



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE FINANÇAS E CONTABILIDADE
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

LUCIVALDO DE FARIAS GOMES

**UM ESTUDO SOBRE PRÁTICAS DE INOVAÇÃO PÚBLICA NA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (STI) DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**

**JOÃO PESSOA
2018**

LUCIVALDO DE FARIAS GOMES

**UM ESTUDO SOBRE PRÁTICAS DE INOVAÇÃO PÚBLICA NA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (STI) DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**

**Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Ciências Contábeis, do Centro de
Ciências Sociais Aplicadas da Universidade
Federal da Paraíba, como requisito parcial a
obtenção do grau de Bacharel em Ciências
Contábeis.**

**Orientador: Prof. Dr. Tiago Henrique de Souza
Echternacht**

**JOÃO PESSOA
2018**

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

G633e Gomes, Lucivaldo de Farias.

UM ESTUDO SOBRE PRÁTICAS DE INOVAÇÃO PÚBLICA NA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (STI) DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA / Lucivaldo de Farias
Gomes. - João Pessoa, 2018.

43 f. : il.

Orientação: Dr Tiago Henrique de Souza Echternacht.
Monografia (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Inovação no Setor Público. 2. Administração Pública.
3. Superintendência de tecnologia da informação (STI).
I. Echternacht, Dr Tiago Henrique de Souza. II. Título.

UFPB/BC

FOLHA DE APROVAÇÃO

LUCIVALDO DE FARIAS GOMES


UM ESTUDO SOBRE PRÁTICAS DE INOVAÇÃO PÚBLICA NA SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (STI) DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

Esta monografia foi julgada adequada para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, e aprovada em sua forma final pela Banca Examinadora designada pela Coordenação do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal da Paraíba.

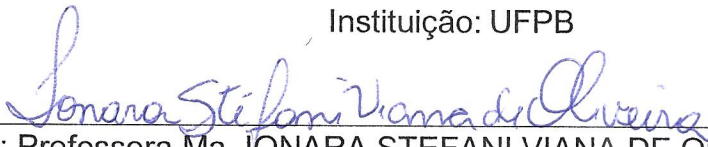
BANCA EXAMINADORA


Presidente: Professor Dr. Tiago Henrique de Souza Echternacht (Orientador)

Instituição: UFPB


Membro: Professor Me. Silvio Romero de Almeida (Membro)

Instituição: UFPB


Membro: Professora Ma. IONARA STEFANI VIANA DE OLIVEIRA (Membro)

Instituição: UFPB

João Pessoa, 12 de junho de 2018.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por todos os seus benefícios, saúde, forças, perseverança, sabedoria e graça para comigo. É graças a Ele que estou concluindo mais uma etapa na minha vida, e serei eternamente grato por esta benção. Ele foi o principal responsável por esta minha conquista, reconheço que sem Sua ajuda nada disto teria acontecido.

Ao meu orientador Prof. Dr. Tiago Henrique de Souza Echternacht, por todo seu empenho e incentivo na conclusão deste trabalho, por sua atenção e dedicação. Sua orientação foi de fundamental importância na elaboração e conclusão deste trabalho.

Aos meus familiares por todo seu empenho em minha instrução, pois foi através dos seus ensinamentos, ajuda e correção que cheguei até aqui.

A todos os amigos do colegial, por todo apoio e ajuda na minha formação. Agradeço especialmente a meus amigos Suelen Oliveira de Brito e Luís Carlos da Silva, pois desde o ensino fundamental temos caminhado juntos, e eles sempre me incentivaram e incentivam na minha formação tanto educacional como profissional.

A todos os servidores e professores da Universidade Federal da Paraíba, em especial aos do Departamento de Finanças e Contabilidade, que desempenhavam suas funções com amor e zelo pela profissão.

Aos amigos da turma de contábeis, em especial a Aline Romão da Silva, Ana Cláudia Pereira Pimenta Machado, Mayne Ingridy Serrano Ávila Nóbrega, Micheli Godin, Karla Cristina, Marcelo Alves, por toda sua ajuda em minha graduação. Amigos que me deram valiosas lições, que ia muito além da sala de aula e que sempre estavam dispostos a ajudar e compartilhar seus conhecimentos.

Aos participantes desta pesquisa, que dedicaram seu tempo respondendo o questionário aplicado, e que foram bastante ágeis na entrega do questionário respondido.

E a todos meus amigos que sempre acreditaram em mim, amigos do trabalho, escola, universidade, igreja e também aqueles que nesta minha caminhada acabaram entrando na minha vida. Pessoas que posso afirmar que são mais que amigos, se tornaram meus irmãos.

RESUMO

O presente estudo tem por objetivo analisar as práticas de inovação na Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) da Universidade Federal da Paraíba. Para isso, fez-se um estudo descritivo com abordagem qualitativa, além de um estudo de caso a partir da aplicação de um questionário adaptado do centro de pesquisa australiano *Australian Public Sector Innovation Indicators Project – APS II*. A aplicação do questionário teve como finalidade responder questões sobre inovações em processos, produtos e serviços, métodos de comunicação e políticas, além de outras inovações. Como resultados percebeu-se que haviam práticas de inovação no STI tanto de produtos quanto de serviços em comunicações e nas políticas de inovações, úteis em agilizar diversos processos e rotinas de trabalho, bem como trazer diversos benefícios como simplificação dos procedimentos administrativos, redução de custos, capacidade de fornecer serviços a mais clientes e facilitando o acesso do cliente às informações cujos efeitos foram positivos.

Palavras-chave: Inovação no Setor Público. Administração Pública. Superintendência de tecnologia da informação (STI) da UFPB.

ABSTRACT

The main goal of this paper lies on analysing the practices in innovation of the Information Technology Superintendency (ITS) from the Federal University of Paraíba. For this purpose, a descriptive study with a qualitative approach was carried out, besides a case study from the application of a questionnaire adapted from the Australian Public Sector Innovation Indicators Project – APS II. The intention of applying this questionnaire was to get some answers on products, services and processes innovation, policy and communication methods, among other innovations. As a result, it was noticed that there was some innovation practices not only on products but also in communication service and innovation policies at the ITS, useful in expediting the several processes and work routines as well as bringing innumerable benefits, such as the simplification of administration procedure, cost savings, capacity of providing services for more customers, thereby facilitating the customers access to the informations, the effects of which was positives.

Keywords: Innovation in Public Segment. Public Administration. Information Technology Superintendency (ITS).

LISTA DE ABREVIATURAS

e-gov - Governo Eletrônico

ENAP - Escola Nacional de Administração Pública

GESAC - Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão

MP - Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

Proinfo/MEC - Programa Nacional de Informática na Educação

STI - Superintendência de Tecnologia da Informação

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Principais diferenças entre a Administração Pública Burocrática e a Gerencial...133	
Quadro 2 – As 10 primeiras colocações da vigésima edição do concurso Inovação na Gestão Publica Federal	17
Quadro 3 – Perfil dos respondentes	200
Quadro 4 – Implementação das inovações	211
Quadro 5 – Efeitos da Implementação das inovações	222
Quadro 6 – Inovações em Produtos e Serviços	233
Quadro 7 – Efeitos das Inovações em Produtos e Serviços.....	233
Quadro 8 – Inovações em Comunicações	244
Quadro 9 – Efeitos das Inovações em Comunicações	255
Quadro 10 – Políticas de Inovações	266
Quadro 11 – Efeitos das Políticas de Inovações	277
Quadro 12 – Outros tipos de Inovações	28
Quadro 13 – Investimento em Inovações.....	28
Quadro 14 – Investimento em Pessoal e Inovações.....	29
Quadro 15 – Estratégias de Inovação	300
Quadro 16 – Parceiros de Colaboração	311
Quadro 17 – Fontes de Informações.....	311
Quadro 18 – Fatores na condução do desenvolvimento e implementação das inovações	322
Quadro 19 – Inovações Aplicadas Totalmente nas organização.....	344
Quadro 21 – Ideia de Inovação Adotada	355

