

IMPORTÂNCIA DA INOVAÇÃO: SUGESTÕES PARA CONSTRUÇÃO DE UM AMBIENTE INOVADOR NA VIGILÂNCIA SANITÁRIA DO MUNICÍPIO DE SERRA/ES

Priscila Alves de Freitas¹, Lorena Manenti²

1. Mestre em Economia pela Universidade Federal do Espírito Santo.

2. Especialista em Gestão de Pessoas com Ênfase em Psicologia Organizacional pela Unesc.

RESUMO

O presente trabalho apresenta uma análise a respeito da inovação na Vigilância Sanitária no município de Serra/ES, contribuindo para a criação de um ambiente propício à inovação nesse setor. A pesquisa desenvolvida foi de natureza básica, qualitativa e explicativa. Em uma primeira fase se buscou realizar uma pesquisa bibliográfica enfocando o conceito e os tipos de inovação, a inovação no serviço público, a importância da inovação e os obstáculos à inovação. Em uma segunda fase se buscou descrever detalhadamente a metodologia que foi utilizada para o desenvolvimento do trabalho. E em uma terceira e última fase buscou-se realizar um estudo de campo visando estudar como ocorre o processo de inovação na Vigilância Sanitária do município de Serra/ES. Atualmente, as inovações surgidas na Vigilância Sanitária do município de Serra/ES são inovações incrementais, proporcionando pequenas melhorias no processo de trabalho e, muitas vezes, passam despercebidas pelos servidores. Hoje esse setor não conta com um ambiente propício ao surgimento de inovações e, para que isso ocorra, é necessário adotar algumas medidas, tais como: melhorar o diálogo do setor, passando a existir reuniões periódicas com todos os servidores; discutir em reuniões, e/ou grupos de estudos, problemas e possíveis soluções; estudar ideias para oferecer um melhor serviço, juntamente com o público atendido pelo setor; implantar as ideias discutidas em reuniões; organizar festas e eventos que aproximem os servidores e incentivar a capacitação dos servidores.

Palavras-chave: Inovação. Vigilância sanitária. Setor público.

ABSTRACT

This paper presents an analysis regarding innovation in Health Surveillance Agency in Serra/ES, contributing to the creation of an environment conducive to innovation in this sector. The survey was developed basic in nature, qualitative, and explanatory. In a first phase it was sought to conduct a literature search focusing on the concept and types of innovation, innovation in the public service, the importance of innovation and obstacles to innovation. In a second phase it was sought to describe in detail the methodology that was used for development work. And in a third and final phase it was sought to conduct a field study aimed at studying how the process of innovation in Health Surveillance in the municipality of Serra/ES occurs. Nowadays the innovations arising from the Health Surveillance Agency of the municipality of Serra/ES are incremental innovations, providing small improvements in the work process and often go unnoticed by servers. Today this sector lacks a conducive environment to the emergence of innovations and, for this to occur, it is necessary to adopt some measures, such as improving the dialogue in the sector, going to exist periodic meetings with all servers; discuss in meetings, and / or study groups, problems and possible solutions; studying ideas to provide better service, along with the public served by the sector; implement the ideas discussed at meetings; organizing parties and events that keep servers together and encourage skilled workers.

Keywords: Innovation. Health surveillance agency. Public sector.

1. INTRODUÇÃO

A demanda social por serviços públicos vem crescendo diariamente devido ao aumento populacional. No entanto, os recursos destinados a essa área são escassos. De tal modo torna-se necessário inovar a fim de garantir melhoria na qualidade dos serviços prestados.

A falta de inovação gerada pelo setor público se comparado ao setor privado, faz com que antigos modelos de processos, produtos, serviços e gerenciais, continuem sendo utilizados, mesmo frente às constantes transformações sofridas diariamente pelo mundo contemporâneo, podendo gerar a prestação de serviços com baixa eficiência, eficácia e efetividade.

Diante dessa problemática, torna-se importante pensar em como criar ambientes inovadores. Assim, surgiu a seguinte questão: como contribuir para a criação de um ambiente inovador na Vigilância Sanitária do município de Serra/ES? Desse modo, o presente trabalho teve como objetivo geral analisar a inovação na Vigilância Sanitária do município de Serra/ES, visando contribuir para a criação de um ambiente inovador.

