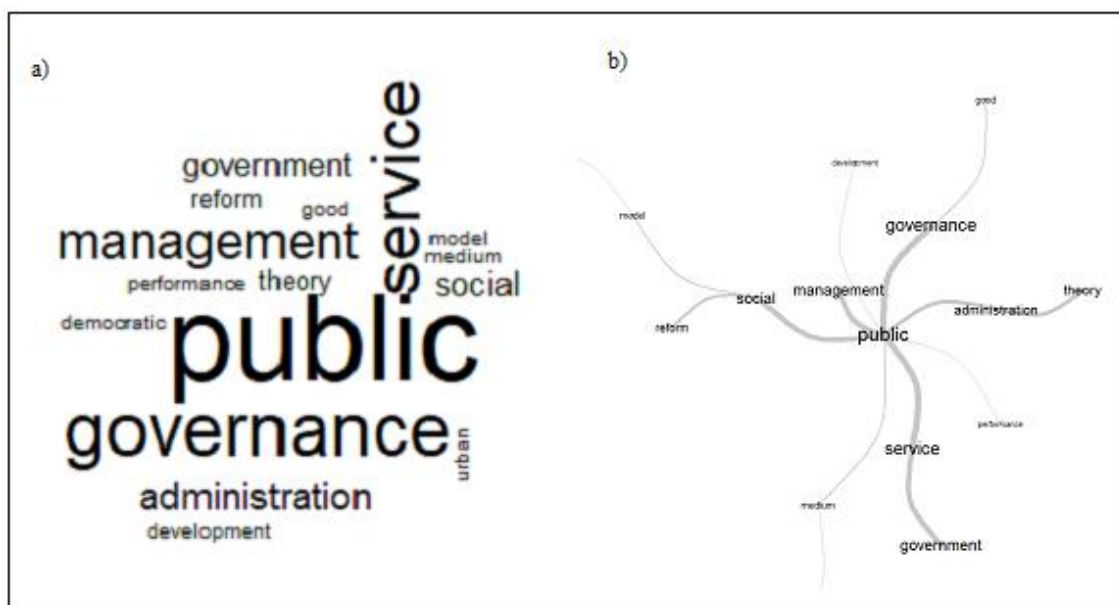
Como pode ser observado, o artigo “The New Public Service: Serving Rather than Steering” escrito pelos autores Denhardt e Denhardt foi 21 vezes citado nos trabalhos analisados, ficando com 51% das citações. Outros três artigos escritos pelos autores Bryson, Crosby e Bloomberg; Hood e pelo autor Osborne, foram sete vezes citados nos trabalhos analisados, ficando com 17% das citações cada.

4.2 Nuvem de Palavras e Similitude

A nuvem de palavras refere-se à organização e ao agrupamento gráfico das palavras em função da sua frequência ou ocorrência, possibilitando, deste modo e, de maneira rápida, a identificação do conteúdo lexical bem como a centralidade representacional do *corpus* textual.

Observa-se na Figura 4 a nuvem formulada a partir das palavras-chave criadas com base na análise lexical simples e estimada a partir do *software* IRAMUTEQ, bem como a similitude.

Figura 4 - Gráficos de nuvem de palavras e similitude



Fonte: Renderização do software Iramuteq dos dados dos autores, 2023.

