

INOVAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO: PROPOSIÇÃO DE MÓDULO PARA A GESTÃO DE CONVÊNIOS DE UMA UNIVERSIDADE ESTADUAL

Recebido: 18/12/2022

Aceito: 17/01/2023

Ana Paula Czesz¹

Fabio Horst²

RESUMO

Partindo da constatação de que a Coordenadoria de Convênios e Captação de Recursos da Universidade Estadual do Centro-Oeste possui a importante atribuição de controle de uma série de recursos financeiros e representa a instituição de Ensino Superior diante de outros órgãos de fomento ou fiscalização, verificou-se a demanda um módulo próprio integrado ao sistema de gestão universitária vigente. Para tal, foi necessária a articulação para elaboração de uma proposta fundamentada que contemplasse as necessidades do setor diante de outros atores dos processos realizados cotidianamente e com atenção à legislação vigente. Assim, nos níveis individual, organizacional e sistêmico, por meio da metodologia de pesquisa-ação, as diretorias envolvidas foram reunidas em prol da proposição de ideias que venham a ser assimiladas na concepção de uma solução tecnológica a ser elaborada pela área de T.I. com a finalidade de que contribua para uma gestão pública cada vez mais eficiente e transparente.

Palavras-chave: Gestão Pública; Tecnologia da Informação; Recursos Públicos.

ABSTRACT

The Coordination of Agreements and Fundraising of the Universidade Estadual do Centro-Oeste has the important attribution of control of financial resources and represents the institution of Higher Education before other promotion or inspection sectors. Based on this, there was a demand for a module integrated to the current university management system. To this end, it was necessary to articulate the elaboration of a reasoned proposal that contemplated the needs of the sector in relation to other actors of the processes carried out daily and with attention to the current legislation. Thus, at the individual, organizational and systemic levels, through the action research methodology, the boards involved were brought together in favor of proposing ideas that will be assimilated in the design of a technological solution to be developed by the IT area. The objective is to contribute to an increasingly efficient and transparent public management.

Keywords: Public Administration; Information Technology; Public Funds.

1 Graduada em Ciências Contábeis. Texto adaptado de Trabalho de Conclusão de Curso no MBA em Gestão Pública e Inovação da Unicentro. E-mail: anaczsz04@gmail.com.

2 Doutorando no Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Comunitário pela Unicentro. Coordenador de Captação de Recursos e Convênios na Universidade Estadual do Centro-Oeste. E-mail: fhorst@unicentro.br. Orcid: 0000-0003-2136-1449

INTRODUÇÃO

As mudanças que afetam o mundo inteiro, no que diz respeito à inovação e à transformação digital, devem chegar também ao serviço público. Assim, os governos e suas diferentes instâncias precisam assimilar com responsabilidade as melhorias que apresentem respostas a problemas ou desafios (OCDE, 2018), ampliando a transparência e a agilidade dos processos. Diante de tal concepção, que se torna uma tônica presente entre as pesquisas dessa área, o presente relato técnico se refere especialmente a um setor de uma universidade pública brasileira.

A Universidade Estadual do Centro-Oeste (Unicentro), com sede em Guarapuava, no Paraná, é uma das instituições propulsoras do desenvolvimento regional, com dois Câmpus em Guarapuava (Santa Cruz e Cedeteg), um em Irati, e Câmpus avançados espalhados em cidades vizinhas, além da oferta de cursos na modalidade Educação a Distância (EaD) em polos de diferentes regiões do Estado, ampliando a capilaridade de sua abrangência. Considerada uma propulsora de projetos que se preocupam com o bem-estar comum e formadora de profissionais, o início de sua história data de 1990, se consolidando com a oferta de cursos de graduação e pós-graduação ao completar 32 anos de existência, atingindo a sociedade por meio de ações extensionistas que favorecem a qualidade de vida. (UNICENTRO, 2022).

