

Conecta Recife: Inovação em serviços público digital

Luana Cavalcanti de Melo Ataíde¹

Ana Elisabeth de Brito Alves²

Raiany Sena de Oliveira³

Ana Cláudia de Lima Aleixo⁴

Resumo

Diferentemente do modelo de gestão, os avanços tecnológicos desenvolvem-se rapidamente na sociedade brasileira. Na gestão pública, as ferramentas tecnológicas permitem a eficiência da atividade governamental, em termos financeiros, de transparência e no suporte aos serviços promovidos. Este trabalho tem como objetivo analisar os impactos causados na gestão pública da Prefeitura da Cidade de Recife (PCR) a partir do Conecta Recife. A pesquisa analisa a inovação digital em processos sociais através da utilização dos canais digitais tendo em vista que este processo permite que as demandas sociais sejam atendidas de forma efetiva e eficiência. A pesquisa contextualiza a solução inovadora na gestão de processos públicos, através de uma análise quantitativa e explora a percepção dos usuários sobre os serviços públicos em plataforma digitais, a maturidade digital da população para a implementação do projeto e a criação de valor percebido pelos usuários. O estudo aborda a eficácia tecnológica na promoção de processos sociais e sua amplitude de atendimento à população. A análise se aprofunda nos benefícios da tecnologia, mas apresenta a necessidade da promoção da inclusão digital aos usuários. Como contribuição teórica, demonstra o potencial da inovação tecnológica na gestão pública, à luz da teoria de inovação. A pesquisa oferece insights valiosos para a replicação de iniciativas semelhantes em outras Prefeituras inspirando soluções para os desafios contemporâneos, visando reestruturar e revisar processos, ferramentas e soluções dentro de um ambiente em evolução e de expectativas cada vez maiores para atender às necessidades de uma sociedade que demanda modernidade tecnológica no município.

Palavras-chave: Gestão Pública; Tecnologia; Inovação.

1. Introdução

A adoção de tecnologias inovadoras no setor público tem se tornado essencial para a modernização da gestão e a melhoria dos serviços oferecidos à população. Conforme destacado por Bigliardi e Galati (2013), essa inovação pode de forma significativamente aumentar o

¹ Mestranda da Universidade Federal de Pernambuco; Programa de Pós-graduação em Gestão, Inovação e Consumo.; Recife, Pernambuco, Brasil; luana.ataide@ufpe.br.

² Mestranda da Universidade Federal de Pernambuco; Programa de Pós-graduação em Gestão, Inovação e Consumo.; Recife, Pernambuco, Brasil; anaelizabeth@ufpe.br.

³ Mestranda da Universidade Federal de Pernambuco; Programa de Pós-graduação em Gestão, Inovação e Consumo.; Recife, Pernambuco, Brasil; raiany.sena@ufpe.br

⁴ Mestranda da Universidade Federal de Pernambuco; Programa de Pós-graduação em Gestão, Inovação e Consumo.; Recife, Pernambuco, Brasil; analima0608@gmail.com.

desempenho organizacional no setor público, atendendo aos desafios contemporâneos de governança.

Através da pesquisa realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), em 2023, 91% das prefeituras brasileiras disponibilizaram ao menos um serviço online aos cidadãos segundo a nova edição da Eletrônico. Enquanto a maioria (94%) das prefeituras de localidades com mais de 500 mil habitantes ofertaram cinco ou mais tipos de serviços online investigados em 2023, essa era uma realidade para pouco mais da metade (56%) das prefeituras de municípios com até 10 mil habitantes.

A política de modernização busca direcionar os esforços do governo para aumentar a eficiência e modernizar a administração pública, a prestação de serviços e o ambiente de negócios para melhor atender às necessidades do cidadão (Brasil, 2022). Neste sentido, destaca-se a importância da gestão pública municipal de Recife por ser destaque no ano de 2024 nas principais mídias sobre a transformação digital.

No Recife, a Prefeitura dispõe de um aplicativo denominado de Conecta Recife. Este aplicativo disponibiliza serviços aos cidadãos que vão desde a consulta ao CadÚnico até registros de saúde. Segundo Da Silva Brongnoli; Ferenhof (2020) devido à lacuna na literatura de trabalhos que estudem a melhoria de processos por meio de plataformas digitais e levando em conta o crescente interesse pela digitalização dos governos, o estudo do Conecta Recife se torna um exemplo de plataforma digital que tem como objetivo simplificar a relação entre cidadãos e gestão pública, para melhorar a qualidade de vida na cidade.

O intuito desta pesquisa é compreender como o usuário do sistema percebe a inovação tecnológica na utilização do serviço públicos. O lócus da pesquisa é a cidade de Recife em Pernambuco. Considerando a relevância da utilização de ferramentas tecnológicas para a otimização dos serviços públicos, pretende-se que este estudo responda a seguinte questão: Qual o perfil dos usuários de serviços públicos digitais e de que forma a experiência digital aprimora a percepção da eficácia na atuação pública?

No âmbito da produção científica, o Conecta Recife, é um modelo novo, cuja literatura acerca do tema ainda está em fase de desenvolvimento. Para investigar essa questão, realizou-se uma pesquisa documental nas bases Scopus e CAPES, utilizando as seguintes palavras-chave: (TITLE-ABS-KEY gestão AND pública AND conecta AND recife) AND TITLE-ABS-KEY conecta AND recife), buscou-se por estudos acadêmicos que tratam do uso de soluções

tecnológicas através do sistema Conecta Recife, no entanto, não foram encontrados estudos específicos nessas bases.