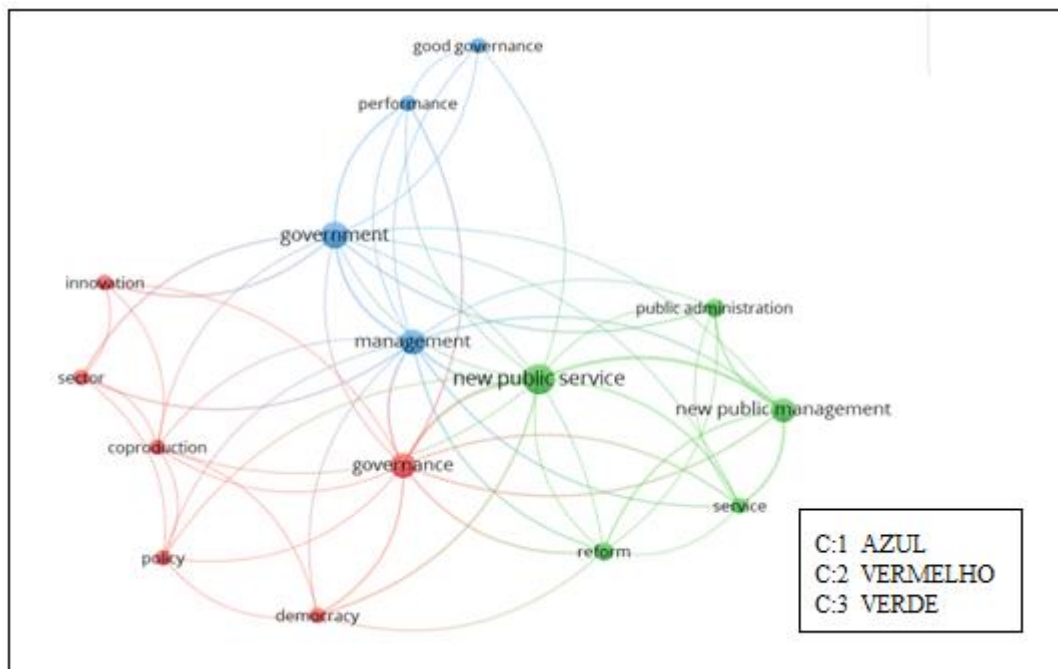
Como pode ser observado na figura 4(a), no que remete às frequências, as palavras mais frequentes foram “public” (38); “governance” (22); “service” (20); “management” (14); administration (9); social (8).

Ainda, com relação à árvore de similitude, vista na figura 4(b), a teoria dos grafos e é capaz de identificar coocorrências entre palavras, e seus resultados mostram conexões entre elas, auxiliando na identificação de representações. Nesse gráfico, é possível verificar a ligação entre as palavras principais e a rede que elas constroem. Pela similaridade, pode-se perceber que existe um intervalo semântico de palavras onde a principal palavra que forma o núcleo é "public", o que indica uma ligação mais forte entre os nós, indicada pela espessura da linha que os liga a outra palavra. Observa-se que as palavras que fazem conexões com o núcleo coincidem com as palavras mais expressivas do gráfico de palavras.

A partir da Figura 5 observa-se o gráfico de co-ocorrência de palavras-chave. No que diz respeito ao agrupamento das palavras-chave em *clusters*, a rede de co-ocorrência

formulada contemplou 3 *clusters*, C1, C2 e C3. Pode-se observar uma rede muito conectada, com existência de atuação uns com os outros.

Figura 5 - Gráfico de co-ocorrência de palavras-chave



Fonte: Construído com os dados da pesquisa no software VOSviewer, 2023

Como pode-se observar na figura 5, o *cluster* 1 (C1) está composto pelas palavras-chave “good governance”, “performance”, “government” e “management”. Em termos de agrupamento de pesquisas este cluster refere-se a governança colaborativa, boa governança por meio do e-govemment a co-criação e gestão de serviços públicos.

O *cluster* 2 (C2) está composto pelas palavras-chave “innovation”, “sector”, “coproduction”, “policy”, “democracy” e “governance”. Em termos de agrupamento de pesquisas este cluster refere-se a inclusão minorias e liderança multicultural, integração dos serviços com a tecnologia da informação, características NPM, NPS e NPG em governança em organizações sociais, características responsáveis pela boa governança em serviços de saúde, governança colaborativa pela troca de informações, serviço de reassentamento rural baseado na governança, gestão pública baseada no final do NPM e na NPS, fatores que influenciam a escolha em trabalhar no setor publico, governança colaborativa co-criação mediante troca de informações e governança espacial urbana, características NP’S presentes.

