

**ANÁLISE DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA DE ARTIGOS SOBRE DESEMPENHO ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO E COMPARATIVO ENTRES AS BASES SCOPUS E BDTD**

RUDICLÉR SILVEIRA BELEM<sup>1</sup>  
MARTA ELISETE VENTURA DA MOTTA<sup>2</sup>  
MARIA EMILIA CAMARGO<sup>3</sup>

**RESUMO**

O presente estudo propõe-se a apresentar um estudo sobre a produção de artigos, teses e dissertações relevantes sobre o Desempenho Organizacional. Nesta pesquisa, foi realizada um estudo bibliométrico que resultou na identificação de artigos científicos, teses e dissertações alinhados com o tema e indexados por uma base de dados internacionais e um banco de dados de teses e dissertações (*Scopus* e BDTD) servindo como referencial pela comprovação do seu reconhecimento científico. Diante dessa pesquisa, observou-se que as publicações envolvendo o tema Desempenho Organizacional estão em grande produção científica, demonstrando uma evolução nos anos pesquisados. O estudo bibliométrico permitiu, portanto, consolidar esse conjunto de artigos que contêm relevância científica na base Scopus, considerando inicialmente pesquisas compreendidas entre os anos de 2014 e 2018, além da produção de Teses e Dissertações no mesmo período. Pode-se concluir que a área de concentração na produção científica está ligada aos estudos de administração e contabilidade, convergindo com a afirmação de autores sobre a grande busca pelas empresas por mais eficiência e controles a partir de indicadores.

**Palavras-chave:** Desempenho organizacional. Bibliometria. Indicadores. Gestão.

---

<sup>1</sup> Mestre em Administração – Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Caxias do Sul – rudicler@hotmail.com

<sup>2</sup> Professora Doutora do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Caxias do Sul – martamotta1234@gmail.com

<sup>3</sup> Professora Doutora do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Caxias do Sul – mariaemiliappga@gmail.com

**ANALYSIS OF THE SCIENTIFIC PRODUCTION OF ORGANIZATIONAL PERFORMANCE ARTICLES: A BIBLIOMETRIC AND COMPARATIVE STUDY BETWEEN SCOPUS AND BDTD BASES**

**ABSTRACT**

*This study proposes to present a study on the production of relevant articles, theses and dissertations on Organizational Performance. In this research, a bibliometric study was conducted that resulted in the identification of scientific articles, theses and dissertations aligned with the theme and indexed by an international database and a database of theses and dissertations (Scopus and BDTD) serving as a reference for the verification of its scientific recognition. Given this research, it was observed that publications involving the theme Organizational Performance are in great scientific production, showing an evolution in the years surveyed. The bibliometric study allowed, therefore, to consolidate this set of articles that contain scientific relevance in the Scopus database, considering initially researches between 2014 and 2018, besides the production of Theses and Dissertations in the same period. It can be concluded that the area of concentration in scientific production is linked to management and accounting studies, converging with the authors' statement about the great search by companies for more efficiency and controls based on indicators.*

**Keywords:** *Bibliometrics. Organizational. Performance. Indicators. Management.*

## 1 INTRODUÇÃO

A busca por desempenho acima da média frente os concorrentes é um pré-requisito para quem busca uma vantagem competitiva sustentável que as empresas buscam em sua área de atuação. Para alcançar esse desempenho, agregando valor aos interessados, são necessários uma organização um entendimento do comportamento de líderes e empresas. Os autores Feitoza e Cândido (2007) argumentam que o desenvolvimento de estratégias organizacionais permite que os gestores definam claramente uma política organizacional interna, levando em consideração as habilidades e fraquezas da empresa, antecipando ações em busca de uma vantagem competitiva.

Dada a seriedade da medição de desempenho para a gestão de qualquer instituição, Neely (1999) analisa sete razões que contribuíram para a evolução da medição de desempenho, a saber: a natureza mutável do trabalho; aumento da concorrência; iniciativa de melhoria específica (implementação da gestão da qualidade); prêmios de qualidade (reconhecimento do melhor desempenho); mudanças organizacionais; mudanças no mercado externo; e o poder da tecnologia da informação.

Em busca de um melhor desempenho do mercado, Las Casas, Nogueira e Faneco (2008) enfatizam a importância de buscar estratégias de diferenciação nesse ambiente competitivo, caracterizando essas relações, entre organizações e ambientes, como um cenário difícil e extremamente relevante para o processo de construção estratégica.

