

Coprodução de Serviços Educacionais: análise da produção científica nacional e internacional no período de 2006 a 2016

OLÍVIA DIAS

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UNB)

oliviananda@hotmail.com

ADALMIR DE OLIVEIRA GOMES

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UNB)

adalmirdeoliveira@gmail.com

Coprodução de Serviços Educacionais: análise da produção científica nacional e internacional no período de 2006 a 2016

Resumo

A participação voluntária dos usuários na produção dos serviços públicos, compartilhando responsabilidades e poder com os agentes públicos e contribuindo para a otimização dos processos é conhecida como coprodução. O presente estudo trata da coprodução em serviços educacionais. O objetivo do estudo é mapear a literatura nacional e internacional a respeito do tema. Para tanto, foram selecionados estudos publicados entre 2006 e 2016 em revista de impacto. Os estudos foram revisados com base em indicadores contextuais, metodológicos e teóricos. Os resultados demonstraram a predominância de estudos internacionais, destacando a necessidade de estudos nacionais. Analisando os aspectos metodológicos, observa a predominância de estudos de caso e pesquisas de abordagem qualitativa, com 70% dos estudos. Na análise inferencial dos dados, considerando o nível de significância de 5% ou $p < 0,05$, foram encontradas associações entre as variáveis teóricas com demográficas e metodológicas, com destaque da variável nacionalidade e esfera de aplicação, com valor de significância de 0,001. Ressalta que é escassa a produção científica na área, principalmente com a temática em serviços educacionais.

Palavras-chave: Coprodução; Educação superior; Serviços educacionais; Participação; Usuários.

1. Introdução

A participação do usuário como ator estratégico no direcionamento e atendimento das demandas junto aos órgãos públicos, vem sendo estudada desde a década de 1970 (Ostrom, 1978, 1980; Withaker, 1980). Essa participação voluntária dos usuários na produção dos serviços públicos, compartilhando responsabilidades e poder com os agentes públicos e contribuindo para a otimização dos processos, é conhecida como coprodução (Ostrom, 1978; Brudney & England, 1983; Salm & Menegasso, 2010).

A participação dos usuários tende a oferecer melhorias nos serviços públicos, principalmente se comparada aos serviços prestados de forma tradicional (Ostrom, 1978, 1980; Needham, 2008; Fledderus, Brandsen & Honingh, 2015). A coprodução pode ser benéfica para usuários e organizações. Primeiro, por permitir que usuários sejam capazes de melhorar a prestação dos serviços por seu envolvimento no processo de criação de valor; e, segundo, por possibilitar que organizações públicas sejam mais eficazes na criação de valor público (Alford, 2015).

Os serviços de educação estão entre os mais importantes para a sociedade. Esses serviços são naturalmente ofertados de maneira coproduzida, devido ao fato de que o consumo e a produção ocorrem ao mesmo tempo e no mesmo lugar, isto é, com contato direto entre o utilizador e o prestador do serviço (Osborne & Strokosch, 2013). Independente dos fatores que circundam a atuação de uma organização prestadores de serviços públicos de educação, o envolvimento dos alunos na prestação do serviço educacional é de fundamental importância para o alcance do resultado estabelecido (Rice, 2002).

Para avançar no conhecimento a respeito do conceito de ‘coprodução de serviços de educação’ no contexto nacional, é fundamental acompanhar o conhecimento desse tema em outros países, em outras administrações públicas. Para tanto, o presente estudo busca mapear a literatura nacional e internacional a respeito do tema. Foram revisados estudos publicados no período de 2006 a 2016. Antes de apresentar os resultados da revisão, na seção seguinte é apresentada uma breve discussão a respeito da teoria que envolve o conceito estudado.

2. Referencial teórico

O termo coprodução surgiu na década de 70, a partir do advento da Proposição n. 13 do Estado da Califórnia, como uma forma de impor limites fiscais ao orçamento, resultando na adoção de novas estratégias para a produção de serviços públicos (Ostrom, 1980; Moretto, Souza & Salm, 2014). Trata-se de uma estratégia em que os serviços são produzidos através

do compartilhamento de responsabilidades e poderes entre os agentes públicos, agentes privados e cidadãos (Salm & Menegasso, 2010). É algo inerente para a prestação de um serviço público que precisa ser projetado, a fim de alcançar os resultados desejados por seus *stakeholders* (Osborne & Strokosch, 2013). A coprodução é a sintetização do momento da verdade da entrega dos serviços públicos (Radnor et al., 2014).