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
1.1	Delimitação do Tema e Formulação do Problema de Pesquisa	8
1.2	Objetivos	9
1.2.1	Objetivo Geral	9
1.2.2	Objetivos Específicos	9
1.3	Justificativa	10
2	REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1	Administração Pública	11
2.2	Tecnologias da Informação na Administração Pública	144
2.3	Práticas de Inovação no Serviço Público	155
3	PROCEDIMENTO METODOLÓGICO	188
3.1	Tipo de Pesquisa	188
3.2	Universo da Pesquisa e Amostra	188
3.3	Procedimentos de Coleta e Análise de Dados	19
4	ANÁLISE DOS RESULTADOS	200
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
5.1	Limitações da Pesquisa e Recomendações	37
	REFERÊNCIAS	38

1 INTRODUÇÃO

Administrar o bem público não é uma tarefa simples e impõe muitas responsabilidades para os gestores. Esse desafio exige que os responsáveis da gestão pública possuam aptidões necessárias e indispensáveis ao desempenho de suas obrigações perante a sociedade. Práticas que antes eram utilizadas para sanar os problemas enfrentados pela população estão cada vez mais se mostrando ineficazes na atualidade. Isto se deve em grande parte ao problema do crescimento acelerado da humanidade *versus* escassez de recursos naturais, tornando mais difícil atender a todos de forma eficiente e satisfatória. Esse crescimento populacional é acompanhado por uma crescente busca de direitos, que muitas vezes são divergentes, exigindo desta forma, decisões cada vez mais difíceis dos administradores públicos. Para Matias-Pereira (2007), o grande desafio da gestão pública na atualidade é a promoção do desenvolvimento econômico e social, num ambiente que está em constantes mudanças.

Além do grande aumento populacional, a humanidade está passando por um período de grandes transformações, nas áreas tecnológicas, sociais e econômicas, que acaba impondo novos e complexos desafios tanto na área pública como na privada (GUIMARÃES, 2000). A globalização tem diminuído as fronteiras, as ciências têm feito diversas descobertas, a tecnologia está passando por um período de grandes avanços e a sociedade está cada vez mais conscientizada de seus direitos e tem exigido dos governantes que atualizem os processos de gerenciamento dos bens públicos.

A globalização, os avanços tecnológicos e o crescimento populacional trouxeram novos desafios para a Administração Pública fazendo o governo repensar as políticas sociais. Percebe-se então, uma maior preocupação dos gestores públicos, na busca de oferecer serviços de qualidade para a população (MATIAS-PEREIRA, 2007).

Todos estes fatores têm exigido dos administradores públicos a busca por inovação como uma alternativa para a solução dos problemas existentes no modelo de gestão atual. Partindo desse pressuposto, este trabalho tem como propósito analisar as inovações realizadas na Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) da Universidade Federal da Paraíba.

1.1 Delimitação do Tema e Formulação do Problema de Pesquisa

Os problemas enfrentados por um modelo de gestão permitem ao administrador buscar inovação e sair da sua zona de conforto, buscando substituir um modelo que não

consiga produzir resultados satisfatórios para administração e os cidadãos. Segundo Pereira (2006), o nível de insatisfação dos usuários dos serviços públicos é enorme. Uma das razões para tal descontentamento é a deficiência que esses serviços têm demonstrado, pois não conseguem suprir as necessidades da maioria dos cidadãos de forma satisfatória. O mesmo autor também cita que a falta de conhecimento e a resistência a mudanças são os maiores entraves encontrados na busca de melhorias ao atendimento prestado pelos órgãos públicos.

Atualmente diversos países têm enfrentando uma série de desafios, tais como: exigências de cidadãos cada vez mais educados, mudanças tecnológicas e de valores, envelhecimento da população e crises econômicas. Para superar todos estes problemas se faz cada vez mais perceptível a necessidade do governo reformular suas políticas públicas. Segundo Soares (2010), a inovação tem sido a alternativa escolhida pelos gestores públicos comprometidos com a solução dos problemas enfrentados pela Administração Pública na atualidade.

Sendo assim, pela importância que a inovação na Administração Pública demonstra na atualidade, este trabalho procura analisar as práticas inovadoras implementadas em um órgão público. A entidade escolhida para a aplicação deste estudo de caso foi a Superintendência de Tecnologia da Informação (STI), da Universidade Federal da Paraíba. O órgão foi escolhido devido sua importância para a instituição, pois auxilia todo o trabalho dos servidores.

O problema desta pesquisa é saber: quais os resultados das práticas de inovação implementadas na Superintendência de Tecnologia da Informação (STI), da Universidade Federal da Paraíba?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a utilização das práticas de inovação na Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) da Universidade Federal da Paraíba.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Compreender a importância do processo de inovação na Administração Pública nos dias atuais.

- Verificar os tipos de inovação implementadas na Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) da Universidade Federal da Paraíba.
- Observar os resultados e melhorias trazidos com a implantação das inovações.

1.3 Justificativa

A Administração Pública tem seu foco na satisfação do cidadão-usuário, por isso é necessário que seus sistemas de gerenciamento sejam melhorados quando este objetivo não é alcançado. Para Coutinho (2000), as mudanças implantadas atualmente por muitos países no setor público, acontecem porque os usuários dos serviços públicos são trazidos para o centro das preocupações e atenções do governo. Os avanços na informática, redes e *softwares* e nas telecomunicações têm trazidos grandes contribuições para a implantação dessas mudanças no modelo de gestão pública.

Para Farah (2010), o estado tem enfrentado grandes problemas na tentativa de cumprir seu papel de assistir ao povo. Críticas têm surgido de diversos ramos da sociedade e principalmente dos usuários desses serviços.

De acordo com Matias-Pereira (2007), os governos têm sido ineficientes e ineficazes em seu papel de representantes do povo. A população tem demonstrado uma grande insatisfação pela qualidade dos serviços prestados pelo governo, incapaz de suprir suas necessidades e anseios.

Diante disso, esta pesquisa é relevante pela importância que as práticas de inovação no setor público têm na atualidade, inovações essas que são necessárias para a melhoria da qualidade dos serviços públicos.

A Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) da Universidade Federal da Paraíba foi o órgão escolhido para aplicação deste estudo de caso devido a importância para a instituição, já que é um dos órgãos auxiliares da direção superior da Reitoria da Universidade Federal da Paraíba. O objetivo do STI é prover serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que auxilia a UFPB no desenvolvimento do ensino, pesquisa, extensão, gestão acadêmico-administrativa e serviços à comunidade, de acordo com as diretrizes estratégicas institucionais, com o plano de desenvolvimento institucional, com os planos específicos para a área de TIC e com as recomendações emanadas pelo Comitê de Gestão e Tecnologia da Informação.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O objetivo deste tópico é estabelecer a relação teórica dos principais temas da pesquisa. Dessa forma, procura-se contemplar os seguintes assuntos: administração pública, tecnologias da informação na Administração Pública e as práticas de inovação no serviço público. Em seguida, serão apresentados a metodologia da pesquisa e os procedimentos metodológicos.

2.1 Administração Pública

A atividade administrativa não é algo recente, têm suas origens desde que o ser humano começou a viver em comunidade, passando a ser uma atividade mais complexa em virtude principalmente do aumento populacional. Os pequenos vilarejos logo passaram a ser cidades e as cidades, reinos e impérios. Dessa forma, a Administração Pública é de fundamental importância, pois a humanidade tem crescido rapidamente e os recursos naturais do nosso planeta são escassos, e precisam ser bem administrados e distribuídos de forma eficiente.

A Administração Pública é a atividade praticada pelo estado tanto na esfera federal como estadual e municipal e visa prestar serviços públicos de qualidade a população. É o elo entre o governo e a sociedade e busca atender aos anseios do povo e tem como atividade fim garantir o bem-estar da sociedade (MATIAS-PEREIRA, 2007).

Segundo Marinela (2007, p.18), “Administração é todo o aparelho do Estado pré-ordenado à realização de serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas”. Para a autora o governo tem que primordialmente procurar atender aos interesses da coletividade, não admitindo outra forma de interesse a não ser o bem comum.

