

Inovação no Serviço Público: o que as Publicações Brasileiras tem Divulgado

Autoria

EULER FRANK LACERDA BARROS - eulerfrankprofessor@gmail.com

Mestr Prof em Gestão Estratégica de Organizações - Centro de Educ Superior de Brasília/MGEO/CESB/IESB - Centro
Universitário Instituto de Educação Superior de Brasília

Eda Castro Lucas de Souza - edalucas@gmail.com

Prog de Pós-Grad em Admin /PPGA/ UnB

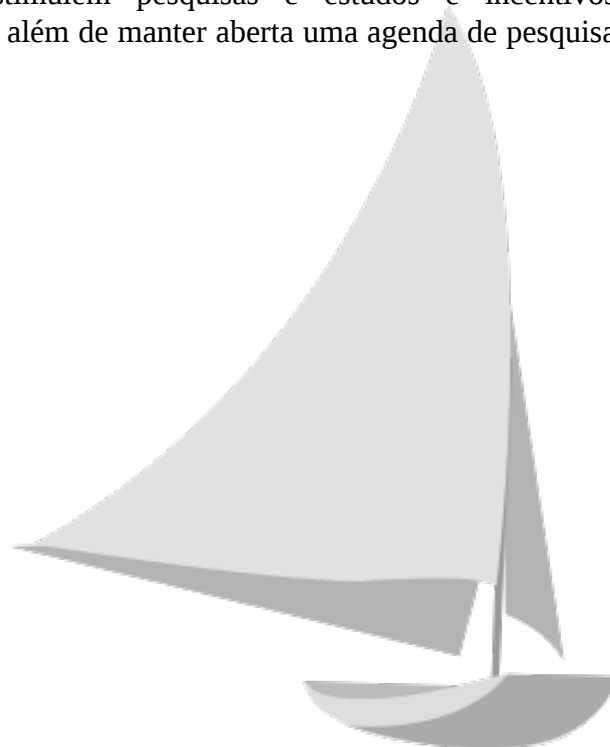
Nathália de Melo Santos - nsantos.adm@gmail.com

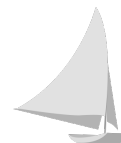
Prog de Pós-Grad em Admin – PPGA/UnB - Universidade de Brasília

Prog de Pós-Grad em Admin – PPGA/UnB - Universidade de Brasília

Resumo

Este artigo objetivou mapear publicações brasileiras referentes à temática inovação no setor público, no período de 2010 a 2018, frente a crescente necessidade de adoção de práticas inovadoras na administração pública. A pesquisa foi realizada nas bases Spell, Scielo, e Periódicos Capes, sendo considerados os termos inovação no setor público no título, resumo e palavras chave, obtendo-se uma amostra de 23 publicações, das quais 17% publicadas na RAP, sendo analisadas características relacionadas aos periódicos, ao tema e ao método de pesquisa utilizado. Os resultados apresentaram pesquisas com distintas abordagens, preponderando as qualitativas, em diversas áreas e contextos do setor público, ressaltando que, embora esse tema seja de grande importância, as pesquisas são poucas e recentes, levando a recomendação de que se estimulem pesquisas e estudos e incentivos governamentais à inovação no setor público, além de manter aberta uma agenda de pesquisa de inovação neste setor.





Inovação no Serviço Público: o que as Publicações Brasileiras tem Divulgado

Resumo:

Este artigo objetivou mapear publicações brasileiras referentes à temática inovação no setor público, no período de 2010 a 2018, frente a crescente necessidade de adoção de práticas inovadoras na administração pública. A pesquisa foi realizada nas bases Spell, Scielo, e Periódicos Capes, sendo considerados os termos inovação no setor público no título, resumo e palavras chave, obtendo-se uma amostra de 23 publicações, das quais 17% publicadas na RAP, sendo analisadas características relacionadas aos periódicos, ao tema e ao método de pesquisa utilizado. Os resultados apresentaram pesquisas com distintas abordagens, preponderando as qualitativas, em diversas áreas e contextos do setor público, ressaltando que, embora esse tema seja de grande importância, as pesquisas são poucas e recentes, levando a recomendação de que se estimulem pesquisas e estudos e incentivos governamentais à inovação no setor público, além de manter aberta uma agenda de pesquisa de inovação neste setor.

Palavras-chave: Inovação; Setor Público; Inovação no Setor Público.

