



RELISE

INOVAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA¹

INNOVATION IN PUBLIC MANAGEMENT

Adriana Belarmino de Carvalho²

Eduardo Dias Leite³

RESUMO

Inovar é sinônimo de mudanças, é introduzir algo novo, é recriar. A inovação na gestão pública, enfrenta vários desafios em diversas empresas públicas no Brasil. O objetivo deste trabalho é mostrar a necessidade de inovação na gestão das empresas públicas. Para avaliar essa necessidade, foi feita uma pesquisa de campo com 40 cidadãos e três gestores públicos, que já utilizaram os serviços públicos. A metodologia utilizada foi de natureza quantitativa, exploratória, descritiva e bibliográfica. Os resultados obtidos nas entrevistas, foram indicados através de gráficos, que mostraram o percentual de pessoas que ficaram satisfeitas ou não com o atendimento dos serviços solicitados, nas empresas públicas. Sendo o nível de satisfação, inferior aos que estão satisfeitos. Os candidatos entrevistados, sugeriram que o serviço público é insuficiente, com a falta de treinamento dos servidores, o que muitas vezes, causa transtornos na hora de solicitar os serviços, demora no retorno das demandas, falta de empatia com as pessoas que precisam do serviço, escassez de servidores ou colaboradores e a falta de recursos para investimento nos setores administrativos dos órgãos. Esta pesquisa demonstrou a necessidade de inovações contínuas, na gestão pública. Sendo assim, é necessário que as empresas públicas, elaborem um '*Plano de Gestão Estratégica*' para oferecer um serviço eficiente e eficaz com excelência, garantindo os direitos estabelecidos na Lei nº 8.987, que pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários.

Palavras-chave: inovação, gestão, projetos, serviços.

¹ Recebido em 23/01/2023. Aprovado em 15/02/2023. DOI: doi.org/10.5281/zenodo.10529782

² Instituto Federal de Brasília. adriana.carvalho@hotmail.com.br

³ Instituto Federal de Brasília. eduleite1994@gmail.com



RELISE

193

ABSTRACT

Innovating is synonymous with changes, introducing something new, recreating. Innovation in public management faces several challenges in several public companies in Brazil. These are projects with plans that fail when they are implemented. It is necessary to create specific theories for each sector and solve failures in public management, always seeking efficiency and effectiveness in public services. The objective of this work is to show the need for innovation in the management of public companies. To assess this need, a field survey was carried out with 40 citizens and three public managers, who had already used public services. The methodology used was quantitative, exploratory, descriptive, and bibliographic. The results obtained in the interviews were indicated through graphs, which showed the percentage of people who were satisfied or not with the services requested, in public companies. The level of dissatisfaction is greater than that of satisfaction. The interviewed candidates suggested that the public service is insufficient, with the lack of training of the servers, which often causes inconvenience when requesting services, delay in returning demands, lack of empathy with people who need the service, shortage of servers or collaborators and the lack of resources for investment in the sector. Based on this information, it is plausible to believe in the importance and need for continuous innovation in public management. Therefore, it is necessary that public companies elaborate a 'Strategic Management Plan' to offer an efficient and effective service with excellence, guaranteeing the rights established in Law nº 8.987, which presupposes the provision of adequate service to the full service of users.

Keywords: innovation, management, projects, services.

INTRODUÇÃO

Esse artigo tem como objetivo, esclarecer a importância da criatividade organizacional, o dever do governo em oferecer um serviço eficiente e eficaz, garantido por Lei, enfatizar a necessidade de adoção de práticas inovadoras na gestão pública, pois alguns órgãos ainda possuem uma gestão arcaica, que dificulta o andamento dos processos, causando transtornos a quem precisa dos serviços públicos.

Com base nesse tema, objetivou-se realizar um estudo exploratório para identificar as possíveis falhas, que desqualificam a gestão no setor público.



RELISE

É notável que um serviço com má qualidade, gera prejuízos financeiros para as instituições públicas. Sendo que esses recursos perdidos, podem ser convertidos em projetos inovadores, nas gestões dos serviços públicos prestados à sociedade. A proposta para setor público é de mudanças inovadoras contínuas, pois há necessidade de melhoria na qualidade dos serviços públicos prestados e diminuição dos gastos dos recursos financeiros, que causam prejuízos significativos aos cofres públicos. Cabe ao administrador público, identificar a crise no cenário e analisar a necessidade de inovação nos serviços públicos.

Algumas empresas públicas recebem diariamente reclamações nas ouvidorias, tendo como causa, os serviços prestados. Segundo o relatório SIGO/DF do portal da ouvidoria do GDF, em 2022 foram registradas só no 1º semestre, 182.927 reclamações dos cidadãos com os serviços públicos. Mesmo com um alto índice de reclamações, as empresas públicas não buscam melhorias para esses serviços, causando prejuízos aos cofres públicos. Pois muitas vezes, essas reclamações são levadas para as esferas judiciais.

Entende-se a necessidade de buscar essas falhas e solucioná-las, analisando-se os transtornos e prejuízos causados. Acredita-se que gestores comprometidos podem ser a chave para os principais desafios dos serviços públicos.

A administração pública enfrenta a dificuldade em compatibilizar o atendimento para as necessidades sociais, que é papel do Estado, com a escassez de recursos. A inovação no setor público tem o papel de apoiar o direcionamento da administração ao atendimento dos interesses da sociedade, principalmente com a modernização da gestão pública (PEDROSA, 2019).

Verificando-se a necessidade de mudanças inovadoras na gestão pública, esta pesquisa traz a seguinte pergunta: Quais as causas que motivam a falta de inovação na gestão das empresas públicas?



RELISE

É possível verificar a necessidade de inovação na gestão pública, e saber quais os fatores que prejudicam o andamento dos processos e os benefícios financeiros, que um sistema inovador pode trazer aos cofres públicos. É notável, que mesmo com o alto índice de reclamações, essas empresas públicas não buscam soluções para agregar melhorias. Daí o objetivo dessa pesquisa é identificar a necessidade de adoção de práticas inovadoras na gestão pública.