A fim de alcançar esse objetivo, pretendeu-se mostrar a importância da inovação em todos os setores, especialmente no que tange ao setor público; analisar o surgimento de inovações na Vigilância Sanitária de Serra; relacionar os principais empecilhos ao processo de inovação na Vigilância Sanitária do Município de Serra; e sugerir alternativas que contribuam para um ambiente propício à inovação.

Investir em inovação é importante para o surgimento de novos produtos, serviços, processos e/ou modelos gerenciais que contribuam para uma melhor qualidade de vida da população. Muitas empresas do setor privado investem em inovação para garantir sua existência no mercado e para obter maiores lucros. No setor público a inovação é essencial para promover um maior grau de eficiência e eficácia aos serviços prestados.

No entanto, criar um ambiente inovador no serviço público é um desafio, pois apesar da existência de várias pesquisas nessa área, a implantação e implementação de um ambiente inovador é difícil, devido ao desconhecimento da importância da inovação por muitos gestores públicos. De tal modo, estudar o tema inovação no setor público é importante a fim de difundir conhecimento sobre essa área de estudo, bem como mostrar alternativas para construção de um ambiente inovador.

A pesquisa realizada foi de natureza básica, qualitativa e explicativa. Também foi realizado uma pesquisa bibliográfica e um estudo de campo com os servidores da Vigilância Sanitária do município de Serra. Os servidores responderam questionário de pesquisa, e passaram por uma entrevista desestruturada sobre inovação no setor que atuam.

Para uma melhor compreensão e apresentação do assunto, a seção foi dividida em três partes: fundamentação teórica; metodologia de pesquisa; e análise e interpretação dos dados coletados. No decorrer do desenvolvimento do trabalho, cada seção é estudada, buscando alcançar o objetivo do trabalho de apontar sugestões para construção de um ambiente inovador na Vigilância Sanitária do município de Serra/ES.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para uma melhor compreensão e apresentação do assunto, foi estudado os seguintes assuntos: inovação: conceitos e tipos; inovação no serviço público; importância da inovação; e obstáculos a inovação. Após a leitura desta seção será possível compreender com clareza aspectos importantes sobre o processo de inovação, facilitando a compreensão do estudo de campo realizado.

2.1.1 INOVAÇÃO: CONCEITOS E TIPOS

De acordo com Almeida (1995) a teoria de Schumpeter configura-se como marco fundamental da discussão sobre a natureza e as características da inovação, pois ele inicia o estudo sobre a importância das inovações e dos avanços tecnológicos para o desenvolvimento da economia.

Para Schumpeter (1985) o desenvolvimento da economia de um país é definido pela realização de novas combinações, podendo ser a introdução de um novo bem, introdução de um novo método de produção, abertura de um novo mercado, conquista de uma nova fonte de oferta de matérias-primas ou bens ou semifaturados, ou estabelecimento de uma nova organização de qualquer indústria.

É importante diferenciar o fenômeno da inovação, da invenção e da difusão. De acordo com Schumpeter (1985), a invenção está relacionada com a geração de novas ideias e são o progresso do conhecimento científico na sua aplicação em fase pré-comercial. Quando a invenção ganha sentido comercial, ela se torna uma inovação. E a difusão seria a propagação da inovação.

A Pesquisa Industrial Sobre Inovação Tecnológica (PINTEC), realizada pelo IBGE, afirma que inovação é a introdução de um produto ou serviço novo, ou aprimorado no mercado, ou introdução de um processo produtivo novo ou aprimorado na empresa (IBGE, 2011).

De acordo com IBGE (2011) se o processo produtivo já existe no mercado, e uma empresa passa a adotar esse processo, é uma inovação. Diferente do conceito de Schumpeter, que considera inovação algo novo no mercado. Nesse trabalho será utilizado o conceito de inovação definido pelo IBGE por se tratar de uma definição atualizada acerca do assunto.

O surgimento de inovações não obedece a um modelo único e pré-estabelecido, pois elas podem aparecer de formas diversas. Freeman e Perez (1988) elaboram uma taxonomia da inovação e mostram como elas afetam a estrutura econômica em níveis diferentes. Os autores classificam o processo de inovação de quatro formas diferentes, a saber: inovação incremental; inovação radical; novo sistema tecnológico e novo paradigma tecnológico.

Para Tigre (2006), a inovação incremental caracteriza-se por melhoramentos e modificações cotidianas no produto, processo ou organização da produção. São pequenas alterações que melhoram o trabalho diário de forma corriqueira e natural.