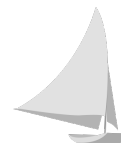
1. Introdução

O fenômeno inovação, a partir da visão de Schumpeter (1985), cada vez mais, tem sido frequente objeto de estudo (Santos, Fazon, & Meroe, 2011). Nessa visão, Sundbo e Gallouj (1997) definem inovação como “uma mudança de negócio mediante a adição de um novo elemento ou uma nova combinação de elementos antigos”. Segundo esses autores, a inovação deriva de um fenômeno de dimensões variadas, podendo ser definida apenas quando a mudança tem a capacidade de agregar valor em termos de resolução de uma situação problema, podendo os novos procedimentos ser repetidos de forma sistemática. Por sua vez, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) define a inovação como a “implementação de um produto (bens ou serviços) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional nas práticas de negócio, na organização do local de trabalho ou nas relações externas” (OCDE, 2005, p. 55).

Segundo Ferreira, Tete, Silva Filho, e Sousa (2015) a inovação no contexto acadêmico tem sido estudada, principalmente, no âmbito da indústria de bens tangíveis. Com base na realidade empírica desse setor econômico a teoria da inovação desenvolveu-se e ganhou volume. Entretanto, nas últimas décadas, a inovação em serviços e no setor público passou a receber maior atenção pela academia sendo mais trabalhos publicados sobre as temáticas (Gallouj & Zanfei, 2013). O tema inovação no setor público, afirmam autores, dentre eles Dória, Sano, Lima, e Silva (2017), está em evidência desde a década de 1990, em razão de sua importância para o desenvolvimento de ações governamentais, como resposta a desvios e demandas da sociedade, em meio a escassez de recursos.

A inovação no setor público, definem Mulgan e Albury (2003), é a criação e a implementação de novos processos, produtos, serviços e métodos de entrega de serviços que resultem em uma melhoria significativa de eficiência, efetividade e eficácia de resultados. Oliveira, Carneiro, Cidade-Konzen, e Silva Neto (2015) alegam ser a geração de inovações considerada uma variedade de ações e de intervenções do Estado, visto que não existe uma única inovação no setor público mas, sim, uma variedade de ações de inovação, que se caracterizam em função do nível de impacto que trazem à sociedade.

A necessidade de adoção de práticas inovadoras na administração pública passa a ser crescente (Tonelli, Moreira, Mesquita, Silva, & Vasques, 2016), a partir da permanente



pressão da sociedade para que os governos, de um modo geral, respondam às demandas dos cidadãos e à crescente complexidade de seus ambientes. A globalização, o combate à desigualdade, bem como o respeito à diversidade e a busca pela boa governança e uma gestão pública eficiente são alguns dos desafios, enfrentados pelos governos no século XXI, que exigem criatividade e abordagens inovadoras, dos pontos de vista econômico e social (Brandão & Bruno-Faria, 2013).

Assim, a implementação de inovações oferece oportunidades de modernização da gestão pública, com a finalidade de proporcionar relevantes melhorias de eficiência, eficácia, efetividade e ética nas ações do Estado (Carneiro & Resende Junior, 2017). Ademais, inovar pode significar melhores serviços prestados ao cidadão e melhor desempenho dessas organizações (Resende Junior, Guimarães, & Bilhim, 2013).

Nesse contexto, Santos e Sano (2016) alegam que a inovação no setor público constitui tema emergente no cenário brasileiro, tanto no que se refere às ações inovadoras empreendidas nos órgãos públicos, quanto à discussão teórica de como conceituar, caracterizar e até mesmo desenvolver a inovação. Esses autores ressaltam ser comum na discussão da inovação dentro da gestão pública brasileira o uso de literatura internacional, sendo necessária a construção de um referencial próprio às nossas especificidades, que considere impactos de fatores culturais e sociais (Santos & Sano, 2016).

A partir dessa premissa o presente trabalho tem como objetivo fazer um levantamento de estudos brasileiros sobre o tema inovação no setor público, publicados de 2010 a 2018, analisando-os a partir de critérios como aspectos relacionados às revistas que os publicaram, a frequência de publicações, palavras chaves e abordagens metodológica mais frequentes, realizando um mapeamento dos estudos brasileiros.

Assim, a seguir, este trabalho apresenta o método utilizado e uma discussão sobre os resultados obtidos.

2.O método

Foi realizado um levantamento bibliométrico, com objetivo de mapear, em um determinado período de tempo – 2010 a 2018 -, artigos brasileiros com estudos sobre inovação no setor público, buscando identificar o estado da arte do que está sendo realizado.

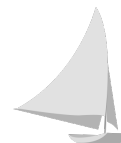
Para tal, foram utilizadas bases de dados como Spell, Scielo e Periódicos Capes, e considerados os termos “inovação no setor público” no título, resumo e/ou palavras chaves, descartando os artigos em duplicidade, já que a busca foi conduzida em mais de uma base. Além disso, foi realizada, nos artigos encontrados, uma análise de pertinência ao tema a partir da leitura dos títulos e resumos, sendo excluídos aqueles não aderentes a temática. Com esses critérios a busca sistematizada obteve uma amostra final de 23 publicações, nas quais foram selecionadas informações sobre: a fonte do artigo - periódico, classificação Qualis- Capes, ano da publicação; o título do artigo; os temas envolvidos: palavras-chave (agrupadas por frequência, em nuvem de palavras), e as abordagens utilizadas nas pesquisas: qualitativa, quantitativa, ou quali-quantitativa. Foi construída nuvem de palavras com as palavras-chave, sendo utilizado o site <<http://www.arede.inf.br/crie-a-sua-nuvem-de-palavras>>. Após análise bibliométrica, passou-se à apresentação dos principais resultados alcançados.