Em especial, este trabalho detém atenção à Coordenadoria de Convênios e Captação de Recursos (Coorcap) da Unicentro, que gerencia, praticamente na totalidade, os convênios, termos e acordos de cooperação, contratos de patrocínio e outros instrumentos congêneres celebrados pela universidade. Tendo em vista o seu papel de elo da Unicentro com órgãos externos, é um setor estratégico para a inovação, já que busca a facilitação de parcerias e a melhora contínua dos seus procedimentos. A missão é possibilitar o “desenvolvimento institucional, preservando valores de ética e responsabilidade, criando ambiente favorável para a consolidação da universidade”. (COORCAP, 2022).

Atualmente, está sob a incumbência desta coordenadoria o acompanhamento e a administração de mais de 300 instrumentos firmados com diversos órgãos de fomento, com características distintas desde a fase de elaboração, durante a execução, até o momento de prestação de contas. Diante disso, identifica-se a necessidade da elaboração de um sistema gerencial e executivo para a gestão e controle especificamente dos instrumentos financeiros, o qual será apresentado a seguir.

A gestão dos projetos da Coorcap, hoje, passa por cadastros no sistema interno da Unicentro, denominado Sistema de Gestão de Convênios (Geconv). Entretanto, como esse sistema não está integrado ao Sistema de Gestão Universitária (SGU), utilizado amplamente na universidade, há a necessidade de retrabalho em relação aos controles e lançamentos das informações de cada instrumento, aumentando o tempo investido nessas tarefas. De tal modo, constata-se que há um problema que deve ser solucionado para melhorar o processo.

Importante destacar que o Geconv foi desenvolvido com a finalidade de controle e armazenamento de dados, o que impede a sua utilização de forma eficiente no que diz respeito à gestão dos recursos públicos. Salienta-se, ainda, que o sistema não conta com atualização e manutenção, podendo a qualquer momento deixar de funcionar por questões técnicas que escapam à abrangência da equipe da Coorcap. Isso causaria danos

imensuráveis na execução dos instrumentos vigentes, bem como nos registros das parcerias estabelecidas pela Unicentro nos últimos anos, dificultando a elaboração de relatórios e prestações de contas.

Este relato de experiência tem como justificativa a constatação de que: 1) as novas tecnologias são cada vez mais indispensáveis no dia a dia, trazendo à tona a importância dos sistemas ou dos ambientes virtuais para a realização de atividades cotidianas, ainda mais depois da pandemia de Covid-19, que impactou o modo de trabalho da população; 2) o setor público deve estar atento às mudanças que ocorrem na sociedade, como na área da transformação digital, se antecipando a possíveis problemas futuros, otimizando seus recursos humanos e unindo esforços intersetoriais para implementar melhorias em seus processos; e 3) a capacidade de articulação de setores e a consequente geração de soluções atende às demandas da população por uma gestão pública transparente e eficiente.

Ainda se vê, conforme Raskin (s/d), que o uso de linguagens de programação passou a ser fundamental para empresas e “no governo também se verifica uma evolução no uso da TI. Novas alternativas de uso dessas tecnologias, aliadas à gestão dos processos de inovação, são necessárias para que os serviços sejam oferecidos com mais qualidade, eficiência e economia”. Assim, há pertinência explícita em ações que possam contribuir para a gestão pública transparente.

OBJETIVO

Este projeto teve o objetivo geral de elaborar, junto às Diretorias da Coordenadoria de Convênios e Captação de Recursos da Universidade Estadual do Centro-Oeste, uma proposta de módulo para o SGU próprio para os instrumentos financeiros. De tal modo, almejou apresentar estudo à Coordenadoria de Tecnologia e Informação (Coorti) da Unicentro a fim de viabilizar a implantação do novo sistema conforme desenho elaborado em conjunto.

Os objetivos específicos:

- Personalizar os campos de cadastros e mecanismos de acompanhamento conforme as demandas existentes na área de convênios públicos;
- Possibilitar a geração de relatórios detalhados para diferentes finalidades, permitindo maior transparência e agilidade nas ações.

METODOLOGIA

Esta intervenção se baseia no método de pesquisa-ação, em que pressupõe-se que o pesquisador seja um agente participativo no processo, desde a concepção até a execução da ideia em pauta. Destaca-se que o interesse na temática partiu de experiência própria da pesquisadora, que atuou junto à Coorcap, como assessora especial na Diretoria de Captação de Recursos, no período de 2018 a 2022, e angariou experiências na área, sentindo também a necessidade da melhoria proposta em seu dia a dia e participando deste processo de proposição.