Em meio aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da agenda 2030, os serviços digitais, estão alinhados com objetivo 16, que busca promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis", e especificadamente com as "Metas 16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis" e "16.7 - Assegurar uma tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis." (Brasil, 2020).

Diante dessa lacuna, torna-se relevante compreender a relação das variáveis: Serviços Digitais, Integração Prefeitura e População para entender a percepção do benefício e a melhoria da atuação pública. Portanto, a presente pesquisa objetiva analisar como essas variáveis influenciam a percepção da População Recifense dos benefícios obtidos através da utilização de serviços digitais.

2. Inovação

2.1 Inovação Pública

A teoria sobre inovação desenvolveu-se após o trabalho de Schumpeter (1934) e por muitas décadas, as teorias e práticas sobre inovação foram direcionadas principalmente para o setor privado (Mazzucato,2014).De forma gradativa, a visão com foco no mercado foi sendo alterada, restando mais evidente que o desenvolvimento social e econômico só tende a se tornar viável quando o setor privado (com ou sem fins lucrativos) e, também, o setor público conseguem explorar os benefícios das iniciativas que alavancam a inovação (Mazzucato,2014).

Atualmente, pesquisadores e especialistas em inovação e gestão pública consideram que o papel do Estado transcende o de apoiar a inovação privada: não é mais suficiente atuar como mero estabilizador ou financiador. O cenário exige expertises e tipos de habilidades de inovação, específicas às organizações públicas e seus servidores (Mazzucato,2014) ;(Cavalcante et al., 2017).

Uma vez que o setor público possui sua atuação e gestão situada em legislações, a inovação identificada como mais presente nas organizações e nos serviços públicos é a incremental (processual ou de melhorias), a qual incorpora melhorias e novidades no que existe, mantendo o status-quo ao invés de transformar mais profundamente as organizações públicas e a sociedade (OECD, 2021; Mulgan, 2021). No entanto, se no passado a constatação destas

barreiras desestimulou o investimento na inovação no setor público, atualmente, passou a motivar o delineamento de teorias e práticas específicas por parte de acadêmicos (Mazzucato, 2014).

2.2. Inovação Social

Para Denhardt (2012), a Administração Pública tem interesse nos processos de mudança com alcance aos valores sociais publicamente definidos. Desta forma, a inovação social, envolvendo os estudos que reúnem as teorias e práticas de inovação com potencial para transformar a sociedade, onde se enquadram, por exemplo, os seguintes ramos de pesquisa: inovação de sistema, inovação orientada por missões, inovações e pesquisa responsáveis, inovação inclusiva, eco inovação, inovação popular, dentre outras (Diercks, 2019).

A digitalização dos serviços públicos e do governo como um todo é importante para aumentar não apenas o nível de eficiência da atividade governamental, em termos de custos ou de maior racionalização, como também a efetividade em relação ao aumento da participação social ou da satisfação do cidadão, visando principalmente a melhoria da prestação de serviços à população (Brasil, 2018).

2.3 Gestão Pública Digital

Independentemente de sua ocorrência ou das peculiaridades de seu cotidiano, muitas das problemáticas inerentes as políticas públicas desconhecem fronteiras, podendo ser compreendidas a partir de um determinado arcabouço teórico, em qualquer país (Denhardt,2012).

O uso das tecnologias na Gestão Pública vem se tornando gradativamente uma realidade, apesar das resistências características da ainda burocrática estrutural. A Lei n. 14.129, conhecida como Lei do Governo Digital -LGD, se apresenta para “aumentar a eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização” (Brasil, 2021).

A formulação de políticas públicas e a gestão da informação são elementos potencializadores do desenvolvimento da sociedade não podem ignorar a realidade da exclusão social e um "analfabetismo digital" (Cavalcante; Pires, 2018; Zelinski, 2021). Os direitos sociais daqueles que não dispõem de tecnologias para cessar os serviços digitalmente devem ser garantidos, de modo que possam exercê-los (Cristóvam et al.,2020).

Com a gestão pública digital, surge uma nova forma de relação entre o Estado e a sociedade, que “potencializa a capacidade de ação para a resolução de problemas sociais,

amplia a cobrança do poder público e a pressão sobre os agentes políticos, e possibilita outras formas de atividade política” (Araújo; Penteadó; Santos, 2015).

2.4 Conecta Recife

Segundo o disposto na página institucional da Prefeitura da Cidade do Recife, o Conecta Recife é uma plataforma digital que inclui um aplicativo móvel e um conjunto de softwares integrando bases de dados, sistemas e ferramentas inteligentes para facilitar a vida tanto do cidadão recifense como dos visitantes. Através do aplicativo é possível ter acesso a informações e serviços vinculados a Prefeitura da Cidade do Recife. O aplicativo está disponível nas plataformas virtuais do Google Play e Apple Store.

O Conecta Recife, foi desenvolvido no ano de 2017, pela então servidora pública da Empresa Municipal de Informática (Emprel), Cristiane Gomes, que tinha em seu currículo a formação em analista de informática e mestre em sistemas de informação. A sua criação teve como objetivo atender alguns canais, tendo como foco o desenvolvimento do mobile, para a disponibilização de serviços já existentes, que se encontravam sob várias plataformas diferentes.

