



**CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA
PROJETO INTEGRADOR III**

A TECNOLOGIA NO SERVIÇO PÚBLICO

**TAGUATINGA – DF
2021/2**

MÁRCIO BATISTA DE BRITO

A TECNOLOGIA NO SERVIÇO PÚBLICO

Projeto apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública da Faculdade Cerrado, em cumprimento às exigências legais como requisito parcial à conclusão da disciplina Projeto Integrador III

Prof.^a Orientadora: Maria Alice ~~Melo~~ Nunes

TAGUATINGA – DF
2021/2

Dedico esse projeto a todo corpo docente,
Funcionários das diversas áreas da faculdade
Cerrado, como também a todos os colegas e
principalmente aos meus familiares.

1990

AGRADECIMENTOS

Agradeço a instituição de ensino Faculdade Cerrado, pela oportunidade de poder está esse privilégio de alcançar o ensino superior, tão sonhado por mim e meus familiares, a todos que direta ou indiretamente contribuem com essa instituição. Também dedico essa obra aos meus pais e demais familiares, peças fundamentais para meu crescimento pessoal e moral, estendo meus agradecimentos a todo corpo docente da faculdade em nome da professora Maria Alice, a quem dedico todo meu respeito e consideração, por fim mais não menos importante sem dúvidas, agradeço de todo meu espirito a Deus, ser especial, fundamental e presente na minha vida.

Para inovar é preciso estar disposto a errar. Quem não está disposto a falhar, dificilmente conseguirá solucionar ou criar algo novo.

Martha Gabriel

RESUMO

Com a escassez de recursos, e devido à pressão cada vez maior da sociedade por um serviço público mais efetivo, é preciso otimizar os recursos disponíveis e implantar e estimular atitudes inovadoras de gestão e organização, assim será possível gerar um serviço público de excelência para sociedade. Para que isso ocorra é importante a realização de pesquisas que abordem o contexto da inovação no serviço público, principalmente as que tenham o objetivo de identificar quais são os fatores facilitadores ou influenciadores de atitudes inovadoras no serviço público. O objetivo geral desse estudo é identificar quais fatores que atuam como facilitadores ao processo da inovação no serviço público, estimulando a implementação de práticas inovadoras. Na literatura científica esse fator é também conhecido como influenciador, potencializado, ativador ou alavanca, porém é diferente de indutor. Os principais fatores facilitadores identificados foram os de comunicação, de recursos humanos ou pessoas e o de estrutura organizacional. Foi utilizado um questionário com perguntas básicas, com foco específico nesses assuntos acima mencionados, a pesquisa foi realizada na Câmara de Amambai/Go, com a responsável Marcos José de Brito.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
1.2 OBJETIVO GERAL	9
1.3.10BJETIVO ESPECIFICO	10
2. REFERENCIAL TEÓRICO	13
3. COMO A TECNOLOGIA PODE INFLUENCIAR NOS SERVIÇOS PÚBLICOS ...	13
3.1 TECNOLOGIAS QUE PODEM OTIMIZAR PROCESSOS DO SETOR PÚBLICO	14
3.2. TIPOS DE INOVAÇÃO	15
3.3. FATORES FACILITADORES DA INOVAÇÃO NO SERVIÇO PUBLICO.....	15
4. METODOLOGIA.....	16
5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA.....	16
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15
7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	17
8 APÊNDICE A – CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES.....	18
9 APÊNDICE B – QUESTIONARIO	19
10 APÊNDICE C – FOTOS	20
11 ANEXO A.....	21
12 ANEXO B.....	22

1. INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como tema os fatores facilitadores da inovação no serviço público. Foi realizada uma análise dos artigos científicos que tratam da inovação no serviço público, com intuito de identificar quais fatores facilitam a implementação de práticas inovadoras.

Algumas perguntas precisam ser respondidas no decorrer deste estudo:

- O que é fator facilitador?
- Na literatura científica foram identificados quais os fatores que facilitam a introdução de atitudes inovadoras por parte dos gestores e servidores públicos?

