



Universidade de Brasília (UnB)

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas

(FACE)

Departamento de Administração (CCA)

Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal

Joyceane Moreno Teixeira

Inovação no Setor Público

Brasília - DF

2024

Professora Doutora Márcia Abrahão Moura
Reitora da Universidade de Brasília

Professor Doutor Enrique Huelva Unternbäumen
Vice-Reitor da Universidade de Brasília

Professor Doutor Lúcio Remuzat Rennó Junior
Decano de Pós-Graduação

Professor Doutor José Márcio Carvalho
Diretor da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas
Públicas

Professor Doutor Rodrigo Rezende Ferreira
Chefe do Departamento de Ciências Contábeis e Atuarias

Professora Doutora Letícia Lopes Leite
Coordenadora-Geral UAB

Professora Doutora Fátima de Souza Freire
Coordenadora do Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal

Joyceane Moreno Teixeira

Inovação no Setor Público

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado ao Departamento de Administração e Atuariais da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas como requisito parcial à obtenção do grau de Especialista em Gestão Pública Municipal.

Orientadora: Prof^ª. Olinda Maria Lesses

Brasília - DF

2024

CIP - Catalogação na Publicação

Mi MORENO TEIXEIRA, JOYCEANE .
INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO / JOYCEANE MORENO TEIXEIRA;
orientador Olinda Maria Lesses; co-orientador Elizania
Gonçalves de Araújo. -- Brasília, 2024.
23 p.

Monografia (Especialização - POLÍTICAS PÚBLICAS
MUNICIPAIS) -- Universidade de Brasília, 2024.

1. INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO. 2. CONCEITO DE INOVAÇÃO. 3.
CONTRIBUIÇÕES DA INOVAÇÃO PARA O SETOR PÚBLICO. 4. INOVAÇÃO
E SEUS IMPACTOS DENTRO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. I. Maria
Lesses, Olinda, orient. II. Gonçalves de Araújo, Elizania,
co-orient. III. Título.

Joyceane Moreno Teixeira

Inovação no Setor Público

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado ao Departamento de Administração e Atuariais da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas como requisito parcial à obtenção do grau de Especialista em Gestão Pública Municipal.

Data de aprovação: 05/08/2024.

Prof. Olinda Maria Lesses
Orientadora

Prof. Dr. Elizania Gonçalves de Araújo
Professora - Examinadora

AGRADECIMENTOS

Deixo consignado, primeiramente, minha gratidão ao Autor da vida, a quem sempre pertence toda a honra e toda a glória, pelo dom da vida, conhecimento e sabedoria concedidos.

Agradeço também à minha família, meu esposo Victor Hugo e meus filhos Josué e Olívia, pelo constante incentivo e suporte ao longo desta jornada acadêmica. Suas palavras de encorajamento e apoio foram essenciais para minha motivação e perseverança.

Gostaria de expressar também minha gratidão a orientadora Olinda Maria Lesses, pelo seu apoio e orientação na elaboração desta monografia. Reconheço a importância do seu papel como orientadora e sou grata pela dedicação e paciência demonstradas ao me ajudar a superar os desafios encontrados ao longo do processo da pesquisa e escrita.

Com sincera gratidão,

Joyceane Moreno Teixeira

"Não é a mais forte das espécies que sobrevive, nem a mais inteligente, mas sim aquela que melhor se adapta às mudanças." - Charles Darwin

RESUMO

Este trabalho monográfico teve por finalidade, definir o conceito de inovação, verificar a importância e o impacto que a inovação gera dentro do setor público. Averiguar práticas de inovação já aplicadas na administração e como essas inovações podem impactar positivamente a eficiência da prestação do serviço público e, conseqüentemente, a satisfação dos cidadãos.

O método utilizado para alcançar o objetivo desta pesquisa, foi o método bibliográfico. Buscou-se o pensamento dos mais diversos autores, organizando suas diversas opiniões e estudos a fim de trazer congruência, um consenso a respeito do objetivo que percorreu esta pesquisa qualitativa. A inovação, tema abordado neste trabalho monográfico, foi visto de maneira ampla, podendo ser aplicada em grande área do setor público, nos órgãos da administração direta e indireta.

O objeto desta pesquisa consistiu em investigar e responder a seguinte questão: qual é o impacto da inovação dentro do setor público e como isso pode melhorar a eficiência, a qualidade dos serviços e a satisfação dos cidadãos? Esta pergunta foi respondida no desenrolar deste artigo, ao analisar o papel da inovação na administração pública e identificar pontos cruciais de contribuição e de melhorias que a inovação pode trazer como resultado para os serviços por ela prestados, bem como a eficiência administrativa e a satisfação dos cidadãos.

