



REVISTA INTERDISCIPLINAR ENCONTRO DAS CIÊNCIAS
V.2, N.3, 2019

INOVAÇÕES NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: MECANISMOS PARA A MELHORIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS E DO CONTROLE SOCIAL

INNOVATIONS IN THE PUBLIC ADMINISTRATION: MECHANISMS FOR THE
IMPROVEMENT OF SERVICES AND SOCIAL CONTROL

Amanda Correia de Oliveira¹; Aline de Oliveira Silva²; Bárbara Vilela David³; Maria Larissa
Belo de Alcântara⁴; Valdemir da Silva⁵

RESUMO

A inovação no processo de resolução de problemas e na criação de soluções transformadoras é de suma importância para o desenvolvimento da gestão, processos e controles de uma organização. A mesma perspectiva é aplicada para a Administração Pública, posto que os serviços públicos ofertados estão à disposição da sociedade e está anseia por qualidade. Assim, da pressão exercida pela sociedade emerge a necessidade contínua de transformação e modernização do Governo. Este, para atendê-la, vem estabelecendo um forte movimento no campo de inovações nos últimos decênios, o que contribui para mudar sua imagem e comportamento perante a sociedade. Dessa maneira, esse estudo visa demonstrar que, a partir de inovações implementadas no setor público, serviços ofertados podem ser melhorados em relação à execução, transparência, participação social e controle. Assim, no que se refere à metodologia, esta pesquisa se classifica quanto à finalidade como uma investigação básica pura, devido ao seu caráter teórico, em sua abordagem como qualitativa e em seu procedimento como pesquisa documental. Devido a ampla fonte de dados, foram selecionadas seis inovações implementadas no serviço público: Aplicativo Pardal, Pregão Eletrônico, Inovagov, Portal da Transparência, Sispatrí e Redes Sociais. Nota-se, de acordo com os achados da pesquisa, que a cada dia as inovações implementadas na execução dos serviços públicos ofertados vão ao encontro do controle social, pois, ampliam a participação do cidadão na gestão pública, na fiscalização, no monitoramento e no controle das ações da Administração Pública, mostrando que os avanços inovadores funcionam como mecanismo para a melhoria do serviço público.

PALAVRAS-CHAVE

Inovação. Setor público. Controle Social.

ABSTRACT

Innovation in the process of problem solving and the creation of transformative solutions is of paramount importance for the development of the management, processes and controls of an organization. The same perspective is applied to the Public Administration, since the public services offered are at the disposal of society and the latter yearns for quality. Thus, from the pressure exerted by society emerges the continuous need for transformation and modernization of the Government. This, in order to meet it, has been establishing a strong movement in the field of innovations in the last decades, which contributes to change its image and behavior before the society. In this way, this study aims to demonstrate that, based on innovations implemented in the public sector, services offered can be improved in relation to execution, transparency, social participation and control. Thus, in terms of methodology, this research is classified as a pure basic research, due to its theoretical nature, its approach as qualitative and its procedure as documentary research. Due to the wide data source, six innovations implemented in the public service were selected: Sparrow Application, Electronic Auction, Inovagov, Transparency Portal, Sispatrí and Social Networks. It is noted, according to the research findings, that every day the innovations implemented in the execution of public services offered go to social control, since, they increase

citizen participation in public management, inspection, monitoring and control of the actions of the Public Administration, showing that the innovative advances function as a mechanism for the improvement of the public service.

KEYWORDS

Innovation. Public sector. Social Control.

INTRODUÇÃO

Sobreviver a competitividade é uma necessidade no setor privado. Mas, no setor público, não há concorrência direta para o Estado, sob pena de inviabilizar a vida em sociedade, que não pode deixar de existir. Ainda assim, apesar de não haver disputa, inclusive nos serviços exclusivamente públicos, a máquina governamental é pressionada pela sociedade que reivindica serviços públicos de qualidade e resultados efetivos.

Neste contexto, da pressão exercida pela sociedade emerge a necessidade contínua de transformação e modernização do Governo. Consequentemente, buscando atender a sua principal fonte de financiamento, o cidadão, o setor público brasileiro vem estabelecendo um forte movimento no campo de inovações nos últimos decênios, o que contribui para mudar sua imagem e comportamento perante a sociedade. Desse modo, o controle social revela uma forma de controle eficaz e que presumivelmente pode trazer qualidade aos serviços públicos, visto que a decisão dos cidadãos é superior em uma democracia (ROCHA, 2015).

O controle social é compreendido como a atuação do cidadão na fiscalização, acompanhamento e controle das ações na gestão pública, sendo, então, considerável mecanismo de fortalecimento que auxilia na aproximação da sociedade para com o Estado, estabelecendo uma oportunidade de os cidadãos observarem as ações do governo e reivindicarem uma boa gestão pública. Segundo Fonseca (2009) “esta interação torna-se mais eficiente e constante, porque a sociedade brasileira está mais participativa e mais preparada para reparar os conflitos sociais”.