O *cluster* 3 (C3) está composto pelas palavras-chave “reform”, “service”, “new public management”, “public administration” e “new public servise”. Em termos de agrupamento de pesquisas este cluster refere-se a reforma no setor público, inclusão de minorias na produção dos serviços, discussões políticas sobre a administração pública como garantidora de direito social, implicações de novos serviços públicos para quebrar as barreiras entre os cidadãos e os servidores públicos, reconciliando a democracia, gestão de pessoas no serviço publico, o impacto das reformas na governança colaborativa ocasionaram a integração dos valores NPA e NPS nas políticas de gestão de pessoas, quem são os novos servidores públicos? Suas características, diferenças e semelhanças com os servidores públicos, governança multi-level, com as parcerias publico privadas, há mudança na preocupação do processo para preocupação pelo resultado e na ética, gestão do valor público, passa para uma mensuração mais

qualitativa, com o envolvimento de toda a cadeia de serviços, diferenças de percepção da pesquisa quando a adoção de reformas no serviço público inglês (está esgotado ou na vanguarda?), um breve resgate da história, design de serviços públicos, governança territorial urbana na china, gestão de valor publico, com co-criação e empoderamento dos cidadãos e governança colaborativa, por meio de organizações não governamentais.

Além disso, a análise das figuras revela que certas palavras associadas aos centros de interesse apresentados no gráfico de co-ocorrência de palavras-chave coincidem com aquelas que apresentam uma maior representatividade na nuvem de palavras e na estrutura de semelhança.

Ainda, os *clusters* de agrupamento das palavras-chave serviram de base para estabelecer o relacionamento entre as áreas contextuais para a análise dos temas e linhas de pesquisa.

4.3 Temas e Linhas de pesquisa identificadas

Com base na análise das figuras e da análise de conteúdo dos artigos mais importantes sobre o tema, é possível identificar as principais tendências teóricas desenvolvidas no campo de pesquisa, bem como os vínculos existentes entre os principais autores. Como foi descrito no decorrer desta seção, existem *clusters* de autores entrelaçados pelas temáticas de pesquisas realizadas, estas, mesmo sendo com focos diferentes, possuem o mesmo objeto de estudo: *new public*.

Sendo assim, cabe salientar que os estudos se concentram nas áreas de Administração Pública e Ciência Política. Eles abordaram diversas questões relacionadas à gestão pública, reformas administrativas, teorias de administração, e temas específicos como serviços públicos, administração pública na China, governança, políticas públicas, e avaliação de desempenho em contextos governamentais.

A maioria dos estudos parece estar relacionada à análise, discussão e desenvolvimento de teorias e práticas no campo da Administração Pública, particularmente na perspectiva do Novo Serviço Público (NPS) e outras abordagens contemporâneas de gestão pública.

Os estudos parecem estar ligados à discussão sobre o Novo Serviço Público (NPS) e às suas implicações na administração governamental. Essa abordagem destaca a importância da eficiência, da colaboração com a sociedade e de uma gestão orientada para resultados na administração pública. Além disso, outros exploram o impacto das reformas administrativas e das mudanças nas estruturas e processos governamentais, fornecendo estudos valiosos para a melhoria da governança e da prestação de serviços públicos.

Muitos dos estudos também analisam as implicações éticas na administração pública, destacando a necessidade de manter um alto padrão ético no serviço público, especialmente em um contexto de mudanças na governança. Além disso, há uma ênfase significativa na governança eletrônica, onde a tecnologia desempenha um papel central na transformação da administração pública e na melhoria dos serviços prestados aos cidadãos.

Em resumo, esses estudos são interligados por sua busca de compreender e aprimorar a Administração Pública seja por meio da revisão das teorias existentes, da análise de práticas de gestão inovadoras ou do exame das implicações éticas e sociais da governança pública. Eles oferecem contribuições inovadoras para a melhoria da administração pública em diferentes contextos e países.

A partir deste delineamento, serão apresentadas as considerações finais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo identificar quem são os pesquisadores e quais são as linhas de pesquisa do movimento NPS no ambiente pós-governança, propondo uma agenda de pesquisa. Para isto, foi realizada uma RSL, a partir do qual foram mapeados documentos da literatura científica relacionados à “*governance*” e “*New Public Service*”.