No decorrer deste trabalho teve-se a oportunidade de observar, através de exemplos concretos, o quanto é importante a aplicação de práticas inovadoras e os benefícios que ela pode gerar tanto na eficiência da prestação de serviços, na gestão de seus recursos como também na interação entre a Administração e seus administrados.

O intuito com este trabalho foi incentivar gestores, diretores e servidores públicos a adotar práticas inovadoras em seus respectivos órgãos, tendo em vista que, por muitas vezes, apenas com pequenas mudanças e boa vontade dos envolvidos na administração pública, é possível introduzir inovações que trazem melhorias significativas para os serviços prestados e conseqüentemente, satisfação dos seus usuários.

Palavras-chave: Inovação; gestão pública; serviços públicos; satisfação dos cidadãos.

ABSTRACT

This monographic work aimed to define the concept of innovation, verify the importance and impact that innovation generates within the public sector. Investigate innovation practices already applied in administration and how these innovations can positively impact the efficiency of public service provision and, consequently, citizen satisfaction.

The method used to achieve the objective of this research was the bibliographic method. The thoughts of the most diverse authors were sought, organizing their diverse opinions and studies in order to bring congruence, a consensus regarding the objective behind this qualitative research. Innovation, a topic covered in this monographic work, was seen in a broad way, and can be applied across a large area of the public sector, both in direct and indirect administration bodies.

The object of this research was to investigate and answer the following question: what is the impact of innovation within the public sector and how can this improve efficiency, quality of services and citizen satisfaction? This question was answered in the course of this article, by analyzing the role of innovation in public administration and identifying crucial points of contribution and improvements that innovation can bring as a result to the services it provides, as well as administrative efficiency and customer satisfaction. citizens.

During this work, we had the opportunity to observe, through concrete examples, how important the application of innovative practices is and the benefits it can generate both in the efficiency of service provision, in the management of resources as well as in interaction between the Administration and its administrators.

The aim of this work was to encourage managers, directors and public servants to adopt innovative practices in their respective bodies, bearing in mind that, often, with just small changes and the goodwill of those involved in public administration, it is possible to introduce innovations that bring significant improvements to the services provided and consequently, user satisfaction.

Keywords: Innovation; public management; public services; citizen satisfaction.

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	11
2.REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1. Inovação e seus impactos dentro da administração pública	12
2.2. Contribuições da inovação para o setor público	15
3.PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	18
3.1. Tipos de pesquisa e suas características	18
3.2. Instrumentos utilizados para pesquisa	18
4.RESULTADOS E ANÁLISES	19
5.CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	23

1. INTRODUÇÃO

Em um cenário de constantes transformações e crescentes demandas da sociedade, a capacidade de inovação assume um papel cada vez mais fundamental no setor público, na promoção de mudanças positivas e na melhoria da prestação de serviços. Nesse cenário, compreender a importância da inovação dentro da administração pública torna-se um tema de grande relevância.

À medida que novos desafios e demandas sociais surgem, o Estado precisa estar aberto a se reformar e atualizar suas políticas para atender às necessidades em constante evolução e a inovação possibilita aos governos encarar esses desafios a fim de que prestem seus serviços de forma eficaz. Essa busca por respostas mais eficazes reflete o papel do Estado moderno em equilibrar diversos interesses e promover o bem-estar geral da população. Oliveira (2015) afirma que as reivindicações sociais evoluem à medida que as instituições democráticas se fortalecem, fazendo incidir no Estado uma busca por respostas mais eficazes, objetivando, não raro, sua adaptação às novas situações (Oliveira, 2015, p. 43). Cabe aos gestores públicos entender e antecipar as necessidades e exigências cada vez mais dinâmicas dos cidadãos, que agora se conectam e se informam de maneira muito mais ágil e diversificada. Esse esforço de adaptação constante é essencial para que o setor público possa responder de forma adequada às transformações da sociedade contemporânea e atender às expectativas dos cidadãos.

A implementação efetiva da inovação no setor público requer um ambiente propício para recebê-la, uma cultura organizacional de apoio. Isto significa, promover uma cultura de experimentação, assumir riscos e ter a consciência de que é necessário uma busca contínua pela aprendizagem dentro das agências governamentais (Emmendoerfer, 2019). Além disso, é de suma importância a colaboração e parcerias com as várias partes interessadas como o meio acadêmico, o setor privado e o próprio cidadão. Ao trazer essas variadas perspectivas e conhecimentos especializados diversos, gera um aumento potencial para o encontro de soluções inovadoras. É também essencial que a administração pública invista em iniciativas de capacitação dos seus servidores e forneça recursos para apoiar iniciativas de inovação.