A realidade atual é que a sociedade anseia cada vez mais pela prestação de serviços de qualidade, redução de custos. Esta demanda social, além das mudanças políticas e econômicas, tem levado o governo, centralizado ou descentralizado, a enfrentar constantes e variados problemas.

Neste ambiente dinâmico, para prover as demandas da sociedade, surge a necessidade de inovar a fim de que haja melhoria na gestão, transparência e participação social. Assim, levanta-se a seguinte pergunta: **Como as inovações implementadas pelo poder público contribuem para a melhoria dos serviços prestados e do controle social?**

Dessa forma, o objetivo dessa pesquisa é demonstrar que, a partir de inovações simples ou complexas, os serviços públicos podem ser melhorados, tanto em sua execução quanto em sua transparência, bem como a participação popular ser ampliada e utilizada como controle das ações e recursos públicos. Para isso, são discutidas as seguintes inovações: Aplicativo Pardal, Pregão

Eletrônico, Inovagov, Portal da Transparência, Sispatrí e Redes Sociais.

Por seu caráter teórico, esta pesquisa visa aguçar a discussão sobre a contribuição das inovações que visem a modernização da gestão pública no desempenho de suas atribuições, justificando, assim, a sua importância para acadêmicos e para a sociedade em geral, já que a melhoria na prestação de serviços é de interesse público. Ademais, releva-se o despertar para o exercício da criatividade, construção de ideias novas para a solução de problemas do cotidiano, aperfeiçoamento dos serviços públicos e, por conseguinte, para a relevância do controle social.

METODOLOGIA

O presente estudo se caracteriza em sua finalidade como uma investigação básica pura, uma vez que possui caráter teórico com o objetivo de expandir o conhecimento a respeito da inovação no setor público. Com relação a abordagem, está definida no âmbito da pesquisa qualitativa, pois possui caráter subjetivo, tendo em vista que o critério para a identificação dos resultados não é numérico, mas valorativo, isto é, as informações não podem ser quantificadas (RODRIGUES, 2007).

Quanto aos procedimentos técnicos se qualifica como uma pesquisa documental, já que foram reunidas e organizadas informações que se encontravam dispersas, conferindo-lhe uma nova importância como fonte de consulta (RAUPP, BEUREN, 2006).

Considerando que esse tipo de pesquisa visa selecionar, tratar e interpretar informações brutas, foi realizado um levantamento, por meio da internet, de inovações implementadas pelo poder público, tanto em entidades da administração direta quanto indireta, que contribuíram para o desenvolvimento de práticas de controle, transparência e interação da sociedade, bem como para a melhoria dos serviços públicos.

Dessa forma, devido a ampla fonte de dados, foram selecionadas, para esta pesquisa, as seguintes inovações: Aplicativo Pardal, Pregão Eletrônico, Inovagov, Portal da Transparência, Sispatrí e Redes Sociais.

Para cada uma das inovações acima, foram pesquisadas informações a respeito da origem, objetivos e contribuições que elas proporcionam para o setor público e sociedade. Além da abordagem uniforme, cada seção contará com conteúdo específico considerado pertinente para o entendimento.

ANÁLISE DAS INOVAÇÕES NO SETOR PÚBLICO

O serviço público está em um processo de mudança e atualização para novas formas de gestão mais eficazes e participativas, tornando o governo aliado do cidadão, para que juntos, decidam sobre pontos que influenciam no dia a dia de ambos. A seguir, serão expostas algumas das tecnologias com

as quais o Brasil vem trabalhando para melhorar seus processos e participação da sociedade. Estas contribuem, de maneira geral, para o aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos e para a promoção do controle social.

APLICATIVO PARDAL

O aplicativo Pardal é uma ferramenta de inovação que foi desenvolvida e lançada nas eleições de 2012 pelo Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo (TRE-ES). Em 2014 passou a ser utilizado em alguns outros Estados, mas, somente em 2016, o Tribunal Superior Eleitoral (TSE) decidiu instituir a ferramenta em todo o território nacional. O objetivo do aplicativo é permitir que os cidadãos possam informar à Justiça Eleitoral e ao Ministério Público (MP) irregularidades encontradas nas campanhas eleitorais de seus municípios e, desse modo, coibir o exercício de práticas irregulares durante as eleições (TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL, 2016).

Disponível de forma gratuita para smartphones e tablets, o aplicativo pardal pode ser usado para relatar infrações em propaganda eleitoral, compra de votos, uso da máquina pública, crimes eleitorais, doações e gastos eleitorais. Além da versão móvel do aplicativo, o Pardal tem uma interface web, disponível nos sites dos Tribunais Regionais Eleitorais (TREs) para envio e acompanhamento das notícias de irregularidades, conforme divulgado pela assessoria de imprensa do Tribunal Regional do Estado de Alagoas (2018).

