

COPRODUÇÃO E COCRIAÇÃO: Desvendando a neblina conceitual nos serviços públicos

NILDA MARIA DA CRUZ ANDRADE

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ (UFPA)

JACINTO FERREIRA DE BRITO NETO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ (UFPA)

CRISTIANO DESCOVI SCHIMITH

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ (UFPA)

Agradecimento à orgão de fomento:

Gostaria de expressar minha profunda gratidão à UFPA pela oportunidade de desenvolver este projeto. O suporte institucional foi fundamental para o sucesso desta pesquisa, permitindo acesso a recursos essenciais e um ambiente acadêmico estimulante. Agradeço especialmente aos professores e colaboradores que compartilharam conhecimento e orientação ao longo deste processo. Esta experiência enriquecedora não apenas fortaleceu minha formação acadêmica, mas também contribuiu significativamente para o avanço do conhecimento em nossa área de estudo.

COPRODUÇÃO E COCRIAÇÃO: Desvendando a neblina conceitual nos serviços Públicos

1. INTRODUÇÃO

Fazer administração pública sem considerar o que o cidadão tem a dizer, é tarefa inglória e anacrônica. Por tal razão, desde os anos 1970, especialmente por meio do trabalho de Elinor Ostrom, os estudos em torno dessa temática se voltam para a coprodução (Eriksson; Williams; Hellström, 2023). Por outro lado, a partir do final dos anos 1990, a cocriação, "a nova criança do quarteirão", tem ampliado as investigações para a concepção e entrega de serviços públicos, envolvendo ativamente além de cidadãos e organizações públicas, empresas e organizações do terceiro setor (Ansell; Torfing, 2021a).

Admite-se, entretanto, haver entendimento difuso quanto ao conceito dos processos de coprodução e cocriação (Voorberg; Bekkers; Tummers, 2015). Consequentemente, é impreciso caracterizar com clareza as consequências e os resultados oriundos desses processos, originando dúvidas acerca de quem, de fato, coproduz o serviço (Verschuere; Brandsen; Pestoff, 2012). Nesse sentido, indivíduos e organizações atuam de forma confusa como coprodutores.

Diante desse cenário, observa-se a existência de lacunas de compreensão, especialmente, entre formuladores de políticas, gestores e funcionários de linha de frente da administração pública (Flemig; Osborne, 2019). Tal ruído de acepção, é um verdadeiro obstáculo à apreensão das necessidades de cidadãos e da sociedade em suas diversas formas de organização. Portanto, é oportuno compreender as implicações causadas pela imprecisão de conceitos de coprodução e cocriação de serviços públicos.

De posse dessa indicação, ressalta-se a importância de revisões bibliométricas para o mapeamento da produção científica, uma vez que este tipo de estudo, quando bem conduzido, contribui para a construção de bases sólidas para determinado campo do conhecimento (Zoltowski et al., 2014; Donthu et al., 2021). Ademais, esse tipo de estudo identifica lacunas, limitações e oportunidades para futuras investigações. Acrescenta-se ainda, a possibilidade de apresentação de novos modelos conceituais e inconsistências metodológicas nas pesquisas analisadas (Arroyo Vasconcellos et al., 2023).

Nesse sentido, observa-se o fortalecimento da lógica do serviço público - PSL, a qual preconiza o envolvimento ativo de cidadãos, servidores públicos e organizações privadas e do terceiro setor como coprodutores (Eriksson, 2019). Todavia, os conceitos de coprodução e cocriação são esparsos, influenciando a atuação dos agentes envolvidos (Dudau; Glennon; Verschuere, 2019). Para tanto, esta pesquisa tem por objetivo analisar o panorama da produção científica sobre coprodução e cocriação, os conceitos existentes e as implicações à administração pública, ressaltando quais as principais tendências e potenciais pesquisas futuras.

Portanto, num contexto de crescente interesse acadêmico na coprodução e cocriação de serviços públicos, bem como falta de estudos que sistematizem as implicações causadas pela imprecisão de conceitos sobre a temática, foi realizada análise bibliométrica de 2003 a 2023 usando as bases *Scopus*, *Web of Science* e a editora *Emerald Journals*, seguida pela criação de rede de coautoria utilizando-se o software *VosViewer*. Por conseguinte, o estudo revela a evolução da produção científica no assunto, periódicos mais relevantes e artigos mais citados.

Em síntese, o artigo está organizado dessa maneira: posteriormente a esta seção é apresentado o Referencial Teórico, em seguida o Método utilizado na pesquisa, sucedido pelos Resultados e Discussões, encerrando com as Considerações Finais em que são assinaladas as limitações e oportunidades de investigações futuras.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O conceito de coprodução surgiu no final da década de 1970 durante debates sobre governança urbana. As teorias dominantes defendiam a centralização como forma de fornecer serviços mais eficientes. No entanto, não havia evidências de que grandes organizações públicas centralizadas ofereciam serviços melhores, mais equitativos ou de menor custo em comparação com jurisdições vizinhas (Ostrom, 1996).

Desde essa década, a coprodução influencia o cenário político, envolvendo tomada de decisões, pesquisa e implementação de serviços públicos (OSTROM, 1996). Conceitualmente, a coprodução situa-se entre governança colaborativa (Ansell; Gash, 2008) e democracia deliberativa (Dryzek, 2002). No entanto, uma desconexão entre a narrativa dominante da coprodução e sua prática local foi identificada devido a diferentes interpretações e significados atribuídos ao processo (Crompton, 2019).

Estudiosos reconhecem a falta de clareza nos 'coconceitos' relacionados à coprodução e à cocriação (Dudau; Glennon; Verschuere, 2019). Nesse sentido, a literatura busca evitar a ampliação indevida do conceito de coprodução, distinguindo a coprodução centrada no usuário, da cocriação multiator. Isso amplia a governança colaborativa para incluir soluções públicas emergentes e explora como a cocriação pode ser estimulada por novas formas de governança generativa (Ansell; Torfing, 2021b).