É importante ressaltar que o atendimento não realizado com eficiência e eficácia causa prejuízos aos cofres públicos e aos usuários também. Com o aumento das reclamações, que muitas vezes vão para esfera judicial, as empresas públicas vão perdendo a credibilidade. Os custos para corrigir os erros administrativos, podem ser investidos em tecnologias e treinamentos para melhor atender as demandas.

REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção apresenta os principais conceitos e estudos na área pesquisada. Os assuntos estão divididos da seguinte forma: inovação, gestão, projetos e serviços, papel da Gestão de Inovação, otimização dos serviços e projetos inovadores.

Papel da gestão de inovação

A gestão de inovação tem um papel crucial dentro das empresas, pois é responsável pelos processos inovadores, que possibilitam a otimização da entrega de produtos e serviços, eximindo a necessidade de um retrabalho.

É importante criar uma cultura de inovação para adequar as atuais necessidades dos clientes, evitando insatisfações e reclamações. Nas empresas públicas não é diferente, é necessário criar uma cultura inovadora para aumentar a qualidade e eficiência nos serviços.



RELISE

Para Almeida, inovar no setor público não é novidade – adaptar-se ao contexto, propor mudanças e tentar transformar o modo de atuar do setor público é algo que tem ocorrido de maneira recorrente. No entanto, pensar isso de forma deliberada, com propósito, método e em busca de resultados efetivos pode fazer toda a diferença (ALMEIDA, 2022).

Alguns autores relatam sobre a importância da criatividade organizacional, pois geram resultados positivos, agregam valores na instituição e gera credibilidade. A criatividade deve se transformar em algo palpável, mensurável ou perceptivo.

A análise da literatura nacional e internacional permite concluir que a criatividade organizacional se caracteriza como um processo complexo e relaciona-se com resultados positivos, isto é, que agreguem valor para as organizações. Entretanto, cabe salientar que tais objetivos almejados podem não ser concretizados devido a diferentes fatores que se inter-relacionam para se criar e para se transformar a criatividade em algo palpável, mensurável ou perceptível para terceiros como valoroso (BRUNO-FARIAS; VEIGA e MACÊDO, 2013, p.20).

A administração pública foi criada para atender as necessidades da população. Essas empresas têm autonomia para desenvolverem projetos inovadores e otimizarem os seus serviços.

Técnicas de pensamento criativo podem ser aplicadas em qualquer área ou empresa: planejamento estratégico, estratégia de negócios corporativos, desenvolvimento de produto, melhoria de serviços, estratégia funcional, finanças, recursos humanos, marketing, gestão de informações e dados, design de produtos, design de software e gestão da qualidade. Normalmente, as técnicas de criatividade são aplicadas em conjunto com outras técnicas de inovação (MATTOS e GUIMARÃES, 2005, p.208).

Com base nessa citação, devemos considerar a necessidade de parear criatividade com inovação para obter bons resultados, na melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Nas últimas décadas, a inovação tornou-se um tema recorrente. Em decorrência da sua natureza multidimensional e das abordagens multidisciplinares, seu conceito tem sido apresentado de forma ampla e diversa



RELISE

(MOTTA, 1999; ANDRADE, 2005; SOUZA, 2006). Para Jacobi e Pinho (2006:8), inovar significa introduzir mudanças dentro de uma ordem existente ou planejada e, portanto, alterar elementos e introduzir aspectos valorativos, seja em instituições, em métodos, em técnicas, em formas organizacionais, em avaliação, em atitudes, em relações sociais, em componentes materiais etc., é sempre inovar em relação a algo.

Dentro deste aspecto, a administração pública também não se restringe somente aos conceitos de eficiência e eficácia, mas também trata as questões que envolvem os princípios da legalidade, legitimidade e ainda incorporam outros valores que transcendem os padrões restritivos do ambiente dos negócios (MATIAS-PEREIRA 2012, HEADLEY 2013, p. 5).

Na contemporaneidade, a função da gestão pública é ampliar a transparência pública, administrar com base na descentralização dos processos decisórios a fim de buscar resultados mais efetivos para a sociedade de forma permanente, ou seja, promover a governança corporativa do setor público; assegurar maior nível de eficácia nas ações governamentais; fortalecer a administração democrática, ética, transparente, participativa e inclusiva, sempre visando o bem da coletividade (HEADLEY, 2013, p. 8 35).

É importante destacar que nesse novo cenário da administração pública, o gestor tem papel fundamental, porque cabe a ele a administração da coisa pública de forma eficiente e eficaz, com transparência, ética e planejamento. Para isso, a pessoa do gestor público deve possuir habilidades políticas, comportamentais, técnicas, pessoais e gerenciais, devendo atuar como gerenciador, líder, negociador, professor, articulador e conselheiro (HEADLEY 2013, p. 36).

O que a sociedade espera do governo?

Assim, é legítimo imaginar que a sociedade espera que o governo funcione por meio de estruturas eficientes e operantes – ou seja, que funcione



RELISE

de forma adequada e com uma relação custo-benefício adequada e sustentável. Também espera um governo ágil na solução de questões, de maneira que as pessoas não tenham que esperar indefinidamente nos casos em que algum aspecto de suas vidas seja impactado por uma ação ou decisão estatal (não por acaso, a *Emenda Constitucional no 45/2004*, que implementou a reforma do Judiciário, acrescentou um direito fundamental à Constituição: o direito à “razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”). Um governo que tenha iniciativa – ou seja, que aja proativamente para resolver problemas antes que eles se tornem mais graves – e flexibilidade – em outras palavras, que possua agilidade também para compreender e adaptar-se aos diferentes contextos de atuação. Espera também um governo empático, capaz de compreender, respeitar e considerar as necessidades das pessoas e a opinião pública. Um governo que simplifique os procedimentos administrativos e os pontos de contato com o cidadão, e que seja humilde no exercício de suas atividades. Em suma, um governo que atenda à sua razão de ser, de forma destravada e oxigenada. (ALMEIDA, 2022)

O cidadão brasileiro continua na espera de uma solução por parte do governo para que a máquina pública seja mais eficiente e eficaz. Que os procedimentos administrativos sejam mais simplificados, sem demora e que o cidadão possa ter acesso de forma mais fácil ao andamento do processo.