Desta forma, durante a Pandemia da Covid 19, já estando em atuação, a plataforma do Conecta Recife APP possibilitou a Capital Pernambucana destaque ao realizar soluções tecnológicas para atendimento aos cidadãos. A popularização do aplicativo remete ao ano de 2020, em virtude da plataforma implementada, caracterizada por Recife Vacina que possibilitou a marcação da vacinação contra a COVID-19.

O Ano de 2024, caracterizou o Conecta Recife, como o hub digital de serviços da Prefeitura do Recife. Através de sua utilização por aplicativo, portal e WhatsApp, a cidade do Recife avança na perspectiva e conceito de cidade inteligente, uma vez que se otimizou a eficiência político – econômica alavancando o seu desenvolvimento.

Através do Conecta Recife estão disponíveis informações, orientações e serviços de utilidade de forma digital. Segundo informações da Prefeitura, 80% dos serviços oferecidos pela prefeitura já estão disponíveis e o objetivo da gestão é que até o final do ano de 2024, o cidadão disponha de 100% de atendimento digital.

A plataforma utiliza buscador com Inteligência Artificial (IA) que compreende a linguagem semântica e a intenção do usuário, assim como bots. Desta forma, serviços cotidianos como licenças, IPTU, atividades físicas, doação de sangue, vagas de emprego e

atividades de lazer são característicos do Conecta Recife. Utiliza-se o conceito do serviço em três cliques: tema, assunto e serviço.

3. Método de pesquisa

A presente pesquisa objetivou apresentar o modelo inovador de gestão pública digital utilizado através do Conecta Recife na implementação de processos e serviços, na Prefeitura da Cidade do Recife. Com base no objetivo estabelecido nesta pesquisa, foi adotado uma abordagem quantitativa de caráter descritivo (Sampieri; Collado; Lucio, 2013), de corte transversal único, e com os dados utilizando formulários estruturados do tipo Survey (Hair Jr. et al., 2005), desenvolvimentos na plataforma Google Forms.

Figura 1- Fases metodológicas



Fonte: Autores do artigo (2024)

Ao ser realizado o projeto foram observados que a amostra da pesquisa deveria ser cidadãos da cidade de Recife, maiores de 18 anos. Desta forma foi-se identificado parcela da população considerada apta a utilização do serviço. No segundo momento, foi elaborado o formulário de pesquisa, estando baseados na teoria da inovação.

No início do mês de julho foi iniciada a coleta de dados tendo como objetivo inicial a obtenção de 100 (cem) respondentes. Os sujeitos da pesquisa foram acessados através do envio

de mensagens apresentando a pesquisa e consultando a possibilidade de participação. Foram enviados através dos autores do artigo para grupos de trabalho, grupos de academias, grupos familiares e grupos de estudantes.

Tabela 1- Coleta de Dados

Perfil dos respondentes	Cidadãos residentes em Recife, acima de 18 anos aptos a utilização de serviços da Prefeitura da Cidade do Recife.	
Época que ocorreu a coleta de dados	Julho e agosto /2024.	
Tempo de duração coleta de dados	45 dias.	
Modalidade	On Line	Envio de mensagens apresentando a pesquisa e solicitando a participação

Fonte: Autores do artigo (2024).

O processamento dos dados coletados foi por meio do software SPSS 25.0 (Statistical Package for social sciences), onde foi realizado análise estatística descritiva e o cálculo do alfa de Crombach para avaliar a confiabilidade das escalas, conforme sugere Hair Jr. et al. (2005).

A técnica de amostragem utilizada foi a não probabilística por julgamento para coletar os dados, sendo utilizados questionários estruturados com escala do tipo Likert composta por 5 pontos, variando de discordo totalmente a concordo totalmente, disponibilizados através da rede social Whatsapp.

Tabela 2- Resumo de processamento do caso

		N	%
Casos	Válido	114	94,2
	Excluídos ^a	7	5,8
	Total	121	100,0

a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.

Fonte: Dados primários da pesquisa (2024).

Na tabela 2, apresentam-se as validações de 114 casos. Os dados que foram excluídos dessa análise no SPSS, conforme indicado na nota de rodapé da tabela, decorrem da exclusão **por lista** ("Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento"), ou seja, os casos com dados faltantes em qualquer uma das variáveis analisadas são removidos da amostra.

No total, 7 casos (5,8%) foram excluídos por não terem respostas completas em todas as variáveis consideradas no procedimento.

No SPSS, foi realizado o cálculo alfa de Cronbach para verificar a confiabilidade das escalas, conforme sugere Hair Jr. et al. (2005) que indica o nível de confiabilidade aceitável a partir de 0,6.

Tabela 3- Estatística de Confiabilidade

Alfa de Cronbach com base em itens		
Alfa de Cronbach padronizados	N de itens	
,760	,686	10

Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

A fim de realizar uma análise dos dados obtidos na amostra, a luz da perspectiva da gestão pública da Prefeitura da Cidade do Recife, no dia 11/09/2024, foram enviados os resultados obtidos e dispostos em gráficos para a Prefeitura da Cidade do Recife, a fim de que fosse apreciado e se possível emitido considerações sobre as evidências, baseado na experiência prática da gestão.