Para que a denúncia seja feita, serão necessários dados como nome e CPF do cidadão que a encaminhou, além de provas que demonstrem a veracidade do fato, como vídeos, fotos ou áudios. Com isso, a autoridade responsável irá apurar a denúncia, mantendo em sigilo os dados de quem denunciou, para fins de garantia de segurança (TRE-AL, 2018).

No caso de denúncias falsas, as autoridades competentes tomarão as providências legais junto aos órgãos da polícia judiciária e do Ministério Público, identificando os autores e instruindo os procedimentos judiciais, afirma o portal G1 (2016).

Em 2018, foi lançada uma nova versão para o aplicativo, mantendo as mesmas funções da versão anterior, mas com algumas melhorias, como a reformulação da infraestrutura e atualizações tecnológicas para aperfeiçoamento do desempenho do programa; possibilidade de registrar denúncias, também contra partido e coligação; e aprimoramentos do sistema de triagem das denúncias, para facilitar a apuração por parte dos TREs e do Ministério Público Eleitoral (MPE), como explicitou o Tribunal Regional do Estado de Alagoas (2018).

Segundo Sousa (2016), a Justiça Eleitoral recebeu 32.070 denúncias de irregularidades advindas de todo o território nacional por meio do aplicativo Pardal, durante a campanha eleitorais de 2016. Em primeiro lugar, ficou o Estado de São Paulo, por concentrar o maior número de pessoas

e de eleitorado, com um total de 6.444 registros, seguido pelo Estado do Espírito Santo com 3.160 denúncias e, em terceiro lugar, o estado de Pernambuco com 2.841 registros. Esses números consideram irregularidades como: compra de votos, irregularidades em doações, crimes eleitorais diversos, gastos irregulares, propaganda eleitoral, uso da máquina pública, dentre outras. Irregularidades envolvendo a propaganda eleitoral somaram 51,93% dos registros.

De forma sintetizada, o aplicativo Pardal veio modernizar as denúncias e promover o controle social, incentivando a participação da população diante da detecção de fraudes no processo eleitoral, o que aproximou os Poderes e povo, no intuito de combater a corrupção e tornar as eleições mais limpas e transparentes.

PREGÃO ELETRÔNICO

O Pregão Eletrônico visa à aquisição de bens e serviços comuns por meio da utilização de recursos de Tecnologia da Informação, ou seja, por meio de comunicação via Internet. Consiste em uma modalidade de licitação fundamentada nos termos da Lei 10.520, de 17/07/2002, a qual foi derivada da conversão da medida provisória n.º 2.182-18/2001 em norma geral, determinando a sua aplicação, além da União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios (MEIRELLES, 2004).

O decreto nº 5.450/2005, dispõe em seu Art. 5º que este modelo de licitação é condicionado aos princípios básicos da legalidade, impessoalidade, moralidade, igualdade, publicidade, eficiência, probidade administrativa, vinculação ao instrumento convocatório e do julgamento objetivo, assim como à razoabilidade, competitividade e proporcionalidade.

Seus procedimentos são iguais a um pregão comum, entretanto, não há presença física do pregoeiro e dos participantes, visto que todo o processo ocorre via internet. Diferencia-se das licitações presenciais, pelo fato de verificar somente a documentação do participante que tenha apresentado a melhor proposta. Outra peculiaridade é o julgamento da proposta, a qual é realizada de acordo com o menor preço, como explicita Carvalho Filho (2008). Outro benefício é que, enquanto o processo comum leva até 120 dias para ter o resultado, no pregão este é revelado instantaneamente. Em caso de recurso, o órgão responsável analisa apenas os documentos da vencedora, e não mais os de todas as concorrentes, segundo a Revista Consultor Jurídico (2003).

A Administração Pública Federal já treinou cerca de três mil pregoeiros e instituiu uma escola virtual para capacitação dos servidores no sítio do ComprasNet, onde 150 pregões eletrônicos podem ser realizados simultaneamente. Estima-se que o pregão pode reduzir custos em até 25% dos custos. Até agosto de 2002, ano de sua implementação, o Governo Federal já havia realizado cerca de seis mil pregões, com mais de R\$ 2 bilhões em valores adquiridos e economias de desembolso da ordem de R\$500 milhões (REVISTA CONSULTOR JURÍDICO, 2003).

Para Brandão (2005), a entidade pública é beneficiada com a prática do pregão, uma vez que ele acarreta considerável economia financeira, além de agilizar as efetivas contratações, na medida em que é um procedimento marcado por maior celeridade, o que implicitamente auxilia a prestação do serviço público.

De forma geral, pode-se dizer que a execução do pregão eletrônico consiste em uma inovação no processo licitatório que veio para diminuir custos, tempo e favorecimento de alguma das partes durante o processo de contratação, garantindo dessa forma, o combate às ilegalidades e a promoção de maior segurança sobre a utilização dos recursos públicos para a população.