Por último (ao menos por enquanto), mas não menos importante, também é crucial identificar o quando inovar. Saber aproveitar os *insights* de experiências passadas, conseguir explorar de forma experimental as oportunidades do presente, e usar abordagens de antecipação e exploração de futuros possíveis são ferramentas à disposição da administração para inovar continuamente. Um desafio adicional é casar o *timing* da inovação com o ciclo de políticas públicas e com as janelas de políticas públicas dele decorrentes (ALMEIDA, 2022).



RELISE

Gestão da inovação na administração pública

A Comissão Europeia (2013, p. 11), em publicação sobre a nova arquitetura do setor público convalidou que “[...] a inovação no setor público pode ser definida como o processo de geração de novas ideias e implementá-los para criar valor para a sociedade [...]” e, ainda, qualquer elemento novo que funcione. O documento registra que os funcionários públicos dos Estados-Membros entendem a inovação no serviço público como novos processos e serviços ou o seu aprimoramento, o primeiro com foco interno e o segundo, externo. Também identifica três objetivos genéricos para a inovação no setor público, que estão alinhados com o entendimento da OCDE Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico: 1 – Foco Interno: aumento da eficiência do setor por meio de políticas e iniciativas internas; 2 – Foco Externo: políticas e iniciativas para gerar valor à sociedade, por meio de melhores serviços e resultados, incluindo as organizações; 3 – Foco em outros setores: políticas e iniciativas que pretendam promover a inovação em outros setores.

Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato. **§ 1º** Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas. **§ 2º** A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço. **§ 3º** Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando: I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e, II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade. (LEGISLAÇÃO CITADA-PL-4942-2009)

Conforme previsto em Lei, o governo tem o dever de oferecer um serviço com eficiência e adequado para a sociedade. Atualmente, há essa necessidade de melhoria, conforme as reclamações registradas na Ouvidoria do GDF.



RELISE

Segundo Tavares (2018), a inovação como forma de introduzir novidade, restaurar ou criar algo diferente surgiu no ambiente empresarial, principalmente no setor de produção tecnológico, pois nesse ramo existe uma maior necessidade de inovar para acompanhar as mudanças e se adaptar a elas.

Conforme o autor, assim como a tecnologia inova constantemente, as empresas públicas e privadas, devem também criar algo diferente para melhor atender o seu público-alvo e garantir um atendimento com excelência. Aumentando ainda mais a credibilidade dessas empresas.

Como se pode notar, o aumento no estudo da inovação e sua aplicação em outros setores têm contribuído para a ampliação e surgimento de novas definições com enfoque em inovações de cunho social, inovações em serviços e inovações na gestão pública (SILVA; RIBAS; MEZA, 2019).

Segundo os autores, na medida que as empresas vão inovando, elas contribuem para o surgimento de novas definições de inovação, que abrangem outros setores. Com o avanço da tecnologia é importante que as empresas invistam em melhorias para atender as demandas com mais eficiência, oferecendo um serviço de excelência. Nas empresas públicas não é diferente, pois a cada falha no atendimento, gera custos. Esses custos, podem atender outras necessidades da empresa.

No entendimento de Silva Júnior e Emmendoerfer (2018, p. 361):

A inovação no setor público emerge como uma alternativa para mudanças políticas, econômicas, tecnológicas e sociais do ambiente contemporâneo, aliada às reduções orçamentárias, maiores expectativas dos cidadãos, somada a necessidade de prestação de serviços públicos com maior qualidade pelas organizações públicas. Além disso, contribui para aumentar a confiança no Estado e promover a cidadania, a partir da inserção da sociedade e de parceiros (outras organizações públicas, privadas e do terceiro setor) no desenvolvimento e soluções inovadoras. Sendo assim, assume um papel importante na resolução de problemas complexos da administração pública.

Os autores defendem que a inovação no setor público gera mudanças em outros setores, além disso, reduz a carga orçamentária, melhora a qualidade



RELISE

201

nas prestações de serviços, aumenta a confiança no estado, dentre outros fatores positivos. As empresas públicas geram custos altos com as falhas nas prestações de serviços, mas alegam não ter recursos para inovar, conforme informações levantadas por gestores públicos, nessa pesquisa.

METODOLOGIA

Considera-se que a inovação no setor público parte das ações e intervenções do Estado na sociedade. As variedades de ações de inovações no setor público caracterizam-se em função do nível de impacto que trazem à sociedade.

A metodologia utilizada nessa pesquisa, foi de natureza quantitativa, exploratória, descritiva e bibliográfica. A análise foi feita por meio de um formulário online (google forms) com 12 perguntas, sendo as questões relacionadas à satisfação dos serviços públicos. Os resultados obtidos nos questionários foram indicados através de um gráfico, que mostra o percentual de pessoas que ficaram satisfeitas ou não com o atendimento, retorno e finalização dos serviços solicitados nas empresas públicas. Sendo o nível de insatisfação maior, do que a satisfação. Através dos resultados obtidos, foi possível avaliar a necessidade de inovação na gestão pública.

Foram realizadas perguntas via questionário online para 40 pessoas e três gestores, com questões relacionadas à satisfação com os serviços públicos. O questionário foi aplicado por meio da plataforma Google *Forms* e a coleta de dados foi pelo aplicativo de WhatsApp, pessoalmente e por Messenger no Facebook.

Após a aplicação do questionário, os resultados foram inseridos no programa Excel, onde foram processadas as análises, utilizando estatística descritiva como: média, coeficiente de variação, desvio padrão e frequência.



RELISE

No início do questionário foi inserido um texto para apresentação, objetivo da pesquisa e a finalidade dos dados coletados.

Responderam aos questionários 40 pessoas e 3 gestores de empresas públicas. As pessoas selecionadas foram amigos e conhecidos, através de grupos de WhatsApp, Facebook e pessoalmente. As questões foram elaboradas em um formulário online, com embasamentos na satisfação do cidadão com os serviços públicos. As entrevistas ocorreram entre o período de 20 de setembro a 19 de outubro.