Tabela 4- Detalhes da análise efetuada

Órgão do entrevistado	Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação da Prefeitura da Cidade do Recife
Caracterização do entrevistado	CR-01
Época que ocorreu a entrevista	Setembro/2024
Tempo de duração da entrevista	Aproximadamente 20 min
Modalidade que a entrevista foi efetuada	Online, por meio de troca de áudios e mensagens

Fonte: Autores do artigo (2024).

4. Resultados

4.1 Caracterização da amostra

Realizou-se a análise sociodemográfica para apresentar a característica dos participantes do Conecta Recife. Por conta da natureza dos dados, não foi possível realizar medidas de tendência central (média, moda, desvio padrão, dentre outros), por isso, o enfoque foi dado para análise de frequência.

A amostra é composta por 121 participantes, dos quais 68,6% são do gênero feminino e 30,6% do masculino. Embora exista uma predominância de respondentes do sexo feminino, os

dados coletados se tornam expressão e apresentam o envolvimento de ambos os gêneros para a pesquisa.

A distribuição etária dos respondentes, apresenta maioria (60,4%) entre 29 e 48 anos, e 50,4% possuem nível superior completo ou em andamento, sendo possível caracterizar que o processo de serviços digitais, implantado pela PCR, está sendo utilizado por cidadãos de várias faixas etárias.

Quanto à renda familiar, 34,7% ganham acima de 5 salários-mínimos, enquanto 38% possuem renda de até 2 salários-mínimos.

Tabela 5 - Caracterização da amostra

Variáveis	Categorias	Estatística Descritiva	
		N	%
Gênero	Masculino	37	30,6
	Feminino	83	68,6
	Prefiro não dizer	1	0,8
Idade	Até 18 anos	2	1,7
	18-28 anos	22	18,2
	29-38 anos	33	27,3
	39-48 anos	40	33,1
	49-58 anos	16	13,2
	59-68 anos	8	6,6
Nível de escolaridade	Ensino médio incompleto	3	2,5
	Ensino médio completo	27	22,3
	Graduação incompleta	13	10,8
	Graduação completa	23	19
	Especialização em andamento ou completa	39	32,2
	Mestrado em andamento ou completo	7	5,8
	Doutorado em andamento ou completo	8	6,6
Outros	1	0,8	
Renda familiar	Menos de 1 salário mínimo	17	14,0

De 1 a 2 salários mínimos	29	24,0
De 2 a 3 salários mínimos	10	8,3
De 3 a 4 salários mínimos	8	6,6
De 4 a 5 salários mínimos	15	12,4
Acima de 5 salários mínimos	42	34,7

Fonte: Dados da Pesquisa (2024).

Na tabela 6, apresentamos a relação entre a renda mensal dos participantes da pesquisa de acordo com o gênero, onde o indicador N é a frequência absoluta (número de respondentes da categoria) e o indicador % é a frequência relativa, apresentada através da porcentagem de N.

Tabela 6 – Distribuição da renda mensal dos participantes de acordo com o gênero

	Gênero					
	Feminino		Masculino		Prefiro não dizer	
	N	%	N	%	N	%
Menos de 1 salário mínimo	16	94,1	1	5,9	0	0,0
De 1 a 2 salários mínimos	21	72,4	7	24,1	1	3,4
De 2 a 3 salários mínimos	4	40,0	6	60,0	0	0,0
De 3 a 4 salários mínimos	6	75,0	2	25,0	0	0,0
De 4 a 5 salários mínimos	9	60,0	6	40,0	0	0,0
Acima de 5 salários mínimos	27	64,3	15	35,7	0	0,0

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Os dados acima indicam que os limites entre as relações de renda e gêneros, corroboram com a perspectiva do gênero feminino está inserido em 94,1% da parcela amostral que possui renda de menos de 1 salário-mínimo.

Na tabela 7, apresentam-se as questões do formulário de pesquisa sobre o tema escolaridade dos participantes de acordo com gênero e mais uma vez o retrato amostral apresenta a participação de vários segmentos populacionais na perspectiva escolar e de gênero utilizando a ferramenta de gestão pública digital.

Tabela 7- Escolaridade dos participantes de acordo com o gênero

Escolaridade	Gênero					
	Feminino		Masculino		Prefiro não dizer	
	N	%	N	%	N	%
Doutorado em andamento ou completo	0	0,0%	8	100,0%	0	0,0%
Ensino médio completo	21	80,8%	4	15,4%	1	3,8%
Ensino médio completo, Especialização em andamento ou completa	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ensino médio completo, Técnica	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ensino médio incompleto	1	50,0%	1	50,0%	0	0,0%
Ensino médio incompleto,	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
Especialização em andamento ou completa	27	73,0%	10	27,0%	0	0,0%
Especialização em andamento ou completa, Graduação completa	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
Fundamental	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
Graduação completa	13	65,0%	7	35,0%	0	0,0%
Graduação completa, Estou fazendo também análises clínicas	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%

Graduação completa, Graduação incompleta	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
Graduação incompleta	8	66,7%	4	33,3%	0	0,0%
Mestrado em andamento ou completo	7	87,5%	1	12,5%	0	0,0%
Nível técnico	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Na segunda etapa da pesquisa, estão sendo apresentados os dados categorizados através dos construtos específicos da pesquisa. Elencamos 03(três) construtos básicos, sendo eles: a percepção da inovação, utilização da tecnologia e benefícios sociais. Esses construtos serão analisados e discutidos através das principais teorias do estudo: Inovação pública, inovação social e gestão pública digital.