Assim, este estudo adotou como base teórica a avaliação do desempenho organizacional, possibilitando avaliar a partir de um estudo bibliométrico na base SCOPUS nos últimos 5 anos, e realizar uma comparação com a produção de dissertação e teses, a partir da BDTD, para examinar a produção intelectual sobre o tema.

Além da seção introdutória, este artigo consiste em cinco outras seções. A segunda seção apresenta o referencial teórico utilizado nesta pesquisa, a terceira apresenta o referencial metodológico aplicado, contendo o processo de busca de bases de dados e o processo de construção de todo o artigo bibliográfico. A quarta

seção já apresenta a análise bibliométrica do artigo, a quinta seção examina as considerações finais em relação aos resultados e, por fim, a última seção apresenta as referências utilizadas.

## 2 REFERENCIAL TEORICO

### 2.1 DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

Diversos pesquisadores sugeriram o uso de várias medidas para definir um conceito tão complexo quanto o desempenho organizacional. Segundo Barney (1996), não há consenso sobre a definição ótima de desempenho organizacional. Embora muitas definições tenham sido propostas, como cada medida de desempenho tem seus limites, uma multiplicidade de abordagens seria apropriada. De acordo com Jensen e Sage (2000), as abordagens de mensuração do desempenho organizacional tornaram-se significativamente mais orientadas para o sistema devido à globalização, aumento da complexidade das atividades e avanços tecnológicos em relação às estratégias organizacionais.

Segundo Barbosa e Cintra (2012), existe um conjunto complexo de definições de desempenho organizacional, mas não há consenso sobre qual é o melhor. Os autores discutem o conceito de que o desempenho organizacional é muito mais um construto orientado a problemas do que uma teoria. Assim, o desempenho organizacional deve ser ditado pelos objetivos específicos da organização para suas unidades de negócios.

O desempenho organizacional é um dos fatores que mostra quão bem uma organização se desenvolveu e se destacou no ambiente de negócios. Lebas e Euske (2002) definem desempenho como "a soma de todos os processos que levarão os gerentes a tomar decisões que criarão um negócio de maior valor no futuro". Portanto, há uma relação entre as decisões tomadas hoje e o desempenho resultante.

Nessa perspectiva, é necessário mensurar o desempenho das organizações para apresentar os resultados dos esforços realizados. Dessa forma, todas as medidas de desempenho buscam garantir que a organização e todos os seus subsistemas estejam alinhados a um padrão ideal para alcançar os resultados

esperados. Assim, as organizações estabelecem alguns dos critérios básicos para medir e avaliar o desempenho, a saber: eficiência, eficácia e competitividade. (MAXIMIANO, 2004).

Nesse contexto, para realizar a avaliação de desempenho, é necessário definir indicadores financeiros e não financeiros a serem utilizados para estruturar o modelo. Segundo Attadia e Martins (2003), o modelo de avaliação de desempenho deve incluir indicadores financeiros e não financeiros alinhados à estratégia da organização, que podem adotar o modelo de avaliação proposto para ajudar a mensurar seu desempenho. . .

Os indicadores financeiros podem ser definidos como aqueles que influenciam diretamente o desempenho econômico-financeiro da organização e indicadores não financeiros, como aqueles que indiretamente influenciam o desempenho econômico-financeiro da organização (BORTOLUZZI, ENSSLIN, ENSSLIN, 2011).

Os indicadores não financeiros foram recentemente utilizados pelas empresas. Ittner e Larcker (1998) ressaltam a introdução, a partir de indicadores não financeiros, de programas de qualidade total estabelecidos desde a década de 1950 em grandes empresas japonesas e que só foi adotado mundialmente desde então. principalmente. os anos 80.

### 3 METODOLOGIA

Para alcançar os objetivos desta pesquisa, realizamos uma análise bibliométrica da produção científica nacional que versava sobre ambiente de inovação. Segundo Silva (2004), o objetivo da bibliometria é analisar a atividade científica ou técnica por meio do estudo quantitativo das publicações. Além dessa ideia, Rostaing (1997) indica que o estudo bibliométrico consiste na aplicação de métodos estatísticos ou matemáticos a todas as referências bibliográficas. A bibliometria foi escolhida como metodologia para este estudo pela necessidade percebida em avaliar o progresso ciência.