SISPATRI

Os agentes públicos estão condicionados a regras específicas de integridade e transparência, conforme a função pública que exerce. Entre as formalidades necessárias, o art. 13 da Lei Complementar 8.429/92 disciplina in verbis que “a posse e o exercício de agente público ficam condicionados à apresentação de declaração dos bens e valores que compõem o seu patrimônio privado, a fim de ser arquivada no serviço de pessoal competente” (BRASIL, 1992).

Em conformidade com o Decreto nº 5.483/2005, no que se refere a essa declaração, sua realização se dá no próprio órgão ou entidade que o agente público compõe, sendo condicionada sua apresentação à posse e ao exercício do agente em cargo, emprego ou função da administração pública direta ou indireta, devendo os dados declarados ser atualizados, em formulário próprio, anualmente e, no momento em que os mesmo deixarem o cargo, emprego ou função, informa-se também a respectiva variação patrimonial ocorrida. (BRASIL, 2005)

Inicialmente a declaração de bens pelos agentes públicos era realizada de forma manual, no entanto, de maneira pioneira, no ano de 2013 a Controladoria Geral do Município (CGM), em colaboração com a Empresa de tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo, implementou o Sistema de Registro de Bens dos Agentes Públicos – SISPATRI, substituindo o modelo antiquado e insuficiente.

Desse modo, o SISPATRI consiste em um sistema eletrônico que, além de armazenar as declarações, permite o cruzamento de dados e a produção de informações relevantes e úteis para o acompanhamento da evolução patrimonial dos agentes públicos, além da aplicação de diversas ferramentas de TI para o combate à corrupção (MOHALLEM et al, 2018).

Conforme divulgado pela Prefeitura de São Paulo (2016), desde sua introdução na CGM-SP, a plataforma é disponibilizada gratuitamente para os órgãos, por intermédio do termo de cooperação. Por conseguinte, até 2016, haviam sido firmados termos de cooperação com 22 Tribunais de contas

e 19 Ministérios Públicos Estaduais, fato este que evidencia a ampla adesão a um sistema prático e inovador.

Por seu caráter de controle e de inovação, no ano de 2014, o sistema foi um dos finalistas na 17ª edição do prêmio CONIP (Congresso de Informática e Inovação na Gestão Pública) como trabalho de melhoria na gestão pública e controle social por meio da tecnologia (PREFEITURA DE SÃO PAULO, 2014). Isto reforça a relevância pública das informações sobre os bens dos servidores, no sentido de que essa é uma ferramenta encontrada pela Administração para impor transparência e oferecê-la à sociedade. Além disso, corrobora para a detecção rápida de eventuais distorções e oferece as informações necessárias para investigações e auditorias, assim como possibilita a identificação imediata do patrimônio de agentes investigados. Assim sendo, por possuir esse tipo de controle sobre os servidores, o seu uso pelo governo é importante, sobretudo, para reduzir eventuais fraudes e desvios que prejudicam a realização dos serviços ofertados a população.

INOVAGOV

O Inovagov consiste em uma rede de inovação no setor público criada em janeiro de 2016 com a finalidade de integrar e incentivar medidas de inovação no setor público, por meio de uma conexão de conhecimento e experiências entre os órgãos e entidades (CAVALCANTE et al, 2017). Sua meta é revolucionar a forma que o setor público conduz seus projetos, estimulando uma maior geração de ideias e soluções criativas que resultem em melhoria de processos e serviços (BRASIL, 2017).

Esse sistema trouxe o reconhecimento da relevância do assunto e seu objetivo é apresentar ações inovadoras, efetivar novas tecnologias e disseminar a cultura de inovação, promovendo a transparência, a participação ou controle social. Além do mais, o programa tende a funcionar de forma auto-organizada, autônoma, colaborativa, flexível e auto-aprendiz e é formado por elementos de todas as esferas: setor público, setor privado, sociedade civil e setor acadêmico (FERREIRA, 2018).

Como exemplo dessa atuação, tem-se o Inovação Aberta, evento realizado em Brasília pelo Inovagov, que reuniu mais de 400 representantes de instituições públicas, de universidades e do setor privado, apresentando a inovação como ponto fundamental para o enfrentamento de desafios, principalmente, no que diz respeito à busca de melhoria da gestão pública. Ainda foram demonstrados casos em que a criatividade pode ajudar na melhoria de problemas crônicos enfrentados diariamente pelo cidadão, seja por meio de ações sociais, por estudos ou criação de estratégias (BRASIL, 2017).

Para Cavalcante et al (2017), a inovação no setor público ainda é uma pauta que dificilmente se encontra institucionalizada nos órgãos públicos e, quando isso ocorre, geralmente o faz de forma

fragmentada e isolada, diferentemente dos procedimentos já consolidados, que exigem grupos de trabalho em projetos específicos.

