Parte 2

**Inovação aplicada aos serviços públicos**

**LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

AIDF – Autorização para Impressão de Documentos Fiscais

CDFA – Controle de Documentos Fiscais Autorizados

CT&I – Ciência Tecnologia e Informação

G2C – *Government to Consumer*

ICMS – Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços de Transporte Interestadual, Intermunicipal e de Comunicação.

MPOG – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

OCDE – Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico

ONU – Organização das Nações Unidas

P&D – Pesquisa e Desenvolvimento

PNAFE – Programa Nacional de Apoio à Administração Fiscal dos Estados

SAIF – Superintendência de Arrecadação e Informações Fiscais

SEF/MG – Secretaria de Estado da Fazenda de Minas Gerais

SIARE – Sistema Integrado da Administração da Receita Estadual

SICAF – Sistema de Informação e Controle da Arrecadação e Fiscalização

SPSS – *Statistical Package for Social Science*

TI – Tecnologia e Informação

TIC – Tecnologia, Informação e Comunicação.

TPP – Tecnologia de Produto e Processo

Conceito de serviço público

Para o nosso entendimento, antes de qualquer coisa vamos falar um pouco do conceito de serviço público. O conceito de serviço público pode ser interpretado de diversas formas conforme o autor, porem em sua essência.

Segundo Mukai:

Portanto, o serviço público é uma atividade que, por sua essencialidade para a comunidade, deve ser exercitado, em princípio e por natureza, pelo Estado, e não pelos particulares destruídos da denominada *puissance pulblique*; mas, quando for possível ao particular gerir um serviço público material, veja-se nisto uma exceção á regra ; o fato de um particular explorar uma atividade essencial, quando tal for possível, não desnatura seu valor que, não obstante, continua a conter um interesse público”(Mukai, 2007, p 03).

Sendo assim o serviço público consistem em toda atividade prestada ou oferecida a comunidade, podemos afirmar que é uma variável as necessidades e contingencias políticas, econômicas sociais e culturais.

A sociedade tem sempre que cobrar os seus direitos, como vivemos em democracia o seu voto foi quem elegeu os governantes e os mesmos devem servir o povo sempre em busca de melhorias, e com a inovação que vem crescendo cada vez mais no setor público podemos resolver com maior eficácia, rapidez os problemas crescentes apresentados por uma população que igualmente se encontra em constante crescimento. E tão quanto ajuda na resolução de problemas a inovação em serviços nos traz soluções à facilidade nos atendimentos aos serviços públicos.

De acordo com Schwella (2005):

“a globalização, o combate à desigualdade, o respeito à diversidade e a busca pela boa governança e por uma gestão pública eficiente são alguns dos desafios enfrentados pelos governos no século XXI que exigem criatividade e abordagens inovadoras”(Schwella, 2005, p 259).

Existem diversos motivos, desafios e soluções para o governo invista em inovações no setor público, como o econômico onde podemos identificar três razões para tais estímulos como uma contribuição representativa na parcela do PIB, como na maioria dos países onde o setor público é um componente significativo na macroeconomia, à segunda é que o governo é responsável em atender a população seja ela pessoa física ou pessoa jurídica e ações inovadoras a demanda pode ser atendida de forma mais rápida e eficaz como já foi dito, e a terceira seria e a responsabilidade sobre a definição das políticas de fomento a inovação no pais.

E no sentido social podemos falar da satisfação dos usuários por um bom serviço, com facilidade no uso, acesso, e melhores oportunidades prestadas onde lhe proporcionou confiança e transparência nas ações atendidas trazendo um conforto e ate mesmo como em muitos casos sintoma de proteção de seus direitos e garanti mento de cidadania e isso tudo é de vital importância para alcançar um nível cada vez maior de confiança.

Com o tempo, e cada dia mais inovações tecnológicas da informação foram surgindo junto novas necessidades e com isso o governo vem se cada vez mais aplicando para melhor atender a população e muitas acabam ajudando não só a população como o próprio governo como no caso da economia como já citado acima.

De acordo com Almeida a definição conceitual, formulada pelo PWC Consulting3:

“governo eletrônico seria “qualquer atividade do governo que possa ser empreendida através do uso da tecnologia relacionada à Internet”. Os usuários típicos do governo eletrônico incluem os cidadãos, os empresários e o governo, atuando em suas capacidades como consumidores, fornecedores, empresários e usuários internos”(ALMEIDA, 2002, pg. 12/18).

A ideia do governo era de subrir uma necessidade da população e uma das suas iniciativas foi a de informatizar alguns processos como, por exemplo, pagamentos de tributos que antes só eram pagos pessoalmente dentro do órgão responsável já pode ser pago via internet no próprio site do governo, como Imposto sobre Propriedade de Veículos Automotores (IPVA) e o Imposto sobre circulação de mercadorias e serviço de transporte interestadual e intermunicipal e comunicação (ICMS), como também impressão de autorizações como Este número é denominado Autorização para impressão de documentos fiscais (AIDF) que antes tal como os outros processos era fornecido só pessoalmente.

Outro serviço muito usado não só por empresas mais também por pessoas físicas é o agendamento de atendimentos em órgãos público como no poupa tempo o atendimento do serviço seja qual for é agendado antes tanto pelo site como por telefone e ate mesmo a impressão de documentos como o CPF que antes era um único documento de plástico hoje em dia é eletrônico e o cliente pode imprimir a hora que desejar no site da receita federal e ate mesmo regulariza-lo a fim de causar um maior conforto e rapidez no atendimento aos clientes.

Esses sistemas tem que estar em constante processo de avaliação de desempenho para que sejam corrigidas as falhas e resulta em uma maior eficiência e eficácia no atendimento de serviços públicos.

Referências bibliográficas

ALMEIDA, PWC Consulting. **Análise de Benchmarks. Capítulo II – Percepções Chaves de e-Government**, Rio de Janeiro, junho de 2002.

MUKAI,Toshio. **Concessões,permissões e privatizações de serviços públicos.** 5. Ed. Ver. E atual, São Paulo, Saraiva, 2007.

SCHWELLA, Erwin. **Inovação no governo e no setor público: desafios e implicações para a liderança. Revista do Setor Público**, 2005.