De acordo com Villaschi, (1996, p.87.) “Caracterizam-se sobre tudo pelos processos de aprender – fazendo e de aprender – usando e resultam, geralmente, de inovações e aperfeiçoamentos sugeridos por aqueles que participam do processo de produção”, de tal modo, esse tipo de inovação surge dos funcionários que conhecem a rotina de trabalho e buscam melhorá-la de alguma forma.

O surgimento de inovação incremental é muito importante no setor público, pois é capaz de permitir significativa melhora do processo produtivo, não necessitando de recursos financeiros expressivos. Segundo Cassiolato et. al. (1996), as inovações incrementais são consequências de um processo de busca contínua de melhoria, que surge como resposta a problemas técnicos e gargalos pontuais de procedimento.

Tigre (2006) afirma que a inovação radical é menos frequente e requer inovações incrementais complementares de caráter adaptativo, com o intuito de modificar, produtos, processos, organizações. Normalmente a inovação radical é decorrente de investimentos em pesquisa e desenvolvimento, e são capazes de alterar o padrão produtivo, acabando com produtos e serviços existentes.

O tipo de inovação conhecido como novo sistema tecnológico ocorre quando as mudanças afetam mais de um setor econômico, e proporcionam o surgimento de novas indústrias. Já a inovação conhecida como novo paradigma tecnológico, se caracteriza por inovações que modificam toda a economia, rompendo com paradigmas anteriormente vigentes (Freeman; Perez, 1988).

2.1.2 INOVAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO

Segundo Pereira e Spink (1998), inovar no setor público significa buscar eficiência e qualidade na prestação de serviços públicos, contribuindo para uma nova cultura de gestão e rompimento com modelos tradicionais de administrar recursos públicos. Nesse sentido, Drucker (2005) afirma que a inovação no serviço público é importante, pois neste século o setor de serviços públicos cresceu mais rapidamente que o setor privado, principalmente nos países desenvolvidos, evidenciando a necessidade de as instituições públicas colocarem a inovação dentro do seu próprio sistema.

De acordo com Albury (2005 apud Klumb, 2013), a maior parte das inovações é do tipo incremental, ou seja, pequenas alterações ou adaptações dos serviços ou dos processos, provocados pelos servidores públicos que se relacionam diretamente com a atividade em questão. De acordo com o autor, raramente ocorre uma inovação radical ou sistêmica no serviço público.

Para Drucker (2005) as instituições de serviços públicos precisarão aprender a ser inovadoras, caso contrário, “se tornarão cada vez mais incapazes de desempenhar sua missão à medida que se mantêm fiéis a programas e projetos que não podem funcionar em um meio ambiente em mudança.” (DRUCKER, 2005).

No entanto, para OCDE - Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (2005) apesar da inovação ser de suma importância para o setor público, pouco se conhece a respeito de inovação em setores em que não se encaixam a lógica de mercado, baseada no lucro. De tal modo, há um vasto campo para o desenvolvimento de trabalhos nesta área.

2.1.3 IMPORTÂNCIA DA INOVAÇÃO

Segundo Tomaél, Alcará, e Chiara (2005), as inovações são importantes por permitir que a sociedade gere novos conhecimentos, realizações, possibilitando modificar a qualidade de

vida para melhor. Nesse sentido, Lastres e Albabli (1999), afirmam que a inovação é importante, pois capacita os países a acompanharem as mudanças que vem ocorrendo na sociedade, gerando uma maior participação de países inovadores no cenário econômico mundial, e contribuindo para o crescimento e desenvolvimento. Mañas (2001) afirma que a necessidade de ser competitivo, de manter-se no mercado, é a noção fundamental da busca pela inovação. Para o autor a inovação é o que mantém a organização viva, competitiva, ganhando a liderança, e estabelecendo novas direções.

2.1.4 OBSTÁCULOS A INOVAÇÃO

Para que o processo inovador ocorra no setor público, esse possui o desafio de transformar estruturas burocráticas e hierarquizadas, em organizações flexíveis e empreendedoras, facilitando o surgimento de inovações tecnológicas nesses setores (GUIMARÃES, 2000).

Segundo Rua (1999) a cultura da administração pública no Brasil mostra um modelo burocrático e patrimonialista. De acordo com Vieira (2008) as práticas patrimonialistas de governar e administrar o Estado, ainda são práticas comuns na administração pública, tanto no nível municipal, estadual e no federal.