Neste contexto, o objetivo primordial do presente estudo é identificar quais fatores que atuam como facilitadores ao processo da inovação no serviço público, estimulando a implementação de práticas inovadoras.

Para alcançar os objetivos propostos, utilizou-se como recurso metodológico a pesquisa bibliográfica, realizada a partir da análise pormenorizada de materiais já publicados na literatura e artigos científicos divulgados no meio eletrônico.

Esse estudo é muito relevante e de grande contribuição para a literatura científica sobre a inovação no serviço público.

Ferreira et al. (2015) em seu trabalho demonstraram a importância da realização de estudos que descrevam mudanças nos vetores e identifiquem indutores das inovações.

Brandão e Faria (2013) identificaram lacunas para a realização de pesquisas em temas como: indutores e barreiras, processo de inovação, características das lideranças que facilitam a inovação, fatores que contribuem para a disseminação de inovações no setor público e efeitos da inovação. O que vem a sustentar a realização desse trabalho.

Em consenso ao que foi abordado pelos autores anteriores, Vieira (2016) em seu estudo explorou as lacunas de pesquisa nos seguintes temas: a) capacidades de inovação; b) indutores de inovação; c) tipos de inovação; e d) resultados de inovação.

Para Barbieri et al. (2003), existem fatores internos e externos que podem condicionar positiva ou negativamente a realização de inovações pelas organizações. Do ponto de vista administrativo, a gestão do processo de inovação depende do conhecimento desses fatores e de suas relações. Os fatores mencionados pelo autor são os indutores, facilitadores e barreiras, os primeiros quando presentes ajudam a construção de um ambiente inovador e estimulam a realização de atitudes inovadoras por parte dos servidores públicos. Já as barreiras são fatores que dificultam ou impedem a criação de um ambiente inovador no setor público.

As abordagens apresentadas pelos autores como Vieira (2016), Ferreira et al. (2015), Brandão e Faria (2013) e Barbieri et al. (2003), sustentam a relevância desse estudo na tentativa de preencher a lacuna científica sobre os fatores facilitadores da inovação no serviço público.

Na introdução apresentamos o problema científico, os objetivos, a metodologia utilizada para elucidar o problema, e a justificativa desse estudo. Na próxima seção, referencial teórico, abordaremos o sumário teórico com intuito de demonstrar como será estruturado os seguintes tópicos da pesquisa.

1.2 OBJETIVO GERAL

Para se falar de inovação é preciso criar a compreensão dos conceitos desenvolvidos por Schumpeter, que forneceram as bases que caracterizaram a inovação ao longo século XX.

Dentro do modelo capitalista no início da revolução industrial, onde diferenciou invenção de inovação: uma invenção é uma ideia, esboço ou modelo para um novo ou melhorado artefato, produto, processo ou sistema. Uma inovação, no sentido econômico somente é completa quando há uma transação comercial envolvendo uma invenção e assim gerando riqueza. O processo de inovação é separado em três fases: invenção, ideia potencialmente aberta para exploração comercial; inovação, exploração comercial; já a difusão, é a propagação de novos produtos e processos pelo mercado.

Em sua teoria, a inovação é descrita como novas combinações entre materiais e forças produtivas a fim de viabilizar novos produtos e o desenvolvimento econômico, e esse processo dinâmico de substituição de antigas tecnologias por novas é denominado “destruição criadora”. Conforme a Lei nº 13.243, de 11 de janeiro de 2016, que dispõe sobre os estímulos ao desenvolvimento científico, à pesquisa, e a capacitação científica e tecnológica e à inovação, a inovação é a introdução de algo novo ou aperfeiçoamento no ambiente produtivo e social que tenha como resultado, novos produtos, serviços ou processos ou que compreenda a agregação de novas funcionalidades ou características a produto, serviço ou processo já existente que possa resultar em melhorias e em efetivo ganho de qualidade ou desempenho.

