



ESTUDO SOBRE A UTILIZAÇÃO DE APLICATIVO PARA AGILIZAR PROCESSOS DA SECRETARIA DE FAZENDA NA PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Antonio Costa Gomes Filho

Doutor em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil. Professor da Universidade Estadual do Centro-Oeste, Brasil.

E-mail: acgfilho@unicentro.br

Livia Marques Sperandio Gomes

Graduada em Tecnologia em Gestão Pública pela Universidade Estadual do Centro-Oeste, Brasil. Técnica de Gestão Pública da Prefeitura do Município de Londrina, Paraná, Brasil.

E-mail: liviaprincipal@gmail.com

Luciana Cipriano Amaral

Graduada em Tecnologia em Gestão pela Universidade Estadual do Centro-Oeste, Brasil. Técnica de Gestão Pública da Prefeitura do Município de Londrina, Paraná, Brasil.

E-mail: luciana_c87@hotmail.com

Maria Inês Silva

Graduada em Tecnologia em Gestão Pública pela Universidade Estadual do Centro-Oeste, Brasil. Técnica de Gestão Pública da Prefeitura do Município de Londrina, Paraná, Brasil.

E-mail: inessilva@sercomtel.com.br

Resumo

O objetivo desta pesquisa é verificar a opinião das pessoas envolvidas no setor quanto à utilização de um aplicativo de smartphone para modernizar processos no protocolo da Secretaria Municipal de Fazenda. A metodologia é um estudo de caso. Os sujeitos pesquisados são os servidores atuantes na Praça de Atendimento da Secretaria da Fazenda de Londrina e usuários dos seus serviços (amostra de 82%). Os questionários aplicados, tanto para os servidores quanto para os contribuintes (amostra de 2,5%), contêm 10 perguntas e buscam obter o perfil dos participantes (sexo, faixa etária, escolaridade e renda mensal), o tempo médio de atendimento, a opinião dos mesmos quanto à implantação de aplicativo nos serviços ali prestados e se sua utilização traria melhorias. Os procedimentos metodológicos incluem as etapas de levantamento da literatura, elaboração de questionário, teste piloto de questionário, aplicação e tabulação dos dados do questionário. Ao analisar casos de outros órgãos onde houve essa iniciativa, verifica-se que os resultados são positivos. Os dados obtidos através de questionários apresentam resultado favorável para a implantação dessa ação na Secretaria Municipal de Fazenda da Prefeitura de Londrina. Conclui-se que há meios de modernizar os processos do setor, que ações inovadoras são desafiantes, mas não são impossíveis de serem implantadas, e que no caso analisado há ambiente positivo para a mudança.

Palavras-chave: Empreendedorismo público. Inovação; Aplicativo. Prefeitura de Londrina. Tecnologia da informação.

STUDY ABOUT THE USE OF APP TO ACTIVATE PROCESSES OF THE DEPARTMENT OF FARM IN THE CITY HALL OF THE MUNICIPAL DISTRICT OF LONDRINA

Abstract

The objective of this research is to verify the people's opinion involved in the section with relationship to the use of a smartphone application to modernize processes in the protocol of the Secretaria Municipal de Fazenda. The methodology is a case study. The researched subjects are the active servers in the Square of Attendance of the Department of Finance of Londrina and users of your services (sample of 82%). The applied questionnaires, so much for the servers as for the taxpayers (sample of 2,5%), they contain 10 (ten) questions and they look for to obtain the participants' profile (sex, age group, education and monthly income), the medium time of attendance, the opinion of the same ones with relationship to the application implantation in the services there rendered and that sweats her use would bring improvements. The methodological procedures include the stages of rising of the literature, questionnaire elaboration, pilot test of questionnaire, application and tabulation of the data of the questionnaire. When analyzing cases of other organs where there was that initiative, are verified that the results were positive. The data obtained through questionnaires they present favorable result for the implantation of that action in the Municipal Department of Finance of the City hall of Londrina. It is ended that there are means of modernizing the processes of the section, that innovative actions are defiant, but they are not impossible of they be implanted, and that in the analyzed case there is positive atmosphere for the change.

Keywords: Public entrepreneurship; Innovation; App; Londrina City Hall; Information Technology.

1 INTRODUÇÃO

Assim como na iniciativa privada, o setor público necessita, em determinados momentos, mudar sua forma tradicional de governar. Isso se faz necessário, pois as formas de desenvolver atividades evoluem e velhos métodos utilizados acabam se tornando ineficientes. Inovar significa “introduzir novidade”, “fazer algo como não era feito antes”. A inovação não deve ser atribuída apenas ao setor privado. É importante que o setor público busque modernizar e melhorar seus sistemas, atendimentos e processos (BORGES; ROMANIELLO; DE BRITO, 2016).

Acredita-se que ações empreendedoras podem melhorar e agilizar os processos na gestão pública, sendo esse o pressuposto básico da pesquisa. A administração pública é responsável por prover as necessidades dos cidadãos e empresas através de serviços, e inovar pode trazer melhores resultados. É nítido que a administração pública apresenta alguns problemas que a tornam mais rígida em relação a mudanças, mas aos poucos essa realidade tem apresentado mudanças (BRANDÃO; BRUNO-FARIA, 2013).

Ações baseadas em estratégias de gestão estão sendo introduzidas aos poucos na área pública, sendo uma delas o empreendedorismo. Quando se fala em empreender, a maioria das pessoas pensam na iniciativa privada, mas isso vêm mudando e o setor público também está aderindo a essa estratégia. O planejamento de um governo empreendedor tem como fundamento a promoção de melhores serviços, encontrando maneiras de oferecer maiores benefícios aos cidadãos. A utilização de práticas empresariais no setor público, como a busca de oportunidades, de inovação e de proatividade, podem contribuir para uma maior produtividade e efetividade na prestação de serviços (BORGES; ROMANIELLO; DE BRITO, 2016).