No entanto, vale ressaltar que as atuações do setor público ultrapassam a visão restrita do papel do Estado na correção de falhas de mercado e incorporam outras perspectivas como a viabilização do funcionamento de sistemas de inovação, que se justificam, pela existência de falhas de governo, pelo aparecimento de problemas cada vez mais complexos e pelas demandas por melhores serviços públicos e mais participação social. Em decorrência dessas limitações do setor público, o Inovagov busca aprimorar de forma sistêmica a cultura da inovação na Administração Pública Federal (PORTAL BRASIL, 2017), tornando-se, portanto, relevante para a discussão de ideias que promovem desenvolvimento no âmbito público e para a promoção da participação social.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

A utilização de recursos públicos e a prestação de contas sempre foram objeto de debate e preocupação, haja vista os constantes e contínuos desvios e a má aplicação desses recursos, aliados a falta de penalização das autoridades responsáveis pela sua destinação. Como solução, busca-se não só fortalecer os controles, mas também despertar a consciência da correta utilização dos recursos e da necessidade de prestação de contas transparentes (PALUDO A.V., 2011).

Dessa maneira, por meio do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (CGU), baseado na lei complementar nº 101/2000, surge o Portal da Transparência, que vem atender ao estabelecido nos artigos 48 e 48-A, da referida lei, os quais determinam que os instrumentos de transparência da gestão fiscal deverão ser amplamente divulgados, inclusive por meio eletrônico, instituindo como instrumentos: os planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias; as prestações de contas e o respectivo parecer prévio; o Relatório Resumido da Execução Orçamentária e o Relatório de Gestão Fiscal; e as versões simplificadas desses documentos (BRASIL, 2000).

O Portal, cuja implementação ocorreu em 2004, trata-se de uma página online que evidencia a execução nas três esferas governamentais, com a qual a população pode monitorar a utilização das verbas públicas de forma livre, por meio de gráficos, tabelas, textos e demais recursos disponíveis. Este site, possui o “Manual Prático do Portal da Transparência”, que representa um passo a passo criado pelo governo para facilitar a utilização da página (BRASIL, 2015).

Os dados divulgados no Portal são provenientes de diversas fontes de informação que, entre as quais, estão os grandes sistemas estruturadores do Governo Federal – tais como o Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (SIAFI) e o Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE) –, as bases de benefícios sociais, as faturas de Cartão de Pagamentos do Governo Federal, as bases de imóveis funcionais, entre diversas outras. Esses

dados são enviados de forma periódica, a depender do assunto tratado, pelos órgãos responsáveis por cada fonte a CGU, que recebe, reúne e disponibiliza as informações na ferramenta (PORTAL DA TRANSPARENCIA, 2018).

Assim, devido a ampla fonte de informações, há inúmeras possibilidades disponíveis na plataforma, dentre elas: prestação de contas das transferências de recursos, pagamentos de despesas diretamente ligadas a União, Estados e Municípios, além de receitas previstas e realizadas, relação de funcionários efetivos e comissionados com o detalhamento de cargos, salários e funções. Em busca de tornar a página ainda mais acessível, em junho de 2018, a CGU colocou em prática um projeto de modernização do portal e, dentre as alterações, podem ser observados o aumento considerável na utilização de recursos gráficos, a reestruturação na ferramenta de buscas, a conexão com as redes sociais, e a integração entre consultas, usabilidade e linguagem cidadã (BRASIL, 2018).

A prestação de contas é uma obrigação da gestão pública, e consequentemente, é um direito da população ter acesso a essas informações de forma detalhada. Por esses motivos, o portal da transparência é atualmente, uma das ferramentas mais inovadoras e úteis nesse sentido. Visto que, permite que os cidadãos de norte a sul do país tenham acesso igualitário a prestação de contas do país inteiro. Com relação aos serviços ofertados pelos entes públicos, este se beneficia do portal, pois a obrigação de expor seus resultados a comunidade pressiona os órgãos a revelarem bom desempenho, o que implica na melhoria dos serviços prestados.

REDES SOCIAIS

A ascensão da rede mundial de computadores trouxe consigo as redes sociais, que atualmente, são utilizadas como ferramenta de controle inclusive da administração pública (MARTES, 2006). Com o crescimento desse canal, a população ganhou voz ativa, páginas de discussão de diversos assuntos foram criadas, e os cidadãos passaram a ter livre arbítrio para dar a sua opinião inclusive sobre políticas públicas e prestação de contas (MATIAS-PEREIRA, 2010).

As redes sociais, segundo Marteleto (2001, p.72) representam “um conjunto de participantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados”. Nesse sentido, os próprios órgãos do governo possuem páginas em redes sociais, na tentativa de estreitar a comunicação com a população.

Há uma corrente que surgiu em meados de 2010, chamada governo 2.0, que incentiva essa aproximação entre governo e população. O “Governo 2.0” é a maneira como os cidadãos podem, por meio de ferramentas abertas e livres, participar dos governos. Isso começa de um processo simples: a abertura de dados. Quando os governos disponibilizam dados de forma aberta e legível, cidadãos

comuns podem criar ferramentas que ajudam os próprios a participarem das decisões e terem acesso às informações que podem não ser divulgadas pelo Estado (Dias, 2010).