Cardoso e Cunha (1994) afirmam que em organizações burocráticas, são empenhados esforços na construção de normas, regras, e rotinas de funcionamento, de tal modo à interação e negociação são deixadas em segundo plano. De acordo com os autores, nesse tipo de organização “investe-se pouco nos mecanismos de cooperação e em atividades integradoras, prevalecendo à separação, e mesmo, o isolamento dos grupos dentro dos departamentos, divisões, setores, e seções” (CARDOSO E CUNHA, 1994).

Drucker (2005) afirma que a mudança sempre proporciona oportunidade para o surgimento de inovações. De acordo com os autores a inovação consiste em uma busca por mudanças e na análise que tais mudanças podem trazer para a sociedade. Micheli et al. (2012) afirma que a resistência à mudança é uma das principais barreiras a inovação no serviço público. Além da resistência à mudança, o autor também elenca a aversão ao risco e a forma que são estabelecidas as estruturas organizacionais como fatores que dificultam a inovação.

Nesse sentido, Carbone (2000) afirma que os principais fatores que dificultam a mudança e o não rompimento com padrões estabelecidos no serviço público, são:

- ✓ Burocratismo – excessivo controle de procedimentos, gerando uma organização engessada que não foca nas necessidades dos contribuintes e do país;
- ✓ Autoritarismo/ Centralização – excessiva centralização do processo decisório;
- ✓ Aversão aos empreendedores – recusa de implantação de qualquer ideia que rompa com os padrões estabelecidos;
- ✓ Paternalismo – distribuição de cargos e comissões dentro da lógica de interesses políticos dominantes;
- ✓ Levar vantagem – apadrinhamento e intermediação de favores e serviços;
- ✓ Reformismo – desconsideração dos avanços conquistados, com descontinuidade administrativa;

Carbone (2000) discute que há três fatores que alavancam a mudança com padrões estabelecidos, a saber: 1) flexibilidade, mobilidade, e mutabilidade; 2) boa convivência intercultural; 3) alegria, simpatia, e festividade.

3. METODOLOGIA

O trabalho foi realizado por meio do método científico fenomenológico. De acordo com Gil (1999), esse método procura descrever a realidade da forma que ela ocorre. De tal modo, foi buscado o entendimento de como ocorre a inovação no setor público, em especial no setor de Vigilância Sanitária do município de Serra. A pesquisa realizada teve natureza básica, e produziu conhecimento acerca do tema inovação no serviço público, que poderá ser utilizado no desenvolvimento de pesquisas aplicadas.

Em relação aos seus objetivos, a pesquisa foi explicativa, buscando expor as características que causam o fenômeno da inovação, aprofundando esse conhecimento no estudo de campo. Quanto aos procedimentos técnicos para realização da pesquisa, foi realizada uma pesquisa bibliográfica. Fachin (2006) entende que a pesquisa bibliográfica é um conjunto de conhecimento reunido em obras de diversas naturezas, sendo fonte inesgotável de informações, ajudando na atividade intelectual e contribuindo para o conhecimento cultural. Na fase da pesquisa bibliográfica foi realizado, inicialmente, um levantamento bibliográfico em livros didáticos, livros de informações científicas como artigos, dissertações, e livros de referência (dicionários e enciclopédias). Em uma segunda fase foi realizado levantamento em documentos eletrônicos, como artigos e trabalhos publicados na internet.

A pesquisa realizada teve abordagem qualitativa. Não houve utilização de técnicas estatísticas no desenvolvimento do trabalho. De acordo com Fachin (2006), a variável qualitativa relaciona aspectos não somente mensuráveis como também, aspectos definidos descritivamente, enquanto a variável quantitativa é determinada em relação aos dados ou à proporção numérica.

O estudo de campo foi realizado tendo como base os documentos institucionais do setor de Vigilância Sanitária do município de Serra/ES, como Ofícios, Boletins de Circulação Interna. De acordo com Pádua (1997) a pesquisa documental é aquela realizada tendo como base documentos contemporâneos, ou retrospectivos, capazes de descrever/comparar fatos sociais estabelecendo suas características ou tendências.

Também foram realizadas entrevistas com os servidores, supervisores, e gerente do setor. Inicialmente os profissionais preencheram um questionário de perguntas, e após esse momento passaram por uma entrevista desestruturada a respeito do tema inovação. De acordo com Lakatos e Marconi (2012), a entrevista é uma conversa face a face, que proporciona ao entrevistador, verbalmente, a informação necessária.

