

INOVAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL: Diagnóstico das práticas das prefeituras da região do Cone Sul do estado do Mato Grosso do Sul

**Nathalli Prado de Jesus,
UFMS/CPNV,
nathalli.prado.j@gmail.com**

**Maurício Hiroyuki Kubo,
UFMS/CPNV,
kubo.m.hiroyuki@gmail.com**

**Marco Antonio da Costa Silva,
UFMS/CPNV,
jtemda@yahoo.com**

RESUMO

A administração pública no Brasil tem sido submetida a transformações consideráveis aos longo das últimas décadas. A um aspecto importante desse processo de mudança está voltado para a inovação. O consenso na literatura que a inovação constitui um caminho possível e necessário para que os agentes públicos possam responder às demandas da sociedade. Existe um imperativo em responder com qualidade a uma realidade de recursos cada vez mais escassos e demandas em expansão. A adoção de tecnologias de informação e comunicação (TIC's) parece constituir um caminho interessante e viável para pequenos municípios para a criação de um novo modelo de gestão mais efetivo que contribua para uma melhor prestação de serviços para a população. A utilização das TIC's pode pavimentar a construção e oferta de serviços inovadores que potencialize uma capacidade superior gestão organizacional que atenda as reais necessidades dos cidadãos. Este estudo tem como objetivo central analisar os serviços relevantes oferecidos por prefeituras da região do Cone Sul, no Estado de Mato Grosso do Sul. O estudo faz parte do Programa de Iniciação Científica (PIBIC), com fomento da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campus de Naviraí.

Palavras-chave: Inovação; Gestão Pública; Desenvolvimento; Microrregião Cone Sul.

No ambiente das organizações públicas, o processo de mudança se configura de forma diversa do setor privado por conta da elevada complexidade característica da estrutura pública (tamanho, estrutura, infraestrutura, legislação, burocracia, lentidão do processo decisório e questões operacionais), dentre outros fatores. Destaca-se o fato de que o a inovação constitui um processo muito mais complexo de ocorrer no ambiente público.

Uma questão importante associada à inovação em organizações públicas é a construção de uma cultura organizacional inovadora que potencialize uma capacidade superior da gestão organizacional que atenda as reais necessidades dos cidadãos. Ao considerar que a cultura organizacional constitui o fator que estabelece os modelos de comportamento em relação aos demais fatores de atuação nas organizações públicas, a construção de uma cultura inovadora tem impacto direto na capacidade que essas organizações têm de inovar, seja com a proposição de novos serviços ou processos, em marketing e/ou nos modelos de gestão. A preocupação com a inovação é um imperativo na gestão pública (QUEIROZ; CKAGNAZAROFF, 2010). Com a crescente demanda por qualidade de serviços e a solução de problemas públicos impulsionam ações inovadoras por parte dos governantes (CAVALCANTE; CUNHA, 2017). Uma questão que emerge na formação de culturas inovativas é a forma como elas são construídas.

Na perspectiva apresentada, as prefeituras municipais constituem-se como um ambiente institucional complexo que exige boas práticas de coordenação e governança, entendida aqui como um conjunto de práticas, processos, costumes, políticas, leis, regulamentos e relacionamentos internos e externos que determinam a forma como essas organizações vão ser geridas, evidenciando uma gestão mais moderna, profissional e transparente, reduzindo a assimetria entre o que se faz o que se espera da organização e do agente público e do que se entrega efetivamente ao cidadão em termos de serviços.

No contexto da inovação, a tecnologia da informação deve ser vista como uma oportunidade para a integração dos municípios com o cidadão. No governo eletrônico a utilização das TIC's pode ser utilizada para desenvolver essa integração e promover a participação da comunidade nas ações governamentais ao mesmo tempo em que permite ao cidadão ter acessos aos serviços oferecidos. Os serviços prestados através dos canais digitais como os sites dos órgãos públicos, geram maior interação entre a administração e o cidadão, possibilitando o acesso a diversas informações e ainda contribuir para a melhoria dos serviços destinados a população, que demandam por mais agilidade e fácil acesso. (FERGUSON, 2002; DJELLAL et al, 2017).

Convém aos gestores públicos usufruírem das ferramentas que a tecnologia oferece para desenvolver inovações tecnológicas em seus serviços e informações disponibilizados em portais eletrônicos. Assim, a pergunta que se coloca para investigação nesse trabalho é: as

organizações públicas municipais inovam em seus portais eletrônicos? Como objetivo geral, a pesquisa pretende analisar quais inovações são aplicadas nos portais eletrônicos das prefeituras da região do Cone Sul, no Estado de Mato Grosso do Sul.