Ao analisar a rotina na Prefeitura do Município de Londrina, pode-se constatar que um dos setores que possuem maior número de atendimento direto ao público é o protocolo da Secretaria Municipal de Fazenda. É neste setor onde os cidadãos conseguem negociar seus

impostos, solicitar certidões, entre tantos outros serviços. Devido à grande procura por este setor, em determinados momentos o atendimento pode se tornar lento. Um exemplo é quando há o Programa de Regularização Fiscal (PROFIS), para negociação de débitos com desconto em multas e juros. Neste período, a procura pelo setor é bastante intensa. O problema de pesquisa verificado é a falta de agilidade no processo de atendimento ao público em determinados períodos. Essa falta de agilidade provavelmente ocorre por ter uma crescente demanda dos contribuintes (como no caso citado anteriormente) e não haver servidores suficientes para suprir a demanda de atendimento. Há formas de modernizar os processos e possibilitar maior celeridade para ambas as partes. A ideia de alterar o processo tem como finalidade melhorar o serviço prestado e o atendimento ao público.

O objetivo desta pesquisa é verificar a opinião das pessoas envolvidas no protocolo da Secretaria Municipal de Fazenda quanto à utilização de um aplicativo para modernizar os processos do setor. A facilidade de negociação por um aplicativo, por exemplo, pode gerar maior arrecadação de tributos, diminuir filas e melhorar a agilidade dos processos, além de economia de gastos com servidores, em horas extraordinárias.

O texto está dividido em introdução, referencial teórico, metodologia, resultados e considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Ao utilizar o empreendedorismo no processo de inovação, a consequência tem sido o sucesso, tanto em organizações públicas quanto privadas.

2.1 Empreendedorismo e Setor Público

Conhecer mais sobre o espírito empreendedor é indispensável para encarar as mudanças tecnológicas que tem ocorrido na sociedade. É um processo gradativo que aos poucos traz grandes mudanças (TEIXEIRA *et al.*, 2018).

Um dos problemas mais recorrentes da área pública é a burocracia em excesso. É fundamental que haja burocracia a fim de possibilitar uma padronização dos processos e evitar fraudes na administração pública, mas quando ela se torna excessiva, o prejuízo é maior. Muitos servidores públicos passam a maior parte do tempo envolvidos em tarefas puramente burocráticas. Excessos em trâmites de processos nas organizações podem gerar uma grande ineficiência no resultado final (COSTA; ROCHA, 2018; LAPOLLI; GOMES, 2017).

Em sentido amplo, inovar significa “introduzir novidade”, “fazer algo como não era feito antes”. A inovação não deve ser atribuída apenas ao setor privado. É importante que o setor público busque modernizar e melhorar seus sistemas, atendimentos e processos. A administração pública é responsável por prover as necessidades dos cidadãos e empresas através de serviços, e inovar pode trazer mais resultados positivos. É nítido que a administração pública apresenta alguns problemas que a tornam mais rígida em relação a mudanças, porém, aos poucos essa realidade tem apresentado mudanças (SPINK, 2003; BRANDÃO; BRUNO-FARIA, 2013).

A sociedade atual vive na era digital. Hoje em dia é possível fazer compras, pagar contas, pedir comida, e até pedir cartão de crédito pelo smartphone. As pessoas possuem muita informação sobre tudo, não há mais espaço para inflexibilidade e estagnação no modo de planejar. A modernização ocorre a cada dia, com novidades a todo o momento, e o serviço público precisa utilizar todos esses recursos a seu favor, pois os cidadãos se atualizam e esperam o mesmo dos órgãos públicos. Há mais cobrança por parte da comunidade, visto que é mais fácil a interação “organização pública e cidadão” através da internet. Para o setor público, a visão empreendedora pode buscar reconhecer oportunidades com relação à potencialidade de novos recursos consequentes da melhora de processos já existentes. Assim,

a burocracia e rigidez do setor público acabam se tornando um problema e precisam de mudanças (SOUZA; JUNIOR, 2010).

Uma das formas de inovar é por meio da implantação de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). O Governo eletrônico (eGOV) é a utilização da tecnologia da informação e comunicação (TICs) a fim de democratizar o acesso à informação. Com isso, há mais aperfeiçoamento e qualidade dos serviços e informações públicas prestadas. A utilização de tecnologia para melhorar a relação do governo com a sociedade traz benefícios para ambas as partes, sendo que a ideia de governo eletrônico está atrelada à modernização da administração pública através da busca por mais eficiência dos processos administrativos e operacionais. Uma das melhorias dos serviços públicos com a utilização da tecnologia da informação é a migração da informação contida em papel físico para as mídias eletrônicas e serviços online. Assim, o cidadão pode buscar as informações que deseja sem ter que ir até o órgão apenas para isso (DINIZ *et al.*, 2009).

Ao rever a literatura, foi encontrado o artigo de Sá e Rezende (2019), que exploram os conceitos de Gestão e Planejamento Municipal, Economia da Inovação, Cidade Inteligente e Cidade Digital, citando o município de Curitiba-Pr e o caracterizando como uma cidade digital estratégica, pois oferece ambiente de incentivo à economia da inovação baseada no conhecimento.

Pode-se definir empreendedorismo como “iniciativa de implementar novos negócios ou mudanças em organizações já existentes”. Estudos apontam que nos últimos anos, o interesse por empreender cresceu, especialmente nos setores governamentais. Há estudos acerca do “empreendedorismo público”, algo que não se via há algum tempo, porém, a quantidade de material sobre este tema ainda é pequena. Quanto mais se estuda o empreendedorismo público no Brasil, mais chances para que ocorreram pesquisas profundas sobre o tema são criadas (LAPOLLI; GOMES, 2017).