Ainda para Oliveira et al (2013), a bibliometria é uma valiosa ferramenta para transmissão da produção científica, e seu objetivo é completado na medida em que é

uma técnica capaz de medir a influência dos pesquisadores ou periódicos, de forma a identificar tendências, e trazer luz a áreas temáticas.

No que se refere à abordagem do problema, a pesquisa é qualitativa e quantitativa, sendo qualitativa durante o processo de composição do portfólio bibliográfico segundo os critérios de interpretação do pesquisador, pois é uma metodologia onde predomina o método de tratamento dos dados. a descrição, não envolvendo modelos matemáticos e estatísticos, a análise das publicações estando alinhada com o contexto da pesquisa (Casarin, & Casarin, 2011).

Em relação aos resultados, a pesquisa é aplicada devido à utilização do conhecimento produzido diante das oportunidades identificadas sobre o tema em foco (Ensslin, & Ensslin, 2015).

### 3.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O termo pesquisado foi “Desempenho Organizacional”. A pesquisa foi realizada inicialmente na base Scopus. Os termos escolhidos foram pesquisados nos tópicos de pesquisa nos últimos 5 anos (os anos completos de 2014 a 2018). Esta busca encontrou 17.549 artigos. Realizou-se então a análise dos resultados gerados pela Scopus, ao qual serão apresentados na próxima seção.

Em uma segunda etapa foi realizada uma pesquisa no BDTD (Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações). O termo pesquisado foi aplicado a busca, na qual pretendeu-se buscar Teses e Dissertações, no mesmo período da pesquisa anterior (2014-2018). Essa busca resultou em 779 documentos. Foram utilizadas as análises disponibilizadas pelo local de busca do BDTD. No próximo capítulo serão apresentados as análises e interpretações dos resultados encontrados nas duas pesquisas.

## 4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

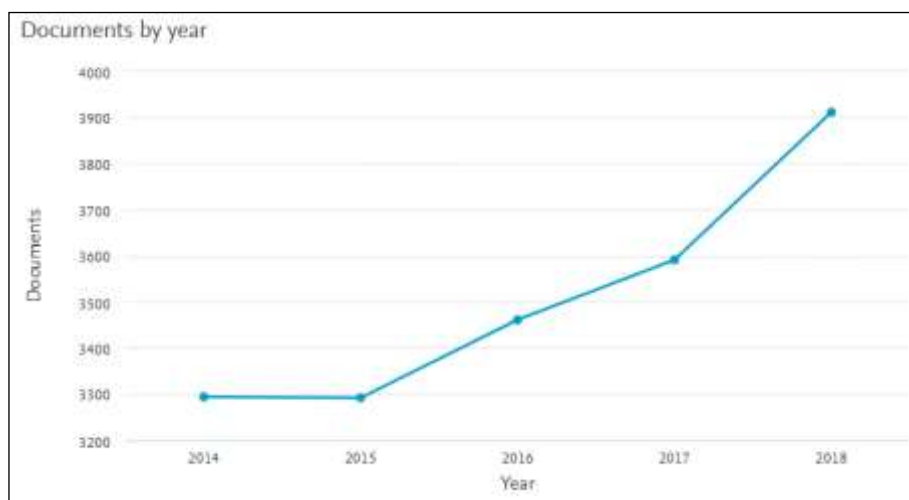
### 4.1 PESQUISA BASE SCOPUS

Com o intuito de organizar os artigos selecionados, utilizou-se de bibliometria para tabular as informações sobre eles, as quais seguem em forma de gráficos para elucidar os resultados. Os teóricos da bibliometria desenvolveram “Leis” que orientam

a análise da produção científica. Chen et al. (1994) destacaram como as principais leis de distribuição bibliométrica: Lotka, Zipf e Bradford.

Na Figura 1 são apresentados a quantidade de publicações no período, distribuídos anualmente.