As pessoas que se prontificaram a responder os questionários, são amigos e conhecidos e mais 3 gestores de empresas públicas. Todos são moradores das cidades de Brasília/DF, Planaltina-DF/GO, Taguatinga/DF, Estrutural/DF, Cidade Ocidental/GO, Valparaíso/GO e Belo Horizonte/MG. Todos utilizaram os serviços públicos em menos de um ano.

Os órgãos que receberam mais reclamações foram: Unidades Básicas de Saúde do DF; Ministério da Economia; Receita Federal do Brasil; Ouvidoria do Distrito Federal; Cartórios; Secretaria de Fazenda do Distrito Federal; Detran-DF; Hemocentro DF.

Foi questionado para cada um dos entrevistados, se o serviço solicitado foi finalizado com satisfação e 37,9%, responderam que não. Alguns deles, sendo 41,1%, tiveram algum tipo de transtorno ao solicitar o serviço.

Questionados sobre os tipos de transtornos identificados dentre eles, alguns responderam que os trâmites das solicitações de serviços são burocráticos (sem necessidade) e com demora na solução; dificuldade no agendamento dos serviços; excessos nos pedidos de documentos; falta no atendimento presencial; demora na resposta da solicitação; falta de profissionais de saúde nos hospitais; tempo de espera no atendimento; servidores mal humorados e sem empatia; falta de eficiência no diagnóstico; atendimentos para pacientes (somente aos moradores da região); falta de comunicação; falta de



treinamento com os servidores para dar informação; falta de materiais e equipamentos para imprimir documentos... etc. Todos eles se sentiram prejudicados com o mal atendimento ou a falta de solução dos serviços das solicitações.

Perguntados sobre o que eles gostariam que fosse mudado, alguns responderam que os órgãos facilitassem as informações dos serviços; melhorassem o atendimento; capacitassem os servidores para não passar informações erradas; agilidade nas solicitações; menos burocracia; diminuir o tempo de espera...etc.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O instrumento utilizado para chegar ao resultado desta pesquisa, foi por meio de questionários online (via google forms), sendo um para entrevistar cidadãos e outro para gestores públicos. Em cada questionário, foram feitas doze perguntas, com questões relacionadas a satisfação dos serviços públicos.

Gráfico 1 – Utilização de Serviços Públicos

No último ano, você utilizou os serviços públicos?
40 respostas



Fonte: Dados da pesquisa

Neste gráfico mostra a porcentagem de pessoas que utilizaram os serviços públicos. Sendo que 87,2%, responderam que sim e 12,5%,



RELISE

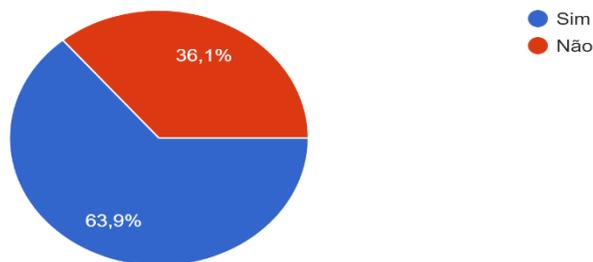
204

responderam que não. Conforme a indicação do gráfico, a maioria dos cidadãos utilizaram os serviços públicos.

Gráfico 2 – Finalização dos Serviços Solicitados

Você conseguiu finalizar os serviços solicitados com satisfação?

36 respostas



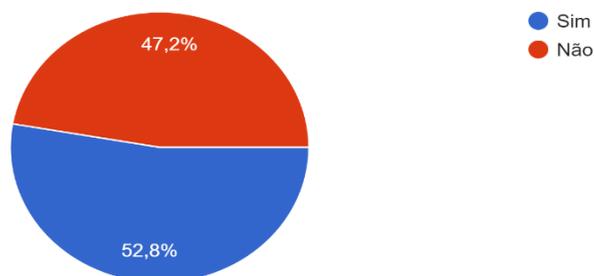
Fonte: Dados da pesquisa

Neste gráfico mostra a porcentagem de pessoas que conseguiram finalizar o atendimento nos serviços públicos. Sendo 63,9% responderam que sim e 36,1%, responderam que não. Conforme a indicação do gráfico, a maioria dos cidadãos conseguiram finalizar o atendimento solicitado com satisfação e os demais acusaram ter passado por algum tipo de transtorno.

Gráfico 3 – Transtorno com o Serviços Públicos

Houve algum tipo de transtorno com a sua solicitação?

36 respostas



Fonte: Dados da pesquisa



RELISE

Neste gráfico mostra a porcentagem de pessoas que tiveram algum tipo de transtorno com a solicitação dos serviços públicos. Sendo que 52,8% responderam que sim e 47,2%, responderam que não. Conforme a indicação do gráfico, a maioria dos entrevistados sofreram algum transtorno, antes de finalizarem o serviço solicitado de forma presencial ou virtual.

Quadro 1 - Causas dos transtornos que foram identificados pelos entrevistados

Principais reclamações dos usuários de serviços públicos
Trâmites burocráticos sem necessidade e demora na solução.
Não tinha médico no Pronto Socorro.
Não consegui localizar o proprietário do veículo no qual queria a transferência para o meu nome.
Dificuldade de agendamento de serviço.
Excesso de pedidos de documentos, falta de atendimento presencial, burocracia, demora na resposta de solicitação etc.
Indeferimento de pedido de averbação de tempo de serviço.
Nos atendimentos na área da saúde, é uma falta gritante de profissionais, bem como remédios, um bom atendimento da parte médica.
Tempo de espera, demora no atendimento, péssimo atendimento, servidores sem empatia e falam que estão com poucos funcionários trabalhando.
Não consegui o diagnóstico com eficiência.
Fui ao Hospital de Base, com minhas pernas doendo, pois estavam muito inchadas e não pude receber atendimento, somente porque moro em Planaltina-DF. Falaram que só atendem outras cidades. Isso é inaceitável, nós temos direito de sermos atendidos em quaisquer órgãos públicos, principalmente quando se trata em uma emergência. Liguei para 162 e não atenderam.
Demora no atendimento, falta de médicos, falta de medicamentos etc.
Mal atendimento, não resolução do atendimento, falta de comunicação, erro em notificação de multa e falta de treinamento com os servidores para informar procedimentos.
Falta de treinamento com os colaboradores que fazem um atendimento inflexível. Se não chegar na hora marcada para fazer a vacina, você tem que reagendar o atendimento.
O atendimento relacionado ao administrativo, não conseguiram imprimir a multa.
Falta de informação adequada e atendimento incompleto.