O período de publicação dos artigos compreende os anos de 1999 à 2022, com destaque para o ano de 2019, com 5 artigos publicados. Foram realizadas análises de estatística descritiva e gráficos, que confirmaram algumas leis da bibliometria: a Lei de Bradford, com cinco (5) periódicos concentrando 44% das publicações, e Lei de Lotka, pois em relação à produção merecem destaque Perry J. L., Dang X. H., Zao J., que em conjunto são responsáveis por 17% de todos os trabalhos.

A análise descritiva do *corpus* da pesquisa (41 artigos) revelou que os 84 autores e coautores estão distribuídos em 12 países, com concentração nos Estados Unidos da América e China.

Na análise de acoplamento bibliográfico, em relação à quantidade de citações, referenciadas de maneira simultânea, merece destaque o trabalho desenvolvido por Denhardt, R.B. e Denhardt, J.V com um total de 21 citações, citado em 51% dos trabalhos, podendo ser considerado o artigo seminal da “*New Public Service*”.

No que diz respeito ao agrupamento das palavras-chave em clusters, a rede de co-ocorrência formulada contemplou 3 *clusters*. Os *clusters* de agrupamento das palavras-chave serviram de base para estabelecer o relacionamento entre as áreas contextuais para a análise do conteúdo dos resumos e linhas de pesquisa utilizadas nos trabalhos.

Com relação às linhas de pesquisa é relevante destacar que os estudos se enquadram nos domínios da Administração Pública e da Ciência Política. Eles abordaram uma ampla gama de tópicos relacionados à gestão pública, reformas administrativas, teorias de administração e questões específicas, como serviços públicos, administração pública na China, governança, políticas públicas e avaliação de desempenho no contexto governamental.

A maioria desses estudos está claramente vinculada à análise, discussão e avanço de teorias e práticas na arena da Administração Pública. Especificamente, eles estão sintonizados com a perspectiva do Novo Serviço Público (NPS) e outras abordagens contemporâneas de gestão pública, enfatizando a busca pela eficiência, o aprimoramento da colaboração com a sociedade e a importância da governança orientada para resultados.

Dessa forma, a identificação das linhas de pesquisa e principais autores do movimento “*New Public Service*” podem auxiliar no estabelecimento de uma agenda de pesquisas e principalmente, na execução de trabalhos que possam empiricamente diversas dimensões da teoria.

Os gestores públicos podem se beneficiar das pesquisas identificadas e também das pesquisas futuras na execução de melhores serviços públicos ao cidadão, com a visão de rede e cidadania representadas pelo novo movimento. Adicionalmente, é importante destacar que essa conexão de dados representa a principal mais-valia deste estudo. Isso significa que as informações fornecidas podem desempenhar um papel crucial no embasamento científico de futuras pesquisas, além de oferecer suporte para a tomada de decisões por parte de diversos intervenientes em várias áreas e contextos.

Embora as descobertas deste estudo forneçam *insights* valiosos para orientar pesquisas futuras, é essencial reconhecer suas limitações. Este estudo se baseou em um período de análise de 23 anos (de 1999 a 2022), sendo que o ano de 1999 foi escolhido como ponto de partida devido à sua relevância comum nas bases de dados acadêmicas *Scopus* e *Web of Science*, que foram as fontes utilizadas nesta revisão. É importante salientar que, devido a essa escolha, as conclusões não podem ser extrapoladas universalmente. Portanto, como recomendação para futuros estudos, sugerimos a exploração de análises em períodos mais abrangentes e a utilização de outras bases de dados, permitindo uma investigação mais

abrangente em termos teóricos e metodológicos. Além disso, encorajamos a aplicação dos resultados deste estudo como um trampolim para o desenvolvimento de pesquisas subsequentes.