**Figura 1.** Quantidade de publicações no período (2014-2018) na Base Scopus.

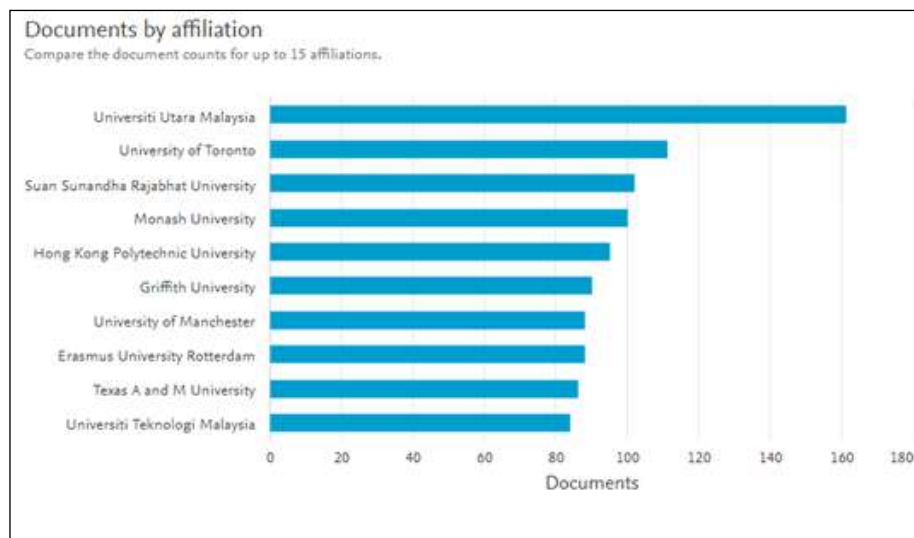


Fonte: Dados extraídos da Base Scopus (2019).

A partir dos dados apresentados na figura 1, percebe-se uma evolução anual no volume de publicações acerca do tema. O ano de 2014 apresentou 3.214 artigos e o ano de 2018 apresentou 3.911. Estas informações apresentam um crescimento de 18,73%. Na produção de artigos sobre o Desempenho Organizacional. Na figura 2, serão apresentadas as instituições de ensino com o maior número de publicação sobre o tema pesquisado.



**Figura 2.** Instituições com mais publicações sobre o tema na Base Scopus.



Fonte: Dados extraídos da Base Scopus (2019).

Nota-se a partir da Figura 2 que a Universidade Utara Malaysia é a que apresenta a maior concentração de publicações com um total de 161 artigos, seguido da Universidade de Toronto, com 111 publicações.

Dentro de uma pesquisa bibliométrica, destaca-se a lei de Lotka. Essa lei trata de verificação empírica dos artigos científicos, utilizando escala logarítmica, com a quantidade de autores e de artigos publicados por cada um. Essa lei foi criada para aferir a produtividade científica nas áreas de Química e Física, sendo depois aplicada em outras áreas do conhecimento. Ainda segundo essa lei, os autores que publicam em maior quantidade têm maiores chances de continuar publicando (LOTKA, 1926).

O autor com maior número de publicação foi Kasemsao, K, com 102 publicações. Com 18 publicações, Gunasekaran, A. foi o segundo autor com mais publicações com o tema de Desempenho organizacional. No Quadro 1 mostra a lista dos autores maior quantidade de publicações acerca do tema.

**Quadro 1.** Autores com mais publicações sobre o tema na Base Scopus.

| Autores         | Número de documentos |
|-----------------|----------------------|
| Kasemsap, k.    | 102                  |
| Gunasekaran, A. | 18                   |
| de Waal, A.     | 17                   |
| Hilman, H.      | 14                   |



|                |    |
|----------------|----|
| Kianto, A.     | 13 |
| Ahuja, I.S.    | 12 |
| Ramayah, T.    | 12 |
| Shortell, S.M. | 12 |
| Azadeh, A.     | 11 |
| Bakker, A. B.  | 11 |

Fonte: Dados extraídos da Base Scopus (2019).

Por fim, realizou-se a análise da área de concentração com maior quantidade de publicação sobre o Desempenho organizacional. A área de Negócios, Gestão e Contabilidade foram as áreas com maior quantidade de artigos, com 8.528 documentos, representando 28,1% do total de publicações. Em segundo, ficou a área de ciências sociais com 3.970 artigos, seguido por engenharias com 2.693 documentos, representando 13,1% e 8,9% respectivamente. O Quadro 2 demonstra estes resultados.

**Quadro 2.** Área de concentração com mais publicações sobre o tema na Base Scopus.

| Áreas                               | Quantidade |
|-------------------------------------|------------|
| Business, Management and Accounting | 8528       |
| Social Sciences                     | 3970       |
| Engineering                         | 2693       |
| Medicine                            | 2637       |
| Computer Science                    | 2341       |
| Economics, Econometrics and Finance | 2113       |
| Decision Sciences                   | 1766       |
| Psychology                          | 1312       |
| Environmental Science               | 868        |
| Arts and Humanities                 | 653        |

Fonte: Dados extraídos da Base Scopus (2019).