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme o relato dos usuários, as reclamações são quase sempre as mesmas, sem retorno ou melhoria nos serviços solicitados.



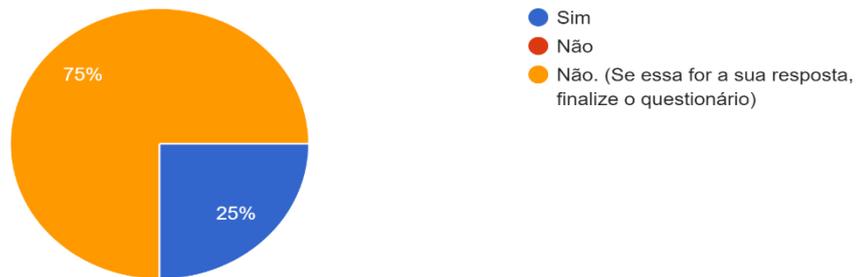
RELISE

206

Gráfico 4 – Se foi utilizado o serviço da ouvidoria

Você já utilizou o serviço da ouvidoria do órgão que você não teve um bom atendimento?

36 respostas



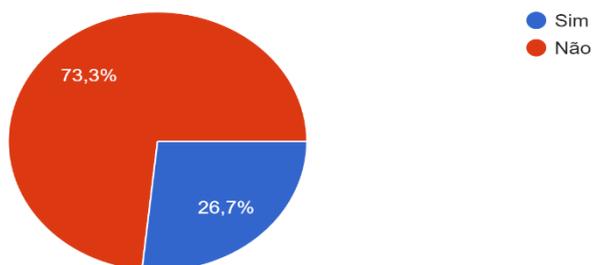
Fonte: Dados da pesquisa

Neste gráfico mostra a porcentagem de pessoas utilizaram o serviço da ouvidoria do órgão e não teve um bom atendimento. Sendo que 25%, responderam que sim e 75%, responderam que não. Com base nas informações levantadas, boa parte dos usuários de serviços públicos, não conseguem o que tanto almejam nas ouvidorias, pois não conseguem obter um retorno ou solução, das manifestações solicitadas.

Gráfico 5 – Retorno da Reclamação na Ouvidoria

Se sim, houve retorno da reclamação?

15 respostas



Fonte: Dados da pesquisa

Neste gráfico mostra a porcentagem de pessoas que não receberam retorno da reclamação feita na ouvidoria. Sendo 26,7% responderam que sim e



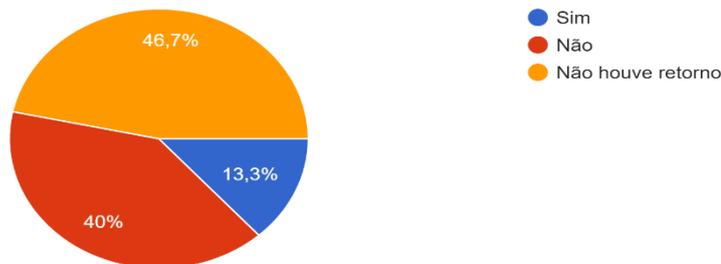
RELISE

207

73,3%, não. As ouvidorias dos órgãos públicos, conforme relatos dos entrevistados, têm um retorno incerto, pois na maioria das vezes os servidores dos órgãos que recebem as reclamações, se justificam sobre o ocorrido e nenhuma providência é tomada. Não tem um órgão fiscalizador para cobrar a correção dessas falhas nos atendimentos.

Gráfico 6 – Se a resposta da Ouvidoria foi satisfatória

Se sim, a resposta da ouvidoria foi satisfatória?
15 respostas



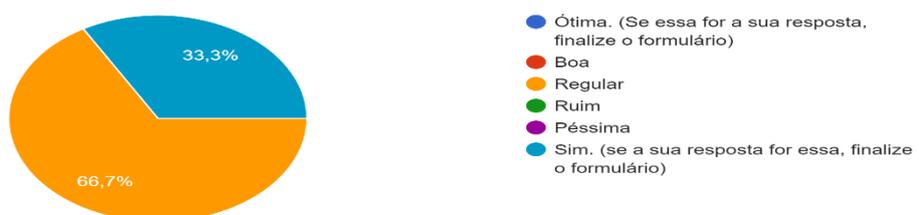
Fonte: Dados da pesquisa

Nesse gráfico mostra a porcentagem de pessoas que receberam retorno satisfatório da ouvidoria. Sendo 13,3%, responderam que sim, 40,0% responderam que não e 46,7% responderam que não houve retorno.

Resultados das pesquisas com os gestores públicos

Gráfico 1 - Atendimento em Excelência na empresa pública

A empresa que você trabalha tem atendimento de excelência?
3 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa



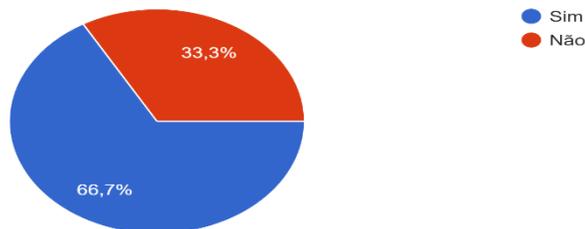
RELISE

208

Neste gráfico mostra a porcentagem de gestores que informaram sobre o nível de excelência nos serviços prestados. Sendo 66,7% responderam que o nível é regular e 33,3% responderam que sim. No gráfico é possível identificar o nível de excelência das empresas que os gestores públicos trabalham. A maioria respondeu que a empresa possibilita que o cidadão receba um atendimento adequado. Sendo a maioria das respostas como regular em excelência e o restante como excelente. Foi questionado aos gestores, se haveria necessidade de melhorar o atendimento dos serviços prestados aos cidadãos. As respostas foram similares, sendo a rapidez e a boa vontade no atendimento, agilidade nos resultados, fila de espera sem demora para chamar e suporte para os gestores.