Coprodução envolve voluntariado, cooperação e ações de cidadania (Brudney & England, 1983), porém é preciso considerar os diferentes contextos em que variados atores se articulam para coproduzir e compartilhar interesses comuns, pois sempre irão existir visões diferentes quanto ao conteúdo, aos custos e às limitações (Bier et al., 2010). No processo em que os cidadãos são voluntários, atuando juntos aos agentes públicos na prestação dos serviços, há a visão de aumentar a eficiência e eficácia dos serviços públicos, não melhorando apenas sua qualidade, mas diminuindo gastos públicos (De Mattia & Zappellini, 2014). A coprodução cria novas ligações entre o governo e os cidadãos, e conexões frutíferas podem contribuir para a melhoria da prestação dos serviços públicos (Meijer, 2012).

Boyle e Harris (2009) destacam que a coprodução significa a prestação de serviços públicos em uma relação de igualdade e reciprocidade entre os profissionais e os usuários desses serviços. Para esses autores, quando as atividades ou serviços são coproduzidos, há uma tendência de que tanto os serviços quanto seus autores sejam mais eficazes à mudança. A coprodução vai para o centro da necessidade, tanto em relação à prestação de serviços públicos eficazes quanto para o alcance de outros fins sociais - como a inclusão social ou o envolvimento dos cidadãos (Radnor, 2014), de modo que a coprodução é vista como um componente central da maioria das formas de prestação de serviços públicos (Ostrom, 1980). Ela possui duas atribuições principais: a original, que é envolver o cidadão para diminuir os custos do serviço prestado; e recente, que é envolver o cidadão buscando valores democráticos (Whitaker, 1980; Brudney & England, 1983; De Mattia & Zappellini, 2014).

Para Brudney e England (1983), o modelo de coprodução é definido pelo grau de sobreposição entre dois conjuntos de produtores e participantes regulares do processo de prestação do serviço, de modo que durante esse processo ocorra o *feedback* de forma interna pelos participantes. Com base nos benefícios obtidos e o grau de sobreposição entre as atividades dos prestadores de serviços e seus usuários, os autores afirmam que a coprodução pode ser classificada em três tipos: individual, em grupo e coletiva.

Coprodução individual pode assumir duas formas dependendo da natureza do serviço prestado: a primeira está relacionada à prestação do serviço como educação e assistência

social, em que o cidadão é o beneficiário do serviço, mas sua participação é limitada; e a segunda consiste de comportamentos ativos e voluntários em que os cidadãos atuam pensando apenas em seu próprio consumo. Aqui o grau de sobreposição é muito pequeno.

Coprodução em grupo envolve a participação ativa de um grande número de cidadãos que exige mecanismos formais de coordenação entre os prestadores do serviço e o grupo de cidadãos. Este tipo de coprodução, apesar de potencialmente eficaz, mostra-se limitada em três aspectos: primeiro, a coprodução ocorrendo pelo grupo há a possibilidade de os benefícios alcançarem poucos indivíduos; segundo, os cidadãos que receberem os benefícios podem ser aqueles com melhor condição e qualidade de vida; e o terceiro é que o grau de cooperação e coordenação entre os agentes de consumo e de serviço muitas vezes é problemático (Brudney & England, 1983).

A ideia central da coprodução é que os usuários dos serviços sejam encarados como recursos e não como drenos escondidos no sistema, pois à medida que esse recurso é ignorado, não há possibilidade que o serviço prestado seja eficiente (Boyle & Harris, 2009). Em outra análise, a premissa básica é que a coprodução é um componente essencial e inalienável do núcleo de prestação de serviços, pois não se pode ter a prestação de serviços públicos sem coprodução, tendo em vista que a produção e o consumo são inseparáveis e isso ocorre simultaneamente (Osborne & Strokosch, 2013).

A coprodução é benéfica tanto para os cidadãos quanto para as entidades do setor público (Alford, 1998). Para os cidadãos porque estes são capazes de melhorar o valor que recebem dos serviços públicos prestados, a partir de envolvimento e participação no processo de criação de valor; e para as entidades do setor público, a coprodução é benéfica porque colabora para maior eficácia e eficiência dos serviços, tendo como resultado a melhora do objetivo organizacional (Palumbo, 2016; Boyle & Harris, 2012). Corroborando, a coprodução de serviços públicos geralmente é associada a fatores como maior eficácia, maior eficiência, aumento da satisfação dos usuários e melhoria de suas relações com os prestadores de serviços (Alford & O'Flynn, 2012).

