

Os impactos das inovações de processo na administração pública à luz dos objetivos de desenvolvimento sustentável

The impacts of process innovations on public administration in the light of the sustainable development goals

Los impactos de las innovaciones de procesos en la administración pública a la luz de los objetivos de desarrollo sostenible

Adriana Back Koerich¹

Ana Regina de Aguiar Dutra¹

José Baltazar Salgueirinho Osório de Andrade Guerra¹

Jacir Leonir Casagrande¹

Recebido em: 04/03/2022; revisado e aprovado em: 15/03/2023; aceito em: 25/04/2023

DOI: <http://dx.doi.org/10.20435/inter.v24i4.3646>

Resumo: Esta pesquisa tem como objetivo analisar as publicações progressas sobre as inovações de processo adotadas pela administração pública e seus impactos, a partir da visão almejada pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), em especial ao que se refere ao Objetivo 16: Paz, Justiça e Instituições Eficazes. Para isso, primeiramente foi realizada uma revisão sistemática, com a utilização do protocolo internacional de Tranfield, Denyer e Smart (2003) e apoio de análise de conteúdo, tendo como base os princípios elencados no Relatório Mundial do Setor Público de 2019. Os principais resultados demonstraram que os impactos internos e externos, decorrentes das inovações adotadas pelas organizações públicas, estão diretamente relacionados ao ODS 16, principalmente no que tange às metas 16.5, 16.6, 16.7, 16.10 e 16.b, e aos princípios de eficácia, transparência, responsabilidade, anticorrupção, inclusividade nos processos de tomada de decisão, acesso à informação e não discriminação, elencados no Relatório Mundial do Setor Público de 2019. Conclui-se que as práticas internas adotadas pelas instituições públicas podem funcionar como alavancador para o atingimento das metas propostas pela Agenda 2030. Como contribuição prática, o estudo proporciona embasamento e justificativa para as decisões administrativas de apoio à implementação de inovações de processo, enfatizando os benefícios tanto internamente, para a organização, quanto externamente, para o cidadão.

Palavras-chave: inovação de processo; ODS; Objetivos de Desenvolvimento Sustentável; administração pública; revisão sistemática.

Abstract: This research aims to analyze previous publications on process innovations adopted by the public administration and their impacts, from the vision desired by the Sustainable Development Goals (SDGs), especially with regard to Objective 16: Peace, Justice and Effective Institutions. For this, a systematic review was first carried out, using the international protocol of Tranfield, Denyer and Smart (2003) and content analysis support, based on the principles listed in the World Public Sector Report of 2019. The main results showed that the internal and external impacts, resulting from the innovations adopted by public organizations, are directly related to SDG 16, especially with regard to targets 16.5, 16.6, 16.7, 16.10 and 16.b, and to the principles of effectiveness, transparency, responsibility, anti-corruption, inclusiveness of the processes of decision-making, access to information and non-discrimination, listed in the World Public Sector Report of 2019. It is concluded that the internal practices adopted by public institutions can act as a lever to achieve the goals proposed by the 2030 Agenda. As a practical contribution, the study provides a basis and justification for administrative decisions to support the implementation of process innovations, emphasizing the benefits both internally, for the organization, and externally, for the citizen.

Keywords: process innovation; SDG; Sustainable Development Goals; public administration; systematic review.

Abstracto: Esta investigación tiene como objetivo analizar publicaciones previas sobre las innovaciones de proceso adoptadas por la administración pública y sus impactos desde la visión deseada por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente en lo que se refiere al Objetivo 16: Paz, Justicia e Instituciones efectivas. Para ello, primero se realizó una revisión sistemática, utilizando el protocolo internacional de Tranfield, Denyer y Smart (2003) y soporte de análisis de contenido, con base en los principios enumerados

¹ Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL), Palhoça, Santa Catarina, Brasil.



en el World Public Sector Report 2019. Los principales resultados mostraron que los impactos internos y externos derivados de las innovaciones adoptadas por las organizaciones públicas están directamente relacionados con el ODS 16, especialmente en lo que respecta a las metas 16.5, 16.6, 16.7, 16.10 y 16.b, y los principios de eficacia, transparencia, responsabilidad, anticorrupción, inclusividad de los procesos de decisión, social, el acceso a la información y la no discriminación, enumerados en el Informe Mundial del Sector Público 2019. Se concluye que las prácticas internas adoptadas por las instituciones públicas pueden actuar como palanca para alcanzar las metas propuestas por la Agenda 2030. Como aporte práctico, el estudio proporciona una base y justificación para las decisiones administrativas para apoyar la implementación de innovaciones de procesos, enfatizando los beneficios tanto a nivel interno, para la organización, como externo, para el ciudadano.

Palabras clave: innovación de procesos; ODS; Objetivos de Desarrollo Sostenible, administración pública; televisión sistemática.

1 INTRODUÇÃO

A administração pública tem sido frequentemente foco de estudos e discussões, seja pela comparação de suas características com a administração privada, seja pela sua conceituação propriamente dita. Apesar das diferenças, surge, em meados dos anos 80 e 90, a *New Public Management* (NPM), a qual defende a incorporação de técnicas do setor privado de eficiência, eficácia, produtividade e competitividade na estruturação e gestão da administração pública. De fato, nas últimas décadas, os governos introduziram práticas inovadoras nos processos e serviços como forma de otimizar gastos, ampliar legitimidade e restabelecer a confiança na sociedade (Camões; Severo; Cavalcante, 2017).

O cenário almejado por estas novas práticas parecem ir ao encontro da Agenda 2030 – um plano de ação universal em favor das pessoas, do planeta e da prosperidade, a partir da cooperação internacional entre governos, sociedade civil, iniciativa privada e instituições de pesquisa. Para tanto, foram traçados 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e 169 metas integradas e indivisíveis, que cobrem uma ampla gama de questões relacionadas ao desenvolvimento sustentável, combinando as dimensões econômica, social e ambiental (United Nations [UN], 2015).

O ODS 16, Paz, Justiça e Instituições Eficazes, está em estreito relacionamento com as instituições públicas e suas práticas. Por ter foco no avanço da responsabilidade do governo, da construção de confiança e da manutenção da paz, o ODS 16 é um elemento chave que potencializa os outros dezesseis ODS, a medida que estes também dependem de instituições inclusivas e capazes de responder às necessidades do público, de forma transparente e responsável (Hope, 2019). Neste mesmo sentido, alguns autores evidenciam a importância dos ODS 16 e 17, enquanto facilitadores da Agenda 2030, por disporem de objetivos relacionados à governança (Meuleman, 2021) e a uma administração pública eficaz (Massey, 2022). Massey (2022) argumenta que nenhum dos outros ODS podem ser amplamente alcançados sem administradores públicos competentes, treinados e incorruptos, sendo, portanto, útil procurar aceleradores das metas do ODS 16, que ajudarão a atingir as demais metas e os objetivos da Agenda 2030 (Hope, 2019).