Dessa forma, a necessidade de pesquisar a respeito do tema busca-se responder o seguinte questionamento: **quais os impactos que a inovação tem nas repartições governamentais e como elas podem melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados?** Assim, foi analisado o papel da inovação no setor público, identificando suas potenciais contribuições para a melhoria dos serviços prestados.

2- REFERENCIAL TEÓRICO

2.1- inovação e seus impactos dentro da administração pública.

A inovação surge da necessidade de se ajustar aos novos processos de crescimento e evolução de desafios e também pela carência de lutar pela sobrevivência das organizações (Motta, 1979, p.176). Na administração pública, a inovação é fundamental para que a gestão pública se mantenha atualizada e adequada para atender as demandas sociais. Mas o que é inovação? O termo inovação é constantemente utilizado para se referir a algo novo, original, impensado até então. Entretanto, a inovação não se trata somente da criação de algo novo, mas também se caracteriza como inovador o aperfeiçoamento de algo que já existe e que resulte em avanço no setor público como, por exemplo, o desenvolvimento e aplicação de novas abordagens para a prestação de serviços públicos. A inovação não é necessariamente a criação de algo novo.

Vários especialistas conceituam a inovação como a implementação de ideias que podem otimizar procedimentos, atividades e dar origem a melhores bens e serviços. Esses mesmos pesquisadores ressaltam que a capacidade de inovar é vital para que as organizações aperfeiçoem seu desempenho. Fernandes Ferreira e Raposo, por exemplo, conceituam inovação como colocação em prática de ideias que possam otimizar processos, atividades e dar origem a melhores produtos e serviços e salientam que a inovação é essencial para a melhoria de desempenho das organizações (2013 como citado em Andrade, Revista Fatec, 2022, p.03). A inovação diz respeito à criação e implementação de novas ideias ou upgrade de processos e tecnologias já existentes que trazem mudanças positivas e aprimoram a eficácia de operações. No mesmo sentido, Fabiano Andrade afirma que a inovação oferece o potencial para otimizar processos existentes, agilizar operações e fornecer serviços de forma mais eficiente e eficaz (Andrade, Revista Fatec, 2022, p.02).

Schumpeter, economista austriaco, apesar de ser da primeira metade do século XX é considerado um dos principais teóricos da inovação e algumas de suas principais ideias e contribuições no que diz respeito à economia e inovação continuam bem atuais. Segundo esse autor, a inovação seria o ato de fazer algo diferente, o que tenderia a refletir em novos resultados, tais como: um novo bem ou uma nova qualidade de um bem, um novo método de produção, um novo mercado e, por fim, uma nova fonte de fornecimento. (1934 como citado em Cavalcante, et al, 2017, p. 18). Ele enfatizava que a inovação é o motor fundamental do

desenvolvimento econômico e mesmo que defensor do mercado livre, reconhecia um papel limitado para o Estado em apoiar o processo de inovação.

Em outra conceituação abrangente, mas já com foco no setor público, Osborne e Brown (1994 como citado em Cavalcante, et al, 2017, p. 18) defendem que a inovação significa a introdução de novos elementos em um serviço público, na forma de novos conhecimentos, nova organização e/ou nova habilidade de gestão. No mesmo sentido Geoff Mulgan e David Albury (2003 como citado em Emmendoerfer, 2003, p. 22), entendem que a inovação no setor público pode ser tratada como criação e implementação de novos processos, produtos, métodos e técnicas de prestação de serviços públicos, que impliquem melhor desempenho em termos de eficiência, eficácia e efetividade de resultados do setor público para a sociedade e, por fim, mas não menos importante, Neves Junior (2020) que define inovação em governo como:

A implementação efetiva de mudanças em produtos, serviços, processos, organizações, métodos de comunicação e políticas públicas, criando-se algo novo ou aprimorando significativamente algo existente, que possua valor para o usuário e para a sociedade como um todo, a fim de satisfazer um determinado interesse público. (Neves Junior, 2020, p. 121)

Dessa forma, pode-se dizer que a inovação pode se manifestar em diversos âmbitos, ela envolve tanto a criação de algo completamente novo quanto o aprimoramento substancial do que já existe, gerando valor para a administração e para seu usuário que é a própria sociedade. Além do mais, torna-se também perceptível que a inovação no setor público não é mais uma opção e sim uma necessidade para que se consiga atender a sociedade de maneira eficiente.

Um dos maiores objetivos da inovação no serviço público é de otimizar os recursos disponíveis, por meio de formas inovadoras de gestão e organização, promovendo mais benefícios à sociedade. Assim, a inovação serve como ferramenta para melhorar o desempenho organizacional do Estado garantindo e justificando a sua existência.