Entendem que no setor público e no privado a exigência mínima para se determinar uma inovação é que ela seja inédita ou significativamente melhorada para a organização. Incluindo produtos, processos e métodos que as organizações desenvolvem de maneira pioneira e/ou aqueles que foram adotados de outras empresas ou organizações. Outro aspecto importante que merece destaque é que a ideia, prática ou processo deve ter sido implementado para que possa ser considerado uma inovação. Definem a inovação como uma ideia nova que é colocada em

prática, ou é a criação e implementação de novos processos, produtos, serviços e métodos de entrega que resultam em significativa melhoria da eficiência, efetividade ou qualidade dos resultados. Algumas atividades de inovação são inovadoras, e outras são somente novas, mas indispensáveis para implementação de inovações. Por conseguinte, as atividades de inovação são etapas científicas, tecnológicas, organizacionais, financeiras e comerciais que conduzem, ou visam conduzir à implementação de inovações.

De acordo com as concepções estudadas nessa subseção, a inovação é uma ideia inédita ou a execução de algo novo, seja um processo, produto ou serviço, mas para algo ser considerado de fato uma inovação é preciso ser colocado em prática ou implementado.

Na próxima subseção abordaremos sobre a inovação no contexto do serviço público, buscando apresentar de acordo com a visão dos estudiosos da área, como é conceituada, e como ocorre uma inovação no âmbito administrativo.

1.3 OBJETIVO ESPECIFICO.

Os dias de hoje representam uma grande oportunidade para se falar de inovação no serviço público, devido uma maior exigência da população por serviços públicos mais modernos e eficientes e a inovação ser o caminho mais curto na tentativa de sanar as demandas da sociedade.

Mesmo que esse tema seja cada vez mais mencionado, ainda é alvo de contradições, sendo necessário buscar o alinhamento entre o que a teoria preconiza, o que as organizações comunicam e o que os atores públicos compreendem e praticam. Ou seja, o que é discutido no meio científico, tem que ser testado nas organizações públicas, e compreendido pelos gestores e servidores públicos que são os atores responsáveis na condução do processo inovador dentro da administração pública.

No entanto, é realmente importante inovar no serviço público? Essa pergunta pode ser respondida pelo trabalho de Potes e Castelli (2010), eles identificaram três razões para inovar no serviço público no ponto de vista econômico, a primeira é que na maioria dos países da Organização para Cooperação Econômica e Desenvolvimento (OCDE), o setor público é um componente considerável da macroeconomia, contribuindo com parcela significativa do PIB (entre 20 e 50%). A segunda é que o setor público presta serviços para a população e empresas, e a inovação pode condicionar em novas formas de resolver problemas de forma mais eficiente.

A terceira é que, considerando os sistemas nacionais de inovação, uma grande razão para promover a inovação no setor público é sua responsabilidade sobre a definição das políticas de fomento à inovação no setor privado.

Ainda de acordo com os mesmos autores, na perspectiva social, um setor público inovador tem maior probabilidade de ter uma relação mais efetiva com os seus usuários, oferecendo produtos e serviços de boa qualidade, bem como, facilidade de uso, acesso e oportunidade.

O Manual de Oslo (OCDE, 2005), considera que o conhecimento sobre a inovação no setor público é muito pequeno, por isso é de suma importância que estudos sejam realizados sobre a inovação no respectivo setor e que possa ser desenvolvida uma estrutura para coleta de dados de inovações. Entende, ainda, que devido a relevância da inovação para o setor, seria importante criar um manual de inovação específico para o setor público.

Embora progressos consideráveis tenham sido alcançados na melhoria dos resultados das políticas públicas, a inovação no setor público ainda não pode ser considerada uma atividade rotineira.

Os desafios são novos e mais complicados, requerendo enfoque na inovação, e que devido à sociedade atual ser voltada para o conhecimento surge a necessidade de que soluções inovadoras se tornem contundentes e frequentes.