Para Junquilha (2010), definir administração pública não tem sido uma tarefa fácil, em virtude dos vários conceitos dos diversos autores. O mesmo autor também enfatiza a necessidade de diferenciação dos termos administração pública, serviços públicos, políticas públicas e governo, que muitas vezes são entendidos como sinônimos. Para ele um conceito aceitável para o termo seria o que conceitua administração pública como sendo a totalidade dos serviços e das entidades ligados ao Estado (MEIRELLES apud JUNQUILHO, 2010).

Sendo assim, Matias-Pereira (2007), enfatiza a necessidade de que gestão pública não pode ser confundida com gestão de negócio, visto que a gestão pública necessita de decisões muito mais complexas não se preocupando apenas com o lucro. O gestor público tem

sobre suas responsabilidades bens que não pertence a si, e sim a toda sociedade, e para isso é necessário um comprometimento muito maior por parte dele.

Historicamente é possível distinguir três modelos diferentes de administração pública: o patrimonialista (1508 a 1930), o burocrático (1930 a 1985) e o gerencial que se encontra em vigor até os dias atuais (MATIAS-PEREIRA, 2007).

Na administração pública patrimonialista não existia separação entre patrimônio público e patrimônio privado. Esse tipo de modelo prevaleceu no período das monarquias em que os monarcas exerciam o poder de forma autoritária. O nepotismo era enorme, visto que os servidores públicos possuem *status* de nobreza real. Para Spink e Pereira (2006), os príncipes por incapacidade ou relutância, não diferenciavam os bens públicos dos seus bens particulares.

Com o surgimento do estado liberal houve a necessidade de uma reforma na Administração Pública. A população em virtude das conquistas realizadas, na maioria das vezes através do confronto direto com as forças do governo, começou a ter uma participação ativa na política do estado. Assim, a separação entre os patrimônios se tornou necessária (MATIAS-PEREIRA, 2007).

O modelo de gestão pública burocrática surgiu na segunda metade do século XIX, como uma ferramenta de combate ao nepotismo e a corrupção, presentes de forma intensa na gestão patrimonialista. O controle dos processos e as regras impostas por esse modelo acabaram por se tornar um obstáculo ao desenvolvimento do Estado. A impessoalidade, o formalismo, a rigidez e o rigor técnico, eram algumas das características presentes na administração burocrática, em decorrência disso muitas vezes o interesse público ficava em segundo plano. Com o aumento das pressões sociais por um melhor atendimento dos serviços públicos e uma maior participação da população nas políticas governamentais e na economia, houve a necessidade de que este modelo fosse superado, visto sua incapacidade de solucionar os problemas enfrentados pela sociedade, o tempo que os processos demoravam a serem avaliados era muito longo porque enfrentavam uma série de normas e pela busca de uma renovação na administração pública (MATIAS-PEREIRA, 2012).

O século XX foi marcado por um período de grandes e profundas mudanças políticas, econômicas, sociais e tecnológicas (JUNQUILHO, 2010). Novos paradigmas surgiram e os governos precisaram repensar suas políticas públicas, como forma de combater as disfunções do antigo sistema.

Como forma de superar as ineficiências do modelo burocrático, surge a partir da segunda metade do século XX uma nova forma de gestão pública chamada de gerencial. A

administração pública gerencial é voltada para o cidadão, com a finalidade de atender suas necessidades e buscar seu desenvolvimento. O combate ao nepotismo e a corrupção também estão presentes neste modelo, porém com controles menos rígidos. É necessário que se entenda que o modelo burocrático não foi completamente eliminado, mas que vários de seus princípios foram adotados pela gestão gerencial (BÄCHTOLD, 2012).

Uma diferença entre a administração pública gerencial e a burocrática, é que a gerencial busca oferecer serviços públicos de qualidade visando a satisfação do cidadão e não procura apenas gerir programas com a finalidade de satisfazer as necessidades da burocracia (MATIAS-PEREIRA, 2007).

No Quadro 1 abaixo, pode-se visualizar de forma resumida as principais diferenças entre a administração pública burocrática e a administração gerencial.

Quadro 1 - Principais diferenças entre a Administração Pública Burocrática e a Gerencial

Administração Burocrática	Administração Gerencial
A administração pública burocrática é autorreferente e se concentra no processo, em suas próprias necessidades e perspectivas, sem considerar a alta ineficiência envolvida.	A administração pública gerencial é orientada para o cidadão, voltada para o consumidor e se concentra nas necessidades e perspectivas desse consumidor, o cliente-cidadão. No gerencialíssimo, o administrador público preocupa-se em oferecer serviços e não em gerir programas; visa atender aos cidadãos, e não às necessidades da burocracia.
A administração pública burocrática acredita em uma racionalidade absoluta, que a burocracia está encarregada de garantir.	A administração pública gerencial pensa na sociedade como um campo de conflito, cooperação e incerteza, na qual os cidadãos defendem seus interesses e afirmam suas posições ideológicas.
A administração pública burocrática assume que o modo mais seguro de evitar o nepotismo e a corrupção é pelo controle rígido dos processos, como o controle de procedimentos	A administração pública gerencial parte do princípio de que é preciso combater o nepotismo e a corrupção, mas que, para isso, não é necessários procedimentos rígidos, e sim outros meios, como indicadores de desempenho, controle de resultados etc.
Na administração burocrática não existe a confiança.	Na administração gerencial, a confiança é limitada, permanentemente controlada por resultados, mas ainda assim suficiente para permitir a delegação, para que o gestor público possa ter liberdade de escolher os meios mais apropriados ao cumprimento das metas prefixadas.
A administração burocrática é centralizada, autoritária.	A administração gerencial prega a descentralização, com delegação de poderes, atribuições e responsabilidade para os escalões inferiores.
A administração burocrática prega o formalismo, rigidez e o rigor técnico.	A administração gerencial preza os princípios de confiança e descentralização da decisão, exige formas flexíveis de gestão, horizontalizarão de estruturas, descentralização de funções e incentivos a criatividade e inovação.

Fonte: (HOOD,1991;1995 APUD MATIAS-PEREIRA, 2007a, p. 113) com adaptações.

A Administração Pública brasileira atualmente é uma mistura dos três modelos: patrimonialista, burocrata e gerencial; por esta razão ainda é perceptível, certas práticas

clientelistas de alguns gestores públicos que acabam usando o poder público em benefício próprio, e também pela grande burocracia dos processos, que acaba deixando-os mais lentos (SOARES, 2010). Por esta razão é necessário uma renovação no setor público brasileiro, para que o objetivo dos atos públicos seja a satisfação das necessidades gerais da população, ao invés de ser apenas um mero mecanismo de obtenção de vantagens pessoais dos administradores públicos.

2.2 Tecnologias da Informação na Administração Pública

Percebe-se atualmente um maior engajamento dos administradores públicos na tentativa de fazer os cidadãos participarem ativamente das decisões a serem implementadas pelas instituições públicas. Com isso, o uso das tecnologias de informação tem demonstrado ser de vital importância, pois facilita a comunicação entre o governo e a sociedade (MATIAS-PEREIRA, 2007).

Para Ferrer (2007) umas das soluções para as deficiências do governo seria o uso mais intenso das tecnologias da informação. A utilização desta ferramenta aliada a um novo modelo de gestão, necessário em decorrência dos problemas encontrados no atual modelo, fariam com que os gestores tomassem decisões melhores e de forma mais ágil.

As interações entre o governo e a sociedade têm demonstrado serem bastante benéficas para ambas as partes. Os resultados dessa união são enormes e faz com que as críticas e reclamações ao governo diminuam expressivamente.