Nesse aspecto, a cocriação e coprodução tornaram-se essenciais para impulsionar a inovação social no setor público. Decisores políticos e gestores reconhecem sua importância na criação de serviços públicos inovadores que atendam às necessidades dos cidadãos, mesmo em tempos de restrições orçamentárias (Voorberg; Bekkers; Tummers, 2015). Embora relacionados, os termos não devem ser confundidos, pois a coprodução se concentra na produção e a cocriação é uma relação interativa de valor (Osborne, 2018).

Apesar da sua importância, os diferentes papéis dos funcionários públicos na coprodução com os cidadãos podem influenciar de maneiras distintas os valores comunitários e pessoais (Vanleene; Voets; Verschuere, 2020). Contudo, os conflitos relacionados às várias dimensões do valor público surgem devido aos diferentes níveis e atores envolvidos na coprodução, os quais não são facilmente equilibrados (Jaspers; Steen, 2021).

Embora a coprodução seja popular, as organizações de serviço público enfrentam dificuldades na implementação e manutenção de processos de coprodução ao longo do tempo (Bovaird; Loeffler, 2012; Ness et al., 2014; Pestoff, 2014; Brandsen; Steen; Verschuere, 2018; Osborne; Nasi; Powell, 2021). A falha na implementação da coprodução é atribuída a várias barreiras, incluindo questões práticas e técnicas, falta de recursos, aspectos socioculturais e relacionados ao sistema (Brandsen; Steen; Verschuere, 2018; Mckenna, 2021).

Como percebido, o paradigma do "co" (cocriação, coprodução, etc.) é valorizado, mas a falta de estudos empíricos limita conclusões. Os autores argumentam que a compreensão da lógica do serviço público esclarece as conceituações normativas do paradigma 'co' e aumenta a compreensão de como a cocriação afeta o valor público. Logo, é fundamental buscar maior embasamento empírico para compreender a aplicabilidade universal desse paradigma (Dudau; Glennon; Verschuere, 2019).

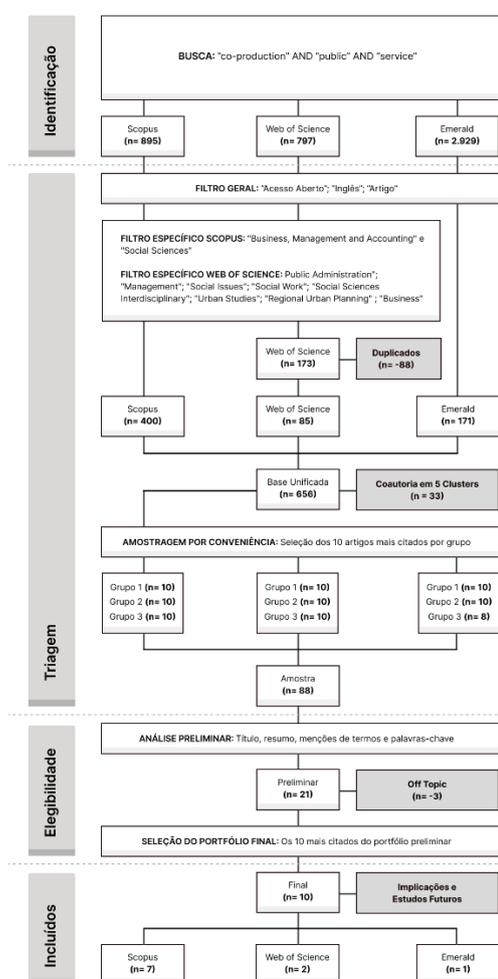
Assim sendo, analisar o panorama da produção científica sobre coprodução e cocriação, os conceitos existentes e as implicações à administração pública é atual e relevante. Essa análise permitirá compreender a evolução do conhecimento nessa área, identificar lacunas e desafios, além de fornecer *insights* para melhorar as práticas de coprodução e cocriação nos serviços públicos.

3. MÉTODO

A bibliometria utiliza análise quantitativa e estatística para entender as tendências e estrutura do conhecimento em uma área de pesquisa (Pierpaoli; Ruello, 2018). Seguindo essa lógica, são adotadas ferramentas de mapeamento científico, em que é possível visualizar estruturas complexas de dados e gerar informações objetivas para cientistas interessados em um campo específico (Casprini et al., 2020). Destarte, a análise bibliográfica agrupa itens revisados em fluxos de pesquisa homogêneos, fornecendo informações úteis para a comunidade científica (Ciasullo et al., 2022).

Em atenção a essas diversas contribuições teóricas, os dados foram coletados, analisados e selecionados seguindo 4 etapas. Na Etapa 1 - Identificação, foi realizada busca de artigos no dia 05 de julho de 2023, das 17h05 às 19h34, nas bases Scopus, Web of Science e na editora *Emerald Journals*, a partir das palavras "co-production"; "public"; "service" e operador booleano "AND". Logo, retornou um total de 4.619 documentos, sendo 893 pertencentes à *Scopus*, 797 à *Web of Science* e 2.929 à *Emerald*. A Figura 1 mostra o diagrama de fluxo descrevendo as etapas para obtenção e seleção dos itens manuseados na pesquisa (Ciasullo et al., 2022).

Figura 1 – Representação gráfica da coleta e análise dos itens.



Fonte: Autores, 2023.

Identificação

Contemplou 3 bases de dados visando ampliar as perspectivas sobre coprodução e cocriação.

Triagem

Envolveu uso de filtros voltados à qualificar os resultados obtidos na etapa anterior, exclusão de duplicatas e análise bibliométricas para identificar padrões e gerar *insights* sobre a temática. Por fim, chegou-se a uma amostra por conveniência que buscou equilibrar a coleta de dados entre as bases, tendo em vista a discrepância elevada entre a *Scopus* e as demais.

Elegibilidade

Realizada por meio de análise preliminar da amostra obtida na etapa anterior, e regida pela busca de artigos focados em discutir as implicações causadas pela imprecisão conceitual da coprodução e cocriação.