Diante deste contexto, questiona-se: como os impactos das inovações de processo adotadas pela administração pública se relacionam com o ODS 16? Para dar conta deste questionamento, o objetivo deste estudo foi analisar as publicações progressas que tratam dos impactos das inovações de processo adotadas pela administração pública, interpretando-as à luz do ODS 16.

2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

A inovação é entendida por Rogers (2003, p.475) como “uma ideia, prática ou objeto que é percebido como novo por um indivíduo ou outra unidade de adoção”. Neste sentido, não importa o tempo decorrido desde seu primeiro uso ou descoberta, ou seja, a ideia percebida como novidade pelo indivíduo é a inovação (Rogers, 2003).

As inovações podem ser classificadas em inovação de produto, de processo, de marketing e organizacional (ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO [OCDE], 2005). A inovação de processo, foco do presente estudo, compreende um conjunto de métodos, técnicas, equipamentos e *softwares*, novos ou significativamente melhorados, para a criação e provisão de serviços e em atividades auxiliares de suporte, como compras, contabilidade, computação e manutenção. “A implementação de Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs), novas ou significativamente melhoradas, é considerada uma inovação de processo se ela visa melhorar a eficiência e/ou a qualidade de uma atividade auxiliar de suporte” (OCDE 2005, p.59).

No contexto do setor público, a inovação de processo tem “foco na melhoria da qualidade e eficiência dos processos de negócios internos e externos, como o redesenho dos processos de entrega de serviços” (Bekkers; Edelenbos; Steijn, 2011, p.15-16). Além disso, as inovações de processo no setor governamental costumam buscar metas exclusivas do governo, comumente com características de colaboração e coprodução de inovações (OCDE, 2018).

A inovação e a tecnologia vêm se destacando, também, enquanto facilitadoras da localização dos esforços globais em direção ao desenvolvimento e crescimento sustentável (El Massah; Mohieldin, 2020). Sabe-se que um dos grandes desafios enfrentados pela administração pública, atualmente, é a implementação dos ODS (Bisogno *et al.*, 2023; MASSEY, 2022), os quais funcionam como referência e orientação para os países adotarem estratégias públicas em todos os níveis, por meio de uma abordagem universal (Elmassah; Mohieldin, 2020). Para Bolton (2021), os ODS podem ser considerados a personificação de ações que precisam ser tomadas, a fim de garantir o desenvolvimento sustentável para a humanidade, sendo essencial sua vinculação à prática pública.

Os ODS fazem parte de uma resolução internacional aprovada pela Assembleia Geral das Organizações das Nações Unidas (ONU), em setembro de 2015, sendo adotada pelos 193 Estados-Membros das Nações Unidas. O documento “Transformando nosso mundo: a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável” define uma estratégia mundial composta por 17 objetivos e 169 metas transformadoras, integradas, indivisíveis e de grande alcance, centradas nas pessoas, em busca de um mundo que visa ao desenvolvimento sustentável em três dimensões: econômica, social e ambiental (El Massah; Mohieldin, 2020; UN, 2015).

Entre os 17 Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável, destacamos o ODS 16: “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, fornecer acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis”, tendo em vista sua forte relação com a administração pública. Nesse sentido, Massey (2022) corrobora ao enfatizar que o atingimento dos propósitos da Agenda 2030 só pode ser alcançado por meio de administrações públicas comprometidas e confiáveis.

A construção de instituições capazes de alcançar os ODS inicia-se pelas mudanças em seus processos organizacionais, adoção de inovações, tecnologia, cumprimento de lei e fiscalização (UN, 2015). O ODS 16 ocupa papel central na Agenda 2030, tendo em vista que abarca aspectos de toda a sociedade, traduzidos na importância da governança e sua relação com a qualidade

das instituições, do processo e das ferramentas que permitam a formulação e a implementação de políticas públicas mais eficazes (Meuleman, 2021).

Estudo realizado por Hope (2019) evidencia que não pode haver desenvolvimento sustentável sem paz e instituições eficazes; portanto, o progresso no ODS 16 é intuitivamente necessário para o progresso dos outros ODS. Neste mesmo sentido, Meuleman (2021) destaca a importância de instituições públicas fortes, resilientes e com práticas efetivas de governança, para viabilizar especialmente os Objetivos 16 e 17. Massey (2022) acrescenta, ainda, que nenhum dos outros Objetivos podem ser alcançados sem a entrega dos ODS 16 e 17.

Em razão da importância do ODS 16, o Departamento de Economia das Nações Unidas e Assuntos Sociais (UNDESA), juntamente com agências da ONU, organizações internacionais, governos nacionais, instituições públicas e acadêmicas de todo o mundo, elaborou o Relatório Mundial do Setor Público de 2019, cujas informações sintetizadas oferecem uma base sólida e confiável para os governos local e nacional, a academia e as ONGs progredirem em direção à conquista das dimensões institucionais do ODS 16 (Radin, 2019).

De acordo com o Relatório Mundial do Setor Público de 2019, entre as metas do ODS 16, os itens mais relevantes e diretamente relacionados às instituições públicas são:

16.5 Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas; 16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis; 16.7 Garantir uma tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis; 16.10- Garantir o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, de acordo com a legislação nacional e acordos internacionais; e 16.b- Promover e aplicar leis e políticas não discriminatórias para o desenvolvimento sustentável (UN, 2019, p. 2).

A partir destas metas, infere-se que os princípios destacados no ODS 16, em relação às instituições, são a eficácia, a transparência, a responsabilidade, a anticorrupção, a inclusividade nos processos de tomada de decisão, o acesso à informação e a não discriminação. As características destes princípios estão discriminadas na Tabela 1 (UN, 2019).