4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Esta subseção estuda como vem ocorrendo o surgimento de inovações na Vigilância Sanitária do município de Serra nos últimos cinco anos. Inicialmente são abordados o conceito e a

função da Vigilância Sanitária municipal. Após essa discussão é analisado, a luz da Fundamentação Teórica, como o processo de inovação vem ocorrendo neste setor, bem como os principais empecilhos observados.

De acordo com a Lei 8080/1990 a Vigilância Sanitária é definida como “um conjunto de ações capaz de eliminar, diminuir, ou prevenir a saúde e de intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, da produção, e circulação de bens e prestação de serviços de interesse da saúde” (BRASIL, 1990).

A Vigilância Sanitária atua nos níveis municipal, estadual, e federal. Compete a Vigilância Sanitária Federal a fiscalização de portos, aeroportos e fronteiras. A competência da Vigilância Sanitária Municipal e Estadual é definida por meio de pactuações, variando de acordo com o município e estado.

O Município de Serra ES tem pactuado a fiscalização de diversos serviços, tais como: consultórios odontológicos e médicos, cozinhas industriais, restaurantes, padarias, supermercados, bares, hotéis, motéis, creches, escolas, farmácias, drogarias, transportadoras de alimentos, cosméticos, saneantes e medicamentos, comércio varejista de cosméticos, entre outros. É obrigatório que todos esses estabelecimentos entrem com pedido de Alvará Sanitário. O Alvará Sanitário é um documento que atesta que o local possui condições sanitárias satisfatórias, e está com a documentação em dia junto a Vigilância Sanitária.

O processo de trabalho na Vigilância Sanitária tem início de duas formas: 1) o contribuinte pede Alvará Sanitário junto ao setor, e o processo inicia sua tramitação; 2) É realizada uma denúncia referente ao estabelecimento, ou é observado pela fiscalização que o estabelecimento não possui processo de licenciamento. Nesse último caso, os fiscais iniciam o procedimento para que seja aberto o processo de Alvará Sanitário junto ao setor.

Atualmente o quadro de funcionários do setor de Vigilância Sanitária de Serra é composto por 41 servidores, distribuído nas seguintes funções:

- ✓ Um Gerente de Vigilância Sanitária;
- ✓ Cinco Supervisores;
- ✓ Oito Referências Técnicas (profissionais de nível superior);
- ✓ Vinte Fiscais Municipais;
- ✓ Dois profissionais de nível técnico;
- ✓ Cinco Auxiliares Administrativos;

O Comitê Gestor é composto pelo gerente de Vigilância Sanitária e pelos cinco Supervisores. É função do Comitê Gestor elaborar o modelo e a política de gestão do setor. Os demais cargos citados desempenham atividades operacionais do processo de trabalho.

Os entrevistados responderam inicialmente a um questionário de perguntas e, após o preenchimento do questionário, foi realizada uma entrevista informal sobre os pontos abordados no questionário de pesquisa.

Foram entrevistados 54,21% dos funcionários, sendo 50% do Comitê Gestor (três servidores dos seis que o compõem) e 51,42% dos funcionários com funções operacionais (dezoito dos trinta e cinco servidores operacionais).

A Figura 1 mostra a proporção de servidores entrevistados, levando em consideração a proporção de gestores e a proporção de funcionários operacionais.

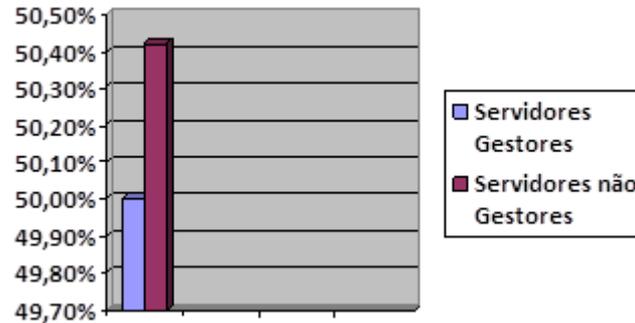


FIGURA 1: Servidores entrevistados.

Os servidores entrevistados possuem de 1 ano a 25 anos de trabalho, conforme mostrado na Figura 2.