As pesquisas sobre empreendedorismo, até os anos 1970, focavam em ações e características individuais dos empreendedores. A partir de 1980, começou a ser melhor entendido e estudado o empreendedorismo dentro de organizações. Joseph Schumpeter afirmava que o empreendedor também podia inovar dentro de negócios já existentes, ou seja, seria possível empreender dentro de empresas já existentes. A junção da ideia do empreendedorismo no setor público associado ao governo eletrônico é um catalisador para a modernização, e já é possível encontrar vários exemplos de sucesso na utilização do empreendedorismo no setor público (LAPOLLI; GOMES, 2017; VALADARES; EMMENDOERFER, 2015).

Segue o Quadro 1 com as principais diferenças entre empreendedorismo privado e público.

Quadro 01 – Principais diferenças entre empreendedorismo no setor público e no setor privado

Categorias	Empreendedorismo no setor público	Empreendedorismo no setor privado
Objetivos	Grande diversidade e multiplicidade de objetivos; grande conflito entre os objetivos	Objetivos mais claros e definidos; grande consistência entre os objetivos
Autoridade	Maior nível de autoridade e centralização do controle	Controle mais democrático e descentralizado
Processo de	Menor autonomia para tomada de decisão;	Elevado grau de autonomia e flexibilidade

decisão	menor flexibilidade; mais restrição nos procedimentos e atividades operacionais;	no processo de tomada de decisão; mais participativo e independente
Recompensa/ Motivação	Baixos incentivos financeiros; sem redistribuição de lucros. Baixo compromisso e satisfação no trabalho	Tomada de risco calculado; investimento de capital próprio na empresa; elevados incentivos financeiros; rentabilidade como principal mecanismo para gerar renda
Inovação	Atuam na busca por superar entraves burocráticos e políticos que muitas vezes restringem as inovações	Atua na criação de valor através da inovação e aproveitamento de oportunidade
Financiamento e lucratividade	Não são orientados para o lucro; buscam obter financiamentos para projetos; são motivados por aspectos políticos e/ou objetivos sociais	Orientados pelo lucro; maior dificuldade de acessar e obter financiamentos; dificuldade em levantar capital

Fonte: Kearney *et al.* (2009, p. 29) *apud* Teixeira *et al.* (2019)

Com o empreendedorismo público, pode-se repensar a conduta do governo quanto à obrigação de garantir o acesso aos seus serviços. A preocupação dos empreendedores públicos deve ser o aumento da competência do governo para assumir as questões de qualidade de vida. Há inúmeras formas de abordagens inovadoras para essa iniciativa. Pode-se envolver idosos em atividades produtivas, utilizar a vitalidade jovem para realização de um bem social, buscar formas criativas para utilização de espaços privados desocupados, aumentar a transparência das condutas públicas, entre tantas outras possibilidades. Essa posição de iniciar algo, facilitar e acelerar processos cabe bem ao empreendedorismo público (DIAS, 2014).

2.2 O uso de aplicativos no setor público

Com a ampla popularização dos smartphones, as empresas estão investindo cada vez mais em sua utilização para maior facilidade e interação com os clientes. Isso tem se aplicado aos órgãos públicos também. O governo de Minas Gerais, por exemplo, lançou em 2016 um aplicativo chamado “MG APP”, o qual centraliza alguns serviços como: água, luz, trânsito. Assim, o contribuinte consegue imprimir segunda via de faturas e fazer reclamações ao governo. Só em 2016 já havia mais de 60 mil downloads do aplicativo (CORREA, 2016).

Curitiba também é um exemplo da utilização de aplicativos para aproximar a população do governo. Em março de 2017 foi lançado o “Saúde já” que tornou o atendimento nos postos de saúde mais ágeis, reduzindo filas de agendamento de consultas. Desde seu lançamento até março de 2019, a Prefeitura de Curitiba contabilizou 3,5 milhões de acessos e 476 mil agendamentos feitos através dessa ferramenta. Em 2018, o app foi campeão da premiação internacional “Latam Smart City Awards 2018”, que celebra iniciativas para tornar cidades inteligentes. Segundo o prefeito da cidade, Rafael Greca, é uma demonstração de inovação em saúde (CURITIBA, 2019).

O aplicativo “Saúde Guarulhos” foi lançado em 2019 pela Prefeitura de Guarulhos para a realização de agendamento de consultas médicas nas Unidades Básicas de Saúde pelo smartphone. Em menos de 48 horas, o app já havia sido baixado por aproximadamente 9 mil pessoas e houve mais de 6 mil consultas agendadas. Após 40 dias, o aplicativo já contava com mais de 32.500 downloads e mais de 15 mil consultas marcadas. Essa iniciativa traz vantagens

para o usuário e para o gestor, que terá informações para monitorar os serviços em tempo real, podendo verificar escala dos profissionais até suas agendas (GUARULHOS, 2019; GUARULHOS HOJE, 2019).

O Rio de Janeiro lançou o aplicativo “Ônibus.rio”, plataforma com informações do transporte público que ajudam o cidadão a planejar melhor seus deslocamentos. Através do aplicativo, é possível consultar itinerários de ônibus, trem e metrô, ver horário de chegada e a estimativa de duração da viagem. Além do benefício à população, a gestão municipal também passa a contar com uma forma mais eficiente de receber críticas, sugestões ou elogios de forma mais efetiva (RIO DE JANEIRO, 2019).

Um último exemplo da utilização de aplicativos na gestão pública é do próprio município de Londrina. A Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda (SMTER) e o governo do Estado do Paraná lançaram o “Paraná Serviços”. Este APP, lançado em outubro de 2019, é um intermediador entre prestador de serviço autônomo e pessoas que precisam contratar algum trabalho. Assim, fica mais fácil realizar a intermediação, pois era feita apenas pessoalmente nas agências do trabalhador. Para João Mendonça, vice-prefeito de Londrina, essa iniciativa é uma demonstração da gestão para trazer crescimento e desenvolvimento da cidade (BONDE, 2019).