Tabela 1 – Princípios destacados a partir do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável – 16

Princípio ODS 16	Meta	Característica
Eficácia	16.6	A eficácia nas instituições públicas refere-se à capacidade de cumprir os objetivos para os quais foram criadas (objetivos ou metas externas).
Transparência	16.6	Permitir ao público obter informações sobre as operações e estruturas, os processos de tomada de decisão, os resultados e o desempenho do setor público. Pode ser um importante dissuasor da corrupção. Transparência e responsabilidade são frequentemente mencionadas em conjunto.
Responsabilidade	16.6	Obrigações de um indivíduo ou organização de prestar contas de suas atividades e aceitar a responsabilidade em relação a elas.
Anticorrupção	16.5	A prevenção, detecção e sanção eficazes de práticas corruptas são fundamentais para a construção de instituições eficientes e inclusivas, e para se alcançar todos os ODS. Responsabilidade, transparência, participação e inclusão são cruciais para combater a corrupção.
Inclusividade no processo de tomada de decisão	16.7	A participação pública inclui “informação” como uma categoria extrema, criando, assim, sobreposição com os conceitos de acesso à informação e transparência.

Princípio ODS 16	Meta	Característica
Acesso à informação	16.10	Relacionado com os direitos humanos. O acesso à informação dispõe de fortes conexões com a transparência, sendo frequentemente considerado parte dela. Embora existam leis de acesso à informação em muitos países, nem todas foram ou estão sendo implementadas efetivamente.
Não discriminação	16.b	Relaciona-se ao acesso universal a serviços ou recursos públicos. Os princípios de participação e tomada de decisão inclusiva, bem como o acesso à informação, desempenham um papel fundamental no combate à discriminação.

Fonte: Adaptado de UN (2019).

A eficácia é um princípio institucional fundamental no ODS 16. O seu relacionamento com um objetivo, ou uma meta externa, possibilita identificar um resultado mais amplo, no sentido de conduzir melhores resultados para os cidadãos, em termos de qualidade de vida, serviços públicos, engajamento cívico e outras dimensões do bem-estar (UN, 2019).

Este impacto positivo na sociedade está estreitamente relacionado com a prestação dos serviços públicos. Para Hope (2019), onde a prestação de serviços públicos é inadequada, os cidadãos (clientes) são roubados de seus direitos fundamentais para acessar, de forma eficiente, bens e serviços públicos previstos na legislação nacional e em acordos internacionais. Sob este ponto de vista, a adoção do Governo Eletrônico e de tecnologias podem melhorar a prestação de serviços públicos (Hope, 2019; El Massah; Mohieldin, 2020).

Sistemas políticos que permitem aos cidadãos acessar informações, bem como participar de processos de desenvolvimento, são mais propensos a gerar resultados que são transformadores e sustentáveis; portanto, a participação cidadã é ponto chave nesse processo (Gomez, 2019). As mudanças decorrentes das tecnologias da informação influenciam o espaço no qual políticas e instituições se desenvolvem, por meio da redução de custos, divulgação de informações, transparência e criação de canais de participação do cidadão. Estas são práticas de Governo Eletrônico que vêm gerando resultados positivos em todo o mundo (Hope, 2019; El Massah; Mohieldin, 2020).

As lacunas e deficiências para a implementação do ODS 16 podem ser facilmente observadas na administração pública, o que afeta adversamente as políticas governamentais e a entrega de serviços públicos (Hope, 2019). Sendo assim, faz-se necessário identificar os desenvolvimentos institucionais que direcionem ao progresso da implementação dos ODS em nível nacional, a fim de contribuir para superar as barreiras existentes nos países em desenvolvimento, como é o caso do Brasil. As inovações de processo adotadas pelos órgãos da administração pública podem significar os primeiros passos para um objetivo maior, e a análise desta relação é o que este estudo se propõe a investigar.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Realizou-se uma Revisão Sistemática de Literatura (RSL), a fim de analisar as publicações que tratam sobre as inovações de processo adotadas pelos órgãos da administração pública, especialmente sob a perspectiva dos impactos internos decorrentes da implantação da mudança. Seguindo os pressupostos de Tranfield, Denyer e Smart (2003) e Denyer e Tranfield (2009), a RSL

permite mapear e avaliar o território intelectual existente sobre determinado assunto, conferindo rigor metodológico por meio de um processo científico, transparente e replicável.

A metodologia adotada nesta pesquisa (Quadro 1) foi baseada nos passos descritos por Denyer e Tranfield (2009), que tratam da RSL no campo da Administração e dos estudos organizacionais. Utilizou-se o *software* Start, versão 3.4 *beta*, tendo em vista as facilidades advindas do uso dessa ferramenta, como detecção automática de artigos duplicados, gerenciamento dos processos de seleção e, principalmente, transparência quanto às ações realizadas.

Quadro 1 – Delineamento metodológico adotado

ESTÁGIO 1 Formulação da questão	As perguntas que guiaram esta revisão foram: quais os impactos das inovações de processo adotadas pela administração pública e como eles se relacionam com o ODS 16, Paz, Justiça e Instituições Eficazes? Além das perguntas acima, os critérios de inclusão e exclusão e o protocolo de pesquisa foram revisados pelos membros da equipe.
ESTÁGIO 2 Localização dos estudos	A pesquisa de artigos nas bases de dados ocorreu em 08/05/21, por meio dos <i>strings</i> de busca: " <i>public administration</i> " OR " <i>public management</i> " AND <i>innovation</i> AND " <i>process innovation</i> ". Estes termos foram escolhidos com vistas a atender à pergunta de pesquisa e foram aplicados baseados no título, no resumo e nas palavras-chave. As bases de dados utilizadas foram Scopus, Web of Science e Science Direct, tendo em vista a grande abrangência de periódicos indexados na área de <i>Business, Management and Accounting</i> .
ESTÁGIO 3 Seleção e avaliação dos estudos	O processo de triagem seguiu pela delimitação dos seguintes filtros: Área: <i>Business, Management and Accounting</i> ; período: 2010 a 2021; idiomas: inglês, português e espanhol; tipo de documento: <i>article, review article, research article</i> . Aos artigos selecionados, foram aplicados os critérios de inclusão e exclusão, conforme descritos no Quadro 2. As etapas do processo de triagem, seleção e avaliação dos estudos estão descritas na Figura 1.
ESTÁGIO 4 Análise e síntese	As informações dos estudos selecionados foram extraídas para um formulário de extração, permitindo uma codificação descritiva dos dados e o relacionamento entre eles. As partes identificadas nos estudos individuais foram associadas, apresentando novos arranjos e facilitando o desenvolvimento de novos conhecimentos.
ESTÁGIO 5 Relatando e usando os resultados	Elaboração de um artigo completo, com apresentação dos resultados, de modo a tornar mais fácil a compreensão dos leitores a partir da síntese dos estudos selecionados.

Fonte: Adaptado de Denyer e Tranfield (2009).

Durante o estágio de seleção e avaliação dos estudos, foram aplicados critérios de exclusão e inclusão (Quadro 2), com vistas a responder ao problema de pesquisa. Apenas artigos que atenderam a todos os critérios de inclusão foram selecionados para o estágio de análise e síntese.