Conforme Kemmis e MC Taggart (1988 apud ELIA, SAMPAIO, 2001, p. 248), a autorreflexão do grupo está na base deste tipo de pesquisa. Assim, o objetivo é refletir sobre como aperfeiçoar as práticas desenvolvidas. “A abordagem é de uma pesquisa-ação apenas quando ela é colaborativa”. Diante dessa definição, pondera-se que para executar

o projeto em tela é necessário o diálogo tanto internamente na Coorcap quanto externamente com os setores responsáveis pelo desenvolvimento e validação do sistema. De tal maneira, são realizadas - conforme indica a metodologia pesquisa-ação - negociações envolvendo especialistas (no caso, por profissionais de T.I) e práticos (funcionários lotados na Coorcap e setores afins), que são integrantes da pesquisa.

Pensando nas fases que devem ser seguidas na pesquisa-ação, segundo Stringer (1996), abrangem-se três etapas preponderantes: 1) observação do cenário acompanhada de coleta de informações; 2) planejamento sobre como analisar a realidade constatada e 3) ação, que é a implantação do projeto e sua contínua avaliação.

De modo sucinto, fazem parte da definição as seguintes ideias:

- Um conjunto de práticas que responde ao desejo das pessoas de agirem criativamente diante de temas práticos e que frequentemente estão sob pressão nas suas vidas em organizações ou comunidades.
- Um chamado para o engajamento com pessoas em relacionamentos colaborativos, abrindo novos espaços comunicativos, nos quais o diálogo e o desenvolvimento podem florescer. (REASON; BRADBURY, 2008, posição 4, tradução nossa).

Além disso, este método se aplica a diferentes áreas do conhecimento, também em iniciativas interdisciplinares. Pode-se afirmar que, embora trate com destaque de um problema real a ser resolvido, a pesquisa-ação não pode abdicar da reflexão, gerando um *looping* que se retroalimenta e produz novas investigações.

As variáveis nominais, ordinais e contínuas mensuráveis deste relato técnico incluem as qualitativas, como características dos tipos de termos de cooperação existentes, detalhes dos planos de aplicação, atores envolvidos, metas a serem alcançadas ou objetivos traçados e também as variáveis quantitativas, como valores disponíveis, tempo de duração, organizações relacionadas, público-alvo, dentre outras. Tais atributos foram considerados na elaboração da proposição do módulo.

De modo mais detalhado, pensando nos instrumentos existentes - termo de cooperação, convênio, contrato e outros similares - as variáveis da Diretoria de Prestação de Contas são: despesas, rendimentos, NRC, devolução de saldos e finalização. Para a Diretoria de Convênios, as variáveis incluem: ordem de serviço para solicitação de convênios, anexos (documentos cadastrados), campo para definição de objetivo, campo para obrigação das partes, coordenadores e nome fantasia. Sobre o plano de aplicação, têm-se os fatores: movimentação de crédito orçamentário, itens por rubrica, liberação orçamentária e abertura contábil.

Na área de relatórios, as variáveis são: rubrica, coordenador, fonte de recurso, relatório para instituições parceiras, prestação de contas, conciliação, relação de pagamentos, saldo orçamentário, saldo de aplicação dos recursos (coordenação), demonstrativo geral de execução, protocolo de solicitações, pedidos de empenhos, valores a empenhar por protocolo, demonstrativos de devolução, comprovação e instalação e funcionamento de equipamentos, convênios vigentes, instrumentos com previsão de recursos, saldos e órgãos de fomento.

PROPOSTA DE INOVAÇÃO

No contexto da pesquisa, sabe-se que uma hipótese de solução pode ser definida como uma afirmativa que tem como objetivo resolver o problema em questão. Por isso, não há regras para a definição de hipóteses, mas é necessário que haja conhecimento na área, já que o pesquisador deve observar os fatos para ter uma noção para elaborar as hipóteses.