Acredita-se que a utilização dos apps na administração pública atrai atenção por facilitar o acesso do contribuinte e desafogar o serviço burocrático do servidor. Pensa-se que é um benefício para todos, pois o cidadão pode abrir um processo de qualquer lugar onde estiver, o gestor público pode direcionar melhor as tarefas dos servidores e, para a organização pública a longo prazo, gerará economia. Há também, mais transparência e celeridade nos processos, além do maior incentivo à participação popular, tornando o cidadão mais ativo na esfera pública.

O acesso aos *smartphones*, hoje, ocorre desde a infância. As pessoas já crescem familiarizadas com seu funcionamento, sendo um ponto positivo para sua inserção no serviço público. A tendência é que seu uso seja cada vez mais intenso a cada ano. As organizações que utilizarem essa tecnologia possivelmente terão resultados cada vez mais expressivos.

3 METODOLOGIA

O presente trabalho caracteriza-se como estudo de caso. Segundo Yin (2001), “o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real”. Estudos organizacionais e gerenciais incluem-se nessa estratégia de pesquisa. Para Ricardo e Jabbour (2011), estudo de caso é uma história de um fato, seja passado ou atual, criada com base em diversas fontes de provas, que pode abranger dados de entrevistas e observação direta.

Define-se sujeito da pesquisa o indivíduo pesquisado de forma voluntária e sem qualquer remuneração, seja a pesquisa individual ou coletiva. Os sujeitos da pesquisa deste estudo foram os servidores atuantes na Praça de Atendimento da Secretaria da Fazenda de Londrina e usuários dos seus serviços. Esse setor possui 17 servidores com atendimento direto ao público e uma média de 200 atendimentos por dia (BRASIL, 1996).

Em relação ao material pesquisado para obter informações a respeito do tema, utilizou-se a literatura bibliográfica. A técnica de coleta de dados utilizada foi o questionário, que consiste em uma série ordenada de perguntas com o objetivo de levantar opiniões a respeito de situações vivenciadas. Os questionários aplicados, tanto para os servidores quanto para os contribuintes, contêm 10 perguntas e buscam obter o perfil dos participantes (sexo, faixa etária, escolaridade e renda mensal), o tempo médio de atendimento, a opinião dos mesmos quanto à implantação de aplicativo nos serviços ali prestados e se sua utilização traria melhorias (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

O Quadro 2 mostra o universo da pesquisa e a amostra utilizada:

Quadro 02 – Universo da pesquisa e amostra pesquisada

Aplicação	Universo	Amostra	% Amostra
Servidores	17	14	82%
População	4000 (média/mês)	100	2,5%

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao procedimento metodológico do estudo, abaixo estão as etapas envolvidas:

1. Levantamento de material bibliográfico para a base da pesquisa;
2. Elaboração do questionário para os servidores, com teste piloto e sua aplicação entre os dias 27 a 29 de novembro de 2019;
3. Tabulação dos dados entre os dias 02 a 05 de dezembro de 2019;
4. Elaboração do questionário para os usuários, com teste piloto e sua aplicação entre os dias 07 a 13 de dezembro de 2019;
5. Tabulação dos dados entre os dias 16 a 20 de dezembro de 2019.

3.1 O caso da Prefeitura Municipal de Londrina

A Prefeitura do Município de Londrina apresenta, em determinados momentos, problemas relacionados com o atendimento ao público, especialmente no que diz respeito ao protocolo da Secretaria Municipal da Fazenda. Como já mencionado, neste setor os atendimentos são constantes e em alguns meses a espera para o cidadão ser atendido chega a mais de 1 hora. Os meses mais críticos são os que vigoram o PROFIS (Programa de Regularização Fiscal), que fornece desconto de multas e juros para o pagamento de impostos que estão em atraso.

Em relação ao PROFIS, em 2019 o programa de descontos arrecadou mais de 46 milhões de reais. Além desse valor, outros 71 milhões foram estimados para serem arrecadados até o final de 2020, pois foram valores parcelados pelos contribuintes. Esses dados mostram a importância de facilitar a comunicação e realização de processos dos contribuintes com a Prefeitura (OLIVEIRA, 2019).

Considerando o que foi exposto, a utilização de um aplicativo contendo os serviços básicos da Secretaria Municipal de Fazenda seria uma forma de diminuir a centralização dos serviços apenas fisicamente, diminuindo a burocracia e a rigidez dos procedimentos. Além disso, diminuiria a quantidade de atendimento presencial, sendo possível remanejar alguns servidores para agilizar outros processos internos. Outro benefício para a gestão seria a utilização de dados gerados pelo aplicativo. Essas informações auxiliariam os gestores em suas tarefas de planejamento.

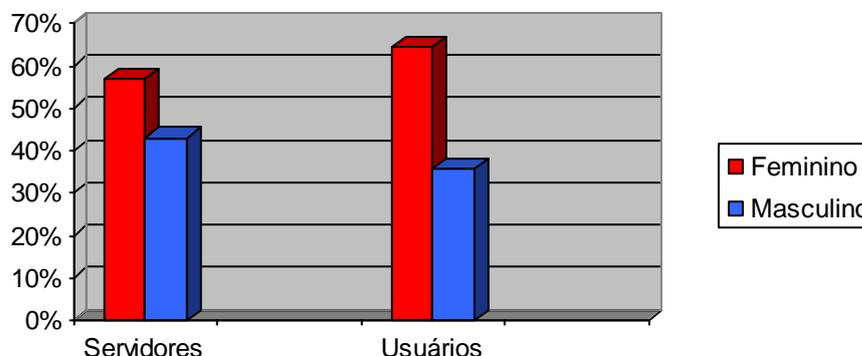
A questão da mobilidade seria altamente facilitada com o aplicativo. Há muitas pessoas com dificuldade de locomoção, e o contato com a Prefeitura de Londrina por um aplicativo, além de proporcionar mais conforto, seria uma forma de pensar em quem também possui limitações. Ainda, a Prefeitura de Londrina poderia diminuir custos que envolvem pagamento de horas extraordinárias aos servidores e utilização/desperdício de material.