Pinho (2008) considera que as tecnologias da informação têm sido uma importante ferramenta utilizada pelo governo para ter uma comunicação mais fácil com o público externo: população, fornecedores, empresas e outros membros da sociedade. Vários são os benefícios que a utilização de um sistema de informação oferece, tais como: uma maior transparência dos gastos públicos, maior participação da sociedade nas decisões políticas do país, sendo uma importante ferramenta no combate a corrupção. O e-gov ou governo eletrônico, uma das ferramentas que o sistema de informação desenvolveu para uso do governo, não tem trazido apenas benefícios para a sociedade, mas também tem sido um grande beneficiário desta inovação, pois assim pode ter um canal de comunicação com a população, podendo obter informações sobre seus interesses e necessidades.

Um dos entraves à implantação e desenvolvimento das tecnologias da informação para uso no setor público é a falta de capacitação de alguns servidores do estado, que não estão preparados para lidar com esta tecnologia. É necessário que existam programas de

capacitação e inclusão para que estes servidores possam lidar com esta ferramenta. Além dos agentes públicos, a população também precisa ser treinada e capacitada para poder utilizar as ferramentas *online* de interação com o governo.

Para Balbe (2010), os programas de inclusão digital são importantes, pois sem eles apenas a parte mais privilegiada da população têm acesso as informações e benefícios do governo eletrônico. De acordo com o autor, o governo necessita criar um vínculo de interação e comunicação bastante forte entre a população e os programas de inclusão digital, para que toda a sociedade tenha a possibilidade de utilizar estes benefícios. Diante disso, o governo tem criado diversos programas de inclusão digital, tais como: Programa Nacional de Informática na Educação (Proinfo/MEC); Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC) e o Computador para todos.

2.3 Práticas de Inovação no Serviço Público

Em decorrência da crise que o estado tem enfrentado atualmente, dos elevados níveis de insatisfação demonstrados pela população e também por outros setores da sociedade o governo tem procurado reformular suas políticas públicas. Uma das principais razões do descontentamento desses setores para com o governo está relacionada a uma crítica as ações do estado, entendidas como abaixo do esperado (FARAH, 2010).

Para Faria (2009), a busca pela inovação se mostra cada vez mais importante na atualidade, tendo como referência os sucessos da iniciativa privada, que através do processo inovador tem conseguido superar diversos obstáculos, aumentando a receita e ganhando cada vez mais mercado, superando assim seus concorrentes. Para a autora a busca de maior eficiência, custos menores, estrutura mais flexíveis, e maior agilidade e transparência são atos públicos que tem feito com que o setor público também comece a reformular seus processos de gerenciamento.

Para Zoghbi (2016), o mundo tem passando por um período de grandes desafios e mudanças, e isto também tem influenciado a forma de a sociedade se manifestar na luta por seus direitos. Se em tempos passados os movimentos sociais se propagavam através de sindicatos, partidos políticos e movimentos sociais organizados, atualmente percebe-se que estes movimentos tem seguido padrões de mobilização novos e complexos. A maioria dos protestos tem como causa o descontentamento contra os governos e as políticas públicas.

A propagação e consolidação do conceito de democracia, muito presente na sociedade moderna, tem deixado a população mais ciente de seus direitos de cidadania e

aumentado o nível de educação e instrução, como consequência deste processo, a sociedade tem uma compressão cada vez maior dos seus direitos e das obrigações do governo para com elas. Isso tem feito a população buscar melhorias nos serviços públicos prestados pelos servidores públicos, principalmente ao perceber que os serviços prestados pelo setor privado tem aumentado bastante seu nível de qualidade (MATIAS-PEREIRA, 2008).

Com o novo estado que emergiu neste novo século, os gestores públicos precisaram lidar com novos conceitos, paradigmas e sistemas como a *accountability*. A palavra *accountability* é um termo de origem inglesa, que segundo Peixe (2002), pode significar a responsabilidade que os gestores públicos têm de prestar contas das suas decisões. Isso é de fundamental importância, pois durante anos os gestores públicos trataram o patrimônio do estado como sendo seu, sem ter o compromisso de informar as decisões tomadas para a sociedade. Atualmente a população tem participado de forma mais intensa da vida política e a necessidade da prestação de contas por parte dos gestores públicos tem aumentado. Outro fator que tem colaborado para isso é o aumento do poder dos meios de comunicação, cada vez mais presentes e ativos na sociedade moderna.

Segundo Moreira Neto (1998), é preciso que haja uma mudança de mentalidade tanto dos administradores públicos como da população em geral. A sociedade precisa entender que os serviços e bens públicos são propriedades e direitos de todos e precisam reivindicar que os serviços tanto públicos quanto o de iniciativa privada sejam prestados com a maior eficiência possível.

Mediante todos os movimentos sociais em busca de melhorias nos serviços públicos, o governo também tem repensado sua forma de atuação como representante do povo. Procura-se a especialização do servidor público, na tentativa de fazê-lo cumprir suas obrigações da melhor maneira. Para Junquillo (2010), é preciso que o servidor público seja incentivado a ter práticas criativas, com espontaneidade e formação continuada em atividade gerencial, além de um entendimento de sua importância como servidor público, pois assim seria mais fácil a compreensão de sua responsabilidade social.

Com o objetivo de premiar as práticas de inovações implantadas por servidores públicos, a Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria com o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP) tem organizado desde 1996 o Concurso Inovação na Gestão Pública Federal. A vigésima edição do concurso teve como as 10 primeiras colocações as seguintes iniciativas: (quadro 2)

Quadro 2 - As 10 primeiras colocações da vigésima edição do concurso Inovação na Gestão Pública Federal

1° Lugar	Parcerias para o desenvolvimento produtivo de insumos estratégicos do SUS (MS)
2° Lugar	Programa Start-Up Brasil (MCTI)
3° Lugar	Transporte Aéreo de Órgãos, Tecidos e Equipes para Transportes (SAC-PR)
4° Lugar	Sistema Macros (CGU)
5° Lugar	Classificação Indicativa para o Mercado Digital (MJ)
6° Lugar	Consumidor.gov.br (MJ)
7° Lugar	Central de Compras e Contratações do Governo Federal (MP)
8° Lugar	O Processo Eletrônico Nacional (MP)
9° Lugar	Novo Marco Legal para a Implantação do Programa Cisternas (MDSA)
10° Lugar	Sinesp Cidadão (MJ)

Fonte: Enap (2015)

Premiações como essas são importantes, pois valorizam servidores públicos comprometidos com a busca de práticas inovadoras ou com a melhoria das já implantadas no setor público, além de incentivar o surgimento de outras.

No entanto, a política de inovação tem encontrado diversas barreiras entre vários setores da sociedade. Barreiras de ordem legal, administrativa, cultural e até política acabam muitas vezes impedindo que processos inovadores sejam implantados pelo governo. Para Scherer (2014), a falta de apoio das lideranças políticas e técnicas, a resistência dos funcionários, as exigências regulamentares e a cultura de aversão ao risco nas organizações são alguns dos entraves a introdução de práticas inovadoras no setor público. Segundo Soares (2009) um desses empecilhos é a implantação de práticas inovadoras no setor público brasileiro bem como a persistência de traços dos modelos de administração patrimonialista e burocrático.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção, serão descritas as tipologias utilizadas para realização da pesquisa, a coleta, a análise e a sistematização dos dados, população e amostra, bem como os procedimentos metodológicos para aplicação do estudo de caso.

3.1 Tipo de Pesquisa

Para a realização desse estudo, foi utilizada uma pesquisa descritiva, que segundo Andrade (2005, p. 124), tem como objetivo “apresentar fatos, que são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles. Isto significa que os fenômenos do mundo físico e humano são estudados”, porém, sem manipulá-los. Assim, são utilizadas técnicas padronizadas para a coleta de dados, neste caso, a aplicação de questionários.

Quanto a abordagem do problema, a pesquisa se caracteriza como qualitativa, pois há um enfoque qualitativo que de acordo com Sampieri et al. (2013), possui um tema pouco explorado no momento, e tenta entender as perspectivas dos indivíduos participantes sobre fenômenos a sua volta.