No que se refere a este relato técnico, a execução de instrumentos financeiros dentro da universidade é composta por atividades complexas, pois dependem de relações de vários setores, além do acompanhamento efetivo da coordenação das instâncias relacionadas. De tal maneira, atingir o objetivo proposto em um projeto perpassa por um planejamento e uma execução eficiente pelos setores envolvidos, além disso, deve-se atender às legislações vigentes, os órgãos de controle e as regras impostas pelas agências de fomento. Nesse contexto, existem vários parâmetros que devem ser considerados na elaboração do sistema.

Parte-se da hipótese de que a Unicentro tem dificuldades na sistematização de informatização na execução dos projetos firmados, e um caminho de solução, para a melhoria e eficiência na execução dos instrumentos financeiros, passa pela elaboração de um módulo personalizado integrado ao sistema de gestão universitária que propomos no presente estudo.

A pesquisa de soluções para problemas similares é integrante do relato técnico, tendo em vista a necessidade de conhecer aplicações que têm êxito. De tal maneira, foram acompanhados, na medida do possível de acesso, exemplos de outros Estados ou regiões, tanto de instâncias federais quanto estaduais.

O módulo SGU Convênios da Unicentro parte do exemplo de outros órgãos governamentais, tendo a inspiração de sistemas como Sistema de Convênios Federais (Siconv - Plataforma + Brasil), Sistema de Financiadora de Estudos e Projetos (Finep), Sistema Integrado de Planejamento, Orçamento e Finanças do Ministério da Educação do Brasil (Simec), Sistema Tribunal de Contas (SIT), Sistema da Unidade Gestora do Fundo Paraná (CEP), Sistema Fundação Araucária (SigaAraucaria), Sistema do Ministério da Cidadania (Salic), Sistema do Fundo Nacional de Saúde para Gerenciamento de Objetos e Propostas (FNS) e Sistema de Gestão de Prestação de Contas (FNDE).

Os sistemas pesquisados colaboram para que sejam obtidas informações a respeito dos termos que são cadastrados. Tendo em vista que os gestores públicos necessitam de acesso a dados de confiança, é relevante que o módulo possa colaborar para a transparência e agilidade dos processos. De tal modo, a proposição é que o sistema também possa filtrar os dados e transformá-los em informações úteis ao planejamento da universidade. Com a sua aplicação, espera-se contribuir para o desempenho do papel institucional da universidade de maneira eficiente diante das coordenações dos projetos, dos órgãos de fomento e aos órgãos de fiscalização, visando a gestão de excelência dos recursos públicos sob responsabilidade da Unicentro e conforme a legislação vigente.

REFERENCIAL TEÓRICO

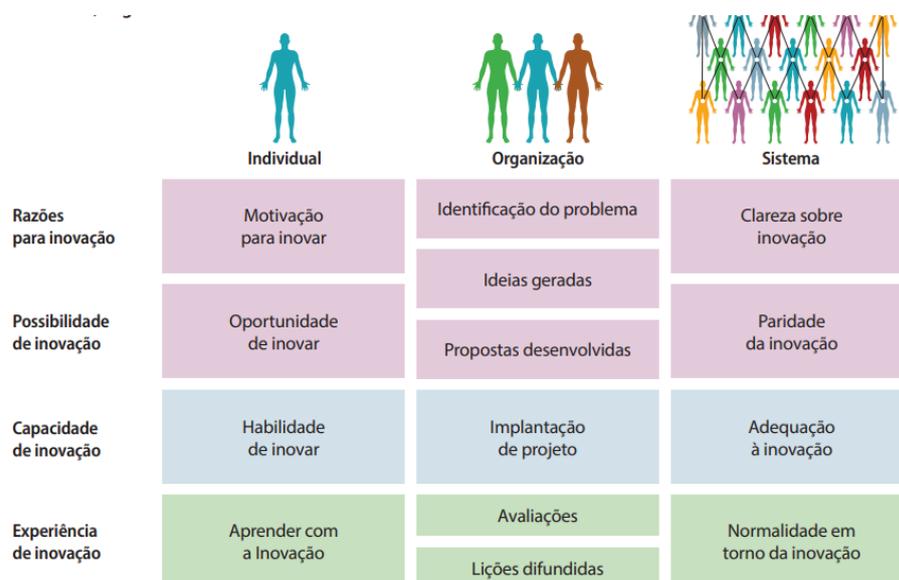
Ainda no fim da década de 1990, Pinho e Santana (1998) discorreram que a aprovação da Carta Magna de 1988 promoveu o desenvolvimento do Estado a fim de atingir