Inclusão

Etapa final que produziu o portfólio de artigos analisados em profundidade, visando identificar lacunas, conceitos e as implicações da imprecisão destes, e caminhos para estudos futuros .

Seguindo este raciocínio, na Etapa 2 – Triagem, foram aplicadas duas categorias de filtro, sendo uma geral para todas as bases e outra específica, utilizada conforme disponibilidade de personalização da busca. Dessa forma, o filtro geral contemplou: 1. Tipo de acesso - "Acesso Aberto"; 2. Idioma - "Inglês" e 3. Tipo de documento - "Artigo". Por conseguinte, na Scopus, adotou-se filtro específico Área Temática: "Business, Management and Accounting" e "Social Sciences", o qual resultou em 400 artigos.

Avançando nesse entendimento, optou-se pelas Categorias da *Web of Science*: "Public Administration"; "Management"; "Social Issues"; "Social Work"; "Social Sciences Interdisciplinary"; "Urban Studies"; "Regional Urban Planning" e "Business", alcançando-se 173 artigos nesta base. Em linhas gerais, essas categorias contemplam estudos relacionados à coprodução e cocriação na administração pública, em diálogo com as diversas e crescentes demandas provenientes da sociedade e os inúmeros grupos que a compõem.

Por fim, para a base *Emerald Journals*, foi utilizado exclusivamente filtragem geral devido a indisponibilidade de seleção de áreas temáticas na plataforma da editora, culminando, por sua vez, na obtenção de 171 artigos. Com isso, foi realizada análise de artigos duplicados que apontou a presença de artigos únicos na coleta feita na Emerald Journals. No entanto, entre Scopus e Web of Science foram identificados 88 documentos duplicados, os quais foram priorizados na primeira base e excluídos da segunda. Em outras palavras, a Scopus permaneceu com 400 artigos e a Web of Science reduzida de 173 para 85 artigos.

Face a esse resultado, formou-se uma base unificada contendo 656 publicações científicas únicas, das quais, por meio do software VOSviewer, foi realizada análise de coautoria. De posse dessas contribuições iniciais, foi feita amostragem por conveniência elegendo-se 3 grupos de artigos: Grupo 1 contendo os 10 artigos mais relevantes sem especificação de período; Grupo 2, composto pelos 10 artigos mais relevantes nos últimos 5 anos (2019 - 2023) e o Grupo 3, com os 10 artigos mais relevantes em 2023.

Entretanto, foram selecionados apenas 8 artigos únicos para o Grupo 3 da Emerald, tendo em vista a identificação de 11 artigos relevantes no período, dos quais 3 concernentes ao Grupo 2 (2019-2023). Por isso, a amostra dessa base foi somada às demais, perfazendo 28 artigos do Grupo 3, culminando em uma amostra unificada com 88 artigos únicos no total. De posse dessa indicação, para a Etapa 3 – Elegibilidade, os títulos, os resumos e as palavras-chave dos 88 artigos da amostra oriunda das 3 bases, foram analisados de forma preliminar por meio do software Microsoft Excel, totalizando 119 termos e palavras-chave e 184 menções. Na Tabela 1 são mostrados os itens mais mencionados.

Tabela 1 – Termos e palavras mais mencionados nos títulos e resumos da amostra inicial de 88 artigos analisados.

Termos e palavras	Qtd.	(%)
Serviços Públicos/Serviço Público	14	7,6
Saúde/Saúde Mental	12	6,5
Cocriação/Co-concebida/Codesign/Abordagens cocriativas	12	6,5
Inovação/Inovação aberta/Inovação Responsável	7	3,8
Lógica do Serviço Público	7	3,8
Estudo de caso/Estudo múltiplos casos	7	3,8

Fonte: Autores, 2023.

Como é possível observar, o termo "serviço público" se destaca com 21 menções (11,4%). Nesse sentido, foram extraídos 21 artigos com maior aderência às implicações causadas pela imprecisão do conceito de coprodução e cocriação, dois quais, 3 foram excluídos por não contemplarem o foco do estudo (Off Topic), totalizando o portfólio preliminar de artigos com 18 itens. Finalmente, para compor o portfólio final de artigos para leitura completa e devida análise e identificação de lacunas e oportunidades de estudos futuros, na Etapa 4 - Inclusão, foram selecionados os 10 artigos mais citados, apresentados na próxima seção dedicada a discutir os resultados da pesquisa.

4. DISCUSSÃO

Na última década, aumentaram as pesquisas sobre coprodução e cocriação de serviços públicos. Nessa perspectiva, também vem crescendo a necessidade de governos perseguirem a excelência organizacional, entre outros fatores, por meio de maior participação do cidadão na prestação dos serviços (Ciasullo et al., 2022). Avançando nessa discussão, verifica-se o crescimento do interesse da comunidade científica por essa temática, após eventos globais paradigmáticos como a crise de 2008, a política de austeridade, especialmente na Europa (2008-2015), Brexit (2016) e a pandemia de COVID-19 (2020) (Steccolini, 2018).

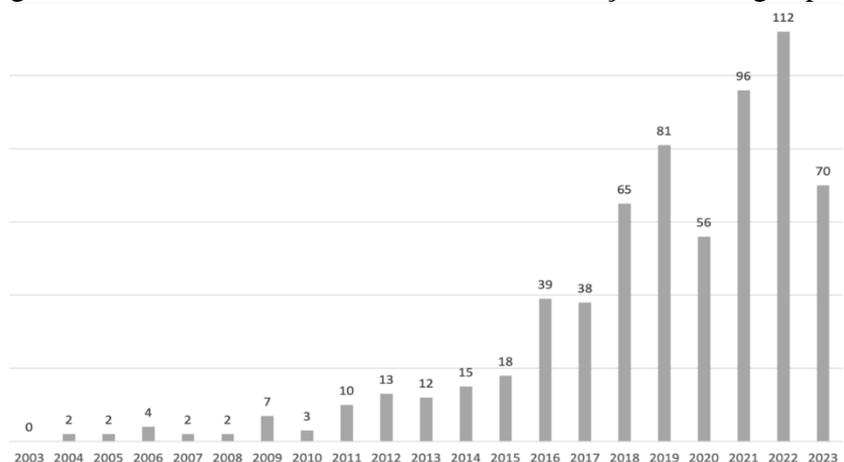
Nesse sentido, com base nos dados coletados e análise bibliométrica, serão apresentadas tendências de pesquisa e periódicos relevantes. Em seguida, discute-se análise de coautoria, palavras-chave e artigos de maior impacto, no intuito de ampliar o entendimento acerca de implicações devido imprecisão conceitual da coprodução e cocriação. Por fim, são apontadas oportunidades de estudos futuros.