Os artigos que não apresentavam as características das inovações foram excluídos, tendo em vista que somente a partir destas informações seria possível caracterizar a inovação de processo. Quanto à qualidade dos estudos selecionados, a avaliação se beneficia das publicações em periódicos com revisão por pares, em que deve-se atender aos requisitos básicos de rigor teórico e metodológico.

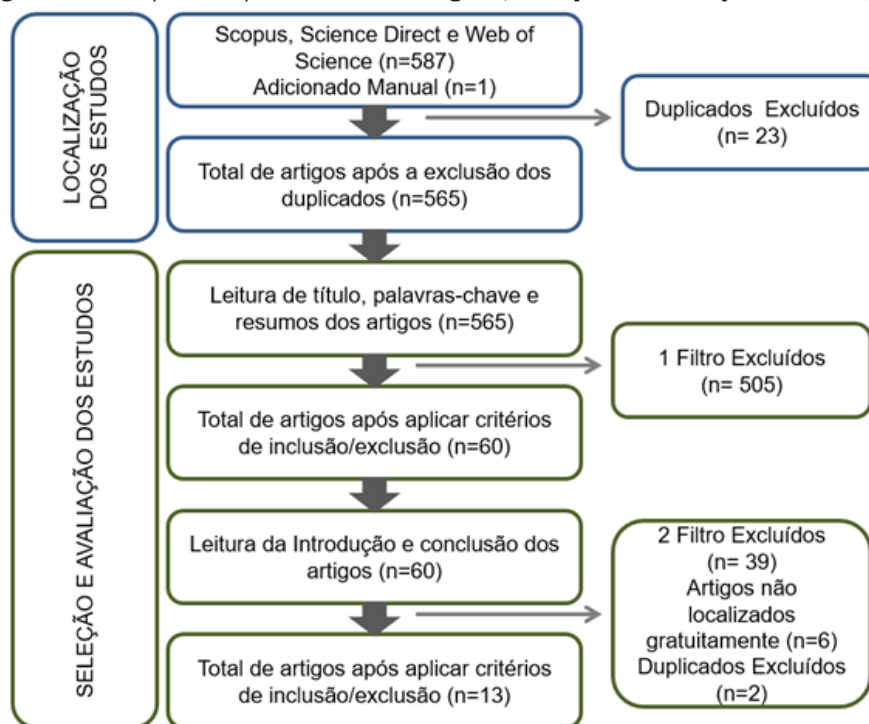
Quadro 2 – Critérios gerais de avaliação dos artigos

Critério	Critério de inclusão	Critério de exclusão
Foco	Tratar da adoção de uma inovação de processo na administração pública (direta, autárquica, fundação) em qualquer esfera.	Não se referir à administração pública.
Mudanças /inovações aplicadas	Apresentar as características das inovações implantadas em diferentes contextos organizacionais da administração pública.	Não tratar das características das inovações ou tratar de outros tipos de inovação, ou a mudança não foi implantada.
Acesso	Localizar o arquivo do documento na íntegra, on-line e de forma gratuita. Estar redigido em inglês, português ou espanhol.	Não ter acesso ao trabalho; não estar redigido em inglês, português ou espanhol.
Qualidade	Periódico científico com revisão de pares.	Periódico científico sem revisão de pares; jornais de negócios; revistas correntes; conferências, livros e sites.
Unidade de análise	Tratar do órgão, dos servidores, do cidadão e da sua relação com a inovação implantada.	Tratar da mudança e da inovação de maneira geral.

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

A consulta às bases *Scopus*, *Web of Science* e *Science Direct* resultou em uma amostra composta por 587 artigos. As etapas que envolveram o processo de triagem, seleção e avaliação dos artigos estão descritas na Figura 1.

Figura 1 – Etapas do processo de triagem, seleção e avaliação dos artigos



Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Ainda que os artigos tratassem sobre inovação de processo na administração pública, de acordo com os critérios de inclusão e exclusão do Quadro 2, a não caracterização das inovações

e a não constatação de seu estágio de implementação acarretou a eliminação dos estudos. A implementação total da inovação foi, portanto, considerada uma etapa essencial para se identificar os impactos das inovações adotadas. Durante a busca dos artigos na íntegra, foi encontrado o estudo de Sousa e Guimarães (2017), cujo tema mereceu inclusão no *pool* de artigos a serem analisados pelo presente estudo. Ao final, a amostra resultou em 13 artigos selecionados, cujos resultados da análise e discussão são apresentados na próxima seção.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Este capítulo está separado em duas seções. A primeira visa sintetizar os resultados obtidos pela revisão sistemática, trazendo os impactos práticos das inovações de processo adotadas pelas organizações públicas; já a segunda seção traz a interpretação dos resultados, tomando como parâmetro os princípios do ODS 16.

4.1 Os impactos das inovações de processo

Durante o processo de triagem, observou-se que grande parte dos artigos abordou a inovação, de maneira geral, como ações sistêmicas decorrentes da NPM, sem pontuar especificamente qual foi a inovação adotada, em termos práticos, ou seus impactos gerados, e, dessa maneira, foram eliminados. Outro critério de exclusão bastante aplicado foi o de não classificar objetivamente a inovação como inovação de processo. Neste sentido, foi necessário interpretar as características das inovações estudadas à luz de um conceito de inovação de processo, já que, na maioria dos casos, o conceito não era trazido de forma clara.

Portanto, o conceito de inovação de processo adotado para classificar e inserir os estudos no presente trabalho foi baseado no Manual de Oslo, que inclui métodos, técnicas, equipamentos e *softwares* novos, ou significativamente melhorados, para a criação e a provisão de serviços (OCDE, 2018). Optou-se por este conceito, tendo em vista que ele permite a interpretação e a comparação internacional dos dados, e pelo fato de o Manual ter sido elaborado com base na experiência resultante de coleta estatística de inovação de países-membros e não membros desde o início dos anos 1990 (OCDE, 2018). A Tabela 2 apresenta os 13 artigos que compõem o portfólio bibliográfico, elencando as inovações abordadas nos estudos e suas características.