Em relação aos procedimentos, a pesquisa classifica-se como bibliográfica, pois possui informações extraídas de, livros, teses, dissertações, anais de eventos, e disponibilizados na internet. É um estudo de caso porque busca conhecer a inovação na Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) da Universidade Federal da Paraíba, e “como método de pesquisa, o estudo de caso é usado em muitas situações, para contribuir ao nosso conhecimento dos fenômenos individuais, grupais, organizacionais, sociais, políticos e relacionados” (YIN, 2015, p. 4).

3.2 Universo da Pesquisa e Amostra

O universo da pesquisa foi a Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) da Universidade Federal da Paraíba e a amostra da pesquisa foi a Secretária Executiva e três coordenadores, servidores do órgão. A escolha dos respondentes se deu devido estarem em um cargo de chefia, possuindo assim responsabilidade na implementação das iniciativas de inovação na entidade e com isso, dar maior confiança aos dados obtidos.

3.3 Procedimentos de Coleta e Análise de Dados

Para analisar a percepção dos coordenadores e da Secretária Executiva, em relação as inovações realizadas na Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) da Universidade Federal da Pessoa, foi aplicado um questionário adaptado da pesquisa australiana *Australian Public Sector Innovation Indicators Project – APSII*, o qual foi elaborado com a finalidade de identificar as práticas e iniciativas de inovação no setor público. O questionário foi aplicado no mês de outubro de 2017, sendo respondido após uma explicação aos gestores sobre o tema e a forma de preenchimento do questionário.

Na tabulação dos dados foram utilizadas planilhas eletrônicas, nas quais os dados foram organizados para poderem serem usados nesta pesquisa.

Através da análise do questionário obteve-se a percepção dos gestores sobre as inovações realizadas no órgão sendo feita a partir disso uma análise descritiva dos dados obtidos.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo trata da análise de resultados obtidos, de acordo com o questionário aplicado na Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) da Universidade Federal da Paraíba, conforme a metodologia de pesquisa descrita. Os resultados foram estruturados, de modo a oferecer uma visão das características de inovação na Administração Pública, com os seguintes aspectos:

- a) Perfil dos respondentes;
- b) Implementação dos processos de inovações no setor público.

4.1 Perfil dos respondentes da Administração Pública

A análise do perfil dos respondentes (quadro 3), permite afirmar que se trata, em primeiro lugar, de profissionais com elevada experiência na Administração Pública. O respondente 1, Secretária Executiva, trabalha na instituição há mais de 30 anos e o respondente 2, Coordenador 1, trabalha na instituição há cerca de 10 anos. Já os outros dois respondentes trabalham na instituição há mais de 3 anos.

Quadro 3 - Perfil dos respondentes

Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Função Comissionada	Não	Não	Não	Não
Servidor/Funcionário de carreira	Sim	Sim	Sim	Sim
Já participou de algum evento de capacitação sobre o tema Gestão do Conhecimento e/ou inovação?	Não	-	Não	Sim
A organização conta com múltiplos locais de trabalho	Na mesma cidade	Na mesma cidade	Na mesma cidade	Na mesma cidade

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Os resultados demonstraram um forte vínculo dos respondentes com a Administração Pública, sendo todos servidores de carreira. Quanto a participação dos entrevistados em algum evento de capacitação sobre o tema “Gestão do conhecimento ou inovação”, apenas o Coordenador 3 afirmou ter participado.

4.2 Implementação das Inovações

Ao analisar as inovações no órgão, foi adotado um método novo ou substancialmente alterado. Assim, com o objetivo de conseguir melhores resultados (*outputs*) foram consideradas questões de implementação de inovação, nos últimos 3 anos. As questões seguintes abordam quatro tipos de inovação: 1) Processos, 2) Produtos e serviços, 3) Métodos de comunicação e 4) Políticas.

Ao analisar (quadro 4), as implementações das inovações em processo nos últimos 3 anos no STI, observou-se que foram empregados por todos os departamentos pesquisados as seguintes inovações: sistemas de coletas, gestão e análise do conhecimento e da informação, além disso, inovações em métodos de organização do trabalho ou as responsabilidades de decisão foram implementadas na Secretária Executiva e no departamento onde se encontra o Coordenador 3. Os Sistemas de ensino ou de formação de pessoal e de gestão foram implementados nos departamentos do Coordenador 1 e 2.

Quadro 4 – Implementação das inovações

Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
A sua organização implementou processos novos ou substancialmente modificados nos últimos 3 anos?				
Processos de negócios para fornecimento de seus produtos ou serviços			X	
Atividades de apoio (manutenção, compras, contabilidade etc.)			X	
Métodos de organização do trabalho ou as responsabilidades de decisão	X			X
Sistemas de coletas, gestão e análise do conhecimento e da informação	X	X	X	X
Sistemas de ensino ou de formação de pessoal e de gestão		X	X	

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Com a implementação de inovações em processo (Quadro 5) todos os resultados tiveram efeitos positivos importantes como: simplificação dos procedimentos administrativos, velocidade da prestação de serviços, satisfação dos funcionários ou das condições de trabalho, melhoria da qualidade (responsabilidade, transparência etc.), e substituição de processo anterior. Apenas redução de custos, não obtiveram respostas dos coordenadores 1 e 2.

Quadro 5 – Efeitos da Implementação das inovações

Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Simplificação dos procedimentos administrativos				
Efeito positivo importante	X	X	X	X
Efeito positivo menor				
Efeito Negativo				
Cedo demais para calcular efeito				
Nenhum efeito ou nenhum relevante				
Velocidade da prestação de serviços				
Efeito positivo importante	X	X	X	X
Efeito positivo menor				
Efeito Negativo				
Cedo demais para calcular efeito				
Nenhum efeito ou nenhum relevante				
Satisfação dos funcionários ou das condições de trabalho				
Efeito positivo importante	X	X	X	X
Efeito positivo menor				
Efeito Negativo				
Cedo demais para calcular efeito				
Nenhum efeito ou nenhum relevante				
Melhoria da qualidade (responsabilidade, transparência etc.)				
Efeito positivo importante	X	X	X	X
Efeito positivo menor				
Efeito Negativo				
Cedo demais para calcular efeito				
Nenhum efeito ou nenhum relevante				
Redução de custos				
Efeito positivo importante	X			X
Efeito positivo menor				
Efeito Negativo				
Cedo demais para calcular efeito				
Nenhum efeito ou nenhum relevante				
Substituição de processo anterior				
Efeito positivo importante	X	X	X	X
Efeito positivo menor				
Efeito Negativo				
Cedo demais para calcular efeito				
Nenhum efeito ou nenhum relevante				

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

As inovações de produtos ou serviços nas organizações, nos últimos 3 anos (Quadro 6) na Secretária Executiva, Coordenadores 1 e 3, implementaram serviços externos para uso por cidadãos ou empresas, incluindo serviços de internet. Já os serviços para serem utilizados por organizações governamentais foram implementados na Secretaria Executiva e na coordenação 1 e 2.

Quadro 6 – Inovações em Produtos e Serviços

Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Serviços para serem utilizados por organizações governamentais.	X	X	X	
Serviços que compartilham recursos ou reduzem a replicação por outras organizações, departamentos ou agências.				
Serviços externos para uso por cidadãos ou empresas, incluindo serviços de internet.	X	X		X
Não, mas as atividades para desenvolver uma inovação de produtos e serviços estavam em andamento nos últimos 3 anos.				
Não ou não aplicável.				
Eu não sei.				

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Em todos os departamentos, todos os resultados das inovações em produtos e serviços foram substancialmente alterados, tiveram efeitos positivo importante, (Quadro 7).