4.1 Tendência e publicação anual

Ao longo de duas décadas (2003-2023) foram publicados 656 artigos sobre coprodução e cocriação. Seguindo esse raciocínio, é possível dividir essa produção em duas partes, conforme apresentado na Figura 2. Na primeira, entre 2003 e 2015, observa-se menor intensidade de pesquisa, tendo em vista presença de 90 publicações em 12 anos.

Na segunda parte, entre 2016 e 2023, nota-se ascensão do ritmo de produção com 557 artigos, embora em 2017 (ano pós-BREXIT) e em 2020 (início da pandemia e saída do Reino Unido da União Europeia), observa-se leve queda. Por outro lado, verifica-se aumento de publicações nos anos subsequentes, cerca de 41,61% tanto em 2018, quanto em 2021.

Figura 2 – Gráfico de barra vertical com a evolução dos artigos publicados



Fonte: Autores, 2023.

Seguindo essa lógica, verifica-se cenário de aquecimento de pesquisas nos últimos 5 anos, os quais representam cerca de 63,26% da produção registrada em 20 anos. No entendimento dessa dinâmica, observa-se papel de destaque do Reino Unido na performance da produção científica sobre a temática, conforme Tabela 2.

Tabela 2 – Periódicos mais relevantes identificados na pesquisa

Item	Periódicos únicos	Região	Ocorrências
1	Public Management Review	Reino Unido	106
2	International Journal of Public Sector Management	Reino Unido	42
3	Voluntas	Estados Unidos	32
4	International Journal of Public Administration	Estados Unidos	20
5	Public Administration	Reino Unido	18
6	Policy and Politics	Reino Unido	18
7	Policy and Society	Reino Unido	16
8	Public Money and Management	Reino Unido	15
9	Social Policy & Administration	Reino Unido	14
10	Environment and Urbanization	Reino Unido	14
11	Journal of Social Policy	Reino Unido	14
12	Administrative Sciences	Suíça	14
13	Social Enterprise Journal	Reino Unido	14
14	Journal of Integrated Care	Reino Unido	10
15	Research Involvement and Engagement	Reino Unido	9
16	International Review of Administrative Sciences	Reino Unido	8
17	Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management	Reino Unido	8
18	Accounting, Auditing & Accountability Journal	Reino Unido	8
19	Public Policy and Administration	Reino Unido	7
20	International Public Management Journal	Reino Unido	6

Fonte: Autores, 2023.

Dessa forma, constata-se que os 20 periódicos de maior impacto publicaram 393 artigos, em que 327 constam em periódicos britânicos, cerca de 83,21% do total. Em suma, 17 dos 20 (85,00%) periódicos mais relevantes para os estudos sobre coprodução e cocriação de serviços públicos, são do Reino Unido. Estes dados, por sua vez, corroboram o elevado interesse europeu na pesquisa e prática dessa abordagem (Brandsen; Pestoff, 2006; Bovaird et al., 2015;).

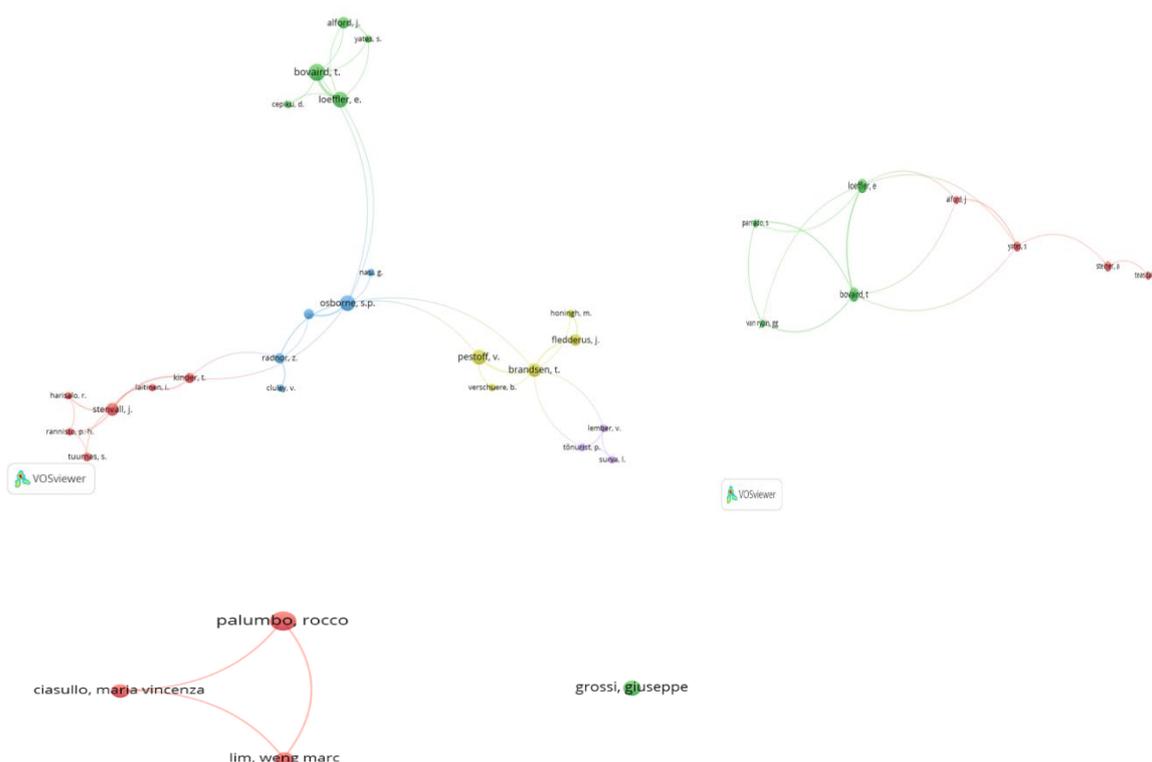
Avançando nessas constatações, os dois periódicos de maior destaque no assunto, são o Public Management Review e o International Journal of Public Sector Management, com 106 e 42 artigos publicados, respectivamente, cerca de 37,66% do total de publicações analisadas. Cabe ainda destacar, os periódicos americanos Voluntas e International Journal of Public Sector Management, os quais publicaram, respectivamente, 32 e 20 artigos, representando cerca de 13,23% do volume analisado.