A imaturidade acerca da inovação na administração pública é devido ao pouco conhecimento sobre o tema e suas possibilidades, às características burocráticas presentes no modelo atual e às deficiências dos sistemas de governo pelas quais o Brasil tem passado, ou ainda, à falta de estímulo à geração de novas ideias no serviço público. Entendem, também, que na concepção da prestação de serviços à população, o Brasil está atravessando ao longo do tempo por seguidas transformações em sua maneira de governar. Contudo, apenas na da década de 1990, com o advento da administração pública gerencial é que foram intensificados os estudos sobre a importância da inovação na gestão pública brasileira e criadas condições para sua promoção. O setor público é um local propício para a realizações de pesquisas sobre a inovação.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A revisão da literatura desenvolvida para sustentar a análise deste trabalho está organizada nas seguintes subseções: Inovação, que apresenta a conceituação do que é inovação na visão de diferentes autores, Inovação no serviço público que mostra o contexto da inovação no serviço público, conceituando, e apresentando as diferenças do setor privado. Tipos de Inovações, onde foi abordado quais são os tipos de inovações pela perspectiva do setor público e privado. Fatores

2) Inovação de processo: é a implementação de um método de produção ou distribuição novo ou significativamente melhorado. Incluem-se mudanças significativas em técnicas, equipamentos e/ou softwares.

3) Inovação de marketing: é a implementação de um novo método de marketing com mudanças significativas na concepção do produto ou em sua embalagem, no seu posicionamento, em sua promoção ou na fixação de preços.

4) Inovação organizacional: é a implementação de um novo método organizacional nas práticas de negócios da empresa, na organização do seu local de trabalho ou em suas relações externas.

3.4 FATORES FACILITADORES DA INOVAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO.

Mesmo com a introdução do modelo de administração gerencial no serviço público, a criatividade e a inovação não estão garantidas, até porque ainda coexistem traços dos modelos patrimonialista e burocrático na administração pública brasileira. O “ambiente de inovação” exige outras condições organizacionais, como, por exemplo, processos gerenciais mais amplos, responsabilidades bem definidas, controles menos rígidos, comunicação mais livre, e oportunidades aos servidores de influenciar as decisões importantes sobre o próprio trabalho. Podemos observar que apesar de o modelo de administração vigente na administração pública, ter como objetivo seguir os preceitos da iniciativa privada, cujos serviços são destinados aos cidadãos e que possui como principais características a eficiência nos serviços e no controle de resultados, ainda assim é preciso buscar mecanismos que possam estimular os servidores e gestores no processo da inovação. Por isso, é importante compreender quais são os fatores que facilitam que atitudes inovadoras aconteçam dentro do serviço público.

4. METODOLOGIA

Foi aplicado um questionário qualitativo, ao gestor da Câmara Municipal de Amambai/Go, o secretario Marcos Jose de Brito, onde mesmo discorreu à vontade sobre as perguntas aplicadas,

3.1. TECNOLOGIAS QUE PODEM OTIMIZAR PROCESSOS DO SETOR PÚBLICO

As novas tecnologias permitem o crescimento mais acelerado da economia. Também aumentam a disponibilidade de serviços e soluções – se forem utilizadas da maneira certa.

Além disso, causam transformações na sociedade, que fica mais exigente, interativa e participativa. Por isso, essas tecnologias podem fazer muito pelos processos do setor público.

Podemos citar mudanças já consolidadas, como o Portal da Transparência e a consulta pública nos projetos do Senado brasileiro, que ampliaram a participação popular. Mas as possibilidades são ainda maiores. Os multicanais digitais são um exemplo de como as novas tecnologias alteram a dinâmica dos cidadãos com o serviço público.

Seu objetivo é utilizar novos canais, como redes sociais, na entrega de experiências interativas e integradas, ampliando as abordagens de marketing e comunicação.

Envolvem ainda: canais com mobilidade, portais personalizados, atendimento por *chatbots* (*softwares* de atendimento automático) e TV digital, que facilita o acesso do público a todo tipo de informação e aos serviços públicos.

Uma iniciativa ganha espaço com soluções do setor privado para o público. A *startup* MGov foi criada com o objetivo de oferecer produtos tecnológicos feitos para o desenvolvimento social.