Trata-se de uma pesquisa que parte de um projeto de iniciação científica com coleta de dado secundária. A pesquisa tem natureza qualitativa com aplicação de diferentes procedimentos metodológicos (GODOY, 2006; ROESCH, 2009; VIANNA, 2001). A pesquisa foi realizada a partir de três aportes teóricos: 1) a discussão sobre a nova gestão pública; 2) a qualidade na prestação de serviços por meios digitais; e 3) análise das ações e serviços inovativos em portais eletrônicos de prefeituras municipais. Optou-se nesta pesquisa pela utilização de estudo de Casos Múltiplos (YIN, 2010; GODOY, 2006). Parte da pesquisa compreendeu a análise dos dados do portal eletrônico das prefeituras das 14 cidades integrantes do Consórcio Intermunicipal de Desenvolvimento da Região Sul de Mato Grosso do Sul – CONISUL.

Para analisar as inovações existentes e disponibilizadas no site da prefeitura foi utilizado o modelo dos autores Freitas e Silva (2014), no qual considera as práticas de serviços inovadores nos sites das prefeituras municipais, classificando-as através de variáveis dos autores Mello e Slomski (2010). No modelo de Freitas e Silva (2014) as variáveis foram adaptadas para o cenário das prefeituras municipais, assim como os utilizados nesta pesquisa, que também foram feitas divisões e incrementação para ampliar os serviços considerados inovadores em um portal eletrônico.

Através dos acessos nos portais eletrônicos de cada município integrante do CONISUL (Quadro 2) e por meio de uma busca minuciosa foram identificados quais variáveis do quadro 3 estavam presentes nos portais. As pesquisas nos portais foram realizadas entre os meses de junho e julho de 2020, pelo fato de alguns sites não estarem disponíveis na primeira tentativa, optou-se pela realização de até três tentativas.

Os dados estão sendo analisados a partir da técnica de análise de conteúdo (ROESCH, 2009; VIANNA, 2001). No caso da pesquisa qualitativa, com o estudo de casos, a análise dos dados constitui um processo sistemático de análise de dados que deve ocorrer já no primeiro momento que os dados são coletados. (GODOY, 2006).

Os dados da pesquisa evidenciam que as prefeituras da região do Cone Sul estão em estágio embrionário do ponto de vista de oferta de serviços à comunidade a partir de tecnologias

de informação e comunicação. Constatou-se grande dificuldade para localização de informações e pouca oferta de serviços que são de interesse da comunidade. Foi verificado que os sites não são intuitivos e, em muitos casos, não trazem informações básicas relacionadas ao funcionamento das prefeituras. Destaca-se que não foi possível identificar nenhum movimento mais estruturado de organização de oferta de serviços pelos sites, ao mesmo, não são claros os motivos que levam as prefeituras a não adotar medidas mais efetivas para modernizar seu site. Os motivos mais observados estão relacionados a custos e a falta de compreensão dos benefícios que as prefeituras podem alcançar com essa modernização. O avanço na análise dos dados permitirá compreender de forma mais profunda como as prefeituras se comportam em termos de inovação.

REFERÊNCIAS

- CAVALCANTE, Pedro; CUNHA, Bruno Queiroz. É preciso inovar no governo, mas por quê? In. CAVALCANTE, Pedro; CAMÕES, Marizaura; CUNHA, Bruno; SEVERO, Willber. **Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil**. 2017.
- DJELLAL, Faridah; GALLOUJ, Faïz; MILES, Ian. duas décadas de pesquisa sobre inovações em serviços: qual o lugar dos serviços públicos? In. CAVALCANTE, Pedro; CAMÕES, Marizaura; CUNHA, Bruno; SEVERO, Willber. **Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil**. 2017.
- FERGUSON, Martin. Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento. In: EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Org.). **Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.
- FREITAS, Rony Klay Viana de; SILVA, Débora Eleonora Pereira da. **Inovação na Prestação de Serviços Públicos: Análise dos Portais Eletrônicos das Prefeituras Municipais de Sergipe**. XVII SemeAd-Seminários em Administração, p. 1-16, 2014.
- GODOY, A. S. **Estudo de caso qualitativo**. In: GODOY, C. K., BANDEIRA-DE-MELLO, R. SILVA, A. B. (org.) Pesquisa Qualitativa em Estudos Organizacionais: Paradigmas, Estratégias e Métodos. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 115-146.
- MELLO, Gilmar; SLOMSKI, Valmor. **Índice de governança eletrônica dos estados brasileiros (2009): No âmbito do poder executivo**. JISTEM Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação. **Journal of Information Systems and Technology Management** Vol. 7, No. 2, 2010, p.375-408

QUEIROZ, Roberta Graziella Mendes; CKAGNAZAROFF, Ivan Beck. **Inovação no setor público**: uma análise do choque de gestão 2003-10) sob a ótica dos servidores e dos preceitos teóricos relacionados à inovação no setor público. rap — Rio de Janeiro 44(3):679-705, maio/jun. 2010.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágio, trabalhos de conclusão de curso, dissertações e estudos de casos. 3 ed, São Paulo: Atlas, 2009.

VIANNA, Ilca de Oliveira de A. **Metodologia do trabalho científico**: um enfoque didático da produção científica. São Paulo: E.P.U., 2001.

YIN, R. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.