Quadro 7 – Efeitos das Inovações em Produtos e Serviços (continua)

Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Capacidade de fornecer serviços a mais clientes				
Efeito positivo importante	X	X	X	X
Efeito positivo menor				
Efeito Negativo				
Cedo demais para calcular efeito				
Nenhum efeito ou nenhum relevante				
Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Capacidade de fornecer serviços a novos tipos de clientes				
Efeito positivo importante	X	X	X	X
Efeito positivo menor				
Efeito Negativo				
Cedo demais para calcular efeito				
Nenhum efeito ou nenhum relevante				
Capacidade de fornecer serviços direcionados ou focados				
Efeito positivo importante	X	X	X	X
Efeito positivo menor				
Efeito Negativo				
Cedo demais para calcular efeito				
Nenhum efeito ou nenhum relevante				

Satisfação do cliente				
Efeito positivo importante	X	X	X	X
Efeito positivo menor				
Efeito Negativo				
Cedo demais para calcular efeito				
Nenhum efeito ou nenhum relevante				
Acesso do cliente às informações				
Efeito positivo importante	X	X	X	X
Efeito positivo menor				
Efeito Negativo				
Cedo demais para calcular efeito				
Nenhum efeito ou nenhum relevante				
Tempo necessário para oferecer serviços				
Efeito positivo importante	X	X	X	X
Efeito positivo menor				
Efeito Negativo				
Cedo demais para calcular efeito				
Nenhum efeito ou nenhum relevante				

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

A organização implementou novos métodos de comunicação, representado no quadro 8. Nos últimos 3 anos, a Secretária Executiva, o coordenador 1 e 3 responderam que novos métodos para promover a sua organização ou os serviços e novos métodos de promoção da inovação nos seus setores foram colocados em prática. Já para o Coordenador 2, os métodos para promover a sua organização ou os serviços e métodos para consultar seus clientes ou interessados é que foram colocados em prática.

Quadro 8 – Inovações em Comunicações

Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Métodos para promover a sua organização ou seus serviços	X	X		X
Métodos para influenciar o comportamento de seus clientes			X	
Métodos para consultar seus clientes ou interessados			X	
Métodos de promoção da inovação dentro de sua organização	X	X		X
Não, mas as atividades para desenvolver uma tecnologia de comunicação estavam em andamento nos últimos 3 anos.				
Não ou não aplicável				
Não sei.				

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

No Quadro 9, todos os respondentes concordaram que os métodos de comunicação novos ou substancialmente alterados, sobre todos os resultados do quadro; conformidade com as leis e regulamentos, número de clientes, participação dos cidadãos, e compreensão do público sobre as atividades do governo; tiveram efeitos positivos importante.

Quadro 9 – Efeitos das Inovações em Comunicações

Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Conformidade com leis e regulamentos				
Efeito positivo importante	X	X	X	X
Efeito positivo menor				
Efeito Negativo				
Cedo demais para calcular efeito				
Nenhum efeito ou nenhum relevante				
Número de clientes				
Efeito positivo importante	X	X	X	X
Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Efeito Negativo				
Efeito Negativo				
Cedo demais para calcular efeito				
Nenhum efeito ou nenhum relevante				
Participação dos cidadãos				
Efeito positivo importante	X	X	X	X
Efeito positivo menor				
Efeito Negativo				
Cedo demais para calcular efeito				
Nenhum efeito ou nenhum relevante				
Compreensão do público sobre as atividades do governo				
Efeito positivo importante	X	X	X	X
Efeito positivo menor				
Efeito Negativo				
Cedo demais para calcular efeito				
Nenhum efeito ou nenhum relevante				

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Os departamentos no STI desenvolveram novas políticas de inovações ou passaram por alterações, nos últimos três anos. As alterações foram consideradas na pesquisa, em suas políticas internas da organização e assim, foram classificadas como inovações em processos ou de comunicação.

De acordo com o Quadro 10, foram implementadas iniciativas de políticas desenvolvidas pelo governo em todos os departamentos, com exceção do Coordenador 3, bem como novas estratégias ou foram elas substancialmente alteradas para atingir as metas políticas em todos departamentos, exceto no departamento do Coordenador 2.

Quadro 10 – Políticas de Inovações

Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Implementou iniciativas de políticas desenvolvidas pelo governo.	X	X	X	
Desenvolveu políticas que foram implementadas por outras organizações governamentais.				
Desenvolveu uma estratégia nova ou substancialmente alterada para atingir as metas de políticas de seu departamento, secretaria, agência ou outra organização governamental.	X	X		X
Não, mas as atividades para desenvolver inovações em políticas estavam em andamento nos últimos 3 anos fiscais.				
Não ou não aplicável.				
Não sei.				

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Os efeitos positivos importantes nas novas políticas ou nas que foram substancialmente alteradas, encontram-se no Quadro 11 e apresentaram unanimidade de respostas de todos os respondentes e para eles todos os itens do quadro tiveram efeito positivo importante.

Quadro 11– Efeitos das Políticas de Inovações

Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Eficiência (relação custo-benefício, por exemplo, ações do governo)				
Efeito positivo importante	X	X	X	X
Efeito positivo menor				
Efeito Negativo				
Cedo demais para calcular efeito				
Nenhum efeito ou nenhum relevante				
Eficácia (por exemplo, a adicionalidade, melhores resultados)				
Efeito positivo importante	X	X	X	X
Efeito positivo menor				
Efeito Negativo				
Cedo demais para calcular efeito				
Nenhum efeito ou nenhum relevante				
Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenado 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Capacidade de atender uma prioridade ou iniciativa do governo				
Efeito positivo importante	X	X	X	X
Efeito positivo menor				
Efeito Negativo				
Cedo demais para calcular efeito				
Nenhum efeito ou nenhum relevante				

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Nos últimos 3 anos, como mostra o Quadro 12, todos os departamentos não implementaram quaisquer outros tipos de inovações além das mencionadas. Quanto se as coordenações foram as pioneiras em implantar alguma inovação, todas as respostas foram negativas, com exceção do Coordenador 2 que não soube responder.

Quadro 12 – Outros tipos de Inovações

Questões		STI			
		Departamentos			
		Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Nos últimos 3 anos, a sua organização implementou quaisquer outros tipos de inovações que não estão descritos acima?	Sim				
	Não	X	X	X	X
A sua organização foi a primeira na administração municipal no País a implementar um processo inovador, produto ou serviço, método de comunicação, ou política?	Sim				X
	Não	X	X		X
	Não sei			X	

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Quando perguntados qual o percentual de funcionários que foram envolvidos em grupos e se reuniam periodicamente para desenvolver ou implementar inovações nos últimos 3 anos, incluindo efetivos temporários ou terceirizados (Quadro 13), nenhum respondente soube dá uma resposta. Em relação ao fornecimento de treinamento para seus funcionários, especificamente, para o desenvolvimento, implementação ou uso de inovações, todos responderam que foi feito em métodos de comunicação.

Quadro 13 – Investimentos em Inovações (continua)

Questões		STI			
		Departamentos			
		Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Nos últimos 3 anos, qual o percentual de funcionários de sua organização que foi envolvido em grupos que se reúnem periodicamente para desenvolver ou implementar inovações. Incluir todos os funcionários efetivos, temporários e terceirizados					
Nenhum					
Menos de 25%					
25% a menos de 50%					
50% a menos de 75%					
De 75% ou mais					
Não sei		X	X	X	X
Nos últimos 3 anos, sua organização forneceu treinamento para seus funcionários, especificamente para o desenvolvimento, implementação ou uso de inovações em:					
Processos					
Produtos ou Serviços					

Métodos de Comunicação	X	X	X	X
Políticas				
Outros tipos de inovações				
Sem formação prevista para qualquer um dos acima				
Sua organização recebeu fundos, nos últimos 3 anos, especificamente para o custo de desenvolvimento ou implementação de inovações em				
Processos				
Produtos ou Serviços				
Métodos de Comunicação				
Políticas				
Outros tipos de inovações				
Não houve financiamento específico fornecido para qualquer um acima.	X	X		X

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Quando se analisa a questão de a organização ter recebido fundos nos últimos 3 anos, (Quadro 13), especificamente para o custo de desenvolvimento ou implementação de inovações, todos, com exceção do Coordenador 2 que não respondeu, responderam que não houve financiamento específico fornecido.

No Quadro 14, foi constatado que os departamentos, não contrataram novos empregados temporários ou permanentes para trabalhar no desenvolvimento ou implementação de inovações.