3.Os Resultados

Os resultados apresentam principais características encontradas no mapeamento relativo a estudos realizados no Brasil sobre o fenômeno em estudo. Na

Tabela 1 são explicitadas informações relativas aos periódicos, classificação Qualis-Capes, e ano de publicação dos estudos.

Tabela 1 – Distribuição dos artigos por periódico, classificação Qualis e ano de publicação



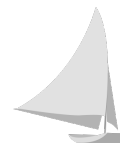
Revista	Qualis	Ano									
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Cadernos Gestão Pública e Cidadania	B2							1		1	2
Estudos Avançados	A2								1		1
Informação e Informação	A2			1							1
RAHIS - Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde	B3									1	1
RAI Revista de Administração e Inovação	B1			1			1				2
RAP Revista de Administração Pública	A2	1		1	1	1					4
Revista de Administração da UNIMEP	B2							1			1
RAUSP - Revista de Administração	A2						1				1
Revista de Estudos Sociais	B3						1				1
Revista Interface	B3							1			1
Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão	B1				1						1
Revistas Ciências Administrativas	B3									1	1
Revista da Micro e Pequena Empresa	B2			1							1
Revista do Serviço Público - RSP	B2							1	2		3
Tecnologias de Administração e Contabilidade	B2					1					1
Teoria e Prática em Administração	B2							1			1
Total		1	0	4	2	2	3	4	3	2	23

Fonte: Elaborado pelos autores.

Na tabela 1, nota-se que no ano de 2011 não foram encontrados estudos publicados, dentro dos critérios aqui utilizados. Os 23 artigos identificados estão distribuídos entre 16 periódicos, sendo que 4 publicaram mais de um artigo sobre o tema inovação no setor público, destaque para a RAP com 4, seguida da RSP com 3 trabalhos. Ademais, identifica-se que dos 23 artigos analisados, 9 foram publicados em revistas B2 e 7 A2 na qualificação Qualis-Capes. Em relação ao número de artigos publicados por ano, nota-se uma homogeneidade no período 2010-2018, não havendo um distanciamento que mereça destaque.

Para ilustrar as palavras destacadas nas publicações, foi elaborada nuvem dos termos mais citados, identificando-se maior concentração nos termo inovação, que aparece 15 vezes, seguido de setor público, 12 vezes.

Figura 1 – Nuvem de palavras



Fonte: Elaborado pelos autores.

No que diz respeito às abordagens utilizadas nota-se preponderância de trabalhos qualitativos, dezoito, e quatro trabalhos que utilizam abordagem mista, sendo apenas 1 trabalho quantitativo.

Na sequência apresentam-se os estudos aqui mapeados, focando os principais resultados alcançados.

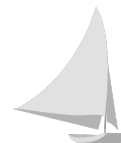
4. Breve Conversa com os Autores Seleccionados

O único estudo quantitativo, aqui, identificado foi o de Dória et al. (2017) que investigaram a tendência à inovação em uma instituição pública de ensino, com base na percepção de seus servidores, utilizando questionário desenvolvido pelo *Centre for Public Sector Innovation* – CPSI (2008) e adaptado à realidade brasileira. Como resultado, a instituição foi classificada como situacionalmente inovadora, sendo caracterizada pela existência de pensamentos e ações inovadoras, contribuindo, de maneira geral, para a melhoria do ambiente organizacional, seja nas atividades-padrão e nos procedimentos operacionais com absorção de novas ideias e abordagens, como, também, no possível compartilhamento e reconhecimento de novos saberes.

Ferreira, Najberg, Barbosa e Borges (2014) pesquisaram com o objetivo de descrever e analisar o perfil das experiências que ganharam o Prêmio Inovação na Administração Pública Federal da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), entre 1995 e 2011. O estudo teve como foco a inovação no setor público de saúde, considerando as dimensões objetivos, tipo, abrangência e resultados do trabalho, apontando como resultado principal a presença de inovações incrementais, com predominância do tipo de inovação de processo e serviços, com foco na busca de eficiência operacional.