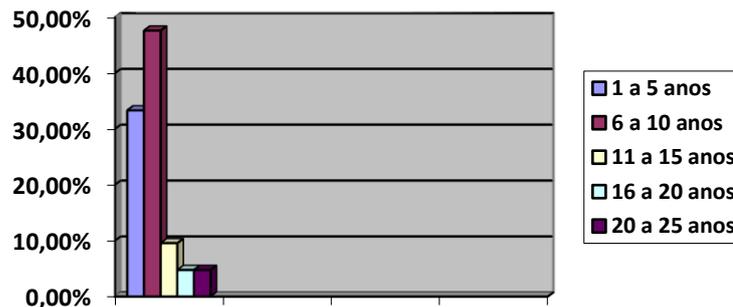


FIGURA 2: Tempo de trabalho.

A maior parte dos entrevistados possuem mais de 6 anos de experiência no setor, sendo que 33,33% dos entrevistados possuem de um a cinco anos de trabalho no setor; 47,63% dos entrevistados possuem de 6 a 10 anos; 9,56% possuem de 11 a 15 anos; 4,76% possuem de 16 a 20 anos; e 4,76% possuem de 21 a 25 anos de atuação no setor. Todos os entrevistados entendem que inovação está relacionada com implantar algo novo e com a melhoria no desempenho das tarefas, otimizando a execução. No entanto, foi observado em 23,80% dos entrevistados, confusão entre os conceitos de invenção, inovação e difusão.

Alguns entrevistados entendem que uma ideia nova é uma inovação. No entanto, uma ideia nova é uma invenção, e a invenção torna-se uma inovação apenas quando essa ideia é difundida e adotada por outras pessoas, e/ou setores. De acordo com o IBGE (2011) a inovação consiste na introdução de um novo produto, serviço, ou processo produtivo.

A Figura 3 mostra o quantitativo de entrevistados que entendem a inovação conforme o conceito adotado pelo IBGE e o quantitativo de pessoas que confundem os conceitos de invenção, inovação e difusão.

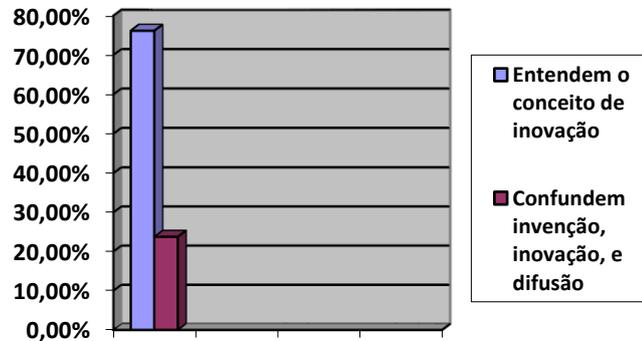


FIGURA3: Conceito de Inovação.

Em relação ao surgimento de inovações no setor, 19,05% afirmam não terem observado, já 80,95% observaram o surgimento de inovações, conforme representado Figura 4.



FIGURA 4: Surgimento de inovação no setor.

É interessante afirmar que os entrevistados entendem o conceito de inovação, apesar de 23,80% confundirem o conceito de invenção, inovação, e difusão. No entanto, mesmo entendendo o conceito de forma geral, 19,05% dos entrevistados não conseguiram observar o surgimento de inovação no setor.

Entre as inovações observadas pelos entrevistados, foram citadas:

- ✓ A implantação do formulário mensal de intercorrência de frequência;
- ✓ Introdução de uma maior quantidade de veículos e os próprios funcionários do setor conduzirem os veículos;
- ✓ Introdução de computadores em todos os setores;
- ✓ Implantação de um sistema informatizado, garantindo maior organização do processo de trabalho;

- ✓ Divisão do setor por áreas específicas de atuação;
- ✓ Melhorias no processo de trabalho e organização;

As inovações citadas pelos entrevistados foram inovações incrementais, ou seja, aquelas que ocorreram de forma corriqueira no processo de trabalho. De tal modo, alguns servidores, apesar de utilizarem diariamente a inovação, não conseguiram se atentar para o que significa uma inovação, pelo procedimento adotado não ter ocasionado grande ruptura com o padrão anteriormente estabelecido, e/ou por já ter inserido a mudança como algo cotidiano no processo de trabalho.

É importante ressaltar que em análise aos documentos institucionais como ofícios e boletins de circulação interna, não foi possível verificar o registro do surgimento das inovações. Os processos inovativos ocorreram de forma corriqueira, e não foram registrados. No setor não há registro de Procedimentos Operacionais Padrão a serem executados e as reuniões de funcionários não possuem ATA. De tal modo, quando há o surgimento de uma inovação, o procedimento é repassado em reunião, ou um servidor aprende com o outro, não possuindo registro da história da Vigilância Sanitária.