4.2 Análise de coautoria

A construção e a visualização de redes bibliométricas vem sendo otimizadas com o auxílio de softwares como o VOSviewer, cuja finalidade é gerar redes dessa natureza, contemplando periódicos, publicações, autores, acoplamento bibliográfico ou relações de coautoria (MORAL-MUÑOZ et al., 2020). Diante dessa indicação, adotou-se o VOSviewer para análise de coautoria e entendimento das relações entre autores, a concentração e a temática de pesquisas, e a organização de clusters.

Por conseguinte, foram geradas redes de coautoria a partir de 400 artigos da Scopus, 173 da Web of Science e 171 da Emerald Journals. Seguindo essa lógica, adotou-se o método de contagem total e quantidade máxima de 25 autores por documento, resultando em 924 itens encontrados na Scopus, 440 na Web of Science e 204 na Emerald Journals. Posteriormente, restringiu-se a análise para a quantidade mínima de 2 artigos por autor, perfazendo o resultado de 77 autores na Scopus, organizados em 12 clusters, assim como na Web of Science e seus 45 autores, enquanto que na base Emerald Journals, foram identificados 4 autores e 2 clusters, conforme mapas de coautoria mostrados nas figuras 3, 4 e 5.

Figura 3, 4 e 5 - Mapas de coautoria: Scopus, Web of Science e Emerald Journals.



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Admite-se, entretanto, haver número menor de autores organizados em clusters se comparado com o total identificado inicialmente. Seguindo esse raciocínio, na base Scopus foram apontados 24 artigos únicos, 6 na Web of Science (tendo em vista 2 terem sido excluído por também constarem na Scopus) e 3 na Emerald Journals, totalizando 33 autores. Em função desse resultado, serão analisados os 3 clusters de maior impacto abarcando os principais pesquisadores de coprodução e cocriação.

Nessa linha de discurso, nota-se a presença de estudos no Cluster 1 abordando a coprodução como resposta ao déficit democrático e estímulo ao desenvolvimento e renovação da democracia e, conseqüentemente, do estado de bem-estar social (Pestoff, 2006; Osborne; Radnor; Strokosch, 2016). Também compõem os temas investigados neste cluster, as circunstâncias da coprodução, os motivos e os tipos de pessoas envolvidas no processo; o funcionamento e as variáveis-chave que levam à eficácia, assim como o impacto causado pela abordagem na melhoria dos serviços públicos (Verschuere; Brandsen; Pestoff, 2012).

Dando sequência nessa dinâmica, verifica-se o Cluster 2 orientado a investigar as relações das práticas de coprodução a conceitos seminais, especialmente, os concebidos por Elinor Ostrom, tais como design principles e policentricidade (Alford, 2014a). Outrossim, também é objeto de pesquisa do Cluster 2, como no cluster anterior, categorizar, dentre cidadãos, usuários, organizações e prestadores de serviços públicos, quem, de fato, são coprodutores, quais seus motivadores, comportamentos e atitudes de coprodução (Parrado et al., 2013; Alford, 2014).

Finalmente, observa-se que os autores do Cluster 3 enfatizam o papel do terceiro setor na prestação de serviços públicos, especialmente na coprodução. Em consideração a isso, os estudos analisam as dinâmicas de interação entre o terceiro setor e o setor público para um gerenciamento mais eficaz (Pestoff, 2014). Ademais, abordam a coprodução em serviços de bem-estar na Europa, promovendo maior equidade e eficiência nos serviços de bem-estar (Pestoff, 2006b).

Em atenção às diversas contribuições, entende-se que os estudos sobre coprodução e cocriação respondem a um cenário sociopolítico específico, marcado pelo aumento da pressão fiscal e social sobre governos, questionamentos dos modelos democráticos, conseqüentemente, necessidade de aperfeiçoamento da participação cidadã, assim como presença de demandas sociais e econômicas diversas, conflitantes, por vezes confusas e arriscadas em muitos aspectos, por isso chamadas de social wicked problems (Bianchi; Bovaird; Loeffler, 2017).

Destarte, foi possível identificar complementariedades entre os clusters, como a busca em identificar os coprodutores do serviço, seus motivadores, fatores de influência e impacto da coprodução. Por outro lado, os aspectos que caracterizam cada cluster são: 1. A coprodução para aperfeiçoar a democracia; 2. Conceitos seminais e poder da participação nas decisões e 3. A coprodução e terceiro o setor.

4.3 Artigos mais citados

Após análise da amostra por conveniência coletada nas três bases de dados, em que foram selecionados 88 artigos, foi realizada análise preliminar dos títulos, resumos, termos e palavras-chave com maior ocorrência. Em razão disso, foi possível segmentar a amostra em um grupo posterior contendo 21 documentos, dos quais 3 se mostraram fora (off topic) do tema abordado na pesquisa, totalizando 18 artigos que, direta ou indiretamente, abordam as implicações causadas pela imprecisão do conceito de coprodução e cocriação de serviços públicos.