Vários fatores geram a necessidade de inovação no setor público. Um desses fatores é a mudança abrupta, frutos da globalização, na tecnologia, na sociedade, na forma de fazer negócios e na cultura em si, e que tem mudado cada vez mais rápido. O processo de globalização e o aumento de dinamismo da sociedade tornaram necessária maior agilidade e flexibilidade do aparato governamental, tanto em sua dinâmica interna como em sua capacidade de adaptação às mudanças externas (Nassuno, 2007, p. 78). Cabe a administração pública lidar com essas questões sociais cada vez mais complexas.

A inovação atua para encontrar soluções criativas e aprimorar os resultados entregues aos cidadãos. Vargas afirma que a sociedade muda, as pessoas mudam, a tecnologia se reinventa,

a cultura se altera, as gerações se modificam, a forma de pensar e agir passam por metamorfoses e as instituições devem acompanhar essas mudanças (Vargas, 2018, p. 47). É dever da administração pública se adequar às mudanças que vão ocorrendo no decorrer do tempo. A inovação é uma exigência atual para os setores públicos em face do resultado das transformações pelas quais a sociedade vem passando.

Além das demandas sociais em evolução, a administração pública deve estar atenta aos avanços tecnológicos globais e incorporá-los em suas práticas, processos e serviços, a fim de se manter relevante conforme Castells afirma:

A sociedade em rede não é mais uma tendência e sim uma nova condição mundial, a sociedade em geral mudou seu comportamento e cabe a administração pública acompanhar e se adaptar à evolução das necessidades e exigências dos seus administrados, bem como acompanhar os avanços tecnológicos e as tendências globais (Apud Emmendoerfer, 2009, p. 17).

A gestão pública, assim como tudo, tem sido impactada pela transformação tecnológica e a adesão a novas tecnologias na gestão pública possui um grande potencial de gerar inovações que podem solucionar problemas complexos e desafios antigos dentro da administração. A tecnologia pode ser vista como um meio eficiente para contribuir com a melhora da qualidade da prestação de serviços à população.

É importante salientar que a inovação deve estar alinhada com os objetivos intrínsecos da administração pública, como o atendimento efetivo das necessidades dos cidadãos e o uso responsável dos recursos públicos. Os recursos limitados e as constantes restrições no orçamento são outros fatores que geram impacto e fortalecem cada vez mais a necessidade da administração em buscar soluções inovadoras. Além disso, é através dessas soluções que a Administração consegue cumprir o princípio da eficiência descrito no artigo 37 do ordenamento constitucional brasileiro, que consiste em atuar de maneira racional, otimizada e com o melhor aproveitamento possível dos recursos públicos, a fim de alcançar alta qualidade de resultados e serviços para a sociedade, conforme Alessandra do Valle (2009) afirma:

Com recursos cada vez mais escassos para atender as demandas crescentes da sociedade, a inovação é apontada como requisito necessário para a solução dos problemas e desafios enfrentados atualmente pela administração pública. É preciso inovar, fazer diferente, para alcançar a eficácia, eficiência e efetividade, objetivos intrínsecos na administração da coisa pública (2009, p. 01)

A necessidade de "fazer diferente" para alcançar a eficácia, eficiência e efetividade, conforme afirma Alessandra do Valle, reflete a crescente pressão por resultados e otimização dos recursos públicos.

2.2 Contribuições da inovação para o setor público

A inovação é vista como um elemento chave para a modernização e o aprimoramento tanto para o setor privado quanto para o público. A adoção de práticas inovadoras no âmbito governamental, pode trazer benefícios significativos tanto para a administração pública quanto para os cidadãos atendidos. Neste capítulo, farei uma exposição de alguns formatos aplicáveis da inovação dentro de funções estatais, exploraremos a importância de se fomentar a inovação no setor público e as diversas contribuições que essa abordagem pode gerar analisando com exemplos, de casos concretos, de órgãos públicos que aplicaram a inovação em seus serviços e impactaram positivamente a gestão de recursos, a prestação de serviços e a própria interação entre o Estado e os cidadãos.

Ao tentar ajustar as funções do Estado dentro da temática de inovação Karo e Kattel (2016 como citado em Cavalcante, et al, 2017, p. 17), as dividiram em seis grandes formatos, quais sejam: investimento público em ciência, tecnologia e inovação; inovação via compras públicas; inovações institucionais econômicas; inovações institucionais políticas; inovação organizacional e, por fim, inovações nos serviços públicos, a qual iremos abordar mais profundamente nesta pesquisa. As inovações nos serviços públicos dizem respeito ao empenho governamental em mudar significativamente a forma como os serviços públicos são prestados, como a simplificação e a digitalização de atendimentos em geral. Esse formato reflete a adoção de tendências gerenciais que visam à melhoria dos processos administrativos e a prestação de serviços à sociedade.