Mesmo com uma variedade de conceitos existentes, todos ressaltam a existência da interação entre os prestadores e usuários dos serviços. Relacionando à coprodução e ao gerenciamento de serviços na Administração Pública, Strokosch (2013) apresenta uma tipologia de classificação da coprodução em nível individual e organizacional, visando demonstrar a importância dessa interação na produção dos serviços e seu potencial inovador.

A partir da gestão de serviços e das perspectivas da Nova Administração Pública, Whitaker (1980) e Osborne e Strokosch (2013) apresentam, no Quadro 2, três modos de coprodução, sendo os dois primeiros com foco operacional e estratégico, respectivamente, e o último visando inovar na prestação do serviço.

| Características dos modos de coprodução | | |
|--|---|--|
| Consumidor | Participativo | Melhorada |
| Inseparabilidade da produção e do consumo | Melhorar a qualidade dos serviços públicos existentes através de mecanismos participativos no planejamento e desenho do processo de produção de serviços. | Combina os modos operacionais e estratégicos anteriores de coprodução, a fim de desafiar o paradigma existente de prestação de serviços. |
| O objetivo é a capacitação do utilizador | O objetivo é a participação do usuário. | O objetivo é a inovação orientada pelo usuário de novas formas de serviço público. |
| Melhoria da qualidade e impacto dos serviços públicos existentes | Melhora do planejamento dos serviços públicos existentes, muitas vezes por meio do engajamento dos cidadãos. | Fornecendo experiência do consumidor em conjunto com o planejamento participativo para gerar novas abordagens de serviços públicos – inovação. |
| Os cidadãos que solicitam a assistência de agentes públicos | Os cidadãos que prestam assistência aos agentes públicos. | Os cidadãos e agentes interagindo para ajustar expectativas e ações de serviços de cada um. |
| É baseada na gestão de serviços | É baseada na Nova Administração Pública. | Combina os elementos da coprodução do consumidor com a participativa para produzir um terceiro modo. |

Quadro 1 – Características dos diferentes modos de coprodução

Fonte: Adaptado de Osborne e Strokosch (2013, p. 37).

Em outra análise, Boyle e Harris (2009) entendem que coproduzir os serviços desencadeia uma “onda” de inovação sobre como os serviços são projetados e entregues e como o público que aguarda esses serviços é alcançado. Como crítica a não utilização da coprodução, os autores discorrem que a manutenção consciente ou inconsciente dos usuários dos serviços apenas como receptor passivo além de ocorrer um desperdício da não utilização de suas habilidades e tempo, resulta também na razão pela qual não ocorre a mudança da estrutura organizacional, redução dos custos e demandas dos serviços (Boyle & Harris, 2009).

A coprodução possibilita o fortalecimento do núcleo econômico do bairro e da família à medida que reconhece as pessoas como ativos, uma vez que estas são consideradas a verdadeira riqueza da sociedade; valoriza o trabalho das mais variadas formas; promove a reciprocidade entre as pessoas, promovendo o respeito mútuo; e possibilita a construção de redes sociais fortes e duradouras (Boyle & Harris, 2009).

Para Boyle e Harris (2009), a coprodução permite várias possibilidades: (a) tem a capacidade de transformar os serviços públicos: ela tem que ser potencialmente transformadora, não apenas para os indivíduos envolvidos, mas também para os profissionais que estão trabalhando para colocá-la em prática e para o todo o sistema; (b) promove a igualdade de participação: os usuários só poderão ser fiéis aos seus princípios se forem apoiados por medidas certificadoras que todos têm a capacidade de participar em igualdade de condições; (c) é essencial para a construção de serviços públicos sustentáveis: possibilita salvaguardar os recursos públicos para atender à viabilidade a longo prazo de serviços públicos essenciais; e (d) deve ter um papel fundamental a desempenhar na contratação de serviços públicos: permite o desenvolvimento de inovações de serviços quando estes são consumidos de forma correta (Boyle & Harris, 2009).