4 RESULTADOS

Foram aplicados 14 questionários aos servidores que atendem no protocolo da Secretaria de Fazenda, e 100 questionários a usuários dos serviços deste setor. Os resultados

obtidos serão demonstrados tendo como apoio gráficos para melhor demonstração dos aspectos analisados.

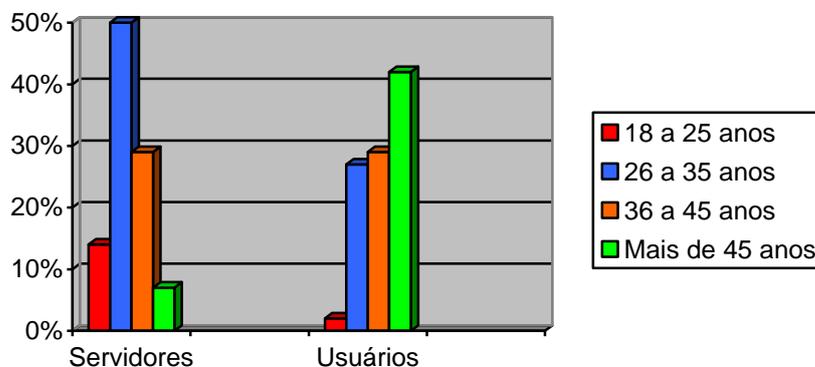
Gráfico 01 – Sexo



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Em ambos os casos, o maior número foi de mulheres. Este dado é natural, pois a população brasileira apresenta maior número de mulheres. Segundo o IBGE, em 2018 o número de mulheres no Brasil era de 51,7%, e o de homens 48,3% (IBGE, 2019).

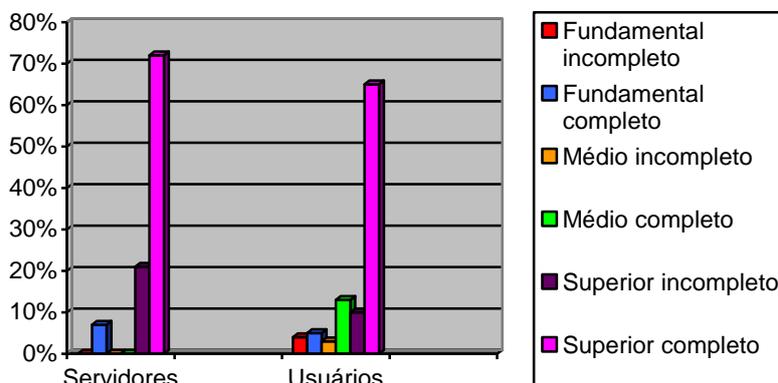
Gráfico 02 – Faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Em relação à faixa etária, a maioria dos servidores são mais jovens e apresentariam menos resistência a mudanças tecnológicas. Os usuários pesquisados possuem maioria com mais de 45 anos, o que poderia trazer um pouco mais de dificuldade a modernizações. Apesar disso, mais de 50% dos usuários possuem entre 26 e 45 anos, o que tornaria o ambiente propício para implementar a inovação no processo. Ainda que pessoas de mais idade não utilizem o aplicativo, o atendimento no setor poderia ser mais rápido para elas, visto que outras pessoas fariam seu uso, evitando ir pessoalmente até o protocolo. O uso de aplicativo APP na gestão pública do município de Londrina já é uma realidade na Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda (SMTER), o município apresenta evidências que está se modernizando e desenvolvendo (BONDE, 2019).

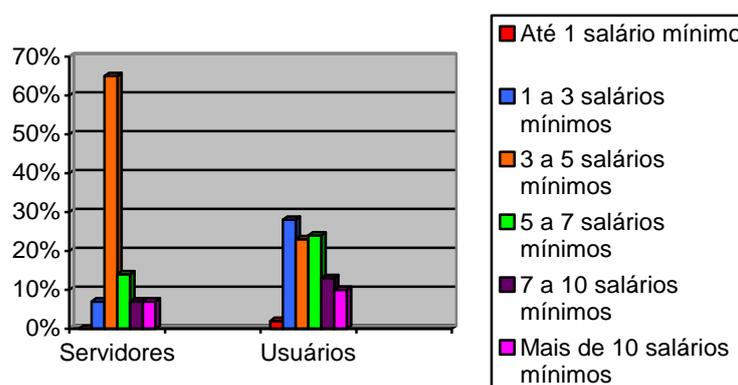
Gráfico 03 – Escolaridade



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Ao analisar a escolaridade, verifica-se que mais de 60% dos servidores e dos cidadãos apresentam curso superior completo. Esse resultado mostra que, ainda que a maioria dos usuários entrevistados possua mais de 45 anos, grande parte apresenta um nível maior de escolaridade. Isso demonstra que possivelmente, a utilização de novas tecnologias não traria tanta resistência para essa população. A realidade desses dados não condiz com a maioria das pessoas com curso superior no Brasil, “...em 2018, 16,5% da população com 25 anos ou mais no Brasil tinham completado esse nível de ensino no Brasil” (IBGE, 2019). Comparando com países da OCDE, esse indicador é de 36,9% (OCDE, 2019).