Tabela 2 – Artigos da amostra selecionada e suas principais informações

Artigo	Autor/ano/país	Inovação	Características da Inovação
Adoption of Information Technology in Public Administration: a focus on the Organizational Factors of a Brazilian Federal University	Silva, Correia, Machado; Oliveira (2020) Brasil	Sistema Eletrônico de Informações	Sistema de gestão de documentos e processos
Becoming digital: passages to service in the digitized bureaucracy	Pors (2015) Dinamarca	Agências Digitais (e-governo)	Serviços ao cidadão prestados de forma on-line, com autoatendimento digital

Artigo	Autor/ano/país	Inovação	Características da Inovação
Desenvolvimento e uso de um <i>software</i> de gestão sob a ótica das dimensões organizacional, tecnológica e humana em empresas públicas	Mota, Oliveira Jr.; Freitas (2016) Brasil	GESUAS	Sistema para gerenciar dados de beneficiários de programas sociais
Implantação do Processo Judicial Eletrônico no Judiciário Trabalhista Paulista e a Morte Simbólica	Tres; Ferretti (2015) Brasil	Processo Judicial Eletrônico	Digitalização dos processos administrativos e judiciais
Innovación de Procesos de Administraciones Locales: un estudio empírico sobre su esfuerzo de mejora continua	Barraza (2013) Espanha	Gestão de operações (processos de desenv. urbano, manut. de vias públicas, desenv. social, seg. pública e serviço ao cidadão)	Etapas evolutivas ao longo dos anos com base na aplicação da Gestão de Qualidade Total
Innovation in judicial services: a study of innovation models in laborcourts	Machado; Sousa, Rosa; Isidoro (2018) Brasil	Processo Judicial Eletrônico (e outros sistemas de TIC)	Digitalização de processos administrativos e judiciais
Narratives of ICT and Organizational Change in Public Administration	Nygren (2012) Suécia	Sistema eletrônico (e-governo)	Sistema digital automatizado de suporte de transações de negócios e documentos
Open Government Data Implementation Evaluation	Parycek, Hoecht; Ginner (2014) Áustria	Dados Abertos do Governo	Implantação de um portal com informações sobre o governo
Public employee acceptance of new technological processes the case of an internal call centre	Antón, Camarero; San Jose (2013) Espanha	Call center	Implantação de um serviço para lidar com dúvidas e problemas de TI
Reassembling the actor-network in the deployment of a health information system	Fornazin; Joia (2015) Brasil	E-Hosp	Implantação de um sistema de informação em saúde
Re-locating accountability through technology: from bureaucratic to electronic ways of governing public sector work	Petrakaki (2018) Reino Unido	E-governo (Tecnologia de Informação e Comunicação)	Digitalização de processos e serviços decorrentes da implantação de TICs com base no Governo Eletrônico
The adoption of innovations in Brazilian labour courts from the perspective of judges and court managers	Sousa; Guima Rães (2017) Brasil	Processo Judicial eletrônico	Digitalização de processos administrativos e judiciais
What public servants really think of e-government	Baldwin, Gauld; Goldfinch (2012) Nova Zelândia	E-governo (Tecnologia de Informação e comunicação)	Uso de TICs em decorrência das políticas de governo eletrônico

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Tipificando as inovações em processo levantadas nos artigos da amostra estudada, percebe-

se sua associação com Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), já que, em 12 estudos (92,3%), a inovação implantada estava diretamente associada a novos *softwares* e sistemas de informática. O Manual de Oslo (OCDE, 2018) aborda a implementação de TICs, novas ou significativamente melhoradas, como inovação em processo, se elas visam melhorar a eficiência e/ou a qualidade de uma atividade auxiliar de suporte. Para Hope (2019), a adoção das TICs pelos governos contribui para melhorar a prestação de serviços públicos e também é um dos fatores mais importantes na determinação das possibilidades no campo do desenvolvimento sustentável.

Os impactos internos decorrentes das inovações implantadas, resultantes da análise do portfólio bibliográfico, encontram-se categorizados na Tabela 3. Pode-se perceber que melhorias na agilidade e eficiência, digitalização/eliminação do papel como suporte físico e controle e gestão dos processos foram citados em 84,6%, 61,5% e 53,8% dos estudos da amostra, respectivamente, o que consolida os aspectos positivos das mudanças implantadas.

Tabela 3 – Impactos internos relatados pelos 13 estudos da amostra

Impactos internos	Frequência de citação	%
Maior agilidade/eficiência nos processos	11	84,6
Digitalização	8	61,5
Melhora no controle e na gestão dos processos	7	53,8
Maior automatização e padronização nos processos	6	46,2
Maior transparência	4	30,8
Despersonalização/impessoalidade	3	23,1
Redução de custos	2	15,4
Aumento na motivação dos funcionários	1	7,7

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

A eficiência configura como o principal impacto interno constatado no portfólio bibliográfico, com 84,5% de ocorrência. Para Fuglsang, Ronning e Enquist (2013), a eficiência é de suma importância na administração pública, porque sempre haverá escassez de dinheiro público em comparação com todas as demandas que existem para os serviços públicos.

Outro impacto interno de destaque foi a digitalização, encontrada em 61,5% das amostras. As mudanças rápidas nas tecnologias estão modificando o espaço no qual políticas e instituições se desenvolvem (UN, 2019). A digitalização é parte essencial da transformação digital que, sob um ponto de vista mais amplo, pode também contribuir para a detecção, o monitoramento, a avaliação e o alcance do desenvolvimento sustentável a nível local (Elmassah; Mohieldin, 2020).

Alguns impactos internos relatados puderam também ser observados como impactos externos, na medida em que a administração pública preza pelo interesse público e que as mudanças e melhorias internas resultam, também, em benefícios externos para a sociedade como um todo. Como afirmam Fuglsang, Ronning e Enquist (2013), as inovações no serviço público devem estar focadas na realização do interesse coletivo, ou seja, relacionadas ao valor público indireto (coletivo). Sendo assim, destacam-se os impactos externos decorrentes das inovações implantadas nos artigos do portfólio bibliográfico (Tabela 4).

Tabela 4 – Impactos externos relatados em sete estudos da amostra

Impactos Externos	Freq. citação	%
Eficiência governamental	6	85,7
Manutenção dos princípios de legalidade, igualdade e justiça	5	71,4
Transparência	3	42,9
Redução de custos	3	42,9
Engajamento/interesse dos cidadãos na política	3	42,9
Maior controle	3	42,9
Aproximação com o cidadão	2	28,6
Coprodução com os cidadãos	2	28,6
Melhora da imagem pública	1	14,3
Qualidade dos serviços prestados	1	14,3
Tornar a administração responsável	1	14,3

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

A relação entre os impactos internos e externos fica bastante clara se considerarmos a digitalização como inovação de processos, a qual permite maior informação sobre os pedidos dos cidadãos, conferindo-lhes maior poder e controle sobre os atos praticados pelos funcionários públicos, além da coprodução e informatização dos cidadãos, o que encoraja a transparência e responsabilidade dos órgãos públicos (Petraçaki, 2018). A possibilidade de participação advinda do Governo Eletrônico aumenta as interações entre os órgãos públicos e o cidadão, permitindo a comunicação com o público em geral, inclusive *feedbacks* (Baldwin; Gauld; Goldfinch, 2012).