Nessa lógica, o ambiente que possibilita a coprodução na prestação dos serviços públicos caracteriza-se pela reciprocidade de cooperação entre seus atores, pois os cidadãos só estão dispostos a coproduzir em uma faixa relativamente estreita de atividades, de modo que não estão interessados que o seu esforço seja desperdiçado pela Administração Pública (Bovaird & Loeffler, 2012). Assim, Salm e Menegasso (2010) e De Mattia e Zappellini (2014) apresentam os modelos de coprodução, que podem ser visualizados no Quadro 3.

| Modelos de Coprodução | Caracterização | Participação |
|--|--|---|
| Nominal | É o compartilhamento de responsabilidades entre pessoas da sociedade, preferencialmente voluntários, que realizam trabalho com o propósito do tornar eficiente a prestação de serviços públicos. | Não há participação efetiva e de poder do cidadão sobre o Estado. |
| Simbólica | É a prestação de serviços que envolvem pessoas da sociedade para demonstrar a presença do Estado, constituindo-se em uma forma de manipulação do cidadão pelo Estado. | Caráter manipulativo de participação. |
| Funcional | Envolve o indivíduo, o grupo ou a coletividade na prestação dos serviços públicos com base em resultados e no menor custo, em outros termos, com base na eficiência e eficácia. | Pela solicitação dos serviços de assistência ao Estado ou por um ajuste mútuo com este. |
| Representativa com sustentabilidade | É o resultado da interação entre os cidadãos e as organizações da comunidade, que, no seu conjunto, produzem os serviços públicos. | Interação do cidadão com o aparato administrativo do Estado e da delegação de poder por este. |
| Para a automobilização comunitária | Ocorre quando a comunidade está permanentemente mobilizada e envolvida na realização dos serviços públicos, guiada por princípios éticos e de democracia participativa. | Permanente mobilização da comunidade e superação da organização burocrática. |

Quadro 2 - Modelos de coprodução do bem público

Fonte: Adaptado de Salm e Menegasso (2010) e De Mattia e Zappellini (2014).

Os modelos apresentados no Quadro 2 demonstram que a participação dos cidadãos ocorre em diferentes graus e isso vai definir, segundo este quesito, os níveis de coprodução. Cumpre destacar que o último modelo, de automobilização comunitária, pode ser considerado como o tipo ideal, em que os cidadãos auxiliam na formulação e implementação de políticas públicas de forma mais transparente, resultando no efetivo atendimento de suas necessidades e ampliando sua confiança no governo (Klein et al, 2012).

2.2 Coprodução em serviços educacionais

O serviço educacional é “classificado como um serviço envolvido por ações intangíveis, direcionado ao aprendizado das pessoas, de entrega contínua, sem interrupções, realizado por meio de uma parceria entre a instituição e o discente” (Souza, Trampusch & Kronbauer, 2012, p. 6). Corroborando, Lovelock (1983) classifica o serviço educacional como um serviço de ações intangíveis, dirigido à mente das pessoas, de entrega contínua, realizado através de uma parceria entre a organização de serviço e seu cliente, e, apesar de ter um alto contato pessoal com o cliente, é de baixa customização.

Rice (2002) e Pereira e Silva (2003) propõem a segmentação do processo de educação em dois sub-processos, de modo que um complementa o outro, sendo: o processo de ensino (quando ocorre a transmissão do conhecimento do docente para o discente) e o processo de aprendizagem (quando o conhecimento é assimilado pelo aluno de modo individual). Entendendo as fronteiras existentes entre professores e alunos e, simultaneamente, reconhecendo e mantendo a atuação profissional destes atores, há a possibilidade de redefinir e ampliar os entendimentos especializados no universo da academia, principalmente no mundo em que as mudanças nessas relações ocorrem de forma muito rápida (Bovill et al., 2015).

Relacionando os serviços educacionais às universidades, estes podem ser compostos pela complexa união de produtos educacionais - compreendidos de aulas teóricas e práticas, recreativos, de crescimento pessoal, curativos e de planejamento do futuro (Kotler, Fox & Brandão, 1994). No ensino superior os serviços são complexos, com muitos pontos de contato, onde a cocriação ocorre durante um período de tempo considerável e em que a experiência do aluno está vinculada ao contexto de produção, entrega e criação de valor (Dean, Griffin & Kulczynski, 2016). Para os autores, a definição da experiência do aluno

como um contexto de interações que conduzem a uma reação pessoal diverge de modo que em outros podem abranger dimensões cognitivas, sociais, afetivas e físicas.