De acordo com Campos (2012), o Governo Federal recomenda que os perfis governamentais promovam a interação, reconhecendo que esses instrumentos de propagação são formas que o Estado tem para quebrar barreiras e buscar o diálogo e a aproximação do cidadão. Dessa forma, os administradores dos perfis nas redes sociais devem buscar sugestões para as políticas do governo, utilizar estratégias para estimular a interação com os usuários, disseminar boas práticas e promover respostas ágeis aos questionamentos feitos pelos usuários.

Apesar de existir essa interação, também há regras para o bom funcionamento dessas ferramentas, os órgãos precisam se comportar de acordo com as normas estabelecidas. No sítio do Governo Digital [2018?] estão relacionados algumas instruções, entre elas, vale mencionar o “manual de orientação para atuação em redes sociais” da Secretaria Especial de Comunicação, que apresenta aos agentes da comunidade Sicom e instituições públicas integradas à esfera federal quais são as principais diretrizes e caminhos para a utilização assertiva e ética de mídias sociais, considerando a geração de conteúdo, interação com o cidadão e atuação em casos de gerenciamento de crise. E a “portaria nº 38” que estabelece as diretrizes para o uso seguro das redes sociais na Administração Pública Federal (APF).

Ressalta-se que é essencial ao governo em suas três esferas de poder, bem como os órgão da administração indireta, estarem adequados à evolução da sociedade, para garantir o acesso às informações que lhe cabem. Esse processo já acontece, pois de forma geral, percebe-se a presença de perfis de prefeituras, governos estaduais e de órgãos como o Tribunal Regional Eleitoral em pelo menos uma rede social (Facebook, Twiter, Instagram, Youtube, entre outras).

Portanto, as redes sociais por representarem, principalmente, um canal de comunicação entre sociedade e ente público, possibilita a participação social e transparências das ações e informações úteis, funcionando como um feedback para a melhoria dos serviços para a população.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Compreender a importância da inovação para o desenvolvimento da gestão, processos e controle da administração pública, torna-se necessária, uma vez que este tema passa a ganhar destaque ao longo do final do século XX. Assim, o objetivo geral dessa pesquisa foi demonstrar que, a partir de inovações implementadas no setor público, os serviços ofertados podem ser melhorados em relação à execução, à transparência, à participação social e ao controle.

Neste trabalho, verificou-se que, com o passar dos anos, as inovações tecnológicas no serviço público brasileiro evoluíram consideravelmente, tornando o processo produtivo mais eficiente, eficaz

e transparente, conforme evidenciado pelas inovações apresentadas, já que representam ferramentas implementadas para agilizar a comunicação governo-sociedade, aumentando, conseqüentemente, a participação popular, a transparência e o controle sobre os recursos públicos.

Nota-se também que a cada dia essas inovações vão ao encontro com o controle social, já que ampliam a participação do cidadão na gestão pública, na fiscalização, no monitoramento e no controle das ações da Administração Pública, sendo pelo menos uma das características do controle social identificadas em todas as inovações elencadas. Por exemplo, o portal da transparência permite a fiscalização, monitoramento e controle dos recursos públicos das três esferas de poder, além da transparência em si; já a rede Inovagov, possibilita majoritariamente a participação do cidadão, pois este contribui com ideias que podem ser implantadas na gestão pública; enquanto o aplicativo pardal contribui tanto para a participação social, como para o monitoramento e fiscalização de desvio de conduta moral (corrupção), garantindo também maior transparência e controle no processo eleitoral. O mesmo acontece com as outras inovações, cada uma contribui para a melhoria e controle social dos serviços públicos.

Dessa forma, o estudo se mostra relevante para acadêmicos e sociedade em geral, um vez que o seu caráter teórico viabiliza uma reflexão acerca de um tema tão atual e necessário diante dos anseios sociais, no Brasil e no mundo, identificando, a partir dos exemplos apresentados, que grandes ou pequenas soluções podem melhorar os serviços públicos e promover a transparência e controle desejados. Porém, é incontestável que ainda há muitos avanços que devem ser almejados, inclusive na gestão de recursos, o que favoreceria o avanço das inovações no âmbito do controle social, as quais podem ser exploradas de maneira aprofundada nas futuras pesquisas.

REFERÊNCIAS

BARROS, Thiago. **Saiba o que é o portal da transparência**. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/artigos/noticia/2012/07/portal-da-transparencia-o-que-e.html>>. Acesso em: 25 ago. 2018.

BRAGA E BALBE. **A rede é social, e o controle também**. Disponível em: <<https://www.gazetadopovo.com.br/opiniaao/artigos/a-rede-e-social-e-o-controle-tambem-dwkpud2wqfdy4dg4tcej3mlv>>. Acesso em: 26 ago. 2018.