Gráfico 04 – Renda familiar mensal

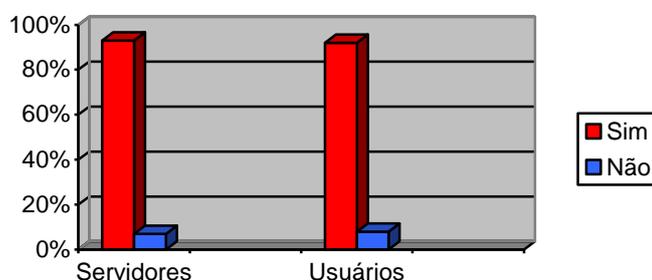


Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A renda familiar mensal dos servidores apresenta maior quantidade de respostas iguais, entre 3 a 5 salários mínimos. Em relação aos cidadãos, a diferença de renda familiar ficou bem definida neste gráfico, pois nenhuma das respostas chegou a 30%. Apesar das diferenças salariais, várias respostas do questionário apresentam resultados semelhantes entre os entrevistados. Isso demonstra que a diferença de renda não causou tanto impacto nas opiniões referentes à modernização dos processos do setor. A renda familiar, não tem sido empecilho para a implantação de aplicativos, que tem sido utilizado mesmo em ambientes em

que predomina a presença de pessoas de mais baixa renda, como no exemplo do Rio de Janeiro, que lançou o aplicativo “Ônibus rio” (RIO DE JANEIRO, 2019).

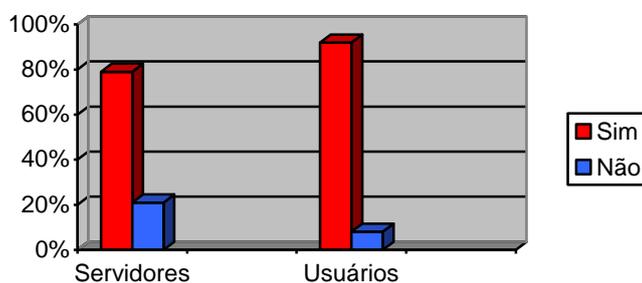
Gráfico 05 – Aplicativo seria inovador na Secretaria da Fazenda?



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Verifica-se que 93% dos servidores e 92% dos usuários acreditam que o aplicativo seria uma forma de inovação para a Secretaria de Fazenda. Isso demonstra um ambiente favorável a mudanças para melhor atendimento do cidadão. Se as pessoas acreditam que seria inovação, possivelmente elas imaginam que iria trazer benefícios para os serviços realizados. A tônica do momento é falar de cidades inteligentes, e o aplicativo “Saúde já”, foi campeão da premiação internacional “Latam Smart City Awards 2018” (CURITIBA, 2019).

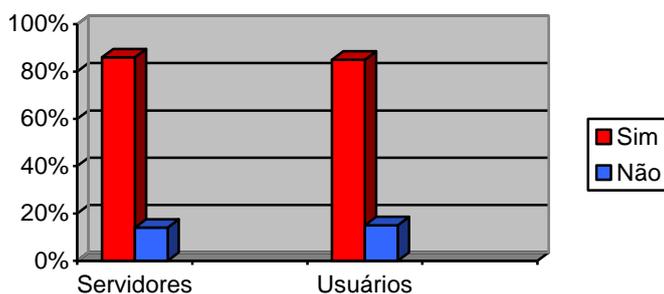
Gráfico 06 – Aplicativo traria agilidade para os processos?



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

O gráfico 06 traz resultados que confirmam: tanto os servidores quanto os usuários acreditam que o aplicativo traria agilidade para os processos. Estes dados podem confirmar a pergunta anterior sobre a inovação. As pessoas possivelmente acreditam que a inovação está relacionada com maior agilidade, não havendo, nesse caso, tanta rigidez em relação a mudanças, nem por parte dos servidores, nem por parte dos contribuintes. Acredita-se que os usuários querem um serviço mais ágil, e sua crença diz que o aplicativo tornaria isso possível. O uso de aplicativos no serviço público tem aumentado, corroborando a crença de que traz agilidade ao processo, conforme pode ser observado na literatura (CORREA, 2016; (CURITIBA, 2019; GUARULHOS, 2019; GUARULHOS HOJE; 2019; RIO DE JANEIRO, 2019; BONDE, 2019).

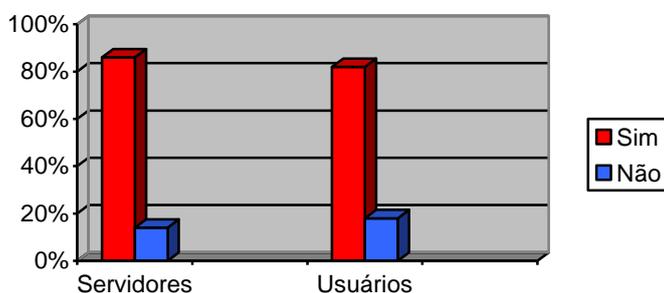
Gráfico 07 – Poderia otimizar o tempo dos servidores em serviços internos?



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Os próprios servidores afirmam, em sua maioria, que poderiam utilizar melhor seu tempo em processos internos caso houvesse diminuição do atendimento presencial. A opinião desses servidores é importante, pois trabalham diretamente no setor estudado. Os cidadãos também acreditam que poderia haver mais servidores engajados em serviços internos, agilizando outros processos. Com a possível diminuição do atendimento presencial, os gestores poderiam reorganizar os servidores para que realizassem tarefas menos burocráticas com o objetivo de obter maior eficiência dos setores. Estudos demonstram que excessos em trâmites de processos nas organizações podem gerar uma grande ineficiência no resultado final (COSTA; ROCHA, 2018; LAPOLLI; GOMES, 2017).