Seguindo essa lógica, foram escolhidos 10 artigos mais citados, dispostos na Tabela 3, com o objetivo de compor portfólio de documentos que embasou a análise orientada à identificação das discussões envolvendo as conseqüências da imprecisão conceitual da coprodução e cocriação, demais aspectos sobre a temática e as oportunidades de estudos futuros.

Tabela 3 – Artigos mais citados

Item	Título	Ano	Base	Citações	Periódico
1	A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on the social innovation journey	2015	Web Of Science	926	Public Management Review
2	It takes two to tango? Understanding the co-production of public services by integrating the services management and public administration perspectives	2013	Scopus	362	British Journal of Management
3	Co-production: The State of the Art in Research and the Future Agenda	2012	Scopus	303	Voluntas
4	Citizens and co-production of welfare services. Childcare in eight European countries	2006	Scopus	274	Public Management Review
5	The Multiple Facets of Co-Production: Building on the work of Elinor Ostrom	2014	Scopus	224	Public Management Review
6	Co-production and health system reform - From re-imagining to re-making	2009	Scopus	177	Australian Journal of Public Administration
7	Co-creating services—conceptual clarification, forms and outcomes	2018	Emerald	92	Journal of Service Management
8	Following the yellow brick road? (Dis)enchantment with co-design, co-production and value co-creation in public services	2019	Web Of Science	77	Public Management Review
9	Continuing the development of the public service logic: a study of value co-destruction in public services	2021	Scopus	52	Public Management Review
10	Beyond co-production: Value creation and public services	2021	Scopus	52	Public Administration

Fonte: Autores, 2023.

Os resultados mais relevantes incluem o número de citações dos artigos selecionados que variam entre 362 e 926, correspondendo ao ano de 2013 a 2018. Além disso, é possível observar que os artigos mais relevantes são aqueles que apresentam pesquisas realizadas por Voorberg; Bekkers; Tummersb, (27,89%), Oertzen et al. (20,45%) e Osborne e Strokosch (10,90%). Esses dados indicam que os estudos mais citados sobre coprodução e cocriação de serviços públicos têm sido reconhecidos e influentes para compreensão conceitual desses fenômenos.

Apesar dos avanços na pesquisa em coprodução, persistem desafios como confusão conceitual, falta de diversidade metodológica, necessidade de compreensão teórica e evidências empíricas sobre o envolvimento dos cidadãos na prestação de serviços públicos (Verschuere; Brandsen; Pestoff, 2012). Portanto, essas lacunas destacam a importância de aprimorar a clareza conceitual, ampliar a diversidade metodológica e obter conhecimentos sólidos sobre o papel e os resultados da coprodução.

No contexto do envolvimento dos cidadãos na prestação de serviços públicos, é essencial gerenciar a diversidade de provedores na prestação de serviços dessa natureza e distinguir a coprodução de outras abordagens (Pestoff, 2006). Nesse sentido, a pesquisa de Osborne & Strokosch (2013) contribuiu para o desenvolvimento teórico da coprodução, distinguindo entre a coprodução individual e coletiva, e reconhecendo o potencial de melhoria dos processos de prestação de serviços públicos. A clareza conceitual torna-se necessária para identificar limitações e propor soluções para a implementação da coprodução na prática.

Nesse aspecto, pesquisas apontam as diferentes facetas da coprodução, incluindo a participação cidadã, a colaboração entre organizações e a cocriação de valor. Os autores defendem uma abordagem colaborativa e participativa na gestão de serviços públicos preenchida pela coprodução (Alford, 2014b). Além disso, é destacada a importância de uma abordagem dialógica na aprendizagem e coprodução, considerando as experiências individuais dos consumidores de saúde (Dunston et al., 2009). Isso envolve maior atenção às necessidades e perspectivas dos usuários para melhorar a qualidade dos serviços.

Avançando nessa concepção, a maioria dos estudos sobre cocriação e coprodução no contexto da gestão pública se concentra na identificação de fatores influentes, enquanto pouca atenção é dada aos resultados desses processos (Voorberg; Bekkers; Tummers, 2015). Nessa lógica, conexões entre as formas de cocriação e seus resultados beneficiam clientes e provedores de serviços. No entanto, persiste uma lacuna na diferenciação, síntese e organização da terminologia sobre as formas de cocriação de serviços (Oertzen et al., 2018).

Outrossim, a literatura busca compreender como as causas de co-destruição de valor variam em diferentes contextos de serviço público (Engen et al., 2021). Também há a necessidade de compreender o papel dos cidadãos e usuários de serviços públicos como codesigners e coprodutores de valor, assim como desenvolver indicadores que combinem elementos objetivos e subjetivos (Osborne; Nasi; Powell, 2021).

Por fim, a falta de conhecimento sistemático sobre coprodução e cocriação em serviços públicos reflete um estágio de entusiasmo com o paradigma 'co', mas também evidencia a necessidade de enfrentar desafios de planejamento, medição e implementação prática (Dudau; Glennon; Verschuere, 2019). Essa lacuna revela a necessidade de identificar e expor limitações nas definições normativas atuais do paradigma 'co'.

5. CONCLUSÃO

Esta pesquisa buscou analisar o panorama da produção científica sobre coprodução e cocriação em serviços públicos, bem como os conceitos existentes e suas implicações para a administração pública. Os resultados obtidos revelaram importantes tendências na área e identificaram lacunas que merecem atenção para futuras pesquisas.

Uma das principais tendências identificadas foi a crescente relevância dos estudos citados sobre coprodução e cocriação, indicando seu reconhecimento e influência no campo da administração pública. Essas pesquisas contribuíram para a compreensão conceitual desses fenômenos e demonstraram sua importância na melhoria dos serviços públicos.

No entanto, também foram identificados desafios a serem superados. A confusão conceitual, a falta de diversidade metodológica e a necessidade de maior compreensão teórica

e evidências empíricas sobre o envolvimento dos cidadãos na prestação de serviços públicos, são questões importantes a serem abordadas (Verschuere; Brandsen; Pestoff, 2012).