A digitalização de processos em geral e a integração dos sistemas são exemplos de inovação de extrema importância para resultados mais eficientes da administração pública e utilizar novas tecnologias pode ajudar a alcançar um mesmo resultado em menor tempo, com menos burocracia e gastando menos. A digitalização dos processos permite o armazenamento de dados e acesso remoto, o que diminui o tempo de busca em arquivos físicos, colocando tudo ao alcance das mãos. Ainda, traz a automatização de tarefas, como preenchimento de documentos recorrentes e padronização de condutas. Com isto, se confere também, maior precisão aos processos, já que as informações estariam sempre atualizadas.

O uso da tecnologia é de extrema importância para conferir agilidade aos serviços prestados pela administração pública, simplificando e acelerando processos, a fim de alcançar o cidadão em um menor intervalo de tempo, o que possibilita maior satisfação da população e maior número de atendimentos realizados.

Um ótimo exemplo de inovação no serviço público que confirma o que já foi anteriormente dito é o resultado de um concurso de inovação chamado Prêmio Excelência em Gestão Pública que ocorreu no Estado de Minas Gerais em 2003 que promoveu uma competição entre as unidades da administração pública com o objetivo de reconhecer, premiar e divulgar boas ideias e práticas que contribuam para o aumento da eficiência da administração pública e da qualidade dos serviços prestados por ela, a fim de estimular uma maior agilidade e flexibilidade do setor público, tendo o foco voltado para o cidadão e para a gestão de resultados. Esse processo de “reforma” foi denominado de “Choque de Gestão” e englobou medidas que visam equilibrar as contas públicas e orientar a própria administração conforme os princípios da eficiência, qualidade e transparência (Minas Gerais, 2006, p. 9).

O Prêmio Excelência em Gestão Pública, foi dividido em dois temas, o primeiro foi Modernização administrativa e o segundo Governança eletrônica. Em cada um deles as experiências escolhidas foram classificadas em duas categorias, quais sejam: experiências e iniciativas de sucesso e idéias inovadoras implementáveis. O ganhador do primeiro lugar na categoria ideias inovadoras implementáveis foi a Escola Estadual Odilon Behrens com o projeto: Informatização e racionalização do gerenciamento da Escola Estadual Odilon Behrens (Nassuno, 2007, p. 80). O objetivo desse projeto vencedor foi a organização do “arquivo morto” da escola, para onde se enviam os processos, de estudantes, que já finalizaram seus estudos naquele local. A importância deste projeto está em viabilizar o acesso facilitado, automatizado e desburocratizado, através de planilhas desenvolvidas em um sistema chamado *Word for Windows*. Apesar de não terem mais um manuseio diário, esses documentos continuam sendo um acervo importante tanto para a instituição escolar quanto para o usuário que eventualmente necessitará desses dados.

Com a organização e informatização desses arquivos, um cenário que é bastante comum nas instituições do setor público, de apenas um ou outro servidor mais antigo daquele local ser capaz de dar conta da localização de pastas e processos em desuso, é superado. A eficiência é importante quando se considera que resulta em economia de tempo e maior qualidade no atendimento de pedidos, tais como a solicitação de um histórico escolar ou diploma de ex-alunos, de contagem de tempo de ex-funcionários administrativos, de ex-professores e de papéis relativos à contabilidade, prestação de contas, inventários e outros. A iniciativa deste projeto contribuiu para aumentar a agilidade na recuperação destes documentos e a eficiência na coleta dessas informações resultando em uma entrega de pronto ao requerimento feito pelo cidadão, o que gera satisfação no atendimento e, para a administração pública, traz otimização do tempo

do servidor, que poderá ocupar o tempo com outras demandas de seu cargo. Esse projeto trouxe mudanças significativas para a escola na qual foi aplicada às inovações. Foram implementações trabalhosas, entretanto, simples e de baixo custo.

Um outro exemplo de iniciativa inovadora, que foi premiada no Concurso Inovação no Setor Público, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública - ENAP, foi o “peticionamento eletrônico e transparência ativa: inovação na oferta de serviços e transparência ao cidadão”, projeto inovador realizado pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica do Ministério da Justiça. Tratou-se de uma iniciativa que buscou melhorar a oferta de serviços eletrônicos e permitir a transparência ativa, por meio da criação de módulo de pesquisa processual e de peticionamento eletrônico acoplado ao Sistema Eletrônico de Informações - SEI, no âmbito do Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE. Atualmente, a pesquisa processual está implementada, com mais de 3 milhões de acessos desde 2015 a custos extremamente baixos para os usuários (Boabaid, 2019, p. 14).