Considerando que o usuário tem função essencial na produção dos serviços públicos educacionais, não sendo esta participação desempenhada de forma adequada, poderá gerar resultados diversos, uma vez que há uma grande diversidade de características dos usuários (Bitner, 1997). Complementando, Paswan e Young (2002) entendem que a adoção de uma filosofia de ensino em que o engajamento e as discussões em sala de aula são estimulados fornece evidências de que a participação influencia positivamente a avaliação dos alunos, de modo que a eficiência desse processo será o resultado da interação entre o usuário e o prestador dos serviços.

3. Método

Foi realizada uma busca nas bases de dados Capes, *Science Direct*, *Scopus*, *Web of Science e Proquest*, utilizando como termos (*strings*) de busca a seguinte *query*: (coprodução OR “co produção” OR *coproduction* OR “*co production*”) AND (serviço OR *service* OR educacional OR *educational* OR “serviço educacional” OR “*educational service*”), com a observação de que fossem publicados no período de 2006 a 2016. Da busca, retornaram 306 artigos, que após exclusão de documentos repetidos, e a análise dos títulos e dos resumos, a amostra da revisão resultou em 30 trabalhos.

A análise dos textos envolveu três critérios centrais, com base em variáveis demográficas, variáveis metodológicas e variáveis teóricas. As variáveis demográficas foram as seguintes: anos de publicação, nacionalidade do periódico, escopo do estudo e esfera de aplicação. As variáveis metodológicas foram as seguintes: natureza da pesquisa, delineamento, natureza dos dados, método, recorte temporal e amostragem. E as variáveis teóricas foram as seguintes: tipos de coprodução, modos de coprodução, modelos de coprodução e etapas de ensino. Os dados coletados nos artigos foram analisados qualitativamente, por meio de ordenamento categórico das informações de interesse, conforme as variáveis utilizadas, e quantitativamente, por meio de estatística descritiva e inferencial.

4. Resultados e discussão

Na análise dos artigos, foram observados os temas relacionados a seguir.



Fonte: dados da pesquisa.

Pode-se observar que apenas 12 (40%) dos temas, efetivamente estão relacionados à coprodução de serviços educacionais. Isso demonstra a escassez de estudos relacionados a essa temática.

4.1 Variáveis demográficas

O quadro 3 apresenta a consolidação das variáveis demográficas, analisadas nas categorias nacionalidade dos artigos, escopo dos estudos e sua esfera de aplicação.

Quadro 3: Consolidação dos achados demográficos da pesquisa dos artigos estudados

| Categoria analisadas | Tipologia | Quantidade / Total | % |
|--------------------------------------|-------------------------|--------------------|--------|
| Nacionalidade dos artigos | Nacional | 3/30 | 10% |
| | Internacional | 27/30 | 90% |
| Escopo do estudo | Profissional / Aplicado | 24/30 | 80% |
| | Acadêmico / Básico | 6/30 | 20% |
| Esfera de aplicação do estudo | Pública | 20/30 | 66,67% |
| | Privada | 6/30 | 20% |
| | Não se aplica | 4/30 | 13,33% |

Fonte: dados da pesquisa

Observa-se que a nacionalidade das publicações dos artigos é predominantemente internacional, com 27 dos 30 artigos analisados, ou seja, 90%, fato destacado pelos autores

Salm & Menegasso (2010) que embora o termo coprodução seja estudado em países como Estados Unidos, Austrália, Inglaterra, entre outros, este ainda não é conhecido o suficiente, mesmo se fazendo presente em muitas atividades da Administração Pública. Em relação ao escopo de estudo, 24 (80%) são caracterizados como profissional/aplicado e, analisando a categoria esfera de aplicação, 20 estudos (66,67%) são classificados como públicos.

4.2 Variáveis metodológicas

O quadro 4 apresenta a consolidação das variáveis metodológicas, analisadas nas categorias natureza da pesquisa, delineamento, natureza dos dados, método, recorte temporal e amostragem.