#### 4.2 PESQUISA BDTD

A pesquisa no BDTD seguiu os mesmos passos e parâmetros da pesquisa realizada na base Scopus. O resultado desta pesquisa retornou 779 documentos, entre Teses e Dissertações. O Quadro 2 apresenta as instituições com o maior número de documentos pelo tema Desempenho organizacional. Nesta figura, observa-se que

a USP, Universidade de São Paulo possui a maior quantidade de trabalhos, com 67 documentos no total. Em segundo no ranking da quantidade de materiais, ficou a FGV, Fundação Getúlio Vargas com 52 documentos.

**Quadro 3.** Instituições com maior número de documentos no BDTD.

| Instituições | Número de Documentos no BDTD |
|--------------|------------------------------|
| USP          | 67                           |
| FGV          | 52                           |
| UNB          | 51                           |
| UFBA         | 38                           |
| UFC          | 38                           |
| UFSC         | 38                           |

Fonte: Dados extraídos da Base BDTD. (2019).

Durante a pesquisa evidenciou-se que 15 autores possuíam a maior quantidade de documentos sobre Desempenho Organizacional. Destes um autor apresentou 3 trabalhos e os demais 2 trabalhos. A figura 6 mostra a lista dos autores maior quantidade de publicações acerca do tema.

Com relação a área de concentração, na base BDTD a área de Ciências Sociais e aplicadas no ensino da Administração teve a maior concentração de documentos com 85 trabalhos. Na quantidade de concentração, a área de Educação ficou com 29 documentos, seguido das Engenharias com 18 documentos. A Figura 7 mostra os resultados extraídos diretamente da base BDTD.

**Tabela 1 – Autores com mais publicações sobre o tema no BDTD.**

| Autores                                    | Publicações |
|--|-------------|
| Silva, Manuela Ramos                       | 3           |
| Almeida, Raquel Elisa de                   | 2           |
| Alves Júnior, Almiro                       | 2           |
| Assis, Ana Carla Coelho                    | 2           |
| Cabral, Kerla Fabiana Dias                 | 2           |
| Carvalho, Júlia Pinto de                   | 2           |
| Ciro, Paulo Marcos dos Reis                | 2           |
| Correia-Lima, Bruno Chaves                 | 2           |
| Floresta, Suzana Rodrigues                 | 2           |
| Fogaça, Natasha                            | 2           |
| Fontanelli, Flávio Santos                  | 2           |
| Guzzo, Cláudia Hofart                      | 2           |
| Leite, Sarah Diniz                         | 2           |
| Leventis, Priscylla Abreu de Mello Demetre | 2           |

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Medeiros, Igor de Freitas        | 2 |
| Mendoza Combat, Juan Camilo      | 2 |
| Miranda, Laura Melo Barros Bona  | 2 |
| Monti, Carlo Bruzaferro          | 2 |
| Moreira, Bruna Barbosa de Moraes | 2 |
| Santos, Tânia Letícia dos        | 2 |
| Silva, Claudio Cesar da          | 2 |
| Silva, Fabiana Menezes Santos da | 2 |

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

**Figura 3.** Área do conhecimento com maior número de documentos no BDTD.

|  |    |
|--|----|
| CIENCIAS SOCIAIS APLICADAS: ADMINISTRACAO                                  | 40 |
| CNPQ: CIENCIAS SOCIAIS APLICADAS: ADMINISTRACAO                            | 25 |
| CNPQ: CIENCIAS HUMANAS: EDUCACAO   | 15 |
| CIENCIAS HUMANAS: EDUCACAO   | 14 |
| ACCNPQ: Ciências Sociais Aplicadas: Administração                          | 13 |
| CNPQ: CIENCIAS SOCIAIS APLICADAS: ADMINISTRACAO: CIENCIAS CONTABEIS        | 12 |
| ENGENHARIAS: ENGENHARIA DE PRODUCAO  | 11 |
| ADMINISTRACAO: ADMINISTRACAO DE SETORES ESPECIFICOS                        | 8  |
| CNPQ: CIENCIAS SOCIAIS APLICADAS: ADMINISTRACAO: ADMINISTRACAO DE EMPRESAS | 8  |
| Ciências Sociais Aplicadas   | 8  |
| ENGENHARIAS: ENGENHARIA DE PRODUÇÃO  | 7  |

Fonte: Dados extraídos da Base BDTD. (2019).