O objetivo geral da inovação foi facilitar o acesso dos usuários aos serviços do Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE de maneira mais rápida e transparente: ampliando os canais de acesso; eliminando a necessidade de pedidos presenciais para informações públicas; protocolando petições sem a necessidade de envio de originais diminuindo assim, os custos de transporte e eliminando o uso desnecessário de papéis; Também foi objetivo desse projeto a formação de banco de jurisprudência para uso interno e externo e a otimização de rotinas internas, permitindo a autuação e trâmite processual automático, via sistema. Essa implementação reduziu os custos para o cidadão em relação a cobrança de taxas processuais, custos de deslocamento, gastos aos advogados e partes que estavam fora de Brasília e cópias dos documentos de processos que somavam em torno de R\$: 300.000,00 ao ano (Boabaid, 2019 p. 4). Além dos custos financeiros, essa sistemática por vezes era criticada pela demora na análise e da operacionalização, risco de perda de prazos processuais. Internamente, os técnicos que atuavam nos processos também eram desviados de suas atividades principais para analisarem os requerimentos e liberarem os processos, repercutindo na produtividade da área finalística (Boabaid, 2019, p. 5).

Em suma, a implantação dessa iniciativa trouxe contribuições internas, com a maior eficiência do trabalho do servidor e externamente facilitou a vida do cidadão possibilitando a ele o acesso às informações e propiciou uma economia significativa para seu usuário.

Dessa forma, pode-se concluir que a eficiência, a desburocratização, a agilidade, a comunicação, a transparência e a segurança, são alguns dos impactos positivos que a tecnologia

pode trazer à administração pública com a utilização de ferramentas digitais e criação de serviços on-line.

3- MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

3.1- Tipos de pesquisa e suas características

Considerando-se a primordialidade do tema proposto e seus aspectos práticos, o método utilizado na elaboração desta monografia foi o de compilação ou, também chamado, método bibliográfico, que consiste na exposição do pensamento de vários autores. Neste trabalho foi utilizada a técnica de coleta de informações e fatos aplicados ao caso em concreto, de experiências práticas da aplicação da inovação dentro de setores públicos.

Esta é uma pesquisa qualitativa em que se busca descrever e compreender, através da observação, procurando entender os fenômenos sociais, comportamentais e de experiências humanas de forma mais aprofundada. O processo desse modelo de pesquisa envolve entender o “por quê” e o “como” destes fenômenos conforme afirma Minayo “A pesquisa qualitativa se preocupa com o nível de realidade que não pode ser quantificado, ou seja, ela trabalha com o universo de significados, de motivações, aspirações, crenças, valores e atitudes” (2014, p. 408). Ao invés de estatísticas e regras a pesquisa qualitativa trabalha com descrições, comparações e interpretações.

3.2-Instrumentos Utilizados para pesquisa

A técnica de análise de dados utilizada neste trabalho foi a análise bibliográfica, tendo como fonte dos dados da pesquisa bibliográfica os artigos científicos, os periódicos, os livros e os sites.

Os instrumentos utilizados para a presente pesquisa foram a coleta e a análise de documentos relevantes, a técnica e os instrumentos da coleta dos dados pesquisados foi realizado por meio de buscas sistemáticas em livros e sites especializados em artigos científicos como o do Capes, Enap, entre outros.

4- RESULTADOS E DISCUSSÕES

Através desta pesquisa foi possível observar que a inovação nos serviços públicos tem se tornado cada vez mais essencial para atender à crescente demanda social por eficiência, qualidade e transparência na entrega de serviços para a população e melhoria da administração. Esta inovação não se limita apenas à introdução de novas tecnologias, mas envolve principalmente a estruturação e reestruturação de processos e a adoção de modelos de gestão que priorizam a transparência, a participação e a agilidade de seus serviços.

De acordo com o decorrer da presente pesquisa pudemos observar e extrair alguns resultados que a inovação trouxe para a administração pública nos casos analisados como por exemplo, maior agilidade nos serviços públicos, que advém principalmente da digitalização, da integração de sistemas e da automação de processos. Elas auxiliam na prestação de serviço de forma mais eficiente, tendo em vista que possibilitam para o setor público alcançar o mesmo resultado em um menor espaço de tempo e com menos burocracia. A digitalização dos processos permite o armazenamento de dados e o acesso remoto, reduzindo o tempo gasto na busca em arquivos físicos e tornando as informações facilmente acessíveis. Além disso, promove a automação de tarefas, como o preenchimento de documentos repetitivos e a padronização de procedimentos. Isso resulta em maior precisão nos processos, já que as informações permanecem na maioria das vezes atualizadas.