os dispositivos apresentados na legislação. Assim, surgiram novas atribuições aos órgãos públicos, demandando o combate às desigualdades sociais e a ampliação da prestação de contas. A partir da redemocratização e da Constituição Federal, surgem experiências inovadoras bem-sucedidas que são registradas e disseminadas. “Ao se adotar uma inovação em uma outra realidade ela implica não só em uma adaptação às condições diferenciadas dessa nova realidade como também representa um momento, uma oportunidade de promover uma inovação incremental na inovação base” (PINHO, SANTANA, 1998, p. 7).

Klering e Andrade (2006) refletem que o conceito de inovação é apresentado de maneiras variadas na literatura, todavia, tendo uma perspectiva comum atrelada ao avanço tecnológico. Já pela definição da palavra, os autores atentam que inovar é “tornar novo”. Para eles: “Inovar no setor público é efetivamente desenvolver uma condição nova em seus pressupostos e nas suas ações” (KLERING, ANDRADE, 2006, posição 78). De tal modo, ainda do ponto de vista dos pesquisadores: “compreender a mudança no setor público, dentro de uma perspectiva transformadora, significa entendê-la a partir do sentido explícito e necessário de inovação”. (KLERING, ANDRADE, 2006, posição 78).

Aproximando tais questões ao ponto-chave deste relato técnico, segundo a OCDE (2018), dentre os determinantes da inovação no setor público, existem os níveis individual, organizacional e sistêmico, conforme a Figura 1:

Figura 1: Determinantes da inovação no setor público.



Fonte: OCDE, 2018, p.2

Nota-se, conforme a Figura 1, que geralmente uma ideia parte de um nível individual, de uma pessoa que está motivada e nota um ambiente que proporciona oportunidades. Em seguida, o problema passa por uma identificação e novas ideias são criadas, se transformando em propostas. A partir disso, o grupo envolvido passa a ter clareza sobre aquele caminho. Esse trajeto é muito semelhante ao identificado neste relato técnico. No que diz respeito à capacidade de inovação, os profissionais podem ter a habilidade, mas parte da organização a implantação, que em seguida será amplamente utilizada. Por fim, sobre a experiência de inovação, é possível que as pessoas aprendam com a inovação,

sendo uma necessidade avaliação contínua, até que essa novidade se torne parte do dia a dia - sendo muitas vezes indispensável para as rotinas.

De acordo com a OCDE (2018, p. 5):

Com uma avaliação do sistema, os atores podem entender seu papel nele e avaliar dinamicamente como eles podem contribuir e moldar melhor o sistema, independentemente de como sejam as mudanças no contexto ou no nível de ambição. Para esse fim, os resultados preliminares descrevem áreas-chave de oportunidade para ajudar a fornecer pontos de partida aos atores, para discussão e avaliação, reconhecendo que as respostas certas serão aquelas que surgirem do sistema e que apreciem as nuances e sutilezas de seu contexto.

De tal maneira, os pesquisadores da OCDE (2018) indicam que é importante uma visão mais sistemática da inovação na gestão pública brasileira, tendo em vista os contextos de permanentes mudanças que demandam ações pontuais. Um exemplo citado neste relatório é a Plataforma Cidadania Digital, que participa do processo de transformação digital nos órgãos federais. “É possível que, à medida que mais e mais serviços sejam digitalizados, e os benefícios melhor compreendidos e demonstrados, o Governo do Brasil tenha acesso a informações mais ricas sobre como os serviços são usados e a experiência dos cidadãos” (OCDE, 2018, p. 17).