#### 4.3 COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS

A partir da análise e interpretação dos resultados, este artigo permite uma comparação entre as duas análises bibliométricas. Barbosa e Cintra (2012), afirmam que o desempenho organizacional deve ser ditado pelos objetivos específicos da organização para suas unidades de negócios, e de suma importância no seu posicionamento no mercado. Evidencia-se a confirmação das afirmações destes autores, uma vez que, a partir da análise das duas bibliometria, demonstra-se que o tema Desempenho Organizacional vem em um crescente procura por produção científica, tanto em artigos científicos, como em pesquisas relacionadas a teses e dissertações.

Destaca-se que a área de Negócios, Gestão e Contabilidade foram as áreas com maior quantidade de materiais nas duas pesquisas realizada, demonstrando que a área de Gestão das Empresas estão cada vez mais preocupadas com seu desempenho organizacional, o que confirma as afirmações de Jensen e Sage (2000), onde segundo os autores, a o Desempenho Organizacional tornaram-se importante para as empresas, devido à globalização e ao aumento da complexidade das atividades e avanços tecnológicos.

Através de uma nuvem de palavras, que aponta as 50 palavras de maior frequência, encontramos palavras que ganham destaque em frequência como palavra-chave apresentados nas Teses e Dissertações. As palavras com mais frequência foram: organizacional, Desenvolvimento, Cultura Organizacional, Gestão, Indicadores, entre outras. A Figura 4 apresenta a nuvem de palavras.

**Figura 4.** Nuvem de palavras de palavras-chave dos documentos no BDTD.



Fonte: Elaborados pelos autores através do site <https://www.wordclouds.com/>. (2019).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve por objetivo analisar a produção científica relacionada à temática Desempenho Organizacional. Os resultados desta pesquisa evidenciam que o tema pesquisado é emergente, tendo em vista que foram identificados uma grande

produção acadêmica acerca do assunto. A verificação de vários tópicos emergentes sugere que há um grande campo de estudo para o desenvolvimento de pesquisas que relacionem Desempenho Organizacional nas empresas.

A presente pesquisa cumpre os seus objetivos de apresentar um estudo bibliométrico contendo os artigos mais relevantes ao tema, considerando as palavras-chave, artigos, autores e periódicos mais relevantes em uma base de artigos científicos, no caso a *Scopus* e o banco de Teses e Dissertações (BDTD), no período 2014 e 2018. Assim identificou-se as principais pesquisas, autores e periódicos com relação ao objeto em foco, possibilitando que pesquisas futuras sejam suportadas por uma literatura aqui qualificada e explicitada.

Conclui-se que nos tempos atuais, o desempenho organizacional é primordial nas organizações para que se mantenham competitivas e continuem a crescer e se desenvolver. Por fim, torna-se importante o investimento em pesquisas sobre esse tema, servindo de subsídios para estudos futuros, assim como, analisar as produções acadêmicas em outras bases.

Como limitação do estudo, destaca-se a sua realização utilizando duas bases de dados específicas. Por esta razão, sugere-se que estudos futuros desta natureza possuam uma amplitude maior, abrangendo, por exemplo, eventos acadêmicos nacionais e internacionais, periódicos científicos ou outras importantes bases de dados científicos.