Gráfico 2 – Reclamações feitas por parte dos usuários

Há muitas reclamações sobre os atendimentos realizados por parte dos usuários?
3 respostas



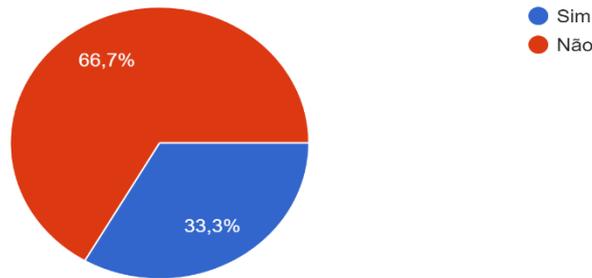
Fonte: Dados da pesquisa

Neste gráfico mostra a porcentagem de reclamações sobre os atendimentos realizados por parte dos usuários. Sendo 66,7% responderam que sim e 33,3% responderam que não. A maioria dos gestores responderam que sim, que há muita reclamação sobre demandas que recebem nos órgãos que trabalham. Pois há escassez de recursos materiais e financeiros.



Gráfico 3 – Se o sistema do órgão é inovador e se os gestores buscam melhorias

O sistema do órgão é inovador? Os gestores estão sempre buscando melhorias no atendimento?
3 respostas

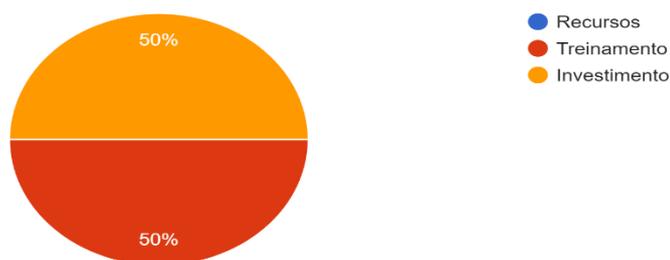


Fonte: Dados da pesquisa

Neste gráfico mostra as respostas dos gestores, que foram questionados se o órgão possui projetos de melhorias. Sendo 66,7% dos entrevistados, responderam que não e 33,3% responderam que sim.

Gráfico 4 – Razão do órgão não buscar melhoria

Caso sua resposta seja não. Qual a razão do órgão não buscar melhorias? Falta de recursos, treinamento ou investimento na área?
2 respostas



Fonte: dados de pesquisa

Neste gráfico mostra as respostas dos gestores, sobre qual a razão do órgão não buscar melhoria para o setor. Sendo 50,0% dos entrevistados, responderam que por falta de investimentos do governo nas empresas e 50,0% responderam que por falta de treinamento.



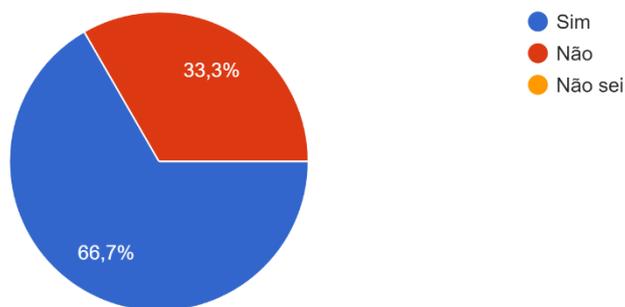
Quando perguntados sobre quais propostas eles teriam para melhorar os serviços, os gestores responderam que: melhoria no sinal de wi-fi, projetores em todas as salas de aula da faculdade, modificar toda a gestão da informática, pois é nela que está todo o gargalo dos problemas nos sistemas. Otimizar o tamanho das filas de espera nos hospitais, atender as demandas de medicações, suprir a necessidade do RH de cada setor, ampliar o sistema de informatização para melhorar a comunicação entre os setores e agilizar os processos.

Mesmo com todos esses problemas nos setores, não há muitas expectativas de melhora em curto prazo, pois todos requerem recursos financeiros e não tem previsão de sanar todas as questões.

Gráfico 5 – Razão do órgão não buscar melhoria

O órgão possui projetos de melhorias?

3 respostas



Fonte: dados de pesquisa

Neste gráfico mostra as respostas dos gestores, sobre se o órgão possui projetos de melhorias. Sendo 66,7,0% dos entrevistados, responderam que sim, que o órgão possui projetos de melhorias e 33,3% responderam que não há projetos para melhorias. Pois o órgão não pode investir, por falta de recursos ou treinamentos do pessoal.



RELISE

211

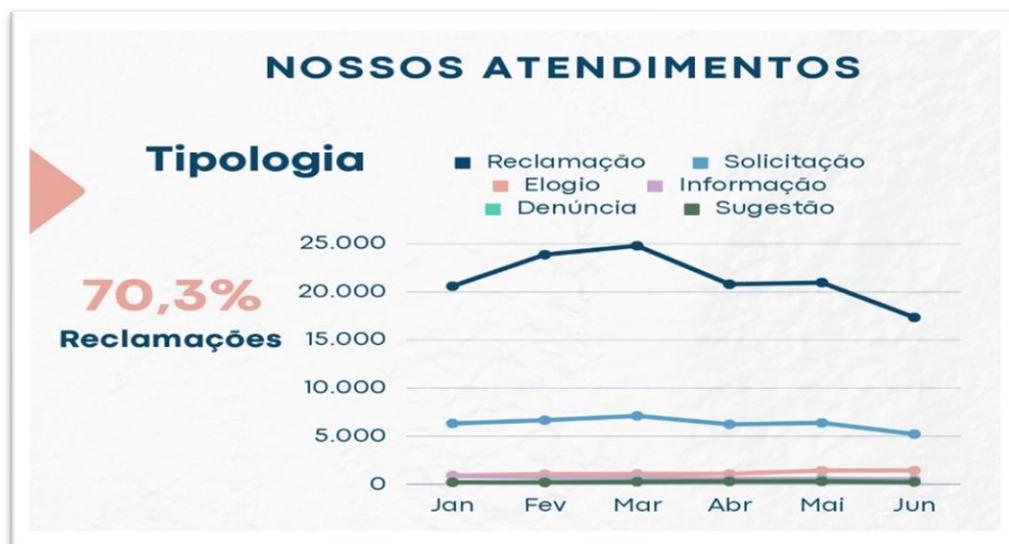
Relatório da Ouvidoria do GDF no 1º semestre de 2022

No primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria do GDF recebeu 182.927 registros de reclamações, através dos seus canais de atendimento, feitos por telefone ou pelo site. Foram 1.011 manifestações diárias, teve um crescimento nas demandas de 19% em relação ao ano de 2021, conforme consta o relatório do 2º trimestre de 2022.

Através dos canais da ouvidoria, são feitos registros de reclamação, elogio, denúncia, solicitação, informação e sugestão. Com base no número de registros do 1º semestre/2022, 70,3% foram de reclamações, conforme consta o relatório do 2º trimestre de 2022, no site da Ouvidoria do GDF.

As ouvidorias dos órgãos e entidades, sob orientação da Ouvidoria-Geral, estão executando projetos para melhorar os serviços do governo, utilizando como inspiração as demandas dos cidadãos.

Quadro 1 – Atendimentos da Ouvidora-geral do Distrito Federal



Fonte: Relatório do 2º Trimestre – 2022 – No site Ouvidoria do DF

Neste gráfico aponta todos os atendimentos feitos pela ouvidoria no 1º semestre do ano de 2022. Os tipos de atendimentos que foram feitos são: Reclamações, elogio, denúncia, solicitação, informação e sugestão. Entre o



RELISE

212

período de janeiro/22 a junho/22, foram feitos 182.927 registros e 70,3% foram só de reclamações.

Quadro 2 – Indicadores da Ouvidora-geral do Distrito Federal



Fonte: Relatório do 2º Trimestre – 2022 – Ouvidoria Geral – DF

Nesse gráfico mostra um aumento de 19% nas demandas do primeiro semestre de 2022, com relação ao ano 2021. É um valor significativo, pois mostra que não houve melhorias, nos serviços públicos.

Quadro 3 – Indicadores da Ouvidora-geral do Distrito Federal

	RECOMENDAÇÃO	SATISFAÇÃO	QUALIDADE DA RESPOSTA	RESOLUTIVIDADE
1º Semestre 2021	72%	63%	46%	42%
1º Semestre 2022	69%	61%	44%	38%

Logo: Ouvidoria

04

Fonte: Relatório do 2º Trimestre – 2022 – Ouvidoria Geral – DF

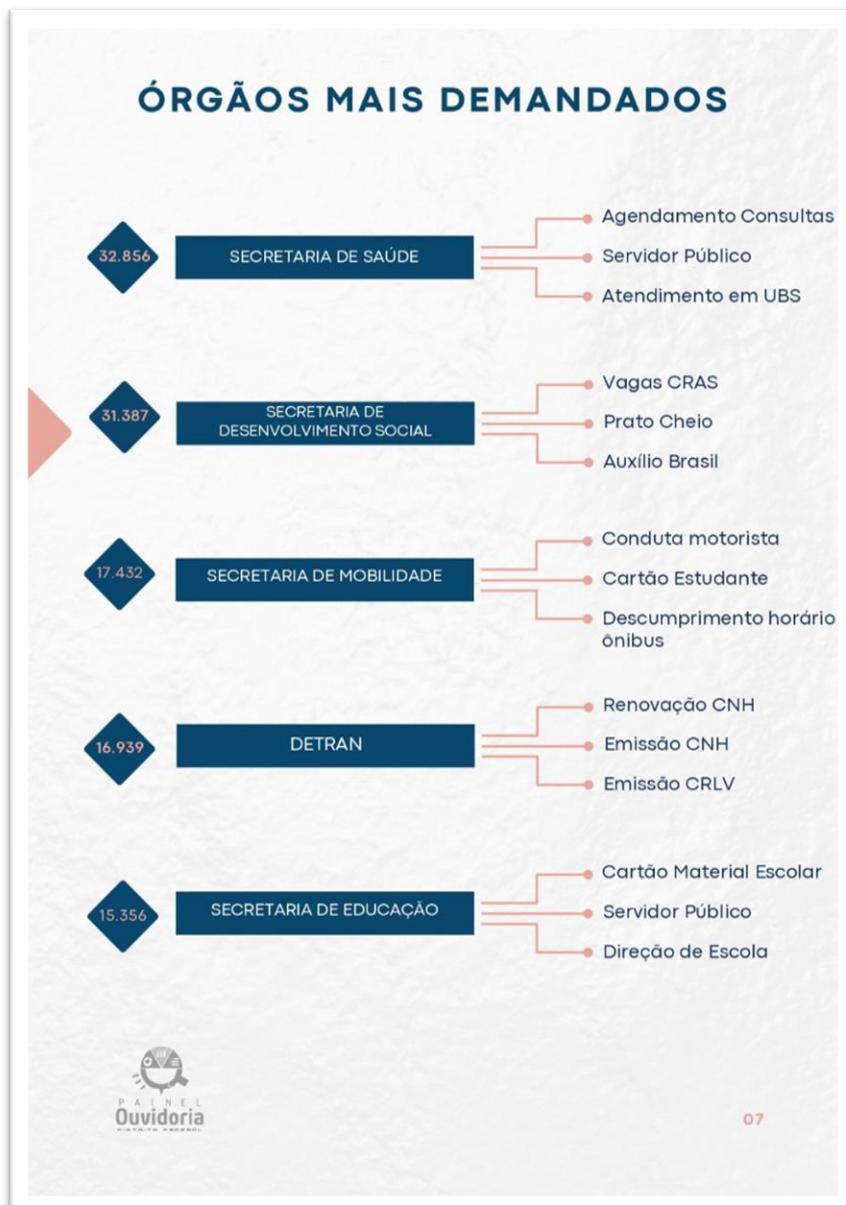


RELISE

213

Nesse gráfico foi feita uma comparação das demandas, feita nos anos de 2021 e 2022. É visível que fazendo uma comparação entre os dois anos, a diferença no número de atendimentos nos dois períodos teve uma queda pouco significativa nas soluções das solicitações.