Quadro 4: Consolidação dos achados metodológicos da pesquisa dos artigos estudados

| Categoria analisadas | Tipologia | Quantidade / Total | % |
|-----------------------------|--------------------------------|---------------------------|----------|
| Natureza da pesquisa | Teórico | 3/30 | 10% |
| | Empírico | 27/30 | 90% |
| Delineamento | Descritivo | 23/30 | 76,6% |
| | Correlacional | 6/30 | 20% |
| | Não se aplica | 1/30 | 3,3% |
| Natureza dos dados | Qualitativa | 21/30 | 70% |
| | Quantitativa | 6/30 | 20% |
| | Quali / Quanti | 3/30 | 10% |
| Método | Levantamento (<i>survey</i>) | 2/30 | 6,6% |
| | Estudo de caso | 21/30 | 70% |
| | Experimento | 3/30 | 10% |
| | Não se aplica | 4/30 | 13,3% |
| | Transversal | 23/30 | 76,6% |
| Recorte temporal | Longitudinal | 3/30 | 10% |
| | Não se aplica | 4/30 | 13,3% |
| | Censitária | 1/30 | 3,3% |
| Amostragem | Probabilística | 22/30 | 73,3% |
| | Não probabilística | 3/30 | 10% |
| | Não se aplica | 4/30 | 13,3% |

Fonte: dados da pesquisa

Observa-se 27 estudos (90%) são de natureza empírica, que 23 (76,6%) possui delineamento descritivo e que a natureza dos dados prepondera a abordagem qualitativa, sendo 21 (70%) dos artigos. Em relação ao método, como apontado por alguns autores Voorberg, Bekkers & Tummers (2015), predomina o estudo de caso, com 21 (70%) dos artigos, o recorte temporal transversal, com 23 (76,6%) e a amostragem probabilística, com 22 (73,3%) dos estudos, foram mais destacados.

4.3 Variáveis teóricas

O quadro 5 apresenta a consolidação das variáveis teóricas, em que foram delineadas como categorias os tipos, modos e modelos de coprodução e as etapas de ensino que o estudo foi aplicado.

Quadro 5: Consolidação dos achados teóricos da pesquisa dos artigos estudados

| Categoria analisadas | Tipologia | Quantidade / Total | % |
|------------------------------|--|---------------------------|----------|
| Tipos de coprodução | Individual | 6/30 | 20% |
| | Em grupo | 18/30 | 60% |
| | Coletivo | 4/30 | 13,33% |
| | Não se aplica | 2/30 | 6,67% |
| Modos de coprodução | Consumidor | 1/30 | 3,33% |
| | Participativo | 19/30 | 63,33% |
| | Melhorada | 8/30 | 26,67% |
| | Não se aplica | 2/30 | 6,67% |
| Modelos de coprodução | Simbólica | 1/30 | 3,33% |
| | Funcional | 12/30 | 40% |
| | Representativa com responsabilidade | 11/30 | 36,67% |
| | Automobilização comunitária | 1/30 | 3,33% |
| | Não se aplica | 5/30 | 16,67% |
| Etapas de ensino | Básica | 9/30 | 30% |
| | Superior | 13/30 | 43,33% |
| | Pós-graduação | 7/30 | 23,33% |
| | Não se aplica | 1/30 | 3,33% |

Fonte: dados da pesquisa

No que se refere às variáveis teóricas, verifica-se que a maioria dos estudos aborda o tipo de coprodução em grupo (60%).

Na análise inferencial dos dados, utilizando o *software* SPSS para o teste Qui-quadrado, foram cruzadas todas as variáveis teóricas com as metodológicas, com as demográficas e, também, com as teóricas.

Quadro 6 – Teste do qui-quadrado: “nacionalidade do periódico” e “esfera de aplicação”.

| Nacionalidade X Esfera de aplicação | | | |
|--|---------------------|----|-------------------------------|
| Teste Qui-Quadrado | | | |
| | Valor | df | Significância. Sig. (2-lados) |
| Qui-quadrado de Pearson | 13,333 ^a | 2 | ,001 |
| a. 4 células (66,7%) esperavam uma contagem menor 5. A contagem mínima esperada é ,40. Associação estatística significativa, porém há limitação em razão da amostra reduzida | | | |

Fonte: dados da pesquisa.

Quadro 7 – Teste do qui-quadrado: “natureza da pesquisa” e “modos de coprodução”.

| Natureza da pesquisa X Modos de Coprodução | | | |
|--|---------------------|----|-------------------------------|
| Teste Qui-Quadrado | | | |
| | Valor | df | Significância. Sig. (2-lados) |
| Qui-quadrado de Pearson | 13,918 ^a | 3 | ,003 |
| a. 6 células (75,0%) esperavam uma contagem menor 5. A contagem mínima esperada é ,10. Associação estatística significativa, porém há limitação em razão da amostra reduzida | | | |

Fonte: dados da pesquisa.