Em estudo posterior, Sousa, Ferreira, Najberg, e Medeiros (2015) analisaram 323 experiências de inovação no serviço público federal brasileiro, premiadas em 16 edições (período de 1995 a 2012) do referido prêmio. Nesses estudos, foram utilizadas como categorias de análise os quatro tipos de inovação definidos no Manual de Copenhague: produto, processo, organizacional e comunicação, tendo como resultado que a inovação organizacional esteve presente em maior frequência, seguida pelas inovações em processo, comunicação e produto, sendo o atendimento ao cidadão e a melhoria dos processos de trabalho itens de destaque.

Ainda, analisando os casos premiados no Prêmio Inovação na Administração Pública Federal (ENAP) (2006 a 2010), Ferreira, Tete, Silva Filho, e Sousa (2015) realizaram pesquisa para identificar como ocorre a inovação no setor público. Nessa pesquisa foi utilizado o modelo de vetores de competências e características técnicas da inovação em serviços de Gallouj e Weinstein (1997), apresentando como resultado que o processo de



inovação ocorreu predominantemente pelo acréscimo de novas competências e características técnicas, assim como inovações de processos tecnológicos.

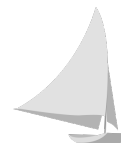
Centrado em 5 organizações brasileiras, avaliadas pelo Programa de Qualidade do Governo Federal (Gespública) e em 16 organizações portuguesas, 11 das quais avaliadas pelo Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho (SIADAP), Resende Junior et al. (2013) realizou pesquisa para identificar dimensões explicativas do processo de inovação em organizações brasileiras e portuguesas com desempenho em destaque. Os resultados dessa pesquisa indicaram a presença de duas dimensões: a primeira referente a variáveis promotoras de inovação, e a segunda a reatoras de inovação. Além disso, esses autores identificaram, nas organizações estudadas, 24 boas práticas de gestão e suas respectivas frequências, apresentando métodos e técnicas de apoio à orientação para inovação.

Ao analisar a literatura publicada entre 2009 e 2015, sobre os processos de inovação aberta, desenvolvidos no âmbito do setor público, em especial em países com economias emergentes, Lamboglia, Marques, Rosa, e Bermejo (2017) verificaram que diferentes projetos de inovação pública têm sido desenvolvidos, principalmente nos BRICS (Brasil, Rússia, Índia, China e África do Sul), sendo necessários um maior nível de desenvolvimento tecnológico, e maior participação dos governos para implementá-los de forma colaborativa com o cidadão, instituições privadas, universidades e agências.

A discussão sobre inovação no serviço público, visando identificar oportunidades para trabalhos futuros realizada em artigos publicados em língua inglesa, foi tema de pesquisa de Lima e Vargas (2012). Esses autores que fizeram suas análises sob o enfoque da teoria de inovação em serviços, concluíram que, na amostra estudada, inovação é entendida como mudanças impostas de cima para baixo e não como processo interativo e intrínseco à atividade pública, e que os autores possuem interação restrita com a literatura de inovação em serviços. Os artigos que predominaram nessa pesquisa tratam de inovação processual ou de melhoria, nos quais as tecnologias e informação e comunicação (TICs) possuem papel de destaque. As abordagens adotadas na literatura de inovação em serviços, afirmam os autores, oferecem base teórica para os estudos que pretendem examinar os efeitos da inovação nos serviços públicos, conciliando a avaliação da eficiência com a avaliação de dimensões cívicas e sociais, que são intrínsecas à atividade dos serviços públicos.

A pesquisa de Brandão e Bruno-Faria (2013), analisou a produção científica publicada entre 2000 e 2010 em periódicos nacionais e internacionais da área de administração, acerca da temática inovação no setor público, focando objetivos dos estudos, opções metodológicas e principais contribuições para o avanço da compreensão do tema. Os resultados demonstraram que no período estudado a produção de trabalhos ainda está em estágio inicial, mas em uma crescente nos últimos 5 anos. Os autores entenderam que os conceitos de inovação adotados nos trabalhos analisados se assemelham aos já consolidados na literatura sobre inovação no setor privado. No entanto, Brandão e Bruno-Faria (2013) perceberam que o setor privado tende a valorizar mais inovações inéditas, enquanto no setor público as inovações adotadas (geradas originalmente em outro lugar) são mais comuns e que os principais tipos de inovação estudados no setor público são inovação em serviços e processos, e nesse último, a depender do autor, podem estar incluídas inovações em estruturas e sistemas administrativos e inovações de cunho tecnológico.

Oliveira et al. (2015) em pesquisa focada na análise e categorização de artigos disponíveis na base de dados eletrônicos da Scielo, publicados entre 2000 e 2014, considerando a vigência da Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), marco legal ou um “divisor de águas” na gestão pública, identificou que a inovação no setor público tem na área de saúde uma tendência, sendo encontrados, também, estudos sobre esse tema na gestão de recursos humanos, políticas públicas, gestão pública, educação e tecnologia e mesmo sendo atual a



discussão sobre inovação no setor público existe pouco interesse em estudos sobre inovação na educação pública.