Conforme os autores, as pré-condições necessárias para a alteração sistêmica, no caso da plataforma em questão, são: 1) outras ações de transformação digital no governo; 2) recursos disponíveis; 3) suporte e ferramentas; 4) uma visibilidade dos benefícios e 5) baixo nível de contestação (OCDE, 2018). Tais questões se adéquam também ao relato técnico aqui apresentado.

REFLEXÕES SOBRE OS RESULTADOS

Por intermédio da Coordenação da Coorcap, foram realizadas reuniões com as Diretorias de Captação de Recursos, Convênios e Prestação de Contas, objetivando entender e identificar as possíveis dificuldades existentes, além de ideias que pudessem tornar a tramitação mais eficiente. Outros setores da Unicentro envolvidos nas tratativas foram: Coorti, Pró-Reitoria de Administração e Finanças (Proaf) e Diretoria de Compras (Dircom), além da própria Reitoria e de todos os coordenadores de projetos institucionais estabelecidos por meio de convênios, que podem ser docentes ou servidores de diferentes setores do conhecimento.

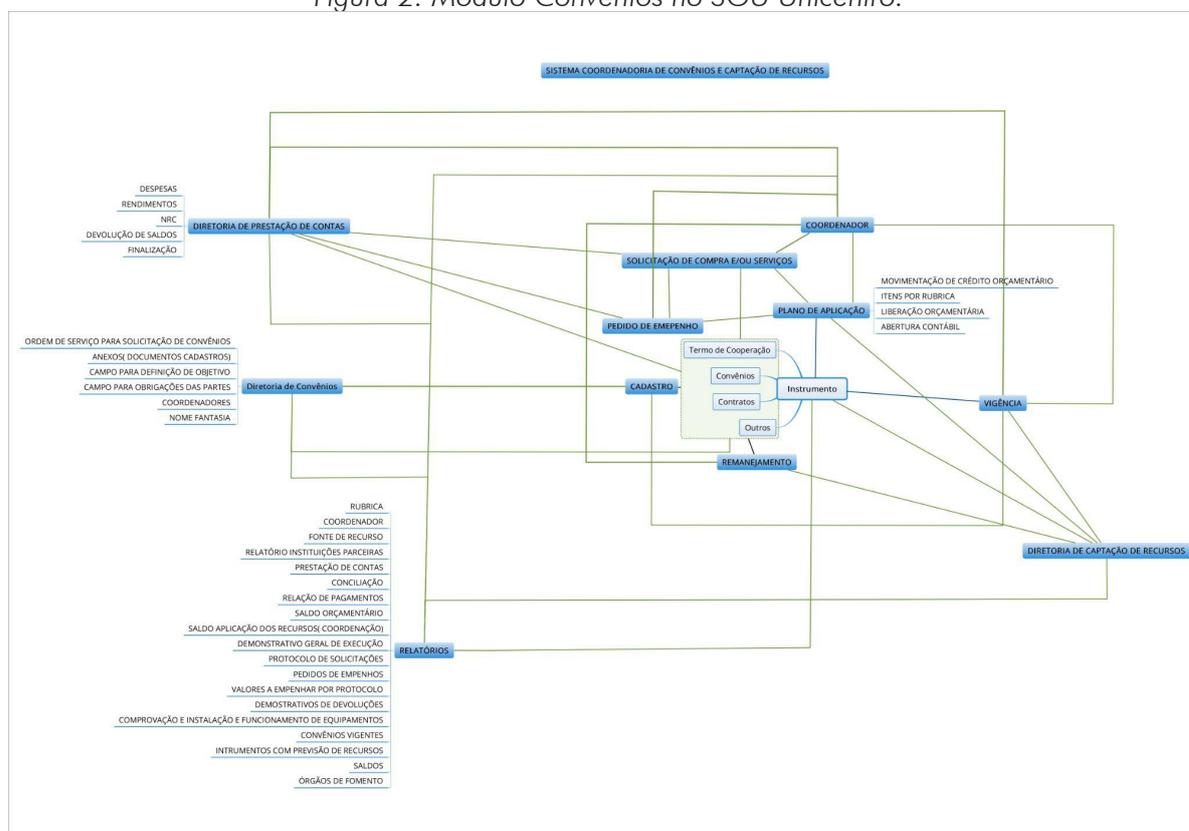
Após esta etapa, houve o levantamento de dados e conhecimentos das rotinas, a partir dos elementos que foram propostas melhorias tanto com relação a cadastros, relatórios e integração com outros setores. Em todo o tempo, ocorreu a pesquisa de plataformas semelhantes à idealizada para coleta de ideias. Após conclusão dessa fase, foi verificada a viabilidade de implantação de um software com a capacidade de agrupar todas as atividades e, por último, articularam-se reuniões sistemáticas com a Coorti, buscando elaborar um cronograma para a implantação e efetivação do Módulo de Convênios no SGU.