Para o avanço da área, é necessário também estabelecer conexões entre as diferentes facetas da coprodução e cocriação, incluindo a participação cidadã, a colaboração entre organizações e a cocriação de valor (Alford, 2014a). Além disso, a diferenciação, síntese e organização da terminologia sobre as formas de cocriação de serviços são aspectos essenciais a serem desenvolvidos (Oertzen et al., 2018).

Como potenciais pesquisas futuras, destaca-se a necessidade de compreender em profundidade, as causas de codestruição de valor em diferentes contextos de serviço público e o papel dos cidadãos e usuários como codesigners e coprodutores de valor (Engen et al., 2021). Outrossim, é importante investigar a criação de indicadores objetivos e subjetivos para medir os resultados desses processos, traduzindo-os para que gestores públicos possam implementá-los e se engajar no curto e longo prazo (Dudau; Glennon, 2019; Verschuer et al., 2021).

Cabe destacar, o potencial de investigação futura acerca do impacto causado pelo contexto social, nas interações usuário-funcionário do serviço público (Eriksson, 2019). Ademais, é oportuno conhecer melhor também, o impacto das plataformas físicas e digitais na identificação de sinergias e complementariedades entre atores (Ansell; Torfing, 2021b).

Mesmo reconhecendo sua importância, a coprodução e cocriação podem não se aplicar em determinados contextos. Então, é relevante averiguar como gestores públicos e formuladores de políticas avaliam as condições para lançar mão da participação cidadã (Eriksson; Williams; Hellström, 2023). Também se mostra oportuno, pesquisar um comparativo que denote a compreensão sobre coprodução em âmbito internacional (Steiner et al., 2023).

Em síntese, esta pesquisa constatou que apesar dos estudos recentes sobre coprodução e cocriação, ainda existem lacunas e desafios a serem abordados. Por isso, ao ser estabelecida base conceitual sólida, é possível prover condições mais assertivas para a adoção desses processos; medir e comparar de forma mais precisa os impactos e limitações inerentes a esse tipo de abordagem; e endereçar benefícios mais compatíveis às necessidades e expectativas de formuladores de políticas, usuários, gestores e funcionários de linha de frente dos serviços públicos.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALFORD, John. The Multiple Facets of Co-Production: Building on the work of Elinor Ostrom. *Public Management Review*, [S. l.], v. 16, n. 3, p. 299–316, 2014. a. DOI: 10.1080/14719037.2013.806578.

ANSELL, Chris; GASH, Alison. Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, [S. l.], v. 18, n. 4, p. 543–571, 2008. DOI: 10.1093/jopart/mum032.

ANSELL, Christopher; TORFING, Jacob. Co-creation: the new kid on the block in public governance. *Policy and Politics*, [S. l.], v. 49, n. 2, p. 211–230, 2021. a. DOI: 10.1332/030557321X16115951196045.

ARROYO VASCONCELLOS, Caitto; BENTES DA SILVA, Ayara Leticia; MOREIRA DE OLIVEIRA LISBOA, Greyce Emanuelle; DESCOVI SCHIMITH, Cristiano. IMPACTOS DO TELETRABALHO DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19: PRINCIPAIS ACHADOS E LACUNAS DE PESQUISA. *Revista Visão: Gestão Organizacional*, [S. l.], p. 53–73, 2023. DOI: 10.33362/visao.v12i1.2983.

BIANCHI, Carmine; BOVAIRD, Tony; LOEFFLER, Elke. Applying a Dynamic Performance Management Framework to Wicked Issues: How Coproduction Helps to Transform Young People's Services in Surrey County Council, UK. *International Journal of Public Administration*, [S. l.], v. 40, n. 10, p. 833–846, 2017. DOI: 10.1080/01900692.2017.1280822.

BOVAIRD, T.; VAN RYZIN, G. G.; LOEFFLER, E.; PARRADO, S. Activating citizens to participate in collective co-production of public services. *Journal of Social Policy* Cambridge University Press, , 2015. DOI: 10.1017/S0047279414000567.

BRANDSEN, Taco; PESTOFF, Victor. Co-production, the third sector and the delivery of public services. *Public Management Review*, [S. l.], v. 8, n. 4, p. 493–501, 2006. DOI: 10.1080/14719030601022874.

CASPRINI, Elena; DABIC, Marina; KOTLAR, Josip; PUCCI, Tommaso. A bibliometric analysis of family firm internationalization research: Current themes, theoretical roots, and ways forward. *International Business Review*, [S. l.], v. 29, n. 5, 2020. DOI: 10.1016/j.ibusrev.2020.101715.

CIASULLO, Maria Vincenza; CARLI, Mariarosaria; LIM, Weng Marc; PALUMBO, Rocco. An open innovation approach to co-produce scientific knowledge: an examination of citizen science in the healthcare ecosystem. *European Journal of Innovation Management*, [S. l.], v. 25, n. 6, p. 365–392, 2022. DOI: 10.1108/EJIM-02-2021-0109.

CROMPTON, Amanda. Inside co-production: Stakeholder meaning and situated practice. Em: *SOCIAL POLICY AND ADMINISTRATION* 2019, Anais [...]. : Blackwell Publishing Ltd, 2019. p. 219–232. DOI: 10.1111/spol.12466.

DRYZEK, John S. *Deliberative Democracy and Beyond*. [s.l.] : Oxford University Press Oxford, 2002. DOI: 10.1093/019925043X.001.0001.

DUDAU, Adina; GLENNON, Russ; VERSCHUERE, Bram. Following the yellow brick road? (Dis)enchantment with co-design, co-production and value co-creation in public services. *Public Management Review* Taylor and Francis Ltd., , 2019. DOI: 10.1080/14719037.2019.1653604.

DUNSTON, Roger; LEE, Alison; BOUD, David; BRODIE, Pat; CHIARELLA, Mary. Co-production and health system reform - From re-imagining to re-making. *Australian Journal of Public Administration*, [S. l.], v. 68, n. 1, p. 39–52, 2009. DOI: 10.1111/j.1467-8500.2008.00608.x.