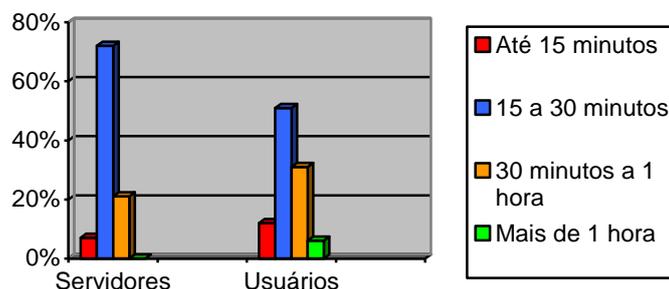
Gráfico 08 – Poderia diminuir gastos com horas extraordinárias pagas aos servidores?



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Assim como no Gráfico 7, o gráfico 08 apresenta resultados semelhantes: 86% dos servidores e 82% dos cidadãos acreditam que a utilização do aplicativo poderia gerar agilidade e diminuir os gastos da Prefeitura com pagamento de horas extraordinárias. Para a população, ver o dinheiro dos impostos sendo gastos de forma racional é extremamente satisfatório. Os resultados avaliados até o momento demonstram que a maior parte dos cidadãos e dos servidores acreditam que o aplicativo poderia trazer vários benefícios.

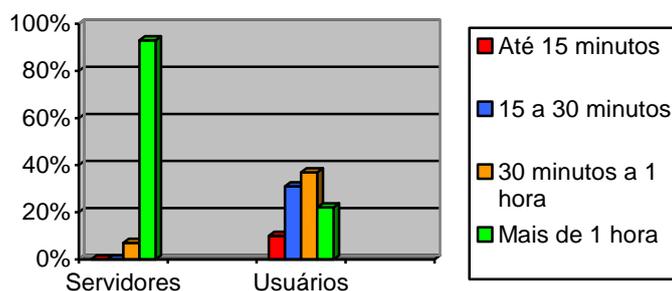
Gráfico 9 - Tempo médio de atendimento por cidadão



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Em relação ao tempo médio de atendimento por cidadão, 72% dos servidores afirmam que a média é de 15 a 30 minutos. Os usuários também apresentam, em sua maioria, essa resposta. Além do tempo de atendimento, há o tempo utilizado para deslocamento até a Prefeitura. Pode-se afirmar, então, que o tempo total gasto por um contribuinte para conseguir atendimento no protocolo da Secretaria da Fazenda vai além da resposta fornecida nesta questão.

Gráfico 10 – Atendimento mais demorado



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Por último, foi questionado sobre o atendimento mais demorado que o servidor já realizou e que o usuário já recebeu. Para os servidores, 93% já ficaram mais de 1 hora atendendo um contribuinte. Em relação aos usuários, as respostas foram bem variadas (de 15 minutos até mais de 1 hora) e 20% afirmou ter sido atendido em mais de 1 hora. Como citado no gráfico 09, esse tempo é do atendimento mais demorado. Não se inclui nesta resposta o tempo gasto em todo o trajeto realizado pelo cidadão até conseguir chegar na Prefeitura.

Os resultados sinalizam que os as amostras questionadas acreditam que o aplicativo para smartphone poderia trazer grandes benefícios, não apenas para os próprios usuários, mas também para a Prefeitura de Londrina como um todo. Com maior facilidade de iniciar processos no protocolo da Secretaria da Fazenda, acredita-se que o tempo de espera para atendimento diminuiria e a arrecadação aumentaria, isso porque o contribuinte poderia realizar negociações a qualquer momento, e tudo seria feito diretamente pelo aplicativo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Implantar ações empreendedoras no setor público é um desafio. Ainda assim, há vários exemplos de órgãos onde houve a busca por mudanças e o resultado foi um sucesso. O planejamento do governo pode voltar-se a ideias inovadoras a fim de promover serviços de maior qualidade ao cidadão, encontrando maneiras mais eficazes para atingir seus objetivos.

Como já visto, os benefícios da modernização dos processos são para todas as partes: organização, servidores e contribuintes. É importante que os gestores de organizações públicas entendam a importância de buscar melhoria nos processos a todo momento. Com tanta facilidade de informação, a sociedade encontra-se em constante mudança, havendo também mais cobrança por melhores serviços.

O estudo sobre a possibilidade de modernizar processos na Praça de Atendimento da Secretaria de Fazenda de Londrina é válido. Diante dos casos de sucesso já conhecidos e os resultados obtidos mediante entrevista, conclui-se que há meios de modernizar os processos do setor. Todo o material estudado confirma que não são em vão os esforços envolvidos para trazer agilidade aos processos.

Por fim, espera-se que este trabalho fomente o interesse em gestores que desejam realizar mudanças. Ainda há pouco material sobre empreendedorismo na área pública, mas os resultados obtidos nos mais variados órgãos públicos confirmam que é uma área que ainda tem muito a crescer.

As limitações do estudo realizado são aquelas limitantes a todos os estudos de caso, tais como a impossibilidade de generalizar as conclusões tendo por referência os resultados encontrados. Essas limitações podem ser superadas por realização de futuros estudos em casos análogos, utilizando o mesmo questionário e os mesmos procedimentos metodológicos, sendo sugestões para futuras pesquisas.

REFERÊNCIAS

BONDE. **App que facilita contratação de autônomos é lançado em Londrina**. 2019. Disponível em: <https://www.bonde.com.br/bondenews/londrina/app-que-facilita-contratacao-de-autonomos-e-lancado-em-londrina-505705.html>. Acesso em: 10 out. 2019.

BORGES, Denise Aparecida Hipólito; ROMANIELLO, Marcelo Marcio; DE BRITO, Mozar José. EMPREENDEDORISMO NO SETOR PÚBLICO: A INFLUÊNCIA DAS CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONAIS. **REGEPE - Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas**, [S.l.], v. 5, n. 1, p. 85-116, Mar. 2016. ISSN 2316-2058. Disponível em: <http://www.regepe.org.br/regepe/article/view/320>. Acesso em: 17 abr. 2019.