Nesse contexto, a Diretoria de Prestação de Contas da Coorcap, por exemplo, desenvolve as tarefas relacionadas à prestação de contas dos projetos que são financiados por diversos órgãos de fomento. Também realiza o acompanhamento e a instrução da exe-

ção financeira dessas iniciativas, com a finalidade de garantir a aplicação dos recursos de acordo com o previsto nos planos de trabalhos. Assim, a equipe elaborou uma pesquisa e proposição detalhada de quais campos seriam necessários ao módulo. Já a Diretoria de Captação de Recursos destacou a necessidade de evidenciar nos itens aprovados pelos órgãos de fomento todas as despesas que foram aprovadas, a fim de que o coordenador do projeto possa ter a ciência do estado atual, possibilitando remanejamentos ou ajustes durante a execução.

A Figura 2 apresenta o desenho do sistema, construído em conjunto, levando em consideração os elementos necessários para cada Diretoria, que devem ser campos do módulo, bem como o caminho necessário a cada solicitação ou cadastro.

Figura 2: Módulo Convênios no SGU Unicentro.



Fonte: COORCAP, 2022.

Destaca-se que o SGU Unicentro existe desde 2003 e é aperfeiçoado constantemente. Possui diferentes módulos criados a partir de necessidades institucionais, como Trâmite de Documentos, Ordens de Serviço, Recursos Humanos, Avaliação Institucional, Serviços On-line, PIAD e Planos de Ensino, Avaliação de Trabalhos e Bancas, Projetos, Viagens, etc. Também é possível realizar protocolos, relatórios ou pesquisas de atos oficiais, etc, por meio de suas funcionalidades. O módulo Convênios vai agregar a este robusto sistema.

Conforme a instituição, a “constituição modular permite que ele cresça de forma constante e integrada, de acordo com as necessidades e demandas” (SGU, 2022). Inicialmente, o sistema nasceu para computadores conectados na rede interna da instituição. A versão Web tem possibilitado o acesso dos usuários habilitados em qualquer lugar.

Como resultados da proposição, houve ênfase em um trabalho em grupo que possibilitou ideias que possam otimizar o trabalho do grupo. Além disso, com a colaboração de profissionais da área da Tecnologia da Informação, foi possível pensar em melhores caminhos para resolver os problemas detectados.

CONSIDERAÇÕES

Tendo em vista a criação de um módulo dentro de um sistema já consolidado, as vulnerabilidades incluem: treinamento para equipe da Coorcap quanto às funcionalidades existentes e para o público relacionado aos convênios; suporte técnico da Coorti para casos específicos; manutenção e melhoria contínua do *software*, a partir de novidades em legislações ou mesmo quanto a versões de sistemas que garantam segurança; incluem-se ainda casos omissos que deverão ser adaptados para as funções criadas a partir da experiência dos usuários.

Já as vantagens se concentram em palavras-chave pontuais, como: transparência, controle, gestão, integração, comunicação, acompanhamento e eficiência. Assim, os benefícios proporcionam otimização dos recursos humanos e financeiros.

Como uma demanda que é articulada pela Coorcap desde antes da pandemia de Covid-19, que trouxe outras questões prioritárias à Universidade no que se refere à criação de sistemas, o módulo SGU Convênios encontra-se em fase de finalização e de ajustes pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação da Unicentro, sendo validado pela Coordenação da Coorcap e as respectivas Diretorias.