Todos os entrevistados concordaram que o surgimento da inovação observada foi positivo e trouxe maior eficiência e eficácia às atividades desempenhadas.

No que tange a criar algo inovador no ambiente de trabalho, 61,90% afirmam não terem inovado no seu ambiente de trabalho, e 38,10% afirmam terem criado práticas inovadoras no ambiente de trabalho, conforme apresentado na Figura 5.

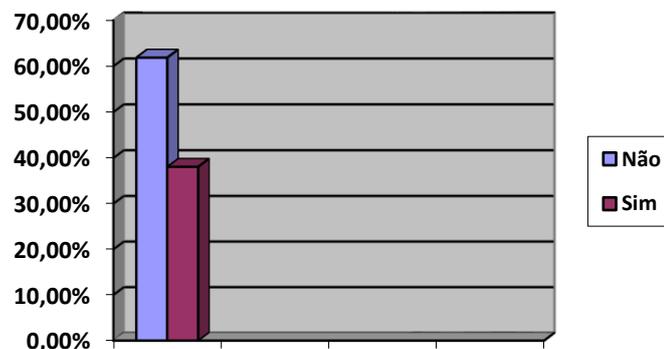


FIGURA 5: Servidores que desenvolveram inovação no setor.

Nas entrevistas realizadas, foi observado que muitos entrevistados já criaram práticas inovadoras no seu setor de atuação. No entanto, por se tratar de inovações incrementais, muitas vezes não é percebido que tal prática se refere a uma inovação, o que levou a alguns entrevistados responderem, no questionário, que nunca criaram algo inovador no setor de trabalho. Todos os entrevistados afirmaram ser muito importante o surgimento de inovações, como forma de aumentar a eficiência e eficácia do setor.

Dentre as ideias apresentadas pelos entrevistados para gerar um ambiente inovador, rompendo com os obstáculos para a inovação no setor de trabalho, estão: implementar as ideias discutidas em reunião; incentivo à capacitação dos funcionários; incentivos à criação de inovação; necessidade de diálogo entre o Comitê Gestor e as equipes de trabalho; melhor distribuição das atividades sem sobrecarregar alguns servidores; e compra de equipamentos.

5. CONCLUSÃO

O objetivo do trabalho de analisar a inovação na Vigilância Sanitária do município de Serra/ES, visando contribuir para a criação de um ambiente inovador foi alcançado integralmente. No decorrer do trabalho foi abordada a importância da inovação, especialmente para o setor público, e analisado o processo de inovação na Vigilância Sanitária do município de Serra/ES. As inovações surgidas na Vigilância Sanitária no município de Serra/ES são inovações incrementais que proporcionam pequenas melhorias no processo de trabalho e contribuem para eficiência e/ou eficácia do serviço.

Hoje o funcionamento do setor não é um ambiente propício para o surgimento de inovações, em especial, pelos seguintes motivos: há separação de grupos por áreas de trabalho, existindo isolamento de determinados grupos; há poucas reuniões e raramente é discutida em grupo a necessidade de melhorar processos de trabalhos, e ideias de como fazê-lo; quando ocorrem tentativas de mudanças, essas muitas vezes são decisões do Comitê Gestor, sem participação dos demais servidores, criando uma resistência à mudança muito grande por parte dos servidores, levando ao fracasso da tentativa.

Para criar um ambiente que contribua para o surgimento de inovações no setor estudado acredita-se ser necessário:

- ✓ Melhorar o diálogo do setor, passando a existir reuniões periódicas com todos os servidores;
- ✓ Discutir em reuniões, e/ou grupos de estudos, problemas e possíveis soluções (essas discussões não devem ser realizadas apenas pelo Comitê Gestor);
- ✓ Estudar ideias para oferecer um melhor serviço, juntamente com o público atendido pelo setor;
- ✓ Implantar as ideias discutidas em reuniões;
- ✓ Organizar festas e eventos que aproximem os servidores, pois para Carbone (2000), alegria, boa convivência, e festividade, diminuem a resistência à mudança;
- ✓ Incentivar a capacitação dos servidores;

O surgimento de inovações é importante para oferecer um serviço com maior eficiência e eficácia. De tal modo, criar um ambiente inovador é fundamental para proporcionar melhoria contínua dos serviços oferecidos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Eduardo Simões. **Considerações teóricas sobre o sistema schumpeteriano.** *Economia & Empresa*, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 4-12, abr./jun. 1995.