Ao analisar a literatura publicada entre 2009 e 2015, sobre os processos de inovação aberta, desenvolvidos no âmbito do setor público, em especial em países com economias emergentes, Lamboglia, Marques, Rosa, e Bermejo (2017) verificaram que diferentes projetos de inovação pública têm sido desenvolvidos, principalmente nos BRICS (Brasil, Rússia, Índia, China e África do Sul), sendo necessários um maior nível de desenvolvimento tecnológico, e maior participação dos governos para implementá-los de forma colaborativa com o cidadão, instituições privadas, universidades e agências.

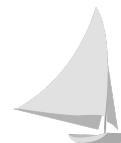
No contexto do judiciário, Klumb e Hoffmann (2014) estudaram o caso do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina (TRE/SC), no sentido de propor uma metodologia voltada à sistematização do processo de inovação dessa organização pública. Os autores além de verificar que o processo de inovação do TRE/SC, mesmo necessitando de aprimoramentos, possuía fatores indutores à inovação, propuseram uma modelagem para o processo de inovação em cinco etapas: iniciação, desenvolvimento, implementação, avaliação e ajustes/disseminação para promover o desenvolvimento sistemático da capacidade de inovação do tribunal em estudo.

Ainda sobre a inovação no setor público, para identificar, classificar e caracterizar inovações ocorridas no TRE/SC, os mesmos autores, Klumb e Hoffmann (2016), realizaram estudo, no qual constataram que foram implementadas 38 inovações entre 2008 e 2012, com destaque para inovações focadas no aprimoramento da organização e dos processos internos. Uma análise dos resultados dessa pesquisa corrobora achados de estudos internacionais, ao indicar que os princípios do Novo Serviço Público e da Nova Governança Pública estão presentes de forma ainda incipiente nas inovações realizadas no TRE/SC no período aqui considerado.

Teixeira e Rêgo (2017), ainda, no âmbito do judiciário, analisaram a adoção e implementação do processo judicial eletrônico-PJE, sistema que permite o acompanhamento *online* da tramitação, bem como a participação efetiva dos profissionais do direito no Tribunal de Justiça do Distrito Federal – TJDF. A partir da percepção dos sujeitos dessa pesquisa, 25 advogados que atuavam no tribunal, os autores inferiram possíveis impactos positivos para o desenvolvimento do trabalho e para a celeridade da decisão judicial, enfatizando a redução de custos nas operações. Os resultados indicaram, ainda, existir uma falta de integração entre o Judiciário e os advogados, bem como falta de generalização do sistema, uma vez que cada estado da federação, na época do estudo, possuía um sistema próprio com suas próprias regras.

No contexto governo estadual, para verificar em que medida modelos de gestão são inovadores, Queiroz e Ckagnazaroff (2010) analisaram o Choque de Gestão (CG) da política de Governo de Minas Gerais, iniciada em 2003. Na percepção dos atores envolvidos na construção, implementação e avaliação do CG os autores consideraram os preceitos teóricos da inovação no setor público, identificando que o Choque de Gestão (CG) foi uma mudança de cunho estritamente gerencial, inovando em termos estratégico, tecnológico, estrutural e de controle, mas, não obtendo o mesmo êxito em relação às dimensões humana, cultural e política da mudança.

No serviço de saúde pública do Distrito Federal - DF - ao descrever o processo de inovação na regulação de acesso ao serviço de internação em unidade de terapia intensiva (RIUTI), objeto do estudo, em razão da complexidade existente, Lima e Vargas (2016) apresentaram estudo de caso baseado na abordagem integradora da teoria de inovação em serviços de Galouj e Weinstein (1997). O estudo caracterizou os diferentes serviços que compõem a regulação, descreveu os modos de inovação que se desenvolveram na implementação da regulação e, por fim, examinou os efeitos destas inovações sobre os



objetivos declarados da regulação no DF, revelando que a implantação da RIUTI demandou o desenvolvimento e o aperfeiçoamento de competências diretas dos diferentes prestadores, a incorporação de características técnicas e a criação de novas funções e serviços. Essas inovações ocorreram de forma bem diversificada em diferentes estabelecimentos e serviços constitutivos (Lima & Vargas, 2016).

Ainda no âmbito estadual, Gomes e Machado (2018) analisaram os fatores que influenciam o processo de inovação dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Saúde de Campina Grande, entrevistando gestores de diferentes setores dessa secretaria e usuários de três centros de saúde distintos. A análise das entrevistas permitiu constatar que as ações realizadas pela Secretaria Municipal de Saúde podem ser classificadas como inovações incrementais - descentralização da troca de sonda vesical, coleta descentralizada de exames de sangue e Hiper Dia em Casa - e inovações por recombinação - ambulatório especializado em síndrome congênita do vírus Zika, o Cerast e o programa “Mexe, Campina”.