Quadro 14– Investimentos em Pessoal e Inovações (continua)

Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Nos últimos 3 anos, sua organização contratou novos empregados temporários ou permanentes para trabalhar no desenvolvimento ou implementação de inovações?				
Sim				
Não	X	X	X	X
Nos últimos 3 anos, sua organização investiu em qualquer um dos itens seguintes para desenvolver ou implementar uma inovação?				
Realização de pesquisas internamente			X	
Pesquisas por universidades ou institutos de pesquisa públicos			X	

Pesquisas por consultores externos ou empresas				
Aquisição ou desenvolvimento de software ou equipamento especializado de Tecnologia de Informação	X	X	X	X
Nenhuma das anteriores				

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Nos últimos 3 anos, como apresentados no Quadro 14, o investimento na organização pública, em inovação, desenvolveu-se ou se implementaram as inovações em todas os setores, para aquisição ou desenvolvimento de *software* ou equipamento especializado de Tecnologia da Informação; destaca-se, também, no setor do Coordenador 2; na realização de pesquisas internas e Pesquisas por universidades ou institutos de pesquisa públicos.

As estratégias de inovação ou substancialmente modificadas da organização, descritas no Quadro 15, foram desenvolvidas por todos os departamentos, exceto o do Coordenador 2, em colaboração com pessoas externas; essa colaboração requereu que o pessoal da organização trabalhasse com pessoas externas para desenvolver uma inovação.

Quadro 15 – Estratégias de Inovação

Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Sua organização, principalmente em seu próprio ambiente.			X	
A sua organização em colaboração (1) com pessoas fora de sua organização.	X	X		X
Principalmente outras organizações.				

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

No departamento do Coordenador 2 foram desenvolvidas novas inovações no seu próprio ambiente.

Os principais parceiros que colaboraram com essas iniciativas, segundo o Quadro 16, para a Secretária Executiva e para o setor de coordenação 1, foram outras organizações governamentais fora do seu departamento ou agência; as universidades e organizações públicas de pesquisa foram nas coordenações 2 e 3 e apenas na coordenação 3 foram

organizações sem fins lucrativos ou Organizações Não Governamentais (ONGs) e também outros ramos da organização em que atua.

Quadro 16 – Parceiros de Colaboração

Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Outros ramos da sua organização				X
Outras organizações governamentais fora do seu departamento ou agência	X	X		
Organizações sem fins lucrativos ou organizações não governamentais (ONGs)				X
Universidades e organizações públicas de pesquisa			X	X
Empresas, consultores ou associações empresariais				
Cidadãos individuais				

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

No Quadro 17, as únicas fontes importantes de informações no país, para o desenvolvimento das inovações na organização nos últimos 3 anos, com alta importância, para a Secretária Executiva e para os coordenadores 1 e 3, foram as universidades e organizações públicas de investigação. Sobre isso, o Coordenador 2 não soube responder.

Quadro 17 - Fontes de Informações (continua)

Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Outros ramos de seu departamento ou agência				
Nenhum	X	X		X
Baixa				
Médio				
Alta				
Outras organizações governamentais fora da sua organização				
Nenhum	X	X		X
Baixa				
Médio				
Alta				
Organizações profissionais				
Nenhum	X	X		X
Baixa				

Médio				
Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Participação em conferências por você ou sua equipe				
Nenhum	X	X		X
Baixa				
Médio				
Alta				
Empresas, consultores ou associações empresariais				
Nenhum	X	X		X
Baixa				
Médio				
Alta				
Organizações sem fins lucrativos ou Não Governamentais (ONGS)				
Nenhum	X	X		X
Baixa				
Médio				
Alta				
Feedback e comentários de cidadãos				
Nenhum	X	X		X
Baixa				
Médio				
Alto				
As universidades e organizações públicas de investigação				
Nenhum				X
Baixa				
Médio				
Alta	X	X		X

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

No Quadro 18, foram apresentados os fatores na condução do desenvolvimento e implementação das inovações na entidade pública e apenas a alternativa de reestruturação de sua organização é que obteve por todos o respondentes alta importância, vejamos:

Quadro 18 – Fatores na condução do desenvolvimento e implementação das inovações (continua)

Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Um aumento no orçamento da sua organização				
Nenhum	X	X		X
Baixa				

Médio				
Alta			X	
A diminuição no orçamento da sua organização				
Nenhum	X	X		X
Baixa				
Médio				
Alta			X	
Novas leis ou regulamentos				
Nenhum	X	X		X
Baixa				
Médio				
Alta			X	
Novas políticas ou prioridades do Governo				
Nenhum	X	X		X
Baixa				
Médio				
Alta			X	
Um problema ou uma crise que exigem uma resposta urgente				
Nenhum	X	X		X
Baixa				
Médio				
Alta			X	
Diretiva para implementar novos serviços online				
Nenhum	X	X		X
Baixa				
Médio				
Alta			X	
Mudanças exigidas por outras organizações do governo				
Nenhum				X
Baixa				
Médio	X	X		
Alta			X	
A reestruturação da sua organização				
Nenhum				
Baixa				
Médio				
Alta	X	X	X	X

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

No Quadro 19, algumas inovações se aplicaram totalmente na organização, nos últimos 3 anos, entre elas:

- Todos os funcionários que fornecem ideias para inovações recebem o *feedback*, de acordo com a coordenação 2;
- A direção sênior suporta o teste de tentativa e erro de novas ideias, de acordo com a Coordenador 2;

- A direção está disposta a assumir riscos para apoiar uma inovação de acordo com o Coordenador 2;
- A sua equipe é favorável à mudança e à inovação, de acordo com a Secretária Executiva, e com os Coordenadores 1 e 3;
- Os resultados da avaliação são utilizados para melhorar a inovação de suas práticas em sua organização, de acordo com a Secretária Executiva e os Coordenadores 2 e 3.

Quadro 19 – Inovações Aplicadas Totalmente nas organização (continua)

Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Há um sistema em vigor para a avaliação e desenvolvimento de ideias inovadoras apresentadas pela equipe				
De modo nenhum	X	X	X	X
Em parte				
Totalmente				
Todos os funcionários que fornecem ideias para inovações recebem o feedback				
De modo nenhum	X	X		X
Em parte				
Totalmente			X	
A direção sênior suporta o teste de tentativa e erro de novas ideias				
De modo nenhum	X	X		X
Em parte				
Totalmente			X	
A direção está disposta a assumir riscos para apoiar uma inovação				
De modo nenhum	X	X		X
Em parte				
Totalmente			X	
Pessoas específicas são designadas para conduzir uma inovação do estágio da ideia até a conclusão				
De modo nenhum				X
Em parte	X	X	X	
Totalmente				

Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Recursos suficientes estão disponíveis para desenvolver uma inovação				
De modo nenhum	X			X
Em parte			X	
Totalmente				
A sua equipe é altamente motivada a pensar em novas ideias e participar de seu desenvolvimento				

De modo nenhum	X	X		
Em parte			X	X
Totalmente				
A sua equipe é favorável à mudança e à inovação				
De modo nenhum				
Em parte			X	
Totalmente	X	X		X
Os clientes estão ativamente envolvidos no projeto ou planejamento de novos produtos ou serviços				
De modo nenhum				
Em parte	X	X	X	X
Totalmente				
Os produtos e serviços novos, ou substancialmente modificados, são avaliados de forma independente após sua conclusão.				
De modo nenhum			X	
Em parte	X	X		X
Totalmente				
Os resultados da avaliação são utilizados para melhorar a inovação de suas práticas em sua organização				
De modo nenhum				
Em parte		X		
Totalmente	X		X	X
Pesquisas de satisfação do cliente são realizadas após a implementação dos novos produtos ou serviços				
De modo nenhum				
Em parte	X	X	X	X
Totalmente				

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

No Quadro 20, questionou-se, se um funcionário propusesse uma inovação e fosse adotada, algum membro de sua equipe recebia alguma das recompensas?