3.2. TIPOS DE INOVAÇÃO.

Para OCDE (2005), existem quatro tipos de inovação:

1) Inovação de produto: é a introdução de um bem ou serviço novo ou significativamente melhorado no que concerne a suas características ou usos previstos.

Facilitadores, no qual procuramos definir, e diferenciar de outras terminologias. Já na seção Método, demonstramos como foi realizada essa pesquisa, ou seja, o aspecto específico do tema investigado e em que contexto ele foi investigado. Na quarta seção são apresentados os principais trabalhos publicados sobre inovação na administração pública, bem como os principais fatores facilitadores identificados nos periódicos analisados, e a quinta seção é composta pelas conclusões e lacunas identificadas.

3. COMO A TECNOLOGIA PODE INFLUENCIAR NOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Em algum momento, você já precisou de um serviço governamental e ficou desanimado por ter que se deslocar e ainda esperar por muito tempo por um atendimento que, muitas vezes, é ruim? O sentimento de que a burocracia é velha conhecida dos sistemas públicos é bem comum para boa parte da população. Porém, há algum tempo essa realidade começou a ganhar tons de mudança, e a tecnologia é responsável por isso.

O governo brasileiro vem desenvolvendo nos últimos anos um conjunto de iniciativas que visa permitir a substituição de serviços feitos presencialmente por serviços eletrônicos. Conhecido como Governo Eletrônico Brasileiro (e-Gov), esse programa usa ferramentas de tecnologias de comunicação e informação com o intuito de mudar as relações entre governo, cidadãos e empresas, além de tornar mais eficiente a gestão interna dos setores públicos e dos servidores que neles trabalham. O Governo Eletrônico nasceu nos anos 2000, a partir da evolução das tecnologias de comunicação e informação, com o objetivo de transformar o relacionamento entre a administração pública e a sociedade, ou seja, mudar a lógica da necessidade da presença física para a prestação de serviços.

A partir da criação do e-Gov, estudos para entender a realidade tecnológica do país começaram a ser feitos, e os diagnósticos apontavam para um atraso em relação à inovação na prestação dos serviços públicos. O Ministério do Planejamento, através da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, começou a trabalhar em busca de criar iniciativas que pudessem trazer essa inovação na forma de como os serviços do governo eram oferecidos aos cidadãos até aquele momento.

As primeiras ações iniciadas com o e-Gov foram centradas na criação do software livre, da inclusão digital e também de integrar sistemas governamentais. E desde então, novas iniciativas, em todas as esferas de governo, passaram a ser elaboradas sempre em busca de não se precisar mais estar fisicamente em um departamento do governo para conseguir usufruir de algum serviço público.

onde o objetivo não era limitar o entrevistado na pergunta em si, mais lidar liberdade por expor sua opinião de forma aberta.

5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA

Os dados foram satisfatórios ao objetivo esperado para esse trabalho, respostas aos questionamentos referentes ao tema apresentados curtas, porém objetivas, foram feitas 7 perguntas simples mais com objetivo de fazer um paralelo, de como era a parte administrativa, como está, assim também os planos para o futuro.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Resultado dentro do esperado, devido ao mecanismo de pesquisa ter sido um questionário, aplicado a distância, para os futuros estudos, com certeza outros mecanismos de pesquisa de campo será utilizado, para que assim enriqueça com mais dados e clareza o estudo.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1- CAMPOS, Hetnatâ Duarte. Fatores Facilitadores da Inovação no Serviço Público. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Edição: 06, setembro 2017.
<<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/inovacao-no-servico-publico/>>.
Acesso em: 28 agosto, 2021.