Ao analisarem a inovação no processo de compra de medicamentos do Ministério da Saúde (MS) a partir da literatura proposta por De Vries, Bekkers, e Tummers (2016), Carneiro e Resende Junior (2017) a partir de dois grupos focais com gestores e usuários da inovação, caracterizaram a inovação do MS; identificaram dimensões e variáveis da literatura presentes e ausentes no fenômeno, e apresentaram novas variáveis relacionadas ao Processo Eletrônico de Compras (PEC). Sistema esse, implementado pelo MS para otimizar o processo de compras governamentais de medicamentos e insumos para a saúde.

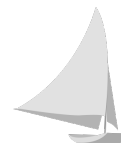
No contexto do Estado de Minas Gerais, Muylder (2013) enfocou a implantação do sistema de Emissão de Nota Fiscal Eletrônica a partir da percepção dos funcionários das superintendências da Secretaria da Fazenda que trabalham com o serviço. Os resultados indicaram melhorias na produtividade, qualidade, desempenho e diminuição de custos para o usuário externo do serviço, sendo a inovação percebida por meio da internet e relacionada aos critérios de eficiência, eficácia e efetividade, com modelo *chan-link*, ou modelo interativo citado no Manual de Oslo (OCDE, 2005). Nesse enfoque a inovação é vista em termos de interação entre oportunidades de mercado, bem como conhecimento e capacidade das organizações.

Lubeck, Wittmann, Battistella, e Silva (2012) estudaram as melhorias obtidas na implementação do sistema de bilhetagem eletrônica em Porto Alegre, com o intuito de verificar se essas melhorias poderiam ser definidas como inovação. Os autores constataram que os efeitos característicos de uma inovação estão em conformidade com os resultados da bilhetagem analisada, fazendo desse sistema uma forma de atingir a inovação.

Em estudo posterior, ainda sob a temática transporte e inovação, após a implantação da bilhetagem eletrônica na região metropolitana de Porto Alegre, Lubeck, Wittmann, e Richter (2013) observaram que o sistema causou impactos nas empresas e na sociedade, pois transformou a forma de gestão das informações e propiciou a restrições a fraudes.

Santos e Sano (2016), com o objetivo de identificar quais as principais teorias sobre inovação na gestão pública aplicadas ou desenvolvidas no Brasil, realizaram pesquisa nos artigos publicados sobre a temática no período de 2006 a 2015, concluindo que esses estudos eram recentes.

Com a finalidade da construção de arcabouço teórico que culmine na criação de categorias condizentes às especificidades do setor público, propondo um diagrama analítico de cruzamento entre as gerações de inovação e os tipos de inovações, resultantes de adaptação orgânica (serviço, arranjos organizacionais e arranjos institucionais), Tonelli et al. (2016) realizaram estudo em duas etapas, sendo a primeira dedicada a revisão conceitual e a segunda a discussões acerca das inovações de primeira, segunda e terceira geração. Como resultado, o estudo apresentou um modelo analítico de relação entre Categorias de Inovação e Gerações de inovação.



Voltado, ainda, para uma concepção teórica, Carvalho, Cardoso, Tatemoto, e Costa Pio (2012) realizaram levantamento em sites de governos estaduais e municipais brasileiros, tendo como objetivo apresentar modelo de gestão inovador de políticas públicas para a juventude. As análises que abrangeram duas realidades, a espanhola e a brasileira, com foco em inovação social e em políticas públicas para juventude, possibilitaram concluir que a construção da autonomia, já solidificada entre os focos das políticas para a juventude na Espanha, é recente no Brasil, e começa a ganhar espaço entre políticas que visam preencher o tempo ocioso ou dar treinamento profissional. Brasil e Espanha convergem para modelos de gestão mais abertos e inclusivos em seus projetos para a juventude

Em seu ensaio, Agune e Carlos (2017) tecem discussão acerca de pontos críticos que devem ser observados pelos governos de modo a garantir a entrega de serviços de forma efetiva. Segundo os autores, nos governos as iniciativas de inovação ainda estão circunscritas a um conjunto limitado de países, estados e municípios mais atentos às necessidades de mudança. Destaca-se a importância de o setor público, em todas as suas esferas e poderes, promover mudanças profundas que permitam a inclusão afirmativa nessa era de mudanças aceleradas.

Após essa passagem por estudos brasileiros sobre inovação no setor público e os resultados apresentados nos mais distintos setores estudados, cabem algumas considerações a seguir.