REFERÊNCIAS

ABDOLHAMID, M.; ABDOLHOSEINZADEH, M.; ESMAEILI GIVI, M.; SABERI, M. K.; MIREZATI, S. Z.; AMIRI, M. R. Bibliometric analysis of global scientific research on Public Administration: 1923-2020. **International Journal of Information Science and Management (IJISM)**, 21(1), 75-96, 2023. doi: 10.22034/ijism.2022.1977740.0

ALABI, G. Bradford's law and its application. **International Library Review**, v.11, n.1, 151-158, 1979.

ANSELL, C; GASH, A. "Collaborative Governance in Theory and Practice", **Journal of Public Administration Research Theory**, v.18, n.4, 543-71, 2008.

BEHN, R. D. Rethinking Democratic Accountability. Washington, DC: **Brookings Institution Press**, 2001.

BRYSON, J.M.; CROSBY, B.C.; BLOOMBERG, L. Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management. **Public Admin Rev**, v.74, 445-456, 2014.

CHUEKE, G. V.; AMATUCCI, M. Métodos de sistematização de literatura em estudos científicos: bibliometria, meta-análise e revisão sistemática. *Internext*, [S. l.], v. 17, n. 2, p. 284-292, 2022. Disponível em: <https://internext.espm.br/internext/article/view/704>. Acesso em: 20 mai. 2022.

CRISTOFOLI, D.; MARKOVIC, J.; MENEGUZZO, M. Governance, management and performance in public networks: How to be successful in shared-governance networks. **J Manag Gov**, v.18, 77-93, 2014. <https://doi.org/10.1007/s10997-012-9237-2>

ÇOLAK, Ç. D. Why the New Public Management is Obsolete: An Analysis in the Context of the Post-New Public Management Trends. **HKJU-CCPA**, v.19, n.4, 517-536, 2019. <https://hrcak.srce.hr/230976>

DENHARDT, R.B.; DENHARDT, J.V. The New Public Service: Serving Rather than Steering. **Public Administration Review**, v.60, 549-559, 2000.

DENHARDT, J.V.; DENHARDT, R.B. The New Public Service Revisited. **Public Admin Rev**, v.75, 664-672, 2015. <https://doi.org/10.1111/puar.12347>

DUNLEAVY, P; MARGETTS, H.; BASTOW, S.; TINKLER, J. New Public Management Is Dead—Long Live Digital-Era Governance, **Journal of Public Administration Research and Theory**, v.16, Issue 3, 467-494, 2006.

HOOD, C. A public management for all seasons?. **Public Administration**, v.69, 3-19, 1991.

IFAC. International Federation of Accountants. International Framework: Good Governance in the Public Sector. 2014. Disponivel em:
<https://www.ifac.org/system/files/publications/files/International-Framework-Good-Governance-in-the-Public-Sector-IFAC-CIPFA.pdf>

LOTKA, A. The frequency distribution of scientific productivity. **Journal of the Washington Academy of Sciences**, v. 16, n. 12, p. 317-323, 1926.

O'TOOLE, L. J.; MEIER, K. J. Implementation and managerial networking in the New Public Governance. *In*: Osborne S. P. The New Public Governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance. **Routledge**, New York, 2010.

OSBORNE, S. P. The New Public Governance?, **Public Management Review**, v.8, n.3, 377-387, 2006. DOI: 10.1080/14719030600853022

WANG, H.; RAN, B. Network governance and collaborative governance: a thematic analysis on their similarities, differences, and entanglements, **Public Management Review**, 2021. DOI: 10.1080/14719037.2021.2011389

WILSON, W. "The Study of Administration." *Political Science Quarterly*, 2. Reprinted in *Classics of Public Administration*, 3rd ed. Jay M. Shafritz and Albert C. Hyde, eds. Pacific Grove, Calif.: Brooks/Cole Publishing Co., 11-24. 1887.
<https://www.jstor.org/stable/2139277?seq=1>

ZEPENG, Y. "Development of Public Administration Research with a Bibliometric Analysis", **Scientific Programming**, v.2022, Article ID 4959930, 2022.
<https://doi.org/10.1155/2022/4959930>