BRANDÃO, Soraya Monteiro; BRUNO-FARIA, Maria de Fátima. Inovação no setor público: análise da produção científica em periódicos nacionais e internacionais da área de administração. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 47, n. 1, p. 227-248, fev. 2013. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122013000100010&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 20 out. 2019.

BRASIL. Resolução nº 196, de 10 de outubro de 1996. **Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos**. 1996. Disponível em: http://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/1996/res0196_10_10_1996.html. Acesso em: 12 dez. 2019.

CORREA, Fábio. Serviços públicos via Apps facilitam o acesso do cidadão. **Otempo**, 2016. Disponível em: <https://www.otempo.com.br/economia/servicos-publicos-via-apps-facilitam-o-acesso-do-cidadao-1.1338263>. Acesso em: 21 out. 2019.

COSTA, Luciana Assis; ROCHA, Daniete Fernandes. Burocracia e gestão pública: uma análise do Ministério da Saúde. **Cad. Bras. Ter. Ocup.**, São Carlos, v. 26, n. 3, p. 632-645, jul. 2018. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2526-89102018000300632&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 28 out. 2019.

CURITIBA. Prefeitura Municipal de Curitiba. **Novos aplicativos vão aproximar ainda mais a Prefeitura da população**. 2019. <https://www.curitiba.pr.gov.br/noticias/novos-aplicativos-vaoo-aproximar-ainda-mais-a-prefeitura-da-populacao/49614>. Acesso em: 04 nov. 2019.

DIAS, Reinaldo. Empreendedorismo no setor público. **Cruzeiro do Sul**. 2014. Disponível em: <https://www2.jornalcruzeiro.com.br/materia/560899/empreendedorismo-no-setor-publico>. Acesso em: 10 nov. 2019

DINIZ, Eduardo Henrique *et al.* O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 23-48, fev. 2009. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122009000100003&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 18 out. 2019.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre, 2009. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 28 nov. 2019

GUARULHOS. Prefeitura Municipal de Guarulhos. **Mais de 10 mil pessoas já baixaram o aplicativo Saúde Guarulhos**. 2019. Disponível em: <https://www.guarulhos.sp.gov.br/article/mais-de-10-mil-pessoas-ja-baixaram-o-aplicativo-saude-guarulhos>. Acesso em: 03 dez. 2019

GUARULHOS HOJE. **Aplicativo Saúde Guarulhos tira 15 mil pessoas das filas de consultas em 40 dias, diz Prefeitura**. 2019. Disponível em: <https://www.guarulhoshoje.com.br/2019/12/02/aplicativo-saude-guarulhos-tira-15-mil-pessoas-das-filas-de-consultas-em-40-dias-diz-prefeitura/>. Acesso em: 03 dez. 2019

IBGE. **Quantidade de homens e mulheres**. 2019. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18320-quantidade-de-homens-e-mulheres.html>. Acesso em: 24 dez. 2019.

LAPOLLI, Édis Mafra; GOMES, Roberto Kern. **Práticas intraempreendedoras na gestão pública: um estudo de caso na Embrapa**. Estud. av., São Paulo, v. 31, n. 90, p. 127-142, mai. 2017. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40142017000200127&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 18 out. 2019.

OCDE. **Start-up Latin America 2019: building an innovative future**. Development Centre Studies, OECD Publishing, Paris, 2019.

OLIVEIRA, Renan. **Blog Londrina**. PROFIS 2019 tem adesão recorde com R\$ 46 milhões arrecadados. 2019. Disponível em: <https://blog.londrina.pr.gov.br/?p=52813>. Acesso em: 04 nov. 2019.

RICARDO, Wesley; JABBOUR, Charbel José Chiappetta. Utilizando estudo de caso(s) como estratégia e pesquisa qualitativa: boas práticas e sugestões. **Estudo & Debate**, v. 18, n. 2, p. 7-22, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/134684>. Acesso em: 13 dez. 2019.

RIO DE JANEIRO. Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro. **Aplicativo 'ônibus.rio' vai ajudar usuários nos deslocamentos pela cidade**. 2019. <http://noticias.prefeitura.rio/transportes/aplicativo-onibus-rio-vai-ajudar-usuarios-nos-deslocamentos-pela-cidade/>. Acesso em: 04 nov. 2019.

SOUZA, Jefferson Lindbergh de; PAIVA JUNIOR, Fernando Gomes de. **O Empreendedorismo no Setor Público: A Ação Empreendedora da Fundação Joaquim Nabuco**. 2010. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enapp415.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2019

SÁ, Djalma de.; REZENDE, Denis Alcides. A Economia da inovação no contexto da cidade digital estratégica: caso do município de Curitiba. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, [S. l.], v. 9, n. 1, p. 62–81, 2019. DOI: 10.21714/2236-417X2019v9n1. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/38305>. Acesso em: 17 jun. 2021.

SPINK, Peter. Inovação na perspectiva dos inovadores: a experiência do Programa Gestão Pública e Cidadania. **Cad. EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 01-13, dez. 2003. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512003000200002&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 4 dez. 2019.

TEIXEIRA, Thatiana Stacanelli, *et al.* **Inovação e empreendedorismo: Um caso no setor público**. 2018. Disponível em: http://www.fumec.br/revistas/pretexto/article/view/5609/artigo_4_1_2019.pdf. Acesso em: 11 nov. 2019

VALADARES, Josiel; EMMENDOERFER, Magnus. A Incorporação do Empreendedorismo no Setor Público: reflexões baseadas no contexto brasileiro. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, p. 82 - 98, abr. 2015. ISSN 2175-8077. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/2175-8077.2015v17n41p82>. Acesso em: 11 nov. 2019.

YIN, Robert. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

Recebido em/Received: 08/04/2021 | Aprovado em/Approved: 19/07/2021