4.2 Inovação Pública

No construto inovação pública, o Conecta Recife se apresenta sendo conhecido por 88,40% dos respondentes, o que demonstra que o sistema de inovação já possui abrangência de conhecimento pela população afetada.

Tabela 8- Estatística de Conhecimento do Conecta Recife

	N	%
NÃO	14	11,6
SIM	107	88,4
Total	121	100,0

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Ainda que 11,6% dos respondentes apontem que não conhecem o Conecta Recife, o número de respondentes que positivamente conhecem o sistema ultrapassa os 80%, o que caracteriza o conhecimento da população sobre o sistema. Outro aspecto observado é que 62,80% dos respondentes utilizam o Conecta Recife.

Tabela 9 – Utilização do Conecta Recife de acordo com a faixa etária.

Faixa etária	Você utiliza o Conecta Recife?		Total
	NÃO	SIM	
Até 18 anos	0,8%	0,8%	1,7%

19-28 anos	8,3%	9,9%	18,2%
29-38 anos	11,6%	15,7%	27,3%
39-48 anos	12,4%	20,7%	33,1%
49-58 anos	2,5%	10,7%	13,2%
59-68 anos	1,7%	5,0%	6,6%
Total	37,2%	62,8%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

4.3 Inovação Social

A partir dos dados obtidos na pesquisa foi possível identificar a inovação social aplicada nos processos através do Conecta Recife da Prefeitura da Cidade do Recife. Os serviços públicos que possuem natureza histórica de atendimentos presenciais, com longas filas e lentidão passaram a ser realizados de forma digital.

Resultados de exames médicos, registros de saúde, moeda Capiba, Academia da Cidade, vagas de emprego dentre diversos outros são serviços que atualmente estão disponíveis de forma totalmente digital para população Recifense. Desta forma se identifica que a implantação da inovação tecnológica, tem apoiado a melhoria nos serviços oferecidos a população, com uma positividade de 52,6% dos participantes da pesquisa.

Tabela 10- Melhoria nos serviços oferecidos pela PCR a partir da utilização do Conecta Recife

	N	%
Concordo parcialmente	30	25,9
Concordo Totalmente	31	26,7
Discordo Parcialmente	3	2,6
Discordo Totalmente	6	5,2
Não concordo nem discordo	46	39,6
Total	116	100,0

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

4.4 Gestão Pública Digital

A análise da adesão de tecnologias inovadoras para modernização da gestão e melhoria dos serviços, caracteriza o Conecta Recife como um programa social digital, o que se torna

fundamental na modernização da gestão pública e na melhoria dos serviços oferecidos à população. Sendo uma plataforma totalmente digital foi avaliado junto aos respondentes o nível de facilidade em sua utilização. Pode-se perceber que mais de 62,8% da amostra percebe o Conecta Recife como sendo de fácil utilização.

Tabela 11 -Utilização do Conecta Recife

	N	%
Concordo parcialmente	34	28,1
Concordo totalmente	42	34,7
Discordo parcialmente	7	5,8
Discordo totalmente	7	5,8
Não concordo nem discordo	31	25,6
Total	121	100,0

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Segundo 53,40% dos respondentes, as demandas por informações e serviços tornou-se mais eficaz a partir da utilização do Conecta Recife, admitindo que acompanhando o avanço da internet e as demandas da sociedade por serviços digitais mais acessíveis e eficientes, os governos passaram a investir em melhorias tecnológicas (BIO, 2017).

Tabela 12 -Utilização do Conecta Recife

	N	%
Concordo parcialmente	42	35,6
Concordo Totalmente	21	17,8
Discordo parcialmente	8	6,8
Discordo Totalmente	4	3,4
Nem concordo nem discordo	43	36,4
Total	118	100,0

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

A pesquisa demonstra também que a população percebe as mudanças na forma como os serviços estão sendo oferecido, o que torna sites e sistemas governamentais mais interativos, dinâmicos, seguros e acessíveis, oferecendo aos cidadãos maior facilidade de acesso, usabilidade e uma comunicação eficaz entre o governo e a sociedade (MCNEAL et al. 2003).

Tabela 13 -Utilização do Conecta Recife

	N	%
Concordo parcialmente	34	28,8
Concordo Totalmente	26	22,1
Discordo Parcialmente	4	3,4
Discordo Totalmente	7	5,9
Nem concordo, nem discordo	47	39,8
Total	118	100,0

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Sobre a necessidade de suporte para a utilização do Conecta Recife, apenas 52,6% dos respondentes não precisaram de suporte para utilizar o sistema, a luz das teorias acerca da digitalização dos serviços públicos, percebe-se que ainda existe um caminho a ser percorrido junto a população afim de trabalhar a realidade da exclusão digital e do “analfabetismo digital” (Cavalcante; Pires, 2018; Zelinski, 2021).

Tabela 14 -Suporte na utilização do Conecta Recife

	N	%
Concordo parcialmente	30	25,9
Concordo Totalmente	31	26,7
Discordo Parcialmente	3	2,5
Discordo Totalmente	6	5,2
Não concordo nem discordo	46	39,7
Total	116	100,0

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

4.5 Participação cidadã na gestão pública

A análise acerca do fortalecimento da integração entre a Prefeitura e os Recifenses, 66,4% dos respondentes afirmam que o Conecta Recife é uma ferramenta que fortaleceu a integração entre os cidadãos e os órgãos da PCR.