A utilização da tecnologia é fundamental para aumentar a agilidade dos serviços prestados pela administração pública, tornando os processos mais simples e rápidos. Isso permite que o governo atinja os cidadãos em menos tempo, resultando em maior satisfação da população e um aumento no número de atendimentos realizados. Essas tecnologias não apenas aceleram a execução de tarefas, mas também melhoram a comunicação interna.

O gerenciamento de fluxos de trabalho também se trata de uma otimização inovadora, tendo em vista que os sistemas de gerenciamento de processos ajudam a organizar tarefas, mapear fluxos de trabalho, identificar gargalos e priorizar atividades. Através deles os servidores podem monitorar prazos e status de atividades, permitindo uma resposta mais rápida e garantindo que as demandas sejam atendidas de forma organizada.

A implementação de chatbots para atendimento ao público também é um outro exemplo de como a tecnologia pode otimizar a comunicação, reduzindo o tempo de espera e melhorando a experiência do usuário. A possibilidade de autoatendimento ou atendimentos online, como foi o caso visto do módulo de pesquisa processual e de peticionamento eletrônico acoplado ao Sistema Eletrônico de Informações - SEI, no âmbito do Conselho Administrativo de Defesa

Econômica – CADE, objeto do projeto do prêmio de inovação é outro ponto positivo, pois os serviços públicos digitais, como plataformas de agendamento e atendimento remoto, permitem que os cidadãos sejam atendidos sem a necessidade de deslocamento. Isso economiza tempo tanto para os cidadãos quanto para os servidores, que podem gerenciar consultas de maneira mais ágil. A troca de informações em tempo real reduz atrasos na comunicação e melhora a eficiência dos serviços.

Além da economia de tempo há uma grande economia financeira para o cidadão usuário do serviço no que diz respeito a custos de deslocamento, taxas de cobranças processuais e cópias de documentos, que de acordo com a pesquisa realizada, só no caso da inovação do peticionamento eletrônico realizado pelo CADE gera uma economia em torno de R\$: 300.000,00 (trezentos mil reais) por ano.

Outro resultado positivo consequente da aplicação da inovação é o aumento da eficiência operacional considerando que as novas tecnologias proporcionam, em diversos momentos, a redução do tempo de atuação do servidor público diante da demanda do usuário. Isso acontece devido a automação de tarefas repetitivas e rotineiras como o preenchimento de formulários e geração de relatórios por exemplo. Ferramentas de gestão e sistemas integrados, conforme foi visto tanto no caso do projeto inovador realizado pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica do Ministério da Justiça, realizado pela ENAP quanto no projeto Informatização e racionalização do gerenciamento da Escola Estadual Odilon Behrens realizado em Minas Gerais, facilitam o acesso a dados e informações. Os servidores podem consultar registros e documentos de forma rápida, eliminando a necessidade de passar longas horas em arquivos físicos, acelerando a tomada de decisões.

Em suma, a adoção de novas tecnologias e práticas inovadoras não apenas agiliza os processos, gera economia significativa para os usuários, mas também melhora a produtividade dos servidores públicos e também a satisfação do cidadão. Isso resulta em benefícios diretos e indiretos, um serviço mais eficiente e uma administração pública mais proativa em atender às necessidades da população.

A pesquisa teve a finalidade de mostrar que, com boa vontade dos gestores, administradores e administrados é possível inovar dentro da administração pública. Assim como nos exemplos práticos citados neste trabalho é perceptível que mesmo com pequenas mudanças e, por muitas vezes, utilizando poucos recursos públicos é possível gerar uma prestação do serviço mais eficiente, trazendo soluções eficazes e desburocratizando a forma de atendimento ao público e, conseqüentemente, gerando satisfação ao cidadão.

5- CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objeto desta pesquisa consistiu em investigar e responder a seguinte questão: qual é o impacto da inovação dentro do setor público e como isso pode melhorar a eficiência, a qualidade dos serviços e a satisfação dos cidadãos? Esta pergunta foi respondida no desenrolar deste artigo, ao analisar o papel da inovação na administração pública e identificar pontos cruciais de contribuição e de melhorias que a inovação pode trazer como resultado para os serviços por ela prestados, bem como a eficiência administrativa e a satisfação dos cidadãos.

