INOVANDO OS PROCESSOS NO FRONT-OFFICE DE UM PROJETOPÚBLICO PELO MÉTODO DMAIC ESTRATÉGICO

Políticas Públicas e Projetos para Amazônia: Desafios, Sustentabilidades e Perspectivas, 1ª edição, de 21/06/2023 a 23/06/2023
ISBN dos Anais: 978-65-5465-044-1

VASCONCELOS; Bianca Moret Neubauer [1], FILHO; Flávio de São Pedro [2]

RESUMO

Na era da inovação, o serviço público estará sendo adaptado às novas entregas, agora no ponto de vista do usuário pagador de impostos. Adaptativos ocorrerão nas plataformas de atendimento internas e externas ao balcão da tarefa, impondo estudos que tragam melhoria nos processos. A pergunta aqui introduzida é: como poderia aplicar a metodologia DMAIC em um *front-office* na inovação da prestação de serviços governamentais? Assim, para os resultados propostos admite-se como objetivo geral estudar a inovação no *front-office* de um projeto público por meio do DMAIC estratégico. Esta pesquisa consiste em *case* simulado para detalhar a complexidade e o prisma de um cenário organizacional, objetivando servir de parâmetro para instituições da administração pública, tendo como base as Teorias da Burocracia e da Nova Gestão Pública e seus desdobramentos. O *locus* investigativo concentra-se no *front-office* de um órgão público simulado, mediante atividades de alto contato, inerentes ao processo de prestação de serviço que ocorrem em contato com o cliente ou ainda com possíveis clientes, visando a caracterização e análise procedimentais, para a emersão da sugestão da inovação requerida para a eficiência nas entregas dos clientes-usuários de serviços públicos, ou simplesmente, cidadãos. Para alicerçar a caracterização dos processos de linha de frente, é necessário observar que, com base na visão de Weber, a administração pública é por excelência uma burocracia, uma vez que consiste em um conjunto de organizações formais que se fundamentam em leis, definidas em função dos interesses da sociedade. Portanto, as atividades realizadas em todos os processos da administração pública devem estar em consonância com a legislação vigente, conforme determina o princípio da legalidade. Além disso, devem garantir o tratamento igualitário a todos os cidadãos, sem jamais incorrer em favoritismo ou autopromoção, mediante o princípio da impessoalidade. Também deverá ser observado o princípio da moralidade, ou seja, a preservação da ética e da moral em todas as ações dos agentes públicos, assim como a priorização da transparência e de ações mais *accountable*, utilizando o controle social como ferramenta principal de *accountability,* fortalecendo, assim, a democracia. Da simulação efetuada se tem que a eficiência se faz necessária na implementação de novas técnicas voltadas para a sustentabilidade; o gestor moderno tem compromisso com o desenvolvimento de estratégias, de modo a garantir motivação e cooperação. Da análise SWOT, se obtém que as práticas procedimentais realizadas em um *front-office* podem fornecer informações estratégicas relevantes, o que permite visão de fatores que influenciam resultados. Para além do comportamento dos atores envolvidos nos procedimentos das plataformas produtivas de alto contato, a eficácia da liderança deve ser considerada, pois depende diretamente das motivações dos liderados, pois não existe liderança se não houver liderados que seguem o líder ou aceitam sua influência. Trata-se de uma simbiose, onde para alcançar objetivos. Sugere-se a eficiência e excelência nos serviços, emergindo a gestão de projetos como agente de

[1] UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA - UNIR, biancamoretneubauer@gmail.com
[2] UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA - UNIR, flavio1954@gmail.com

desenvolvimento social, onde o líder em seus processos de tomadas de decisão deve buscar na literatura e em exemplos práticos de gestão. O processo de inovação na plataforma produtiva de entrega de serviços de alto contato, ou *front-office*, consiste na criação por parte do gestor público de uma ferramenta através do método DMAIC que reúnam dados internos e históricos das solicitações específicas daquele usuário, mescla esses elementos com demais informações alinhadas ao planejamento estratégico presentes na literatura sobre o tema e transforma em informações que serão personalizadas e traduzidas por uma inteligência artificial que irá garantir a eficiência na entrega às demandas do usuário, mediante comportamento planejado, que garantirão o suporte individual ao usuário ou como forma de auxiliar o agente público na entrega de serviços. Este estudo é uma contribuição para gestores interessados na melhoria dos serviços prestados em plataformas públicas, a pesquisadores, lideranças e outros envolvidos com esta abordagem. Os agradecimentos são destinados à Universidade Federal de Rondônia (Unir), ao Núcleo de Ciências Sociais Aplicadas (Nucsa), ao Mestrado Profissional em Administração Pública (Profiap) e ao Grupo de Pesquisa em Gestão da Inovação e Tecnologia (Geitec).

PALAVRAS-CHAVE: administração pública, Amazônia, inovação, métodos ágeis, sustentabilidade

[1] UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA - UNIR, biancamoretneubauer@gmail.com
[2] UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA - UNIR, flavio1954@gmail.com