5. Considerações finais

Nas últimas décadas, mais preciso na de 1990, a inovação em serviços e no setor público está em evidência em razão de sua importância para o desenvolvimento de ações governamentais, como resposta a desvios e demandas da sociedade, em meio a escassez de recursos. Ao mesmo tempo, e possivelmente como consequência, essa temática no setor público, afirmam Gallouj e Zanfei (2013), passou a receber maior importância pela academia, sendo mais trabalhos publicados sobre esse fenômeno. Em termos práticos o Governo brasileiro por meio da Controladoria-Geral da União (CGU) e o Escritório das Nações Unidas de Serviços para Projetos (UNOPS) firmaram, acordo de cooperação para “apoio e colaboração nas áreas de gestão, controle, transparência e inovação para o desenvolvimento de infraestrutura no setor público. A presença da inovação no setor público, como é possível perceber é indiscutível.

Os estudos aqui analisados relacionaram-se a pesquisas com distintas abordagens, sendo preponderante os estudos qualitativos, possibilitando a consolidação de resultados nas diversas áreas e contextos do setor público - saúde, transportes, judiciário e educação -, passando por temas transversais como o do governo eletrônico e gestão de compras.

Contudo, a análise dos textos, ainda que considerando apenas o período de publicações de 2010 a 2018, indica que, ainda, há poucos trabalhos dedicados à inovação no setor público, visto que em 8 anos, foram encontrados 23 artigos, com os critérios de busca apresentados. Esse número demonstra a necessidade e a oportunidade de se publicar mais sobre a temática, buscando maior compreensão da inovação no contexto da gestão pública brasileira. Em publicação de 2012, Lima e Vargas (2012) já chamavam atenção para o fato de, apesar da literatura de inovação em serviços vir se desenvolvendo de forma significativa, há amplo espaço para pesquisas sobre inovação no serviço público.

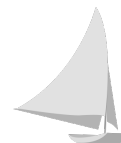
Assim, este trabalho, propondo-se a fazer um levantamento de estudos sobre inovação em serviços público, destaca que, embora esse tema seja de grande importância, principalmente por possibilitar a existência e o desenvolvimento de novos serviços ou novas formas de entregar aqueles já existentes (Djellal, 2002; Evangelista, 2000; Hipp, 2008), as pesquisas são relativamente recentes. O que leva a recomendação de que se estimulem



pesquisas e estudos e incentivos governamentais à inovação no setor público, além de manter aberta uma agenda de pesquisa de inovação neste setor.

Referências

- Agune, R., & Carlos, J. A. (2017). Radar da Inovação – O que os governos precisam enxergar. *Estudos Avançados*, 31(90), 143–157.
- Brandão, S. M., & Bruno-Faria, M. D. F. (2013). Inovação no setor público: análise da produção científica em periódicos nacionais e internacionais da área de administração. *Revista de Administração Pública*, 47(1), 227–248.
- Carneiro, D. K. de O., & Resende Junior, P. C. (2017). Inovação no Processo de Compra de Medicamentos: Estudo de Caso do Ministério da Saúde. *Revista Do Serviço Público*, 68(4), 835–862.
- Carvalho, A. M. A. de, Cardoso, A. M. P., Tatemoto, L. C. B., & Costa Pio, D. A. (2012). Inovação Social em Políticas Públicas: a juventude em foco. *Informação & Informação*, 17(2), 1–36.
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration*, 94(1), 146–166.
- Djellal, F. (2002). Innovation trajectories and employment in the cleaning industry. *New Technology, Work and Employment*, 17(2), 119–131.
- Dória, A. S., Sano, H., Lima, J. P., & Silva, A. F. soares B. S. (2017). Inovação no setor público Inovação no setor público : uma instituição pública de ensino sob a ótica dos servidores e colaboradores. *Revista Do Serviço Público*, 68(2), 285–318.
- Evangelista, R. (2000). Economics of Innovation and New Technology Sectoral Patterns Of Technological Change In Services. *Economics of Innovation and New Technology*, 9(3), 183–222.
- Ferreira, V. da R. S., Najberg, E., Ferreira, C. B., Barbosa, N. B., & Borges, C. (2014). Inovação em serviços de saúde no Brasil : análise dos casos premiados no Concurso de Inovação na Administração Pública Federal. *Revista Administração Pública*, 48(5), 1207–1227.
- Ferreira, V. da R. S., Tete, M. F., Silva Filho, A. I. da, & Sousa, M. de M. (2015). Inovação no setor público federal no Brasil na perspectiva da inovação em serviços. *RAI - Revista de Administração e Inovação*, 12(4), 99–118, /dez.
- Gallouj, F., & Weinstein, O. (1997). Innovation in services. *Research Policy*, 26, 537–556.
- Gallouj, F., & Zanghi, A. (2013). Innovation in public services: Filling a gap in the literature. *Structural Change and Economic Dynamics*, 27, 89–97.
- Gomes, C. A., & Machado, A. G. C. (2018). Fatores que influenciam a inovação nos serviços públicos: o caso da Secretaria Municipal de Saúde de Campina Grande. *Cadernos Gestão Pública e Cidadania*, 23(74), 47–68.
- Hipp, C. (2008). Service peculiarities and the specific role of technology in service innovation management. *International Journal of Services Technology and Management*, 9(2), 154–173.
- Klumb, R., & Hoffmann, M. G. (2014). Proposição de Metodologia para Sistematização do Processo de Inovação do TRE. *TAC - Tecnologias de Administração e Contabilidade*, 4(2), 92–104.
- Klumb, R., & Hoffmann, M. G. (2016). Inovação no setor público e evolução dos modelos de administração pública: o caso do TRE-SC. *Cadernos Gestão Pública e Cidadania*, 21(69), 84–100.
- Lamboglia, G. A. S., Marques, H. R., Rosa, P. L., & Bermejo, P. H. de S. (2017). Inovação aberta no setor público de países com economias emergentes: uma revisão de literatura. *Revista de Administração*, 15(4), 46–62.