## REFERÊNCIAS

- ATTADIA, Lesley Carina do Lago; MARTINS, Roberto Antonio. Medição de desempenho como base para evolução da melhoria contínua. **Revista Produção**, São Paulo (SP), v. 13, n. 2, p. 33-41, mar./ago. 2003.
- BARBIERI, J. C. et al. **Inovação e Sustentabilidade**: novos modelos e proposições. In: RAE - Revista de Administração de Empresas, vol. 50, n.2, abril-junho, pp. 146-154. Fundação Getúlio Vargas. São Paulo, Brasil. 2010.
- BARBOSA, Allan Claudius Queiroz; CINTRA, Leandro Pinheiro. Inovação, competências e desempenho organizacional – articulando construtos e sua operacionalidade. **Future Studies Research Journal**. São Paulo, v. 4, n. 1, pp. 31 – 60, Jan./Jun. 2012.
- BARNEY, Jay. B. *Gaining and Sustaining Competitive Advantage*. Reading, MA: **Addison-Wesley Publishing Company**, 1996.
- BORTOLUZZI, Sandro César; ENSSLIN, Sandra Rolim; ENSSLIN, Leonardo. Avaliação de desempenho multicritério como apoio à gestão de empresas: aplicação em uma empresa de serviços. **Revista Gestão & Produção**, São Carlos (SP), v. 18, n. 3, p. 633-650, jun. 2011b.
- CASARIN, H. d. C. S., & Casarin, S. J. (2011). *Pesquisa científica: da teoria à prática*. Curitiba: **Ibplex**.
- CHEN, Y.; CHONG, P. P.; TONG, M. Y. The Simon-Yule approach to bibliometric modeling. **Information Processing & Management**, v. 30, n. 4, p. 535-56, 1994.
- ENSSLIN, L., Ensslin, S. R., & de Souza, M. V. (2014). Product portfolio management in industry: status quo. **Revista Produção Online**, 14(3), 790-821.
- FREEMAN, Christoph. *Technology policy and economic performance*. Londres: **Pinter Publishers London and New York**, 1987.
- FEITOZA, S.; CÂNDIDO, G.A. Estratégias competitivas e tipologia de rede interorganizacional adotadas pelas empresas hoteleiras da cidade de João Pessoa – PB. In: **Encontro Nacional de Engenharia de Produção**, 27, 2007, Foz do Iguaçu. Anais ... Paraná: ENEGEP, 2007.
- Iltner, C. D.; & Larcker, D. F. (1998). Innovations in performance measurement: trends and research implications. **Journal of management accounting research**, 10, p. 205-238.
- JENSEN J Anne, SAGE, P. Andrew. *A Systems Management Approach for Improvement of Organizational Performance Measurement Systems*. **Information - Knowledge - Systems Management**, 2000.
- LAS CASAS, A. L., NOGUEIRA, E. P. S., FANECO, L. M., Diferenciação na prestação de serviço em uma central de relacionamento. Um estudo de caso na Telefônica. **Revista Administração em Diálogo**, v. 10, n.1, 2008.
- LEBAS, M e K ; Euske. *A Conceptual and Operational Delineation os Performance*. Business Performance Measurement –Theory and Praticce. A. Neely, **Cambridge University Press**: 65-79, 2002.



LEITE, L.F. **Inovação: o combustível do futuro**. Rio de Janeiro: Qualitmark, 2005.

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

LEWIS, J. M. and Ricard, L. M., 2014a. Innovation Environments in the Public Sector: Formal Structures and Informal Structures. **The International Research Society for Public Management (IPRSM) Conference**, Ottawa, 9–11 April 2014. Berne, Switzerland: IPRSM

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração: da Revolução Urbana à Revolução Digital**. São Paulo: Atlas, 2004.

MORIN, Edgar. **O método II: a vida da vida**. Porto Alegre: Sulina, 2001.

MUGNANI, Rogério; JANNUZZI, Paulo; QUONIAM, Luc. **Indicadores bibliométricos da produção científica brasileira: uma análise a partir da base Pascal**. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 33, n. 2, p. 123-131, maio/ago. 2004.

NEELY, A. The performance measurement revolution: why now and what next?. **International Journal of Operations**. v. 19, n. 2, 205-228, 1999

OCDE- Organisation for Economic Co-Operation and Development e FINEP – Financiadora de Estudos e Projetos. **Manual de Oslo: diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação**. 3. ed. Brasília, 2005.

PORTER, M. E. **Estratégia Competitiva: técnicas para análise de indústria e da concorrência**. Tradução de Elizabeth Maria de Pinho Braga. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004

ROSTAING, H. (1997). *La bibliométrie et ses techniques*. Toulouse: **Sciences de la Société**.

SCHUMPETER, J. A. **A teoria do desenvolvimento econômico**. São Paulo: Nova Cultural, 1988.

SILVA, M. R. (2004). **Análise bibliométrica da produção científica docente do programa de pós-graduação em educação especial/UFSCar** (Dissertação de mestrado). Universidade Federal de São Carlos, São Carlos.

VANTI, N. Da **bibliometria à webometria: uma exploração conceitual dos mecanismos utilizados para medir o registro da informação e a difusão do conhecimento**. *Ciência da Informação*, v. 31, n. 2, p. 152-162, maio/ago. 2002.