ENGEN, Marit; FRANSSON, Martin; QUIST, Johan; SKÅLÉN, Per. Continuing the development of the public service logic: a study of value co-destruction in public services. *Public Management Review*, [S. l.], v. 23, n. 6, p. 886–905, 2021. DOI: 10.1080/14719037.2020.1720354.

ERIKSSON, Erik M. Representative co-production: broadening the scope of the public service logic. *Public Management Review*, [S. l.], v. 21, n. 2, p. 291–314, 2019. DOI: 10.1080/14719037.2018.1487575.

ERIKSSON, Erik; WILLIAMS, Sharon; HELLSTRÖM, Andreas. Dis/value in co-production, co-design and co-innovation for individuals, groups and society. *Public Money and Management*, [S. l.], v. 43, n. 1, p. 17–25, 2023. DOI: 10.1080/09540962.2022.2108248.

FLEMIG, Sarah Sophie; OSBORNE, Stephen. The Dynamics of Co-Production in the Context of Social Care Personalisation: Testing Theory and Practice in a Scottish Context. *Journal of Social Policy*, [S. l.], v. 48, n. 4, p. 671–697, 2019. DOI: 10.1017/S0047279418000776.

JASPERS, Sylke; STEEN, Trui. Does Co-Production Lead to the Creation of Public Value? Balancing the Dimensions of Public Value Creation in Urban Mobility Planning. *Administration & Society*, [S. l.], v. 53, n. 4, p. 619–646, 2021. DOI: 10.1177/0095399720957613.

MCKENNA, Dave. Co-assessment Through Citizens and Service Users in Audit, Inspection and Scrutiny. Em: *The Palgrave Handbook of Co-Production of Public Services and Outcomes*. Cham: Springer International Publishing, 2021. p. 451–467. DOI: 10.1007/978-3-030-53705-0_23.

MORAL-MUÑOZ, José A.; HERRERA-VIEDMA, Enrique; SANTISTEBAN-ESPEJO, Antonio; COBO, Manuel J. Software tools for conducting bibliometric analysis in science: An up-to-date review. *El Profesional de la Información*, [S. l.], v. 29, n. 1, 2020. DOI: 10.3145/epi.2020.ene.03.

OERTZEN, Anna Sophie; ODEKERKEN-SCHRÖDER, Gaby; BRAX, Saara A.; MAGER, Birgit. Co-creating services—conceptual clarification, forms and outcomes. *Journal of Service Management*, [S. l.], v. 29, n. 4, p. 641–679, 2018. DOI: 10.1108/JOSM-03-2017-0067.

OSBORNE, Stephen P. From public service-dominant logic to public service logic: are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review* Taylor and Francis Ltd., , 2018. DOI: 10.1080/14719037.2017.1350461.

OSBORNE, Stephen P.; NASI, Greta; POWELL, Madeline. Beyond co-production: Value creation and public services. *Public Administration*, [S. l.], v. 99, n. 4, p. 641–657, 2021. DOI: 10.1111/padm.12718.

OSBORNE, Stephen P.; RADNOR, Zoe; STROKOSCH, Kirsty. Co-Production and the Co-Creation of Value in Public Services: A suitable case for treatment? *Public Management Review*, [S. l.], v. 18, n. 5, p. 639–653, 2016. DOI: 10.1080/14719037.2015.1111927.

OSTROM, Elinor. SO305-750X(96)00023-X Crossing the Great Divide: Coproduction, Synergy, and Development World Development. [s.l: s.n.].

PARRADO, Salvador; VAN RYZIN, Gregg G.; BOVAIRD, Tony; LÖFFLER, Elke. Correlates of Co-production: Evidence From a Five-Nation Survey of Citizens. *International Public Management Journal*, [S. l.], v. 16, n. 1, p. 85–112, 2013. DOI: 10.1080/10967494.2013.796260.

PESTOFF, Victor. Citizens and co-production of welfare services. *Public Management Review*, [S. l.], v. 8, n. 4, p. 503–519, 2006. a. DOI: 10.1080/14719030601022882.

- PIERPAOLI, Mattia; RUELLO, Maria Letizia. Indoor Air Quality: A bibliometric study. *Sustainability (Switzerland)*, [S. l.], v. 10, n. 11, 2018. DOI: 10.3390/su10113830.
- STECCOLINI, Ileana. Accounting and the post-new public management. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, [S. l.], v. 32, n. 1, p. 255–279, 2018. DOI: 10.1108/AAAJ-03-2018-3423.
- STEINER, Artur; FARMER, Jane; YATES, Sophie; MORAN, Michael; CARLISLE, Karen. How to systematically analyze co-production to inform future policies? Introducing 5Ws of co-production. *Public Administration Review*, [S. l.], v. 83, n. 3, p. 503–521, 2023. DOI: 10.1111/puar.13571.
- VANLEENE, Daphne; VOETS, Joris; VERSCHUERE, Bram. The co-production of public value in community development: can street-level professionals make a difference? *International Review of Administrative Sciences*, [S. l.], v. 86, n. 3, p. 582–598, 2020. DOI: 10.1177/0020852318804040.
- VERSCHUERE, Bram; BRANDSEN, Taco; PESTOFF, Victor. Co-production: The State of the Art in Research and the Future Agenda. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, [S. l.], v. 23, n. 4, p. 1083–1101, 2012. DOI: 10.1007/s11266-012-9307-8.
- VOORBERG, W. H.; BEKKERS, V. J. J. M.; TUMMERS, L. G. A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*, [S. l.], v. 17, n. 9, p. 1333–1357, 2015. DOI: 10.1080/14719037.2014.930505.
- ZOLTOWSKI, Ana Paula Couto et al. Qualidade metodológica das revisões sistemáticas em periódicos de psicologia brasileiros. **Psicologia: teoria e Pesquisa**, v. 30, p. 97-104, 2014.