2- <<https://blog.algartelecom.com.br/inovacao/como-a-tecnologia-pode-influenciar-nos-servicos-publicos/>>

3- <<https://inovacaosebraeminas.com.br/o-impacto-das-novas-tecnologias-nos-processos-do-setor-publico/>>

APÊNDICE A – CRONOGRAMA

Fases	Datas	
	Início	Término
1. Definição do título para início da elaboração do projeto. Revisão da Literatura. (Levantamentos de livros que irão fundamentar teoricamente a pesquisa).	19/08/21	02/09/21
2. Escolha da empresa/instituição local da pesquisa de campo. (Nome, endereço, responsável. Etc.	02/09/21	09/09/21
3. Elaboração dos instrumentos de pesquisa. (Questionário ou roteiro de entrevista)	09/09/21	23/09/21
4. Apresentação e análise de dados coletados na pesquisa.	23/09/21	30/09/21
5. Redação e envio do projeto para revisão. (Escrita e fundamentação teórica do projeto, aproximadamente 14 páginas).	30/09/21	04/11/21
6. Redação Final, Impressão e Encadernação do projeto.	11/11/21	25/11/21
7. Entrega do projeto.	02/12/21	02/12/21



APÊNDICE B – QUESTIONARIO

Caro secretário,

Este questionário é parte importante de uma pesquisa para elaboração de trabalho acadêmico, do curso de tecnologia da gestão pública. Por favor, responda com maior exatidão possível. Não há respostas certas ou erradas. O que interessa é conhecer seu ponto de vista sobre a instituição pública. Sua atenção e colaboração serão de grande valia para esta pesquisa. Não é necessário assinar o questionário e sua identidade será mantida em sigilo se caso assim preferir.

Desde já, meus agradecimentos.

Márcio Batista de Brito.

1). Qual é a sua formação escolar?

(x) Graduação () Pós-graduação () Mestrado () Doutorado

Habilitação específica: Técnico ADM

2). Qual o seu tempo de serviço na modalidade de secretário da Câmara Municipal de Mambai/GO ? 3 anos

3) A instituição investe na capacitação profissional? Como?

Sim, com cursos de capacitação

4). De que forma a instituição vem se modernizando tecnologicamente?

Investindo em tecnologia em todas as áreas e cursos de capacitação

5). Na sua visão, que fatores contribuem para que cada vez mais, se invista em tecnologia no serviço público? Com o avanço da tecnologia, temos que acompanhar os avanços, outro fator é a pandemia, vem e nos mostrou que podemos investir na modernidade

6). Que ações a câmara municipal pode ou propôs para o executivo local para melhor implantação da tecnologia no serviço público da cidade? Incentivando e aprovando medidas que facilita a implantação de medidas de modernidade

7). Na sua visão que melhorias tecnológicas ainda falta no serviço público do município para uma melhor prestação de serviços à população? Precisa capacitar os funcionários, na época que estamos não existe como trabalhar sem ter noção de informática.

APÊNDICE C – FOTOS





ANEXO A - FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE ORIENTADOR

Eu, Márcio Batista de Brito, Aluno (a) regularmente matriculado na FACULDADE CERRADO, matrícula nº 202000222, solicito ser orientado (a) no meu Projeto Integrador III, pelo (a) professor (a) MARIA ALICE MELO NUNES.

Na impossibilidade de dispor da orientação acima referida, indicaria o (a) professor (a) MARIA IZABEL NUNES, vinculado (a) à FACULDADE CERRADO e portador (a) do título de ESPECIALISTA EM EDUCAÇÃO.

TEMA/TÍTULO: Perfil e características do novo gestor público

Taguatinga- DF, 19 de agosto de 2021.

Assinatura do Orientando



ANEXO B - FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE ORIENTADOR

FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO DO ORIENTANDO NO PROJETO INTEGRADOR I OU III

(Encaminhamento do projeto de pesquisa)

Aluno: Márcio Batista de Brito Matrícula: 202000222

Bloco: Turno: Noturno Ingresso na IES: Faculdade Cerrado

Nº: 13 Complemento: Bairro: Sol Nascente, Ceilândia Estado: DF Fone:(61) 999960125

E mail: márcio.iaso@gmail.com

Tema/Problema proposto: Perfil e características do novo gestor público

Professor-Orientador: Maria Alice Melo Nunes

Vinculação Institucional: Professora

Curso/Departamento: Tecnologia da gestão Pública

Titulação:

Especialista em Educação

Mestre em

Doutor (a) em

Taguatinga-DF, 19 de agosto de 2021.

Assinatura do aluno