A expectativa é que a solução seja implantada, passando a ser testada e colocada em operação paulatinamente. Ressalta-se que as tratativas iniciais para esta melhoria datam de 2020, embora a intenção existisse já anteriormente a este ano, mostrando também que há desafios institucionais para colocar em prática com agilidade uma ideia inovadora, já que as equipes são restritas e há vários projetos em andamento, além do contexto sanitário mundial que afetou drasticamente todas as organizações no período de 2020-2021.

Todavia, como se trata de uma construção coletiva e que demanda tempo de desenvolvimento e de testes, acredita-se que o impacto positivo que o módulo gerará - que deverá ser avaliado pelos atores envolvidos - será expressivo e poderá ser abordado em pesquisas futuras.

Como conclusão deste relato técnico, tem-se a percepção de que a inovação, de fato, passa pelos níveis individual, organizacional e sistêmico e tem maior oportunidade de florescer quando há um ambiente que não se contenta com o que já está posto e busca sempre a novidade diante dos desafios que a transformação digital proporciona. Percebeu-se, ainda, que um setor de instituição pública tem o potencial de articular atores para a criação de uma solução conjunta. Por outro lado, também carrega o dever de apresentar melhores respostas às atividades cotidianas, melhorando processos e facilitando tanto o trabalho dos servidores quanto a visualização das informações pelo público-alvo.

A metodologia de pesquisa-ação é importante por proporcionar à pesquisadora o contato com diferentes pessoas no desenho de uma solução que vai contribuir com todos. Como relatado aqui, a experiência focou na proposição de um novo módulo para um sistema de gestão universitária de uma instituição de Ensino Superior pública, localizada no Sul do Brasil. Este módulo deve ser personalizado para as demandas da Coordenação

responsável pelos convênios, seguindo exemplos de outras experiências e plataformas existentes, mas com atenção à realidade local. Como um setor estratégico da Universidade, por estar em constante contato com órgãos externos, é necessário ampliar a transparência e a eficiência da gestão dos recursos públicos, aperfeiçoando a prestação de contas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ELIA, M.F., SAMPAIO, F.F. Plataforma Interativa para Internet: Uma proposta de PesquisaAção a Distância para professores. **Anais do XII Simpósio Brasileiro de Informática na Educação**, 102-109, 2001.

COORCAP. **Inicial**. Site institucional. Disponível em: <https://www2.unicentro.br/coorcap/>. Acesso em 14 de agosto de 2022.

KLERING, Luis Roque; ANDRADE, Jackeline Amantino de. Inovação na gestão pública: compreensão do conceito a partir da teoria e da prática. In: JACOBI, Pedro; PINHO, José Antonio. **Inovação no campo da gestão pública local**: novos desafios, novos patamares. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006. Livro digital.

OCDE. **O Sistema de Inovação do Serviço Público do Brasil**: conclusões preliminares da OCDE. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3628?mode=full>. Acesso em 15 de agosto de 2022. Brasil, 2018.

PINHO, José Antonio Gomes de; SANTANA, Mercejane Wanderley. **Inovação na gestão pública no Brasil**: uma aproximação conceitual. 1998.

RASKIN, Sara Fichman. **Inovação na prestação de serviços públicos**: o caso de governo eletrônico na SEFA. s/d. Disponível em: <http://www.batebyte.pr.gov.br/Pagina/Inovacao-na-prestacao-de-servicos-publicos-o-caso-de-governo-eletronico-na-SEFA>. Acesso em 16 de agosto de 2022.

REASON, Peter; BRADBURY, Hilary. **The Sage Handbook of Action Research**: participative inquiry and practical. Califórnia/EUA: Sage Publications, 2008.

SGU Unicentro. **Sistema de Gestão Universitária**. 2022. Disponível em: <https://sguweb.unicentro.br/>. Acesso em 10 de agosto de 2022.

STRINGER, Ernest T. **Action Research**: a Handbook for Practitioners. Califórnia/EUA: Sage Publications, 1996.

UNICENTRO. **História da Unicentro**. Site institucional. Disponível em: <https://www3.unicentro.br/sobre/historia/>. Acesso em 14 de agosto de 2022.