Quadro 8 – Teste do qui-quadrado: “tipos de coprodução” e “modelos de coprodução”.

| Tipos de coprodução X Modelos de Coprodução | | | |
|--|---------------------|----|-------------------------------|
| Teste Qui-Quadrado | | | |
| | Valor | df | Significância. Sig. (2-lados) |
| Qui-quadrado de Pearson | 19,056 ^a | 12 | ,087 |
| a. 18 células (90,0%) esperavam uma contagem menor 5. A contagem mínima esperada é ,07. Associação estatística não significativa, considerando nível de significância de 5%. | | | |

Fonte: dados da pesquisa.

Considerando o nível de significância de 5% ou $p < 0,05$, observou-se que há associação entre variáveis demográficas, com destaque da variável nacionalidade e esfera de aplicação, com valor de significância de 0,001. Analisando as associações das variáveis metodológicas com as teóricas, foram encontradas associações, com destaque da variável natureza da pesquisa e, modos de coprodução, com valores de significância de 0,003. Já associando as variáveis teóricas tipos de coprodução e modelos de coprodução, o valor de significância foi de 0,087, demonstrando associação estatística não significativa. Ressalta-se a que a ocorrência das associações estatísticas significativas não podem ser generalizadas em razão da amostra reduzida.

5. Considerações finais

Os resultados demonstraram carência de publicações relacionadas a temática coprodução de serviços educacionais, pois, dos trabalhos encontrados, apenas doze foram classificados com esse tema. Os demais abordavam a coprodução de serviços educacionais, adotando outras temáticas.

A principal limitação da pesquisa está relacionada à possibilidade de generalização dos resultados, uma vez que os artigos analisados foram encontrados em bases específicas, definidas pela pesquisadora.

Para novas pesquisas, sugere realizar o levantamento de outras variáveis teóricas, como características de autorias, instituições mais produtivas, teorias associadas ao construto, entre outros. Como pode ser observado, trata-se um construto ainda pouco explorado, principalmente, relacionado a serviços educacionais, carente de estudos empíricos com análises quantitativas, que requer mais atenção dos pesquisadores.

Referencias

- Alford, J. (1998). A public management road less travelled: Clients as co-producers of public services. *Australian Journal of Public Administration*, 57(4), 128-37.
- Alford, J. (2002). Por que os clientes do setor público co-produzir? Em direção a uma teoria da contingência. *Administração & Sociedade*, 34 (1), 32-56.
- Alford, J. (2015). Co-production, interdependence and publicness: Extending public service-dominant logic. *Public Management Review*, 18(5), 673-91.
- Alford, J., & O'Flynn, J. (2012). *Rethinking public service delivery: managing with external providers*. Palgrave Macmillan.
- Bier, C. A., Feuerschütte, S. G., Schmitz, L. C., Bousfield, R., Simm, T. A., & Pena, F. T. G. (2010). Society, business and government: an experience of implementing a new paradigm of participatory democracy. *Cadernos Ebape. BR*, 8(4), 580-99.
- Bitner, M., Faranda, W. T., Hubbert, A. R., & Zeithaml, V. A. (1997). Customer contributions and roles in service delivery. *International Journal of Service Industry Management*, 8(3), 193-205.
- Bovaird, T., & Loeffler, E. (2012). From engagement to co-production: The contribution of users and communities to outcomes and public value. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 23(4), 1119-38.
- Bovill, C., Cook-Sather, A., Felten, P., Millard, L., & Moore-Cherry, N. (2016). Addressing potential challenges in co-creating learning and teaching: overcoming resistance, navigating institutional norms and ensuring inclusivity in student-staff partnerships. *Higher Education*, 71(2), 195-208.
- Boyle, D., & Harris, M. (2009). *The challenges of co-production: how equal partnerships between professionals and the public are crucial to improving public services*. Nesta: London.