BRANDÃO, Fernanda Holanda de Vasconcelos. O Pregão como nova modalidade de licitação. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, VIII, n. 21, maio 2005. Disponível em: <http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=654>. Acesso em: 29 ago. 2018.

BRASIL. Decreto nº 5.450, 31 de maio 2005. **Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5450.htm>. Acesso em: 30 ago. 2018.

BRASIL. Decreto nº 5.483, 30 de junho 2005. **Institui a sindicância patrimonial e dá outra providência.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5483.htm>. Acesso em: 30 de ago. 2018.

BRASIL. Lei Complementar nº 101.04, 4 maio 2000. **Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp101.htm>. Acesso em: 26 ago. 2018.

BRASIL. Lei nº 8.429, 2 de junho 1992. **Dispõe sobre as sanções aplicáveis aos agentes públicos nos casos de enriquecimento ilícito no exercício de mandato, cargo, emprego ou função na administração pública direta, indireta ou fundacional e dá outras providências.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8429>. Acesso em: 26 ago. 2018.

BRASIL. Controladoria Geral da União, 2018. **CGU apresenta inovações e melhorias do portal da transparência.** 19 junho 2018. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/noticias/2018/06/cgu-apresenta-inovacoes-e-melhorias-do-novo-portal-da-transparencia>>. Acesso em: 30 ago. 2018.

BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público, 2015. **Novo Manual do Portal da Transparência do Ministério Público - Conselho Nacional do Ministério Público.** Disponível em: <http://www.cnmp.mp.br/portal/images/stories/Destaques/Publicacoes/manua_l_da_transparencia_versao_final.pdf>. Acesso em: 26 ago. 2018.

BRASIL. Ministério do Planejamento, 2017. **Governo quer estimular parcerias em inovação entre setor público e empresas pela inovagov.** Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/noticias/governo-quer-estimular-parcerias-em-inovacao-entre-setor-publico-eempresas-pela-inovagov>. Acesso em 27 de ago. 2018.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. InovaGov quer revolucionar a condução de projetos na administração pública. Disponível em: <<https://portal.tcu.gov.br/imprensa/noticias/rede-inovagov-quer-revolucionar-a-conducao-de-projetos-na-administracao-publica-federal.htm>>. Acesso em: 10 de setembro de 2018.

BOMMERT, B. **Inovação Colaborativa No Setor Público.** Internacional Público Management Review, 11 (1): 15-33. 2010.

CAMPOS, Ricardo. **Governo e Redes sociais.** Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/governo-e-redes-sociais>>. Acesso em: 24 ago. 2018.

CAVALCANTE, Pedro et al. **Inovação no setor público: teoria, tendência e casos no Brasil.** Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/171002_inovacao_no_setor_publico.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2018.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo.** 19. ed. rev., ampl. e atual. até 31-12-2007. Rio de Janeiro, Lumen Juris, 2008.

COMUNICAÇÃO SOCIAL. **Manual de Orientações para Redes Sociais.** Disponível em: <<http://www.secom.gov.br/orientacoes-gerais/comunicacao-digital/manual-para-redes-sociais>>. Acesso em: 24 ago. 2018.

DIAS, Elder. **Transparência no serviço público é um caminho sem volta**. Disponível em: <http://www.jornalopcao.com.br/posts/reportagens/transparencia-no-servico-publico-e-um-caminho-sem-volta>. Acesso em: 30 ago. 2018.

DIAS, Tatiana de Mello. **O que é Governo 2.0?**. Disponível em: <<https://link.estadao.com.br/noticias/geral,o-que-e-governo-20,10000044113>>. Acesso em: 25 de agosto de 2018.

FARAH, Marta Ferreira Santos. Inovação pública. **GV-executivo**, [S.l.], v. 4, n. 2, p. 41-45, out. 2005. ISSN 1806-8979. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/gvexecutivo/article/view/34532>>. Acesso em: 28 Ago. 2018.

FERREIRA, Oliveira, Almeida e Teixeira. **A Importância do Controle Social na Gestão dos Recursos Públicos**. Disponível em: https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/21324_209.pdf. Acesso em: 30 de agosto de 2018.

FERREIRA, Thayse Priscila França. **Avaliação do papel do gestor e da interface do portal do gestor no SIGRH da UFRN**. 2018. 99f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Processos Institucionais) - Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2018.

FONSECA, Kênia de Nazaré. **O que é controle social**. 2009. Disponível em: <<https://www.webartigos.com/artigos/o-que-e-controle-social/23288/>>. Acesso em: 03 set. 2018.

GOVERNO DIGITAL. Redes Sociais [2018?]. Disponível em: <https://www.governodigital.gov.br/transformacao/orientacoes/orientacoes-redes-sociais-1>. Acesso em: 30 ago. 2018.

MANNHEIM, K. **Sociologia Sistemática: uma introdução ao estudo de sociologia**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1971.

MARTELETO, Regina Maria. **Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação**. Ciência da Informação, Brasília, v. 30, n. 1, p. 71-81.