O Governo Eletrônico (e-Governo) é abordado nos estudos de Baldwin, Gauld e Goldfinch (2012), Petraçaki (2018) e Pors (2015) como decorrentes das reformas da NPM na década de 90. A implantação da administração pública gerencial, nos moldes do setor privado, foi correlacionada com várias inovações de processo apresentadas nos estudos da amostra. Tres e Ferretti (2015) enfatizam que a NPM vai ainda além, trazendo a necessidade de novas competências, estratégias administrativas, aumento da eficiência do Estado, foco no cidadão e na obtenção de resultados, com incentivo à criatividade e à inovação e combate à corrupção e ao nepotismo. Para Hope (2019), o e-Governo pode ser definido como o uso de TICs para fornecer serviços governamentais de forma mais eficaz e eficiente, o qual vem trazendo avanços significativos em todo o mundo. O Governo Eletrônico desempenha importante papel no fornecimento de informações, entre os cidadãos e a administração pública, relacionadas com processos administrativos e mecanismos de interface eletrônica (UN, 2019).

4.2 Interpretação a partir dos princípios e metas do ODS 16

Os resultados advindos das inovações de processo da amostra estudada apontam para o que se almeja por meio do ODS 16, Paz, Justiça e Instituições Eficazes, em vários aspectos, alinhando-se, especialmente, com as metas:

- 16.5- Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas; 16.6 - Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis; [...]
- 16.10- Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais". 16.b- Promover e

fazer cumprir leis e políticas não discriminatórias para o desenvolvimento sustentável (UN, 2019, p. 2).

O Quadro 3 traça as relações dos impactos internos e as metas citadas.

Quadro 3 – Impactos internos das inovações de processo e sua relação com as metas do ODS 16

Impactos internos identificados	Princípios ODS 16	Metas relacionadas
- Maior agilidade/eficiência nos processos; - Aumento na motivação dos funcionários; - Maior automatização e padronização nos processos; - Digitalização; - Redução de custos.	EFICÁCIA	16.6- Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.
- Maior transparência.	TRANSPARÊNCIA	16.5- Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas; 16.6- Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis; 16.10- Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais.
- Melhora no controle e na gestão dos processos.	RESPONSABILIDADE	16.6- Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.
- Despersonalização/impessoalidade.	NÃO DISCRIMINAÇÃO	16.10- Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais; 16.b- Promover e fazer cumprir leis e políticas não discriminatórias para o desenvolvimento sustentável.

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Com relação aos impactos externos, observou-se relação com as seguintes metas do ODS 16:

16.5- Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas; 16.6 - Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis; 16.7 - Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis; 16.10- Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais”. 16.b- Promover e fazer cumprir leis e políticas não discriminatórias para o desenvolvimento sustentável (UN, 2019, p. 2).

Estes aspectos são relacionados por meio do Quadro 4.

Os impactos relacionados à eficácia demonstram estreita relação com a satisfação com os serviços públicos. Este último pode ser entendido como o produto almejado pela eficácia. Ainda que a satisfação com os serviços públicos não possa ser identificada como impacto interno das inovações de processo, podemos inferir que a eficácia interna reverbera em última análise, em avanços para o interesse coletivo como um todo.

O princípio da não discriminação aparece relacionado por meio da impessoalidade e despersonalização das rotinas e pela aplicação de leis. De fato, a impessoalidade é um dos pilares da administração pública, e as inovações de processo demonstraram-se facilitadoras no atingimento dessas metas.

A responsabilidade tem um alcance bastante variado, mas, em geral, relaciona-se com a obrigação, de um indivíduo ou uma organização, de prestar contas de suas atividades e aceitar sua responsabilidade por estas ações. No serviço público, tem sido tradicionalmente entendida, principalmente, em termos de responsabilidade ascendente, para os governantes, com vistas a melhorar o desempenho de seus processos, e responsabilidade descendente, para os cidadãos, permitindo interação com a administração e mecanismos para apresentar reclamações (UN, 2019).

Quadro 4 – Impactos externos das inovações de processo e sua relação com as metas do ODS 16

Impactos externos identificados	Princípios ODS 16	Metas relacionadas
- Eficiência governamental; - Redução de custos.	EFICÁCIA	16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.
- Tornar a administração responsável.	RESPONSABILIDADE	16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.
- Maior controle.	ANTICORRUPÇÃO ACESSO À INFORMAÇÃO	16.5 Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas; 16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis; 16.10- Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais.
- Transparência.	TRANSPARÊNCIA	16.6- Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis; 16.10- Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais.

Impactos externos identificados	Princípios ODS 16	Metas relacionadas
<ul style="list-style-type: none"> - Melhora da imagem pública; - Qualidade dos serviços prestados. 	SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS	16.6- Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis; 16.7- Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis; 16.10- Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais; 16.b- Promover e fazer cumprir leis e políticas não discriminatórias para o desenvolvimento sustentável.
<ul style="list-style-type: none"> - Coprodução com o cidadão; - Engajamento/interesse dos cidadãos na política; - Aproximação com o cidadão. 	INCLUSIVIDADE NO PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO	16.7- Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis.
<ul style="list-style-type: none"> - Manutenção dos princípios de legalidade, igualdade e justiça. 	NÃO DISCRIMINAÇÃO	16.6- Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis; 16.10- Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais; 16.b- Promover e fazer cumprir leis e políticas não discriminatórias para o desenvolvimento sustentável.

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

O princípio da anticorrupção foi identificado por meio de maior controle externo, proporcionado pelas inovações de processo. Este controle só pode ser efetivo a partir do acesso à informação, da transparência e da participação do cidadão, demonstrando a interdependência entre estes valores.

No presente estudo, a transparência foi encontrada tanto nos impactos internos quanto nos externos, indo ao encontro dos conceitos presentes na literatura. A transparência, enquanto impacto interno, caracteriza-se como vertical, referindo-se à conduta e comportamento na relação superior-subordinado. Enquanto impacto externo, ela é caracterizada como horizontal, permitindo observar o que está acontecendo fora da organização e monitorar o comportamento de seus pares e/ou concorrentes – direção externa, ou possibilitando que aqueles de fora possam observar o que acontece dentro da organização- direção interna (Heald, 2006). Tendo em vista que a transparência relaciona-se com responsabilidade, anticorrupção, acesso à informação e inclusividade no processo de tomada de decisão (UN, 2019), as inovações de processo apresentam-se como facilitadores para o atingimento destes princípios.