Tabela 15- A integração cidadãos e órgãos da Prefeitura de Recife

	N	%
--	---	---

Concordo Parcialmente	40	33,9
Concordo Totalmente	39	33,1
Discordo Parcialmente	4	3,4
Discordo Totalmente	5	4,2
Nem concordo nem discordo	30	25,4
Total	118	100,0

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Para 66,4% dos respondentes, o Conecta Recife possui informações e serviços importantes para o cidadão Recifense.

Tabela 16 -O Conecta gera informações/serviços importantes

	N	%
Concordo parcialmente	35	30,2
Concordo totalmente	42	36,2
Discordo parcialmente	2	1,7
Discordo totalmente	2	1,7
Não concordo nem discordo	35	30,2
Total	116	100,0

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Na perspectiva de aumento de satisfação dos respondentes com a atuação da PCR, apenas 5,1% dos respondentes discordaram totalmente de aumento de sua satisfação.

4.6 Percepção dos dados pela Prefeitura da Cidade do Recife.

4.6.1 Inovação Pública

A partir da análise dos dados a luz do reconhecimento da população em relação ao Conecta Recife, a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação da Prefeitura da Cidade do Recife, comenta que existe uma aderência populacional na utilização da ferramenta na gestão pública, o que corrobora com os dados apresentados na pesquisa.

“De fato o Conecta hoje é reconhecido pela população, quase 90% da população conhece o conecta”. CR-01

4.6.2 Gestão Pública Digital

Na perspectiva de adoção de tecnologias inovadoras para modernização da gestão e melhoria dos serviços do Conecta Recife, a PCR identifica que a tecnologia está aplicada a fim de possibilitar melhorias dos serviços oferecidos à população, e na análise da amostra esses dados estão sendo corroborados.

“O Conecta é um grande Hub de serviços da Prefeitura, já tem mais de 805 serviços e que visa simplificar a relação do cidadão com a cidade, promover pessoas e cuidar de pessoas.” CR-01

4.6.3 Inovação social

Quando o Gestor Público analisa os dados de participação dos cidadãos e necessidade de melhorias a serem realizadas no Conecta Recife, o gestor percebe a necessidade de melhorias e dos desafios que ainda estão sendo enfrentados para o Conecta Recife.

“A gente tem desafios de melhorar ele, sem dúvida, tornar mais conhecido, prático e usual, mas a gente tá no caminho certo e a gente quer melhorar sempre.” CR-01

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizou a análise da percepção dos usuários do Conecta Recife, plataforma tecnológica da Prefeitura do Recife. Utilizando uma abordagem quantitativa, o estudo focou em como essa inovação tecnológica promove integração entre os cidadãos e a Prefeitura da Cidade do Recife, produzindo serviços mais eficazes e melhorias sociais no desenvolvimento da gestão pública municipal.

No Brasil, a gestão pública está pautada por uma dicotomia. Se por um lado, é possível observar progressos na implementação de políticas públicas voltadas para inclusão social, fortalecimento da democracia e desenvolvimento econômico, tais como: programas sociais, ampliação do acesso à educação e saúde, e promoção de políticas de inclusão (BRESSERPEREIRA; 2011). Paralelamente os desafios sociais, de sustentabilidade e de governança requerem soluções inovadoras e a colaboração e de entre diversos setores para serem enfrentados de maneira eficaz.

Os achados da pesquisa destacam que o Conecta Recife tem sido uma inovação significativa na gestão pública da cidade de Recife, uma vez que cria uma rede de interações

benéficas entre a administração pública e a comunidade, além de integrar diversos serviços e políticas públicas de forma digital, o que gera valor social.

A partir das reflexões acerca dos dados apresentados pelos participantes da pesquisa, do Secretário de Ciência, Tecnologia e Inovação da Prefeitura da Cidade do Recife e do levantamento de literatura sobre gestão pública e inovação buscamos conduzir o entendimento acerca das funcionalidades possibilitadas a partir da implantação de processos digitais para a sociedade Recifenses.

Os dados da pesquisa destacam que a população aceito a implantação da tecnologia utilizada no Conecta Recife, que os serviços utilizados através da plataforma são vistos como melhoria nos atendimentos das demandas sociais e que desta forma houve o estreitamento no relacionamento entre os cidadãos e a Gestão Municipal da Prefeitura do Recife.

A principal contribuição deste estudo reside em demonstrar o potencial da implementação de serviços públicos através de plataformas digitais, de forma que otimize o atendimento das demandas de serviços da população através dos processos de inovação tecnológica

As contribuições gerenciais incluem a possibilidade de insights para a de implementação de processos públicos digitais, o que corrobora com a importância do papel da tecnologia na modernização da gestão pública. Gestores públicos podem usar o modelo deste projeto para desenvolver estratégias que promovam a participação cidadã e a coesão social em suas próprias localidades, através de plataformas digitais.

As limitações do estudo estão relacionadas à natureza quantitativa da pesquisa, que se baseou em um número limitado de respondentes. Além disso, a exclusão digital ainda representa um desafio significativo, pois conforme apresentado no estudo, existe um número acentuado de respondentes com dificuldades de utilizar a plataforma.