BRASIL. **Lei do Sistema Único de Saúde, nº 8080**, de 19 de setembro de 1990.

CARBONE, Pedro Paulo. **Cultura organizacional do setor público brasileiro:** desenvolvimento de uma metodologia de gerenciamento da cultura. *Revista de Administração Pública*, v. 34, n. 2, 2000.

CARDOSO, Carmem; CUNHA, Francisco Carneiro. **Tecnologia de Atendimento:** cultura de prestação de serviço. Recife: Tecnologia Gerencial & Informática. 1994.

CASSIOLATO, José Eduardo, GADELHA, Carlos Augusto Grabois., ALBUQUERQUE, Eduardo da Motta., BRITTO, José Valney. **A relação universidade e instituições de pesquisa com o setor industrial:** uma análise de seus condicionantes. IE/UFRJ.1996.

DRUCKER, Peter. **Inovação e Espírito Empreendedor:** prática e princípios. São Paulo: Pioneira Thomson Learning. 2005.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de Metodologia.** 5ª edição. São Paulo: Saraiva,2006.

FREEMAN, Christopher.; PEREZ, Cariota. **Structural crises of adjustment, business cycles and investment behaviour.** In: DOSI, Giovanni (Org.). *Technical change and economic theory.* London: Merit, 1988.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1999.

GUIMARÃES, Tomás de Aquino. **A nova administração pública e a abordagem da competência.** *Revista de Administração Pública*, v. 34, n. 3, maio/jun. 2000.
IBGE. **Pesquisa Industrial de Inovação Tecnológica - PINTEC.** Rio de Janeiro/RJ, 2011.

KLUMB, Rosângela. **Inovação no Setor Público:** Proposições para intensificação da capacidade de inovação do tribunal regional eleitoral de Santa Catarina. Dissertação de Mestrado apresentada a Universidade do Estado de Santa Catarina. 2013.

LAKATOS, Eva Maria, MARNONI, Marina. **Metodologia do trabalho científico:** procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7ª edição. São Paulo: Atlas 2012.

LASTRES, Helena, ALBAGLI, Sarita. **Informação e globalização na era do conhecimento.** Rio de Janeiro:Campus, 1999.

MAÑAS, Victor. **Gestão de Tecnologia e Inovação.** São Paulo. Editora Érica. 2001.

MICHELI, Pietro et al. **New Business Models for Public-Sector Innovation.** *Research Technology Management.* Vol 55. 2012.

OCDE. Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico. **Manual de Oslo:** diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. 3ª. Ed. Brasília. FINEP, 2005

PÁDUA, Elisabete Matallo Marchesini de. **O processo de pesquisa**. In: _____. Metodologia da pesquisa: abordagem teórico-prática. Campinas: Papyrus, 1997. p. 29 – 89. (Coleção Práxis).

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser; SPINK, Peter. **Reforma do Estado e administração pública gerencial**. Rio de Janeiro, FGV, 1998.

RUA, Maria das Graças. “**Administração Pública Gerencial e Ambiente de Inovação**: o que há de novo na Administração Pública Federal Brasileira”, in PETRUCCI, Vera; Schwarz, Leticia (orgs), Administração Pública Gerencial: a Reforma de 1995. Brasília. Editora da UnB; ENAP. 1999.

SCHUMPETER, Joseph Alois. **Teoria do desenvolvimento econômico**: uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico. Tradução de Maria Silva Possas. Segunda edição. São Paulo. Nova Cultural. 1985.

TIGRE, Paulo Bastos. **Gestão da Inovação**: a economia da tecnologia no Brasil. Rio de Janeiro: Campus, 2006.

VIEIRA, Esther. **Administração Pública Democrática no Estado de Direito**: o novo serviço público no cenário brasileiro. Revista de Direitos Fundamentais e Democracia. Curitiba. V.4 n.4.2008.

VILLASCHI, Arlindo Filho. **Paradigmas e Desenvolvimento**: oportunidades e desafios para a economia brasileira. Gráfica Ita.1996.

TOMAÉL, Maria; ALCARÁ, Adriana; CHIARA, Ivone. **Das redes sociais à inovação**. Ciências Inf. 2005;34(2): 93-104. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28559.pdf/>>. Acesso em: 30 de jul. 2014.