No decorrer deste trabalho teve-se a oportunidade de observar, através de exemplos concretos, o quanto é importante a aplicação de práticas inovadoras e os benefícios que ela pode gerar tanto na eficiência da prestação de serviços, na gestão de seus recursos como também na interação entre a Administração e seus administrados.

A inovação nos serviços públicos não é uma tarefa simples, mas seus benefícios são evidentes. Ao promover uma gestão mais ágil e eficiente, o setor público consegue responder de maneira mais eficaz às demandas da sociedade. É fundamental que as instituições adotem uma abordagem proativa. Além disso, é crucial fortalecer a colaboração entre diferentes esferas de governo e com a sociedade civil para potencializar os resultados das inovações implementadas. A participação do cidadão é um elemento para trazer novas ideias e também para ampliar a legitimidade das ações governamentais.

Os resultados dessa pesquisa mostram que a inovação nos serviços públicos é fundamental para atender à crescente demanda por eficiência, qualidade e transparência. Essa inovação não se restringe apenas à introdução de novas tecnologias, mas envolve também a reorganização de processos e a aplicação de modelos de gestão que incentivam agilidade e participação. Os resultados identificados incluem uma maior rapidez nos serviços, impulsionada pela digitalização, integração de sistemas e automação de processos, que diminuem a burocracia e agilizam o acesso à informação. A digitalização facilita o armazenamento e a consulta de dados, enquanto a automação padroniza procedimentos, aumentando a precisão dos serviços. Além disso, a implementação de tecnologias melhora a comunicação interna e otimiza a gestão dos fluxos de trabalho, permitindo que os servidores acompanhem prazos e priorizem tarefas, resultando em uma administração pública mais eficiente e que atende melhor as necessidades dos cidadãos.

a inovação nos serviços públicos é uma estratégia que, quando bem aplicada, pode transformar não apenas a forma como os serviços são prestados, mas também aumentar a confiança da população nas instituições. Para isso, é indispensável um comprometimento

constante com a melhoria e um olhar atento às tendências globais que podem servir de inspiração para o avanço do setor público.

Desta forma, espera-se com este trabalho incentivar gestores, diretores e servidores públicos a adoção de práticas inovadoras nos órgãos públicos dentro de suas respectivas áreas de atuação, pois vimos que, por muitas vezes, apenas dotados de boa vontade e com pequenas mudanças, entretanto relevantes é possível trazer bastante melhoria, agilidade, desburocratização e eficiência na prestação de serviços o que, conseqüentemente, ocasiona satisfação no usuário deste serviço: o cidadão.

6 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brasil. Mariana Boabaid Dalcanale Rosa (Ed.). (2019). *Peticionamento eletrônico e transparência ativa: inovação na oferta de serviços e transparência ao cidadão*. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/4117>. Acesso em: 10 jul. 2024.
- Castells, M. (2009). *A sociedade em rede* (19ª ed.). Paz e Terra.
- Cavalcante, P., Camões, M., Cunha, B., & Severo, W. (Orgs.). (2017). *Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil*. Brasília-DF: Ipea.
- Emmendoerfer, M. L. (2019). *Inovação e empreendedorismo no setor público*. Brasília-DF: Enap.
- Inovação na administração pública estadual: O 1º prêmio de excelência em gestão pública do estado de Minas Gerais*. (2007). Brasília: Revista do Serviço Público.
- Minas Gerais. Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. (2006). *1º Prêmio Excelência em Gestão Pública do Estado de Minas Gerais: Coletânea dos trabalhos vencedores*. Belo Horizonte.
- Motta, P. R. (1979). *Diagnóstico e inovação organizacional*. In *Planejamento organizacional: dimensões sistêmico-gerenciais*. Porto Alegre: Fundação para o Desenvolvimento de RH.
- Minayo, M. C. de S. (Org.). (2014). *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde* (14ª ed.). Rio de Janeiro: Hucitec.
- Neves Júnior, P. C. (2020). *Judiciário 5.0: inovação, governança, usucentrismo, sustentabilidade e segurança jurídica*. Editora Edgard Blucher Ltda.
- Oliveira, S. B. (2015). *Instrumentos na gestão pública*. São Paulo: Saraiva.
- Revista Fatec Sebrae. (2022). Revista Fatec Sebrae, 9(16). Disponível em: <https://revista.fatecsebrae.edu.br/index.php/em-debate/article/view/221>. Acesso em: 09 abr. 2024.
- Soares, A. do V. A. (2009). *Inovação no setor público: obstáculos e alternativas*. Curso de Gestão Pública, UPIS, Brasília-DF.
- Vargas, V. B. (2018). *Inovação no setor público*. Porto Alegre: SAGAH.