Para estudos futuros, recomenda-se explorar estratégias para superar a exclusão digital, garantindo que todos os membros da comunidade possam participar plenamente dos benefícios oferecidos pelo Conecta Recife. Embora estejamos na sociedade caracterizada pelo uso das práticas tecnológicas ainda temos uma camada da população que apresenta restrições de acesso aos benefícios tecnológicos. Desta forma, estes estudos podem vir a ser utilizado como comparativos para iniciativas em demais órgãos públicos, em contextos diferentes, de implantação da gestão inovadora através de processos tecnológicos afim de fornecer eficiência na gestão pública, apoiando o princípio da eficiência que norteia o ideal da

administração pública positiva, com alcance dos objetivos públicos com o mínimo de recursos disponíveis e tempo, conseguindo desta forma a intensificação dos resultados sociais.

Referências

ARAÚJO, Rafael de Paula Aguiar; PENTEADO, Cláudio Luis Camargo; SANTOS, Marcelo Burgos Pimentel dos. Democracia digital e experiências de e-participação: webativismo e políticas públicas. História, Ciências, Saúde – Manguinhos, Rio de Janeiro, v. 22, supl., p.1597-1619, dez. 2015.

BIGLIARDI, B.; GALATI, F. Innovation trends in the food industry: The case of functional foods. Trends in Food Science & Technology, v. 31, n. 2, p. 118-129, 2013.

BIO; S. R. Sistemas de informação: um enfoque gerencial. 2. ed São Paulo: Atlas, 2017.

BRASIL. Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020. Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Decreto/D10332.htm Acesso em: 26 out. 2024.

BRASIL. Comitê Gestor da Internet. TIC Governo Eletrônico – 2023 Prefeituras. Disponível em: <https://cetic.br/pt/noticia/tic-governo-eletronico-2023-mostra-que-91-das-prefeituras-disponibilizam-ao-menos-um-servico-online-aos-cidadaos/>. Acesso em: 18 jul. 2024.

BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. Brasília, DF, 2018. Estratégia Brasileira para a Transformação Digital. E-Digital. Disponível em: <https://www.gov.br/mcti/pt-br/centrais-de-conteudo/comunicados-mcti/estrategia-digitalbrasileira/estrategiadigital.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2024.

BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. Brasília, DF, 2022. Boletim diário. Disponível em: https://repositorio.mctic.gov.br/bitstream/mctic/4834/3/2022_11_18_mcti_boletim_diario.pdf Acesso em: 20 jul. 2024.

BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Lei do Governo Digital. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.129-de-29-de-marco-de-2021-311282132> Acesso em: 17 set 2024.

BRESSER-PEREIRA, L. C. Desenvolvimento e crise no Brasil: 1930-2010, 2011.

CAVALCANTE, P.; CAMOES, M.; CUNHA, B.; SEVERO, W. Inovação no Setor Público: teoria, tendências e casos no Brasil. Brasília: Ipea, 2017.

CAVALCANTE, P. L. C.; PIRES, R. R. C. Governança pública: construção de capacidades para a efetividade da ação governamental. Brasília: IPEA, 2018. (Nota Técnica n. 24). Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/8581>. Acesso em: 17 set. 2024.

CRISTÓVAM, J. S. da S. et al. Governo Digital na Implementação de Serviços Públicos para a Concretização de Direitos Sociais no Brasil. Sequência, Florianópolis [online], n. 84, p. 209-242, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/seq/a/f9mk84ktBCQJFzc87BnYgZv/>
Acesso em: 17 set. 2024.

DA SILVA BROGNOLI, Tainara; FERENHOF, Helio Aisenberg. Transformação digital no governo brasileiro: desafios, ações e perspectivas. Navus: Revista de Gestão e Tecnologia, v.10, n. 1, p. 41-50, 2020.

DENHARDT, R. B. Teorias da administração pública. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

DIERCKS, G. Lost in translation: How legacy limits the OECD in promoting new policy mixes for sustainability transitions. Research Policy, v. 48, n. 10, 2019.

HAIR, J. F., Jr.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. Fundamentos de métodos de pesquisa em administração. Porto Alegre: Bookman, 2005.

MCNEAL, R. S. ET AL. Innovating in digital government in the American states. Social Science Quarterly, v. 84, n. 1, p. 52-70, 2003.

MAZZUCATO, M. O estado empreendedor: desmascarando o mito do setor público vs. setor privado. Portfolio-Penguin, 2014.

MULGAN, G. Thinking systems: how the systems we depend on can be helped to think and to serve us better. In: Working paper, UCL. 2021.

OECD. Public Sector Innovation Facets. Mission-oriented Innovation, 2021. Disponível em: <https://oecd-opsi.org/wp-content/uploads/2021/10/OECD-InnovationFacets-Brief-Mission-Oriented-Innovation-2021.pdf>. Acesso em: 19 ago. 2024.

PERNABUCO, Folha de. Conecta Recife oferta serviços de utilidade para os recifenses. Disponível em: <https://www.folhape.com.br/economia/xx/323512/>. Acesso em 30 ago. 2024.

PERNABUCO, Folha de. Criado por servidora municipal, aplicativo Conecta Recife ultrapassa 20 milhões de acessos. Disponível em: <https://www.folhape.com.br/colunistas/tecnologia-e-games/criado-por-servidora-municipal-aplicativo-conecta-recife-ultrapassa-20-milhoes-de-acessos/27757/>. Acesso em: 15 jul. 2024.