- Lima, D. H., & Vargas, E. R. De. (2012). Estudos internacionais sobre inovação no setor público: como a teoria da inovação em serviços pode contribuir? *Revista de Administração Pública*, 46(2), 385–401.
- Lima, D. H., & Vargas, E. R. De. (2016). Regulação De Acesso À Internação Em Uti: Análise Pela Teoria Da Inovação Em Serviços. *Rahis*, 11(3), 174–189.
- Lubeck, R. M., Wittmann, M. L., Battistella, L. F., & Silva, M. S. (2012). Inovação no transporte público: a implantação da bilhetagem eletrônica na região metropolitana de Porto Alegre. *Gestão & Regionalidade*, 28(82), 35–48.
- Lubeck, R. M., Wittmann, M. L., & Richter, A. S. (2013). Redes interorganizacionais no transporte público: um estudo multicaso em diferentes cidades do Rio Grande do Sul. *Produção Online*, 13(1), 84–107.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). Innovation in the public sector. *Strategy Unit, Cabinet Office*, (October), 1–40.
- Muylder, C. F. De, Nicholls, J., Falce, J. L. La, Martins, H. C., & Dias, A. T. (2013). Sistema de Informação e Inovação em Órgão Público de Minas Gerais : sistema de autorização de impressão de documentos fiscais. *Teoria e Prática Em Administração*, 3(2), 175–199.
- OCDE. (2005). *Oslo Manual - Inglês - Terceira Edição. Communities* (3rd ed., Vol. Third edit).
- Oliveira, A. N., Carneiro, A. D. F., Cidade-Konzen, I. G. do N., & Silva Neto, J. M. da. (2015). O que se discute sobre inovação no setor público brasileiro: análise do período entre 2000 (pós lrf) e 2014. *Revista de Estudos Sociais*, 17(34), 216–237.
- Queiroz, R. G. M., & Ckagnazaroff, I. B. (2010). 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. *Revista de Administração Pública*, 44(3), 679–705.
- Resende Junior, P. C., Guimarães, T. D. A., & Bilhim, J. A. de F. (2013). Escala De Orientação Para Inovação Em Organizações Públicas: Estudo Exploratório E Confirmatório No Brasil E Em Portugal. *RAI - Revista de Administração e Inovação*, 10(1), 257–277.
- Santos, A. B. A., Fazon, C. B., & Meroe, G. P. S. de. (2011). Inovação: Um Estudo Sobre a Evolução Do Conceito De Schumpeter. *Revista Da Faculdade de Administração Da FEA*, 5(1).
- Santos, F. J. S. dos, & Sano, H. (2016). Inovação No Setor Público: Um Olhar Sobre Os Estudos Brasileiros. *Revista Interface*, 13(2), 33–48.
- Sousa, M. de M., Ferreira, V. da R. S., Najberg, E., & Medeiros, J. J. (2015). Portraying innovation in the public service of Brazil: Frameworks, systematization and characterization. *Revista de Administração (São Paulo)*, 50(4), 460–476.
- Sundbo, J., & Gallouj, F. (1997). *Innovation in services (SI4S Synthesis Paper S2)*. Oslo.
- Teixeira, J. A., & Rêgo, M. C. B. (2017). Inovação no sistema Judiciário com a adoção do Processo Judicial eletrônico em um Tribunal de Justiça brasileiro. *Revista Ciências Administrativas*, 23(3), 369–384.
- Tonelli, D. F., Moreira, S. T. B., Mesquita, I., Silva, S. R., & Vasques, M. O. S. e. (2016). Uma proposta de modelo analítico para a inovação na gestão pública. *Revista Serviço Público*, 67(Especial), 59–84.