- Brudney, J. L., & England, R. E. (1983). Toward a definition of the coproduction concept. *Public Administration Review*, 43(1), 59-65.
- De Mattia, C., & Zappellini, M. B. (2014). Ética e coprodução de serviços públicos: uma fundamentação a partir de Habermas. *Cadernos EBAPE. BR*, 12(3), 573-89.
- Dean, A. M., Griffin, M., & Kulczynski, A. (2016). Applying Service Logic to Education: the co-creation experience and value outcomes. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 325-31.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). O novo serviço público: servir em vez de direcção. *Revisão da Administração Pública*, 60(6), 549-59.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The new public service: serving rather than steering*. New York: Sharpe.
- Etgar, M. (2008). A descriptive model of the consumer co-production process. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 97-108.
- Field, A. (2009). *Descobrendo a estatística usando o SPSS*. 2a ed. Porto Alegre: Artmed.
- Fledderus, J., Brandsen, T., & Honingh, M. E. (2015). User co-production of public service delivery: an uncertainty approach. *Public Policy and Administration*, 30(2), 145-64.
- GIL, A. C. (2007). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4a ed. Editora Atlas.
- Klein Jr, V. H., Salm, J. F., Heidemann, F. G., & Menegasso, M. E. (2012). Participação e coprodução em política habitacional: estudo de um programa de construção de moradias em SC. *Rev. Adm. Pública*, 46(1), 25-48.
- Kotler, P., Fox, K. F., & Brandão, A. B. (1994). *Marketing estratégico para instituições educacionais*. Atlas.
- Lovelock, C. H. (1995). *Product plus: produto+ serviço*. Makron Books.
- Meijer, A. (2012). *Co-production in an information age: New public governance, the third sector and co-production*. New York: Routledge.
- Moretto, L., Neto, Souza, V. B., & Salm, V. M. (2014). A Coprodução dos Serviços Públicos: modelos e modos de gestão. *Revista de Ciências da Administração*, 16(39), 164.
- Needham, C. (2008). Realising the potential of co-production: negotiating improvements in public services. *Social Policy and Society*, 7(02), 221-31.
- Osborne, S. P., & Strokosch, K. (2013). It takes two to tango? Understanding the Co-production of public services by integrating thee services management and Public Administration Perspectives. *British Journal of Management*, 24(S1), S31-S47.
- Ostrom, E., Parks, R. B., Whitaker, G. P., & Percy, S. L. (1978). The public service production process: a framework for analyzing police services. *Policy Studies Journal*, 7(s1), 381.
- Ostrom, E. (1980). Citizen Participation and Policing: what do we know? *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 7(1-2), 102-8.
- Ostrom, E. (1996). Crossing the great divide: coproduction, synergy and development. *World Development*, 24(6), 1073-87.
- Palumbo, R. (2016). Contextualizing co-production of health care: a systematic literature review. *International Journal of Public Sector Management*, 29(1), 72-90.

- Paswan, A. K., & Young, J. A. (2002). Student evaluation of instructor: a nomological investigation using structural equation modeling. *Journal of Marketing Education*, 24(3), 193-202.
- Radnor, Z., Osborne, S. P., Kinder, T., & Mutton, J. (2014). Operationalizing co-production in public services delivery: the contribution of service blueprinting. *Public Management Review*, 16(3), 402-23.
- Rice, M. (2002). Co-production of business assistance in business incubators: an exploratory study. *Journal of Business Venturing*, 17(2), 163-87.
- Salm, J. F., & Menegasso, M. E. (2010). Os modelos de administração pública como estratégias complementares para a coprodução do bem público. *Revista de Ciências da Administração*, 11(25), 83.
- Silveira R. I. M., Santos, N. D. M., & Reis, L. P. (2011). Características do sistema de co-produção de serviços educacionais: o caso de uma instituição de ensino superior. *Anais SIMPOI*, 1-17.
- Souza, M. A., Trampusch, A., & Kronbauer, C. A. (2012). Ensino Superior em ciências contábeis no Brasil: percepção da qualidade dos serviços prestados sob a ótica dos discentes. *Espacios*, 33(10), 6.
- Strokosch, K. (2013). Co-production and innovation in public services: can co-production drive innovation? In: Osborne, S. P. & Brown, L. (Eds.). *The Handbook of Innovation in Public Services*. Edward Elgar Publishing Limited, Massachussets, USA, 375-89.
- Voorberg, W. H., Bekkers, V. J. J. M., & Tummers, L. G. (2015). A systematic review of co-creation and co-production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*, 17(9), 1333-57.
- Whitaker, G. P. (1980). Coproduction: Citizen participation in service delivery. *Public Administration Review*, 40(3), 240-6.