PERNAMBUCO, Governo do Estado. Decreto 56.434. Disponível em: <https://www.sad.pe.gov.br/492-geral/23099-governo-do-estado-publica-decreto-que-estabelece-a-estrategia-de-governo-digital-2024-2027><. Acesso em: 12 jul.2024.

RECIFE, Prefeitura da Cidade. Aplicativo Conecta Recife. Disponível em: <https://recifeemdia.recife.pe.gov.br/conectarecife>. Acesso em: 30 ago. 2024.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Maria del Pilar Baptista. Metodologia de pesquisa. 5. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2013.

SCHUMPETER, Joseph A. A Teoria do Desenvolvimento Econômico. São Paulo: Abril Cultural, 1982.

Conecta Recife: Innovation in Digital Public Services

Abstract

Unlike traditional management models, technological advances are rapidly evolving within Brazilian society. In public administration, technological tools enable greater efficiency in governmental activities in terms of finances, transparency, and service delivery. This study aims to analyze the impacts of the Conecta Recife platform on the public management of the Recife City Hall (PCR). The research investigates digital innovation in social processes through the use of digital channels, considering that this process enables the effective and efficient response to social demands. The study contextualizes this innovative solution in public process management through a quantitative approach and explores users' perceptions of public services in digital platforms, the population's digital maturity for project implementation, and the perceived value generated for users. It examines the technological efficacy in promoting social processes and its capacity to serve the population. While emphasizing the benefits of technology, it also identifies the need to promote digital inclusion among users. As a theoretical contribution, the study highlights the potential of technological innovation in public management through the lens of innovation theory. It offers valuable insights for replicating similar initiatives in other municipalities, inspiring solutions to contemporary challenges and aiming to restructure and revise processes, tools, and solutions within an evolving environment of increasing public expectations for technological modernity.

Keywords: Public Management; Technology; Innovation.

Conecta Recife: Innovación en los servicios públicos digitales

Resumen

A diferencia del modelo de gestión tradicional, los avances tecnológicos se desarrollan rápidamente en la sociedad brasileña. En la gestión pública, las herramientas tecnológicas permiten una mayor eficiencia de la actividad gubernamental en términos financieros, de transparencia y en el apoyo a los servicios prestados. Este trabajo tiene como objetivo analizar los impactos del Conecta Recife en la gestión pública de la Alcaldía de Recife (PCR). La investigación analiza la innovación digital en los procesos sociales mediante el uso de canales digitales, considerando que este proceso permite atender de manera eficaz y eficiente las demandas sociales. El estudio contextualiza esta solución innovadora en la gestión de procesos públicos mediante un enfoque cuantitativo y explora la percepción de los usuarios sobre los servicios públicos en plataformas digitales, la madurez digital de la población para la implementación del proyecto y el valor percibido por los usuarios. El estudio aborda la eficacia

tecnológica en la promoción de procesos sociales y su amplitud de cobertura a la población. Aunque enfatiza los beneficios de la tecnología, también destaca la necesidad de promover la inclusión digital entre los usuarios. Como aporte teórico, el estudio demuestra el potencial de la innovación tecnológica en la gestión pública a la luz de la teoría de la innovación. La investigación ofrece ideas valiosas para la replicación de iniciativas similares en otros municipios, inspirando soluciones a los desafíos contemporáneos con miras a reestructurar y revisar procesos, herramientas y soluciones en un entorno en constante evolución y con crecientes expectativas sociales por la modernidad tecnológica en los gobiernos locales.

Palabras clave: Gestión Pública; Tecnología; Innovación.

Conecta Recife : Innovation dans les services publics numériques

Résumé

Contrairement au modèle de gestion traditionnel, les avancées technologiques se développent rapidement dans la société brésilienne. Dans la gestion publique, les outils technologiques permettent une plus grande efficacité des activités gouvernementales en termes financiers, de transparence et de soutien aux services offerts. Cette étude vise à analyser les impacts du projet Conecta Recife sur la gestion publique de la Mairie de Recife (PCR). La recherche examine l'innovation numérique dans les processus sociaux à travers l'utilisation de canaux digitaux, en considérant que ce processus permet de répondre de manière efficace et efficiente aux demandes sociales. L'étude contextualise cette solution innovante dans la gestion des processus publics à travers une analyse quantitative, et explore la perception des utilisateurs quant aux services publics sur plateformes numériques, la maturité numérique de la population pour la mise en œuvre du projet, ainsi que la valeur perçue par les usagers. L'étude aborde l'efficacité technologique dans la promotion des processus sociaux et son ampleur de couverture de la population. Bien qu'elle mette en évidence les avantages de la technologie, elle signale également la nécessité de promouvoir l'inclusion numérique. En tant qu'apport théorique, elle démontre le potentiel de l'innovation technologique dans la gestion publique, à la lumière de la théorie de l'innovation. La recherche offre des pistes précieuses pour la reproduction d'initiatives similaires dans d'autres municipalités, en inspirant des solutions aux défis contemporains, en vue de restructurer et de réviser les processus, les outils et les solutions dans un environnement en constante évolution et face à des attentes sociales croissantes en matière de modernité technologique.

Mots-clés : Gestion publique ; Technologie ; Innovation.