Gráfico 3 – Órgãos mais demandados da Ouvidora-geral do Distrito Federal



Fonte: Relatório do 2º Trimestre – 2022 – Ouvidoria Geral – DF



RELISE

Esse quadro mostra, quais são os órgãos mais demandados nas reclamações da ouvidoria, a quantidade das demandas que cada órgão possui e os assuntos mais solicitados.

Discussão dos resultados

Tendo como base o levantamento feito com as respostas aos questionários preenchidos pela pesquisa, é importante enfatizar como todos os indicadores são favoráveis para que seja feito um planejamento estratégico e inovador dentro da gestão pública de diversos órgãos públicos.

A metodologia utilizada foi de natureza quantitativa, exploratória e descritiva. Os resultados obtidos nas entrevistas, foram indicados através de gráficos, que mostraram o percentual de pessoas que ficaram satisfeitas ou não com o atendimento dos serviços solicitados, nas empresas públicas. Sendo o nível de insatisfação maior, do que o de satisfação.

A análise dessa pesquisa, foi elaborada através de uma pesquisa de campo, com entrevistas feitas com diversos cidadãos comuns e gestores públicos, por meio de um formulário online. Os entrevistados sugeriram que o serviço público é insuficiente, com a falta de treinamento dos servidores, o que muitas vezes, causam transtornos na hora de solicitar os serviços; demora no retorno das demandas; falta de empatia com as pessoas que precisam do serviço; escassez de servidores ou colaboradores e a falta de recursos para investimento no setor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse artigo teve como objetivo, esclarecer a importância da criatividade organizacional, o dever do governo em oferecer um serviço público eficiente e eficaz, garantido por Lei, enfatizar a necessidade de adoção de práticas inovadoras na gestão pública, pois alguns órgãos ainda possuem uma gestão



RELISE

arcaica, que dificulta o andamento dos processos, causando transtornos a quem precisa dos serviços.

As informações foram levantadas através de questionários preenchidos online (pelo google forms), durante a pesquisa com diversas pessoas, entre elas gestores públicos. Através das respostas, foi possível identificar as falhas nos atendimentos dos serviços públicos, que causaram transtornos e insatisfações, nas pessoas que utilizaram os serviços.

Com base nas respostas dos questionários e considerando os indicadores dos gráficos da pesquisa de campo, notou-se a necessidade da implantação de um sistema inovador contínuo para fortalecer e melhorar a credibilidade das empresas públicas. Um projeto inovador, que não gere prejuízos financeiros para as instituições públicas.

A análise indicou que o setor público deve estar sempre em mudanças contínuas, pois há necessidade de melhoria na prestação dos serviços. Tendo em vista o alto número de reclamações e insatisfação por parte dos usuários. Identificar essa falha, é função do gestor público, que fará uma análise crítica desse cenário e buscar a necessidade de inovação nos serviços.

A análise da pesquisa demonstrou ainda, a necessidade de inovações contínuas, na gestão pública. Sendo assim, é necessário que as empresas públicas, elaborem um '*Plano de Gestão Estratégica*' para oferecer um serviço eficiente e eficaz com excelência, garantindo os direitos estabelecidos na Lei nº 8.987, que pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Gilberto. **Por que inovar na gestão pública?** Página web República.org. Disponível em: < <https://republica.org/emnotas/conteudo/porque-inovar-publica-na-gestao-publica/>>. Acesso em: 13 out. 2022.



RELISE

FARIA, Maria de Fátima; VARGAS, Eduardo Raupp de; MARTÍNEZ, Albertina Mitjás (Orgs.). **Criatividade e inovação nas organizações: desafios para a competitividade**. 1ª Ed. São Paulo: Atlas, 2013, pg. 20.

COMISSÃO EUROPEIA. **Powering European Public Sector Innovation: Towards a New Architecture**. Report of the Expert Group on Public Sector Innovation, Directorate General for Research and Innovation, Innovation Union, European Commission, Brussels, 2013. Disponível em: https://ec.europa.eu/research/innovation-union/pdf/psi_eg.pdf. Acesso em: 29 ago. 2019.

HAUKNES, MILES & RØSTE (2005), **Inovação no setor público: uma reflexão a partir das experiências premiadas no Concurso Inovação na Gestão Pública Federal**. Relatório Final Enap - CEAG/UnB (14-04-2014).

HEADLEY, Samara Silva. **Administração pública**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013, pg. 35 e 36.

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI - **LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995** - Capítulo II do Serviço Adequado, pg. 1.

MATTOS, João Roberto Loureiro de; GUIMARÃES, Leonan dos Santos. **Gestão da Tecnologia e Inovação: Uma abordagem Prática** – 1ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL – **Relatório 2º Trimestre – Ouvidoria-Geral 2022** – Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/ano-2022/>. Acesso em: 22/11/2022.

PEDROSA, Tamires. **Os caminhos para a inovação no serviço público**. 2019. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/os-caminhos-para-a-inovacao-no-setor-publico>.

SILVA, Marcus Vinicius Gonçalves da; RIBAS, João André Nascimento; MEZA, Maria Lúcia Figueiredo Gomes de. **Inovação nas Organizações Públicas: Análise das Ações Premiadas pela Enap. Desenvolvimento em Questão**, vol. 17, núm. 46, 2019, Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Brasil. Disponível em: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/752/75258266006/75258266006.pdf> Acesso em: 30/11/22.



RELISE

217

TAVARES, Fernando Gomes de Oliveira. **O conceito de inovação em educação: uma revisão necessária.** Educação, núm. 44, 2018, janeiro, pp. 1-17, Universidade Federal de Santa Maria, Brasil. Disponível em: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1171/117158942006/117158942006.pdf>. Acesso em: 30/11/22.