Quadro 20 – Ideia de Inovação Adotada

Questões	STI			
	Departamentos			
	Secretária Executiva	Coordenador 1	Coordenador 2	Coordenador 3
Receberia uma recompensa financeira.				
Teria mais chances de ser promovido.				
Receberia o reconhecimento público (por exemplo, ser nomeado para um prêmio).				
Receberia um outro tipo de recompensa.				
Nenhuma das anteriores.	X	X	X	X

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Todavia, nenhuma das alternativas elencadas foram as respostas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa teve como objetivo principal analisar as práticas de inovação na Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) da Universidade Federal da Paraíba. Para alcançar o objetivo foi elaborado um questionário aplicado com os gestores que se encontram no topo do organograma do referido órgão. Ao analisar as respostas do questionário, observa-se que em todos os departamentos analisados houve inovações.

Quanto as práticas de inovação encontradas no STI, constatou-se que os efeitos das inovações foram positivas, tanto em produtos e serviços quanto em comunicações, sendo útil para agilizar diversos processos e rotinas de trabalho, além de trazer diversos benefícios tais como: simplificação dos procedimentos administrativos, redução de custos, capacidade de fornecer serviços a mais clientes e facilidade de acesso do cliente às informações.

A entidade nos últimos 3 anos (2015, 2016, 2017) implementou diversos métodos novos, como: inovações em sistemas de coletas, gestão e análise do conhecimento e da informação; inovações em métodos de organização do trabalho e em outros processos, como sistemas de ensino ou de formação de pessoal e de gestão. Outros benefícios das inovações implementadas no STI foram: velocidade da prestação de serviços, melhoria da qualidade (responsabilidade, transparência etc.) e simplificação dos procedimentos administrativos.

Além disso, não houve a contratação de novos empregados temporários ou permanentes para trabalhar no desenvolvimento ou implementação de inovações e nem a disponibilidade dos gestores para a entrevista como complemento do estudo.

5.1 Limitações da Pesquisa e Recomendações

Este trabalho teve como limitação a impossibilidade de obtenção de uma entrevista presencial, pois os respondentes alegaram falta de tempo, devido a compromissos de trabalho.

Recomenda-se que outras pesquisas sobre inovação no setor público sejam feitas a fim de ampliar o entendimento acerca deste assunto.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico:** elaboração de trabalhos na graduação. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

BÄCHTOLD, C. **Noções de Administração Pública.** Cuiabá: EdUFMT; Curitiba: UFPR, 2008. Disponível em: <http://ead.ifap.edu.br/netsys/public/livros/Livros%20Curso%20Servi%C3%A7os%20P%C3%BAblicos/M%C3%B3dulo%20I/Capa%20Nocoos%20Administracao%20Publica_IFAP/Livro%20Nocoos%20Administracao%20Publica.pdf>. Acesso em: 01 nov. 2017.

Balbe, R. da S. **Uso de tecnologias de informação e comunicação na gestão pública: exemplos no governo federal.** Revista do Serviço Público, vol. 61-2, Abr-Jun 2010, pp.189-209. Disponível em: <<https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/45/43>> Acesso em 24 de nov. 2017.

FARAH, M. F. S. **Governo local, políticas públicas e novas formas de gestão pública no Brasil.** Vol. 7, jan/abr – 2000. Disponível em: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaoes/article/view/10489/7498>> Acesso em: 20 Ago. 2017.

FARIA, L. J. **Nova Administração Pública: O Processo de Inovação na Administração Pública Federal Brasileira Visto pela Experiência do “Concurso Inovação na Gestão Pública Federal”.** XXXIII Encontro da ANPAD, São Paulo-SP, 19 a 23 de setembro de 2009. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/APS378.pdf>>. Acesso em: 30 abr. 2018.

FERRER, F. **Gestão Pública Eficiente: impactos econômicos de governos inovadores.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2007

GUIMARÃES, T. A nova administração pública e a abordagem da competência. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 34, n. 3, maio/jun. 2000.

JUNQUILHO, G. S. **Teorias da administração pública.** Florianópolis: Capes, 2010 Disponível em: <http://www.ead.uepb.edu.br/arquivos/licitacao_livros_admpub/01-teorias%20da%20administra%E7%E3o%20publica/livro%20grafica%20TGAPublica.pdf>. Aceso em: 28 maio 2017.

MARINELA, F. **Direito Administrativo.** Salvador: usPODIVM, 2007.

MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de gestão pública contemporânea.** São Paulo: Atlas, 2007.

MATIAS-PEREIRA, J. **Curso de Administração Pública: foco nas instituições e ações governamentais.** São Paulo: Atlas, 2008.

MATIAS-PEREIRA, J. **Curso de Gestão Estratégica na Administração Pública.** São Paulo: Atlas, 2012.

MARCELO, J. Vasconcelos C. Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual. **Revista do Serviço Público;** Brasília Vol. 51, Ed. 3, (2000): 40-73.

DOI:10.21874/rsp.v5i13.331. Disponível em:<
<https://search.proquest.com/openview/2640dcc14a20667cced00d31b67ad150/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2045880>>. Acesso em 18 de fev de 2018.

MOREIRA NETO, D. F. **Administração pública gerencial**. Rev. Direito, Rio de Janeiro, v.2, n. 4, jul./dez. 1998. Disponível em:<http://www.camara.rj.gov.br/setores/proc/revistaproc/revproc1998/revdireito1998B/est_adminpublica.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2018.

PALUDO, A. V. **Administração pública: teoria e mais de 500 questões**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

PEIXE, Blênio C. S. **Finanças Públicas: Controladoria governamental**. Paraná: Juruá, 2002

PEREIRA, L. C. B.; SPINK, P. K.. **Reforma do estado e administração pública gerencial**. 7. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

PINHO, J. A. G.; SANTANA, M. W. **Inovação na Gestão Pública no Brasil: uma aproximação teórico-conceitual**. 1998. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/nutep/projetos/AP35.html>>. Acesso em: 08 fev. 2018

SAMPIERI, R. H., COLLADO, C. F., LUCIO, P. B. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SCHERER, F. O. **Gestão da inovação no setor público: a metodologia do octógono da inovação no setor público**. Disponível em:<http://www.innoscience.com.br/wp-content/uploads/2015/12/Report-Inova%C3%A7%C3%A3o-no-Setor-P%C3%BAblico_Innoscience2015.pdf>. Acesso em: 01 maio 2018.

SOARES, A.V.A. **Inovação no setor público: obstáculos e alternativas**. 2010. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/producao-academica/inovacao-no-setor-publico-obstaculos-ealternativas/2395/>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

THE AUSTRALIAN Public Sector Innovation Indicators Project – APSII. **Measuring Innovation in the Public Sector: a literature review**, 2011.

YIN, RK. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman; 2010.

ZANI, F. B.; SPINELLI, R. Q. **Inovação na gestão pública: eficiência ou participação?** In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 34, 2010, Rio de Janeiro. **Anais**. ANPAD: Rio de Janeiro, 2010.

ZOGHBI, J. **Eficiência na Gestão Pública**. Rio De Janeiro: Brasport, 2016



FORMULÁRIO IX

DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

Por este termo, eu, abaixo assinado, assumo a responsabilidade de autoria do conteúdo do referido Trabalho de Conclusão de Curso, intitulado Um Estudo Sobre Práticas de Inovação Pública na Superintendência de Tecnologia da Informação STI da Universidade Federal da Paraíba.

estando ciente das sanções legais previstas referentes ao plágio. Portanto, ficam a Instituição, o orientador e os demais membros da banca examinadora isentos de qualquer ação negligente da minha parte, pela veracidade e originalidade desta obra.

Autor(a): Benivaldo de Jesus Gomes

AUTORIZAÇÃO PARA DEPÓSITO DA MONOGRAFIA

Eu, Professor Luís Henrique de Souza Edtermal de autorizo o depósito da monografia do aluno Benivaldo de Jesus Gomes, matrícula 11215799. A apresentação do trabalho irá ocorrer no semestre 2018 com data a ser divulgada pela Comissão do TCC do curso de Ciências Contábeis.

João Pessoa, 24 de Março de 2018

Professor(a): Luís Henrique de Souza Edtermal de