MARTES, Ana Cristina Braga et al. Fórum-redes sociais e interorganizacionais. **Revista de Administração de Empresas**, v. 46, n. 3, p. 10-15, 2006.

MATIAS-PEREIRA, José. A governança corporativa aplicada no setor público brasileiro. **Administração Pública e Gestão Social**, v. 2, n. 1, p. 109-134, 2010.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 29. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2004, p. 315.

MOHALLEM, Michael Freita, et al. **Novas medidas contra a corrupção**. Rio de Janeiro. Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getulio Vargas, 2018.

NETO, Luiz. **Controle Social da Gestão Pública e o Acesso à Informação**. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/control-social-da-gest%C3%A3o-p%C3%BABlica-e-lei-de-acesso-informa%C3%A7%C3%A3o>>. Acesso em: 30 de agosto de 2018.

OCDE - Organização para cooperação e desenvolvimento econômico. **Manual de Oslo**, 3. ed. Tradução para o português: FINEP, 2005.

PALUDO, Agostinho. **Administração Pública para Auditor Fiscal da Receita Federal e Auditor Fiscal do Trabalho.**

PORTAL BRASIL. **Rede inovagov é lançada para setor privado.** Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/governo/2017/05/rede-inovagov-e-lancada-para-setor-privado>>. Acesso em: 27 ago. 2018.

PORTAL DA TRANSPARENCIA. **O que é e como funciona.** Disponível em: <<http://www.portaltransparencia.gov.br/sobre/o-que-e-e-como-funciona>>. Acesso em: 25 ago, 2018.

PORTAL G1. **TRE/AL disponibiliza aplicativo para denúncias de crimes eleitorais.** Disponível em: <<http://g1.globo.com/al/alagoas/eleicoes/2016/noticia/2016/08/treal-disponibiliza-aplicativo-para-denuncias-de-crimes-eleitorais.html>>. Acesso em: 27 ago. 2018.

PREFEITURA DE SÃO PAULO. **A CGM.** Disponível em: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/a_cgm/index.php?p=142874>. Acesso em: 26 ago. 2018.

PREFEITURA DE SÃO PAULO. **Sistema de análise patrimonial da CGM-SP concorre ao prêmio de inovação tecnológica.** Disponível em: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/noticias/p=175333>. Acesso em: 26 ago. 2018.

RODRIGUES, William Costa et al. Metodologia científica. **Faetec/IST. Paracambi**, p. 2-20, 2007.

REVISTA CONSULTOR JURÍDICO, 28 de janeiro de 2003.

ROCHA, Jadir Silva. **O controle social da administração pública no Brasil.** Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/36217/o-controle-social-da-administracao-publica-no-brasil>>. Acesso em: 03 set. 2018.

SANTOS, N. B. **Comunicação, Educação e Promoção da Saúde na Internet.** Coletânea de comunicação e informação em saúde para o exercício do controle social / Ministério da Saúde, Conselho Nacional de Saúde. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2006.

SISPATRI. **Sistema de registro de bens dos agentes públicos.** Disponível em: <<https://controladoriageralbens.prefeitura.sp.gov.br/PaginasPublicas/login.aspx>>. Acesso em: 25 ago. 2018.

SOUSA, Jhone. **Justiça Eleitoral recebeu mais de 32 mil denúncias pelo aplicativo Pardal.** Disponível em: <<https://180graus.com/na-politica/justica-eleitoral-recebeu-mais-de-32-mil-denuncias-pelo-aplicativo-pardal>>. Acesso em: 28 ago. 2018.

TRIBUNAL REGIONAL DO ESTADO DE ALAGOSAS. **Aplicativo pardal é atualizado e apresenta melhorias para o envio de denúncias de infrações eleitorais.** Disponível em: <<http://www.tre-al.jus.br/imprensa/noticias-tre-al/2018/Agosto/aplicativo-pardal-e-atualizado-e-apresenta-melhorias-para-o-envio-de-denuncias-de-infracoes-eleitorais>>. Acesso em: 28 ago. 2018.

TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL- TSE. **TSE lança nesta quinta (18) aplicativo Pardal para as Eleições 2016.** Disponível em: <http://www.tse.jus.br/imprensa/noticias-tse/2016/Agosto/tse-lanca-nesta-quinta-18-aplicativo-pardal-para-as-eleicoes-2016>. Acesso em: 30 ago. 2018.

Recebido em: 25 de Maio de 2019

Aceito em: 10 de Julho de 2019

¹ Graduada em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Alagoas. E-mail: amanda.c.de.oliveira5@gmail.com

² Graduanda em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Alagoas. E-mail: alineciencon@gmail.com

³Graduada em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Alagoas. E-mail: barbara.vilela13@gmail.com

⁴ Graduanda em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Alagoas. E-mail: larissa_alcantara60@hotmail.com

⁵ Mestre em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Pernambuco. E-mail: valdemir.silva@feac.ufal.br