O princípio da inclusividade no processo de tomada de decisão foi identificado na amostra estudada, relacionado aos impactos externos. A Agenda 2030 apresenta ênfase na propriedade e participação local (Hope, 2019); portanto os impactos externos da inovação de processos, tais como a coprodução, a aproximação com o cidadão e o maior engajamento dos cidadãos na política permitem o estreitamento desse relacionamento. Portanto faz-se necessário efetivamente engajar-se com as comunidades locais e, para isso, os governos locais têm um papel central na implementação do ODS 16, bem como dos outros ODS.

De acordo com as Nações Unidas, a coprodução envolve diretamente cidadãos e empresas na concepção e implementação de políticas públicas, a partir das quais eles se beneficiam. Além disso, tem sido promovida como uma forma de fornecer serviços mais perto das necessidades dos cidadãos e para aumentar a confiança no governo (UN, 2019). O desenvolvimento transformativo e sustentável requer um desenvolvimento ativo e substantivo da participação cidadã, que pode moldar os resultados do desenvolvimento e ajudar a reduzir a desigualdade social. Sistemas políticos que permitem aos cidadãos acessar informações e participar de processos de desenvolvimento são mais propensos a gerar resultados que são transformadores e sustentáveis (Gomez, 2019).

Os achados deste estudo demonstram a centralidade do ODS 16 e as inter-relações entre seus princípios e metas, sendo inviável a análise individual e sem influência conjunta. A presença de todos os princípios apontados pelo Relatório Mundial do Setor Público de 2019 demonstra a importância da adoção das inovações de processo pela administração pública, na medida em que se alinham com a Agenda de Desenvolvimento Sustentável e reforçam as principais mensagens descritas em seus objetivos e metas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo se propôs a relacionar os impactos decorrentes da adoção das inovações de processo na administração pública, com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, em especial o ODS 16 e suas metas. Os achados demonstraram que tanto os impactos internos quanto os externos se relacionam diretamente com os princípios decorrentes das metas 16.5, 16.6, 16.7, 16.10 e 16.b, quais sejam: eficácia, transparência, responsabilidade, anticorrupção, inclusividade dos processos de tomada de decisão, acesso à informação e não discriminação.

O princípio da eficácia foi percebido como sendo o mais decorrente das inovações de processo, tendo em vista que as maiores frequências de ocorrência referentes aos impactos internos e externos puderam ser associadas a esta categoria. Os impactos internos identificados relacionados à eficácia foram: maior agilidade/eficiência nos processos (84,6%); digitalização (61,5%); maior automatização e padronização nos processos (46,2%); redução de custos (15,4%); e aumento na motivação dos funcionários (7,7%). Já os impactos externos foram eficiência governamental (85,7%) e redução de custos (42,9%).

A eficácia é um princípio institucional fundamental do ODS 16, pois denota o cumprimento dos objetivos para os quais as instituições foram criadas (UN, 2019). A elevada frequência deste princípio entre os impactos das inovações de processo, resultantes da amostra estudada, demonstra um aspecto bastante positivo, com reflexos tanto internos quanto externos para as instituições.

Estes resultados representam contribuições práticas para a administração pública, por proporcionarem informações que visam embasar e justificar as decisões administrativas de apoio

à implementação de inovações de processo, enfatizando os benefícios tanto internamente, para a organização, quanto externamente, para o cidadão. Países emergentes, como o Brasil, apresentam lacunas de capacidade e deficiência para implementação dos ODS. Portanto, considerando-se o papel central do ODS 16 frente aos demais, este estudo demonstra que práticas internas adotadas por instituições públicas podem colaborar para o alcance das metas propostas pela Agenda 2030.

Para a teoria, o presente estudo permite relacionar as inovações de processo como alavancadoras para o atingimento das metas elencadas no ODS-16, demonstrando que ações desenvolvidas para um propósito interno e focal podem reverberar em benefícios mais amplos. Ainda, a constatação de que os impactos das inovações de processo mantém relação com os princípios e as metas do ODS-16 colocam as inovações nas organizações públicas em posição de destaque, abordando, sob um novo ponto de vista, os benefícios advindos de sua adoção.

Ressalta-se que esta pesquisa encontrou limitações provenientes do tamanho reduzido da amostra, à qual os dados analisados se restringiram. Os fatores limitadores foram o recorte temporal da coleta de dados, a delimitação das bases de dados consultadas e o atendimento dos critérios de inclusão e exclusão, especialmente no que tange à seleção de estudos que objetivamente caracterizem as inovações e que as tenham implementado em sua totalidade. Além disso, a caracterização das inovações de processo ficou submetida à avaliação dos pesquisadores durante o processo de triagem e seleção dos artigos, processo este que, apesar de respaldado pelos critérios de admissibilidade, sofre influência da complexidade que envolve o processo de classificação das inovações.

Como recomendações futuras, e tendo em vista a atualidade do tema, sugere-se que sejam utilizadas mais fontes de dados, como outras bases de dados, anais de eventos, teses e dissertações, aumentando a abrangência das informações e permitindo conclusões mais robustas. Ainda, pesquisas futuras poderiam contemplar outras metodologias aplicadas em organizações públicas que passaram pelo processo de adoção de uma inovação, ou até mesmo explorar a percepção da sociedade quanto à relação entre as inovações e os princípios do ODS 16. Sugere-se, também, a adoção de outras teorias, o que permitiria investigar diferentes categorias para explicar a relação entre as inovações e o atingimento dos ODS.

REFERÊNCIAS

ANTÓN, C.; CAMARERO, C.; SAN JOSÉ, R. Public employee acceptance of new technological processes: the case of an internal call centre. *Public Management Review*, United Kingdom, v. 1, n. 6, p. 852-75, 2013.

BALDWIN, J. N., GAULD, R.; GOLDFINCH, S. What Public Servants Really Think of E-Government. *Public Management Review*, United Kingdom, v. 14, n. 1, p. 105-27, 2012.

BARRAZA, M. F.S. Process Innovation in Local Governments: an empirical study of continuous improvement effort. *Review of Business Management*, São Paulo, v. 15, n. 47, 2013.

BEKKERS, Victor; EDELENBOS, Jurian; STEIJN, Bram (Ed.). *Innovation in the public sector: linking capacity and leadership*. England: International Institute of Administrative Sciences (Iias), 2011. 252 p.

