**Conecta Recife: Inovação em serviços público digital[[1]](#footnote-1)**

*Conecta Recife: Innovación en servicios públicos digitales*

*Conecta Recife: Innovation in digital public services*

**Luana Cavalcanti de Melo Ataíde[[2]](#footnote-2)**

**Ana Elisabeth de Brito Alves[[3]](#footnote-3)**

**Raiany Sena de Oliveira[[4]](#footnote-4)**

**Ana Cláudia de Lima Aleixo[[5]](#footnote-5)**

**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 Prefeitura 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.

**Resumen**

A diferencia del modelo de gestión, los avances tecnológicos se desarrollan rápidamente en la sociedad brasileña. En la gestión pública, las herramientas tecnológicas posibilitan la eficiencia de la actividad gubernamental, en términos financieros, de transparencia y de apoyo a los servicios promovidos. Este trabajo tiene como objetivo analizar los impactos causados ​​en la gestión pública de la Ciudad de Recife (PCR) a través de Conecta Recife. La investigación analiza la innovación digital en los procesos sociales mediante el uso de canales digitales, considerando que este proceso permite satisfacer las demandas sociales de manera efectiva y eficiente. La investigación contextualiza la solución innovadora en la gestión de procesos públicos, a través de un análisis cuantitativo y explora la percepción de los usuarios sobre los servicios públicos en plataformas digitales, la madurez digital de la población para implementar el proyecto y la creación de valor percibida por los usuarios. El estudio aborda la efectividad tecnológica en la promoción de procesos sociales y su alcance de servicio a la población. El análisis profundiza en los beneficios de la tecnología, pero presenta la necesidad de promover la inclusión digital de los usuarios. Como aporte teórico, demuestra el potencial de la innovación tecnológica en la gestión pública, a la luz de la teoría de la innovación. La investigación ofrece información valiosa para la replicación de iniciativas similares en otros ayuntamientos, inspirando soluciones a los desafíos contemporáneos, con el objetivo de reestructurar y revisar procesos, herramientas y soluciones dentro de un entorno en evolución y expectativas cada vez mayores para satisfacer las necesidades de una sociedad que exige modernidad tecnológica en el municipio.

Palabras clave: Gestión Pública; Tecnología; Innovación.

**Abstract**

Unlike the management model, technological advances are developing rapidly in Brazilian society. In public management, technological tools allow for efficient government activity in terms of finance, transparency, and support for the services provided. This study aims to analyze the impacts caused by Conecta Recife on the public management of the City of Recife (PCR). The research analyzes digital innovation in social processes through the use of digital channels, considering that this process allows social demands to be met effectively and efficiently. The research contextualizes the innovative solution in the management of public processes, through a quantitative analysis, and explores users' perception of public services on digital platforms, the population's digital maturity for implementing the project, and the creation of value perceived by users. The study addresses technological effectiveness in promoting social processes and its breadth of service to the population. The analysis delves into the benefits of technology, but presents the need to promote digital inclusion for users. As a theoretical contribution, it demonstrates the potential of technological innovation in public management, in light of innovation theory. The research offers valuable insights for the replication of similar initiatives in other City Halls, inspiring solutions to contemporary challenges, aiming to restructure and review processes, tools and solutions within an evolving environment and with ever-increasing expectations to meet the needs of a society that demands technological modernity in the municipality.

Keywords:Public Management; Technology; Innovation.

**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 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 cientifica, 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.Fundamentação Teórica**

**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; Penteado; 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 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.Metódo 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*.

Linha do tempo

Descrição gerada automaticamente

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 |
| Excluídosa | 7 | 5,8 |
| Total | 121 | 100,0 |
| a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento. | | | |
| Fonte: Dados 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 | Alfa de Cronbach com base em itens padronizados | N de itens |
| ,760 | ,686 | 10 |

Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Afim 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 tambem analises clinicas | 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 positivaram o conhecimento 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 positivação 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 respondestes, 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).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **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** | |

Tabela 12 -Utilização do Conecta Recife**.**

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.

Tabela 17- Aumento satisfação com a PCR após o Conecta Recife.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **N** | **%** | |
| Concordo Parcialmente | 32 | | 27,1 |
| Concordo Totalmente | 25 | | 21,2 |
| Discordo Parcialmente | 10 | | 8,5 |
| Discordo Totalmente | 6 | | 5,1 |
| Nem Concordo nem discordo | 45 | | 38,1 |
| **Total** | **118** | | **100,0** |

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

**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.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.

1. Artigo apresentado no X Encontro Humanístico Multidisciplinar - EHM e IX Congresso Latino-Americano de Estudos Humanísticos Multidisciplinares, na modalidade online, 2024. [↑](#footnote-ref-1)
2. Mestranda da Universidade Federal de Pernambuco; Programa de Pós-graduação em Gestão, Inovação e Consumo.; Recife, Pernambuco, Brasil; [luana.ataide@ufpe.br](mailto:luana.ataide@ufpe.br). [↑](#footnote-ref-2)
3. Mestranda da Universidade Federal de Pernambuco; Programa de Pós-graduação em Gestão, Inovação e Consumo.; Recife, Pernambuco, Brasil; anaelisabeth[@ufpe.br](mailto:luana.ataide@ufpe.br). [↑](#footnote-ref-3)
4. Mestranda da Universidade Federal de Pernambuco; Programa de Pós-graduação em Gestão, Inovação e Consumo.; Recife, Pernambuco, Brasil; raiany.sena@ufpe.br [↑](#footnote-ref-4)
5. Mestranda da Universidade Federal de Pernambuco; Programa de Pós-graduação em Gestão, Inovação e Consumo.; Recife, Pernambuco, Brasil; analima0608@gmail.com. [↑](#footnote-ref-5)