BISOGNO, M.; CUADRADO-BALLESTEROS, B.; ROSSI, F.M.; PEÑA-MIGUEL, N. Sustainable development goals in public administrations: enabling conditions in local governments. *International Review of Administrative Sciences*. [Article in press]. 2023. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/00208523221146458>

BOLTON, M. Public sector understanding of sustainable development and the sustainable development goals: a case study of Victoria, Australia. *Current Research in Environmental Sustainability*, [s.l.], v. 3, 100056, 2021.

CAMÕES, M. R. S.; SEVERO, W. R.; CAVALCANTE, P. Inovação na Gestão Pública Federal: 20 anos do Prêmio Inovação. In: CAVALCANTE, P.; CAMÕES, M.; CUNHA, B.; SEVERO, W. (Org.). *Inovação no Setor Público: teoria, tendências e casos no Brasil*. Brasília: Enap/IPEA, 2017. 266 p. cap. 5, p. 95-117.

DENYER, D.; TRANFIELD, D. Producing a Systematic Review. In: BUCHANAN, D.; BRYMAN, A., (Eds.). *The Sage Handbook of Organizational Research Methods*. London: Sage, 2009. p. 671-89.

ELMASSAH, S.; MOHIELDIN, M. Digital transformation and localizing the Sustainable Development Goals (SDGs). *Ecological Economics*, [s.l.], v. 169, 106490, 2020.

FORNAZIN, M.; JOIA, L. A. Remontando a rede de atores na implantação de um sistema de informação em saúde. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 55, n. 5, p. 527-38, set/out 2015.

FUGLSANG, L.; RONNING, R; ENQUIST, B. (Ed.). *Framing innovation in public service sectors*. New York: Routledge, 2013. 242 p.

GOMEZ, M. The Right to Information and Transformative Development Outcomes. *Law and Development Review*, Berlim, v. 13, n. 3, p. 837-64, 2019.

HEALD, D. Varieties of Transparency. In: HOOD, C.; HEALD, D. (Ed.). *Transparency: the key to better governance?* Londres: British Academy, 2006. p. 25-43.

HOPE, K. R. Peace, justice and inclusive institutions: overcoming challenges to the implementation of Sustainable Development Goal 16. *Global Change, Peace & Security*, Abingdon, v. 32, n. 1, 2019. p. 57-77.

MACHADO, M.; SOUSA, M.; ROCHA, V.; ISIDRO, A. Innovation in judicial services: a study of innovation models in labor courts. *Innovation & Management Review*, São Paulo, v. 15, n. 2, p. 155-73, 2018.

MASSEY, A. (2022). Sustainable Development Goals and their Fit with Good Governance. *Global Policy*, Durham, v. 13, n. 1, p. 79-85, 2022.

MEULEMAN L. Public Administration and Governance for the SDGs: navigating between Change and Stability. *Sustainability*, Basel, v. 13, n. 11, p. 1-22, 5914, 2021.

MOTA, B.; OLIVEIRA JR., A. M. C.; FREITAS, A. F. Desenvolvimento e uso de um *software* de gestão sob a ótica das dimensões organizacional, tecnológica e humana em empresas públicas. *Navus – Revista de Gestão e Tecnologia*, Florianópolis, v. 6, n. 3, p. 70-87, 2016.

NYGREN, K. G. Narratives of ICT and Organizational Change in Public Administration. *Gender, Work & Organization*, New Jersey, v. 19, n. 6, p. 615-30, 2012.

ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO [OCDE]. *Manual de Oslo: diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação*. 3. ed. [S.l.]: FINEP, 2005. 184 p.

ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO [OCDE]. *Oslo Manual 2018: guidelines for collecting, reporting and using data on innovation*. 4. ed. Paris: OECD Publishing, 2018. 254 p.

PARYCEK, P.; HÖCHTL, J.; GINNER, M. Open Government Data Implementation Evaluation. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, Talca, v. 9, n. 2, p. 13-4, 2014.

PETRAKAKI, D. Re-locating accountability through technology. *International Journal of Public Sector Management*, Bingley, v. 31, n. 1, p. 31-45, 2018.

PORS, A. S. Becoming digital – passages to service in the digitized bureaucracy. *Journal of Organizational Ethnography*, Bingley, v. 4, n. 2, p. 177-92, 2015.

RADIN, D. Sustainable development goal 16: focus on public institutions, world public sector report 2019. *Public Sector Economics*, Zagreb, v. 43, n. 4, p. 478-82.

ROGERS, E. M. *Diffusion of innovations*. 5. ed. New York: Free Pass, 2003. 576 p.

SILVA, M. S. T; CORREIA, S. E. N.; MACHADO, P. A.; OLIVEIRA, V. M. Adoption of Information Technology in Public Administration: a Focus on the Organizational Factors of a Brazilian Federal University. *Teoria e Prática em Administração*, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 138-53, 2020.

SOUSA M. M.; GUIMARÃES, T. A. The adoption of innovations in Brazilian labour courts from the perspective of judges and court manager. *Revista de Administração*, São Paulo, v. 52, p. 103-13, 2017.

TRANFIELD, D.; DENYER, D.; SMART, P. Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. *British Journal of Management*, New Jersey, v. 14, n. 3, p. 207-22, 2003.

TRES, G., FERRETTI, R. Implantação do Processo Judicial Eletrônico no Judiciário Trabalhista Paulista e a Morte Simbólica. *Revista Administração em Diálogo*, São Paulo, v. 17, n. 3, p. 149-71, 2015.

UNITED NATIONS. Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. Resolution A/RES/70/1, 25 set. 2015. New York. Disponível em: https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/generalassembly/docs/globalcompact/_RES_70_1_E.pdf. Acesso em: 02/10/2021.

UNITED NATIONS [UN]. Sustainable Development Goal 16: Focus on public institutions. *World Public Sector Report 2019*. New York: United Nations, 2019. 185 p.

Sobre os autores:

Adriana Back Koerich: Doutoranda e mestra em Administração pela Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL). Servidora Pública Estadual na Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (ALESC). **E-mail:** adri_koerich@hotmail.com, **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-6437-1308>

Ana Regina de Aguiar Dutra: Doutora em Engenharia de Produção e Sistemas pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Docente do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL). **E-mail:** ana.aguiar@institutoanimaeducacao.org.br, **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-0337-5639>

José Baltazar Salgueirinho Osório de Andrade Guerra: Doutor em Ciência Política e Relações Internacionais pela Universidade de Sofia e Universidade Nova, na Bulgária.

Docente do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL). **E-mail:** jose.baltazarguerra@animaeducacao.com.br, **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-6709-406X>

Jacir Leonir Casagrande: Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Docente do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL). **E-mail:** jacir.unisul@gmail.com, **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-2668-1065>